servicenow

Yokohama IT Service Management

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

IT Service Management 10
Skripteinbindungen und Anpassungen 16
ML-Lösungen für IT Service Management 17
Predictive Intelligence für Incident-Management anfordern 17
Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents anfordern 19
Predictive Intelligence für Incident-Management 20
Predictive Intelligence for Incident anfordern 23
Asset-Management 26
Mobile App für Hardware Asset Management 27
Asset und CI Management 32
Verschiedene Assets über Asset-Klassen verwalten 43
Feste Assets erstellen 51
Lebenszyklus von Verbrauchsgütern 53
Vorab zugeordnete Assets erstellen 56
Lager 59
Transferaufträge für Asset-Management 65
Transferauftrag für Asset-Management erstellen 71
Massen-Updates für Transferauftragspositionen durchführen 74
Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen 75
Beispiel Asset-Management Prozess 76
CSDM-Framework für HAM 77
ITSM Software Asset Management 77
Organisationsmanagement 195
Mit Modellverwaltung installierte Komponenten 196
Mit Asset-Management installierte Komponenten 201
Domain Separation und Asset-Management 211
Schnellstarttest für Asset-Management 213
Vertragsmanagement 214
Beschaffung 264
Produktkatalog 308
Benchmarks 334
Überblick über Benchmarks 335
Benchmarks-Rollen 339
Benchmarks aktivieren 341
Benchmark-KPIs 343
Dashboard für veraltete Benchmarks 368
Neues Benchmarks-Dashboard 385
Benchmarks-Fehlerbehebung 398
Domain Separation und Benchmarks 399

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

Change-Management ... 400
Change-Management erkunden ... 401
Change-Management konfigurieren ... 410
Arbeiten mit Change-Management ... 526
Referenzabschnitt für Change-Management ... 603
Coaching ... 645
Coaching anfordern ... 648
Coaching-Rollen ... 649
Coaching-Übersicht ... 650
Coaching einrichten und Umfragen ... 654
Auszubildende coachen ... 661
Schulung Ihrer Mitarbeiter mit Coaching mit Lerninhalten ... 667
Coaching-Bewertungen verwalten ... 670
Coaching-Referenz ... 672
Schnellstarttests für Coaching ... 683
Management kontinuierlicher Verbesserungen ... 684
Management kontinuierlicher Verbesserungen anfordern ... 685
Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht ... 688
Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen ... 693
Verbesserungen überwachen und planen ... 695
Verbesserungsberichte anzeigen ... 699
Verbesserungen anfordern ... 701
Verbesserungen verwalten ... 704
Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz ... 721
Abgekündigtes Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen ... 753
Kostenzeile ... 756
Mit Kostenzeile installierte Komponenten ... 757
Sehen Sie sich eine Ausgabe an ... 759
Kostenlinien und Ausgabenzuteilungen ... 759
Domänentrennung und Kostenzeile ... 764
DevOps Change-Geschwindigkeit ... 765
DevOps Change-Geschwindigkeit erkunden ... 766
Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit ... 774
Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools ... 788
Anwendungen in DevOps Change-Geschwindigkeit ... 1216
Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen ... 1227
DevOps Change-Geschwindigkeit verwalten ... 1308
DevOps-Einblicke-Berichte ... 1391
DevOps Change-Geschwindigkeit – Referenz ... 1412
DevOps Config ... 1459
DevOps Config erkunden ... 1460
DevOps Config konfigurieren ... 1469

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

Integrieren Ihrer Pipeline in DevOps Config....1514
DevOps Config verwenden....1557
Analysen und Berichte mit dem Dashboard DevOps Config „ Einblicke“....1647
DevOps Config – Referenz....1650
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)....1708
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) erkunden....1709
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) konfigurieren....1727
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) verwenden....1741
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Richtlinien-Inhaltspaket....1777
Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Referenz....1783
Digitale Endanwender-Experience....1797
Digitale Endanwender-Experience erkunden....1799
Digitale Endanwender-Experience konfigurieren....1805
Geräte und Anwendungen mit DEX Anwendungs- und Gerätezustand überwachen....1851
Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent....1865
Digitale Endanwender-Experience – Referenz....1881
Punktzahl für die digitale Experience....1960
Aktive Einbindung....1990
Digital-Portfoliomanagement....2014
Digital-Portfoliomanagement erkunden....2016
Digital-Portfoliomanagement konfigurieren....2048
Erste Schritte mit Digital-Portfoliomanagement....2090
Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement....2095
Arbeiten Sie in Digital-Portfoliomanagement mit Lösungsdaten....2106
Digital-Portfoliomanagement – Referenz....2119
ITSM Virtual Agent....2144
ITSM Virtual Agent erkunden....2146
ITSM Virtual Agent einrichten....2148
Vorgefertigte ITSM Virtual Agent-Themen verwenden....2152
Vorgefertigte umsetzbare ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen....2214
ITSM Virtual Agent Lite....2240
ITSM Virtual Agent Lite einrichten....2240
Walk-Up Experience....2242
Walk-Up Experience erkunden....2244
Walk-Up Experience konfigurieren....2249
Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen....2309
Walk-Up Experience-Warteschlangen und Interaktionen verwalten....2310
Leistung von Walk-Up Experience überwachen....2324
Walk-Up Experience in Now® Mobile....2326
Walk-Up Experience – Referenz....2329

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

Personaloptimierung für ITSM 2335
Personaloptimierung für ITSM erkunden 2338
Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM 2341
Kanäle in Personaloptimierung für ITSM 2348
Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM 2373
Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM 2435
Teams in Personaloptimierung für ITSM 2459
Coaching in Personaloptimierung für ITSM 2474
Kompetenzmanagement in Personaloptimierung für ITSM 2515
Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM 2525
Prozessoptimierung mit Personaloptimierung für ITSM integrieren 2530
Erweiterte Konfigurationen für Personaloptimierung für ITSM 2535
Incident-Kommunikationsmanagement 2559
Incident-Kommunikationsmanagement erkunden 2561
Incident-Kommunikationsmanagement konfigurieren 2564
Incident-Kommunikation verwalten 2564
Incident-Kommunikationsmanagement – Referenz 2581
Incident-Management 2584
Incident-Management erkunden 2585
Incident-Management konfigurieren 2588
Incidents verwalten 2624
Schwerwiegende Incidents verwalten 2668
Incidents melden 2703
Referenzabschnitt für Incident-Management 2738
Now Assist für ITSM 2767
Now Assist für ITSM erkunden 2769
Now Assist für ITSM konfigurieren 2776
Anwendungsfälle von KI-Agent in IT Service Management verwenden (ITSM) 2809
Arbeiten mit Now Assist für ITSM 2823
Bereitschaftsplanung 2856
Bereitschaftsplanung erkunden 2858
Bereitschaftsplanung konfigurieren 2861
Zeitpläne anzeigen und Urlaub beantragen 2868
Zeitpläne und Schichten verwalten 2874
Berichte in Bereitschaftsplanung anzeigen 2904
Eskalationsprozess für Bereitschaftsplanung definieren 2912
Mobile Experience für Bereitschaftsplanung 2929
Referenz für Bereitschaftsplanung 2933
Problem-Management 2950
Problem-Management erkunden 2951
Problem-Management konfigurieren 2958
Probleme behandeln 2988

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

Das Ergebnis eines Problems mitteilen 3000
Legacy: Problem Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen 3005
Referenzabschnitt für Problem-Management 3025
Releasemanagement 3051
Releasemanagement aktivieren 3052
Business-Stakeholder-Rolle für Releasemanagement 3053
Domain Separation in Releasemanagement 3054
Releasemanagement Konzepte 3055
Releasemanagement v2 verwenden 3057
Software Control Distribution 3062
Empfehlungs-Framework 3063
Empfehlungs-Framework erkunden 3063
Empfehlungs-Framework konfigurieren 3066
Integration von Empfehlungs-Framework mit anderen Anwendungen 3066
Anforderungsmanagement 3066
Anforderungsmanagement-Architektur 3066
Domain Separation in Anforderungsmanagement 3068
Mitarbeiterbereich für Anforderungsmanagement 3070
Integration von Anforderungsmanagement mit Universal-Anforderung 3073
ITSM-Rollen anfordern – Request Management 3077
Business-Stakeholder aktivieren 3081
Service-Generator 3082
Service-Generator installieren 3085
Mit Service-Generator installierte Rollen 3085
Service-Generator – Genehmigungs-Flow 3086
Service in Service-Generator erstellen 3089
Serviceangebot in Service-Generator erstellen 3092
Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM 3095
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erkunden 3098
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren 3122
Passen Sie Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM an Ihre Anforderungen an 3337
Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation 3358
Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation 3423
IT-Services in Ihrer Organisation optimieren 3553
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM-Referenz 3572
Service-Portfoliomanagement 3577
Service-Portfoliomanagement erkunden 3578
Service-Portfoliomanagement konfigurieren 3585
Service-Portfoliomanagement verwenden 3594
Service-Portfoliomanagement – Referenz 3635
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen 3639

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

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erkunden 3641
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einrichten 3648
Arbeiten mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen 3668
Service-Level-Management 3681
Service-Level-Management erkunden 3682
Service-Level-Management konfigurieren 3690
Arbeiten mit Service-Level-Management 3714
Service-Level-Management – Referenz 3723
ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren 3769
ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren erkunden 3770
ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren 3786
Vorteile der Verwendung der ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren maximieren 3802
Referenz für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren 3807
Aufgabenausfall 3808
„Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ aktivieren 3808
UI-Aktion „Ausfall erstellen“ einem anderen Aufgabenformular hinzufügen 3809
Aufgabe mit einem Ausfall verknüpfen 3810
Ausfall von einer Aufgabe erstellen 3810
Domain Separation und Aufgabenausfall 3811
Task Intelligence für ITSM 3812
Task Intelligence für ITSM erkunden 3814
Task Intelligence für ITSM konfigurieren 3817
Task Intelligence für ITSM-Modellen verwalten 3819
Überwachung und Analysen für Task Intelligence für ITSM 3841
Task Intelligence für ITSM – Referenz 3842
Collaboration-Services 3845
Zusammenarbeitsservices installieren 3846
Slack für Kommunikation einrichten 3848
Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren 3848
Nachrichten aus Incidents importieren 3849
Prozess-Flow für Slack-Kommunikation 3850
Slack-Integration – Incident-Management 3853
Vendor Management-Arbeitsbereich 3861
Vendor Management-Arbeitsbereich erkunden 3863
Vendor Management-Arbeitsbereich konfigurieren 3870
Lieferanten mithilfe von Vendor Management-Arbeitsbereich verwalten 3892
Vendor Management-Arbeitsbereich – Referenz 3909
ITSM Predictive Intelligence-Workbench 3920
ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Administration 3922
Vortrainierte Anwendungsfälle mit Predictive Intelligence-Workbench 3933
Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung 3934
ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung 3934

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

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle verwalten 4004
ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard 4005
Platform Analytics ITSM-Dashboards 4010
Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich 4011
KPIs und Dashboards von Platform Analytics 4013
Legacy: Performance Analytics-ITSM-Dashboards 4021
ITSM Mobile Agent 4034
ITSM Mobile Agent erkunden 4035
ITSM Mobile Agent konfigurieren 4043
Anmeldung bei ITSM Mobile Agent 4067
Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten 4068
Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten 4128
Schwerwiegende Incidents mit entsprechenden Applets verwalten 4140
Referenz 4163

Automatische Übersetzung

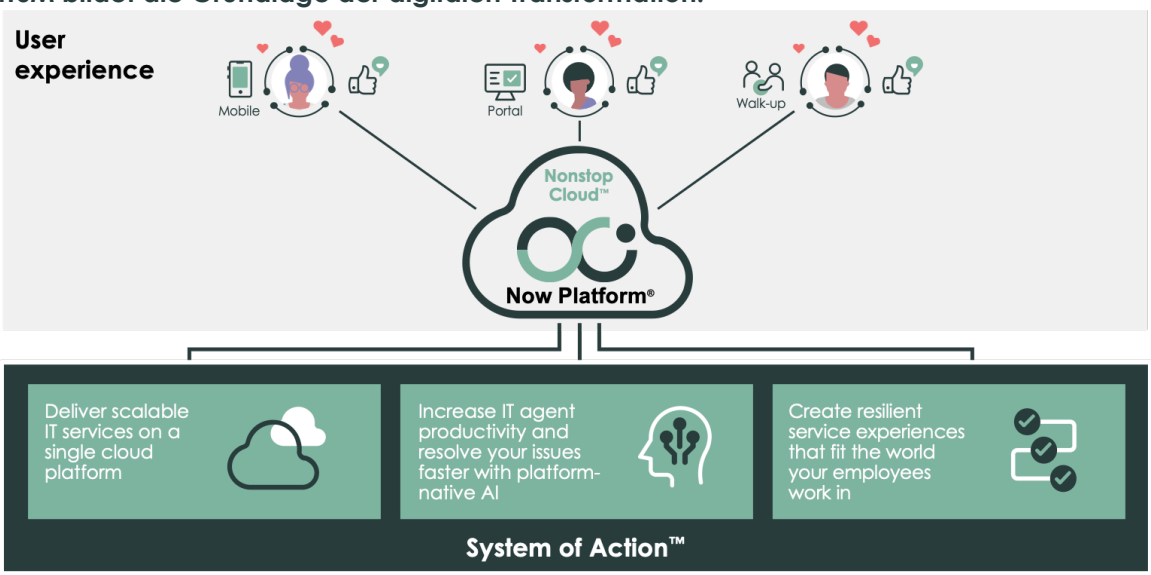
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

IT Service Management

Die Lösung IT Service Management (ITSM) bietet skalierbare Workflows, mit denen Sie über eine einheitliche cloudbasierte Plattform IT-Services verwalten und Benutzern bereitstellen können.

Die Lösung ITSM kann dazu beitragen, die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter zu erhöhen, Probleme schnell zu lösen und die Benutzerzufriedenheit zu verbessern. Dank der nativen KI der Plattform können Sie außerdem Technologieänderungen beschleunigen und empfohlene Aktionen für eingehende Tickets oder Anforderungen anzeigen sowie Selfservice und Automatisierung durch Chatbot-Technologie für Unternehmen unterstützen. Mit der Now Platform® können Anwender außerdem über Mobilgeräte oder Webportal-Schnittstellen auf ITSM zugreifen.

ITSM bildet die Grundlage der digitalen Transformation.



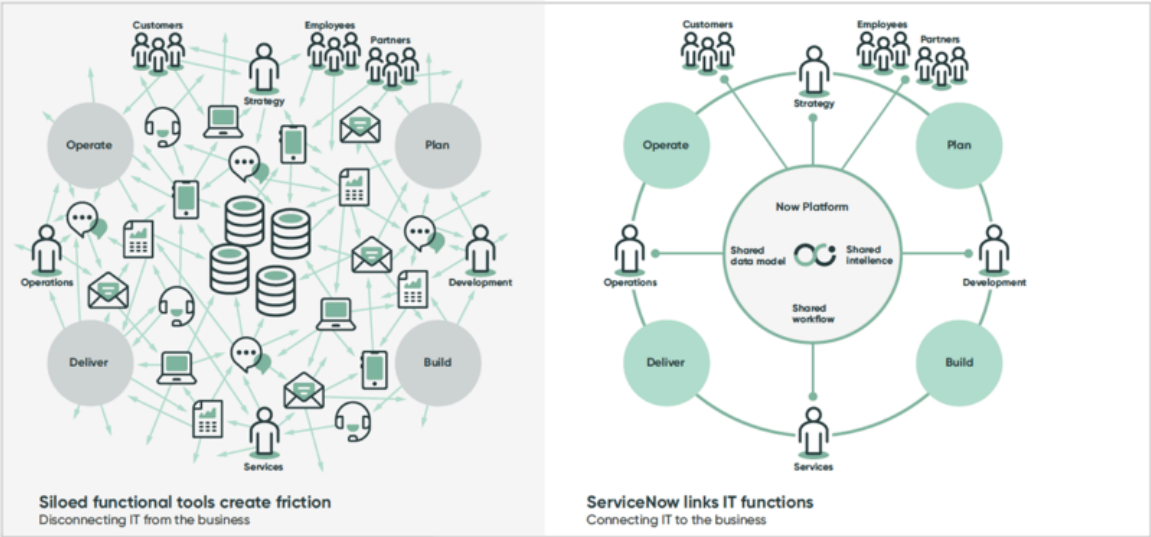
Auswirkungen, Geschwindigkeit und Bereitstellung von IT-Services transformieren

Die Now Platform wurde für die Cloud entwickelt und verfügt über ein eigenes gemeinsames Datenmodell, KI und Workflow-Automatisierung, die von vielen IT-Anwendungen genutzt werden. Mit der Kombination aus Now Platform und ServiceNow-Anwendungen können Sie die Produktivität steigern, indem Probleme automatisch identifiziert und gelöst werden. So werden die negativen geschäftlichen Auswirkungen ungeplanter, nicht strategischer Arbeit reduziert.

Automatische Übersetzung

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

Typische IT-Abteilung mit verstreuten Tools im Vergleich zu den verbindenden IT-Funktionen der Now Platform

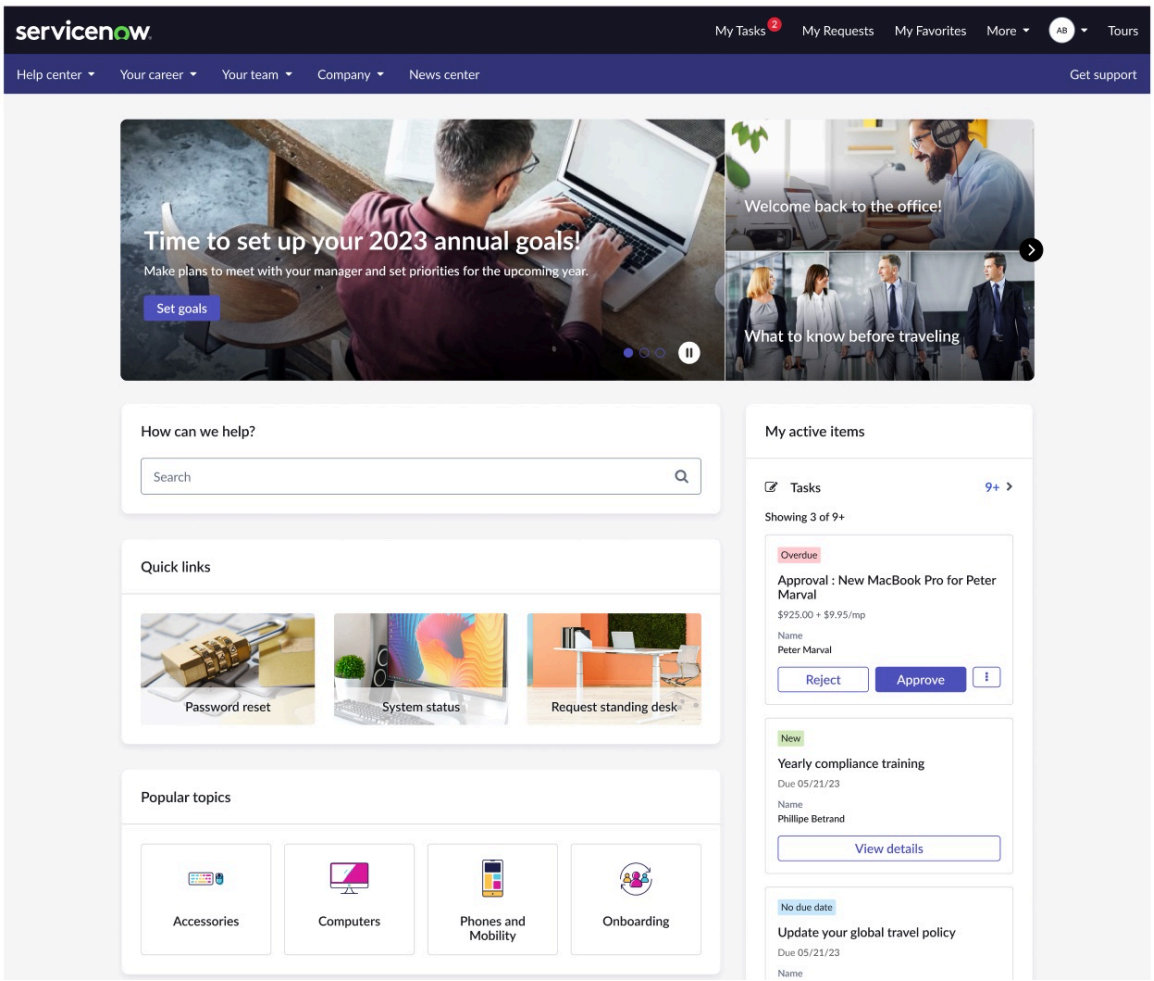


Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten ITSM-Funktionen anzeigen oder herunterladen.

	Service-Experience verbessern Automatisieren Sie den Support für häufige Anfragen mit Virtual Agents mithilfe von Natural Language Understanding (NLU). Stärken Sie die Anwenderbindung mit natürlicher, menschlicher Konversation, um konsistent gute Kundenservice-Experiences zu bieten.
	IT-Services konsolidieren Konsolidieren Sie bestehende Tools schnell in einem einzigen Aktionssystem in der Cloud.
	IT-Produktivität steigern Verwenden Sie maschinelle Lernalgorithmen und Virtual Agents, um Routineaufgaben zu automatisieren und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu erhöhen.
	Einblick in Prozesse und Services erhalten Erhalten Sie vollständige Einblicke in jeden Prozess oder Service mit integrierten Dashboards und Analysen, die in Echtzeit umsetzbare Informationen bereitstellen, um die Servicequalität zu verbessern.
	Mobile Konnektivität bereitstellen Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Antworten zu finden und ihre Arbeit von einer modernen mobilen Anwendung aus zu erledigen.

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

Service-Experience verbessern



Automatisieren Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal Routineinteraktionen von Service Desk-Mitarbeitern, und erhöhen Sie die Lösungsgeschwindigkeit. Mit überwachten maschinellen Lernvorgängen können Sie die Kategorisierung und Zuweisung von Incidents automatisieren und Engpässe eliminieren, die durch manuelle Incident-Selektierung entstehen. Erfüllen Sie steigende Anforderungen ohne höheren Personalbedarf, und versetzen Sie bestehende IT-Mitarbeiter in die Lage, sich auf sinnvollere Arbeit zu konzentrieren. Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center-Portal und seinen Funktionen finden Sie unter Mitarbeiter-Center für IT Service Management .

Automatische Übersetzung

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

IT-Services konsolidieren

Diagramm: Konsolidierte IT-Services

Reduzieren Sie die Anzahl separater Tools, die Ihr Unternehmen verwendet, um unabhängig vom Problem oder der Anforderung eine konsistente Service-Experience zu bieten. Durch die Konsolidierung von IT-Services können Sie Ressourcen besser verwalten und zuordnen und die Leistung nachverfolgen. Sie können eine einzige zuverlässige Informationsquelle nutzen, in der die Leistung in Echtzeit überwacht wird und Daten einfach zu erfassen und Berichte leicht zu erstellen sind.

IT-Produktivität steigern

Beschleunigen Sie die Lösung durch integriertes maschinelles Lernen. Chatbots bieten eine schnelle Lösung für häufige Fragen. Mit ITSM Virtual Agent in Aktion bieten Sie Ihren Mitarbeitern Support-Service rund um die Uhr. Service Desk-Mitarbeiter können die Automatisierung durch maschinelles Lernen nutzen, um Incidents zu lösen und Lösungen vorzuschlagen, die auf ähnlichen, in der Vergangenheit gelösten Incidents basieren.

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

Einblick in Prozesse und Services erhalten

Einblick in Prozesse und Services erhalten

Treffen Sie intelligentere Entscheidungen mit Echtzeitanalysen in der gesamten IT-Wertschöpfungskette. Erhalten Sie neue Einblicke in die Serviceleistung mithilfe von Datentrends und Prognosen. Mit Performance Analytics können Sie Trends auf Grundlage der aktuellen Bedingungen und der bisherigen Leistung antizipieren und Bereiche identifizieren, in denen Automatisierung die Effizienz steigern kann.

Mobile Konnektivität bereitstellen

Bleiben Sie verbunden, und greifen Sie mit dem Mobile Agent von ITSM in Echtzeit auf Informationen zu. Sie können auf Aufgaben zugreifen, die Ihnen oder Ihrer Gruppe zugewiesen sind, Push-Benachrichtigungen erhalten und Change-Anforderungen und angeforderte Elemente genehmigen oder ablehnen. Der ITSM Mobile Agent ist auf der iOS-Plattform im Apple App Store oder auf der Android-Plattform im Google Play Store verfügbar.

Edge Encryption für ITSM Virtual Agent in ITSM

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow-Instanz ausgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption verstehen .

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption planen .

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren .

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption .

Erste Schritte

- Richten Sie das Service-Management-Modul für eine moderne ITSM-Experience ein. Weitere Informationen finden Sie im Customer Success Center .
- Besuchen Sie die ServiceNow-Produktseite , um mehr über die verschiedenen ITSM-Pakete für Ihr Unternehmen zu erfahren.
- Absolvieren Sie einen ITSM-Kurs für die Verwaltung und Bereitstellung von Services für Ihre Benutzer. Besuchen Sie zur Anmeldung die ServiceNow-Schulungs- und -Zertifizierungs-Site .
- Lesen Sie die Produktdokumentation, beginnend mit IT Service Management.

Mehr erfahren

- Was ist ein Service Desk?
- Was ist Incident-Management?
- Was ist IT-Support?
- Was ist ein IT-Ticketsystem?
- Was ist ITIL?
- Was ist ITSM?
- Was ist Personaloptimierung für ITSM?

Anwendungen und Funktionen

- ML-Lösungen für IT Service Management
- Now Assist für ITSM
- Asset-Management
- Benchmarks
- Change-Management
- Coaching
- Collaboration-Services
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Vertragsmanagement
- DevOps Change-Geschwindigkeit
- DevOps Config
- Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)
- Digitale Endanwender-Experience
- Digital-Portfoliomanagement
- Kostenzeile
- Mitarbeiter-Center
- Incident-Management
- Incident Communications Management

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

- ITSM Virtual Agent
- ITSM Mobile Agent
- ITSM Erfolgs-Dashboard
- ITSM Platform Analytics and Reporting-Lösungen
- ITSM Predictive Intelligence-Workbench
- Bereitschaftsplanung
- Incident-Management für operative Technologie
- Change-Management für operative Technologie
- Beschaffung
- Produktkatalog
- Problem-Management
- Empfehlungs-Framework
- Releasemanagement
- Anforderungsmanagement
- Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Service Portfoliomanagement
- Service-Generator
- Site Reliability Operations
- Aufgabenausfall
- Task Intelligence für ITSM
- Vendor Management-Arbeitsbereich
- Walk-up Experience
- Personaloptimierung für ITSM

Skripteinbindungen und Anpassungen

Mit den ITSM-Produkten viele werden standardmäßig Skripteinbindungen bereitgestellt. Sie können vorhandene Skripteinbindungen aus einem Skript aufrufen oder eigene erstellen.

Skripteinbindungen finden Sie, indem Sie zu navigieren **Selfservice** > **Systemdefinition** oder **Selfservice** > **System-UI**. Beachten Sie folgende Punkte, damit Sie bei Upgrades die neuesten Funktionen und Problembehebungen erhalten, ohne dass die vorhandenen Funktionalität beeinträchtigt wird:

Wenn Sie bereits vorhandene Skripteinbindungen ändern oder anpassen:

- Verwenden Sie keine Skripteinbindungen, die mit dem Suffix SNC versehen sind. Diese Skripteinbindungen sind schreibgeschützt und dürfen nicht angepasst werden. Beispielsweise darf die folgende Skripteinbindungen nicht angepasst werden.

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
    // SNC functions
    type: "
```

- Überschreiben Sie keine Methoden, die mit einem Unterstrich beginnen. Diese Methoden zeigen an, dass die Funktionen privat sind.

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

Sie können die Funktionen der Skripteinbindungen ohne SNC-Suffix überschreiben, mit denen die SNC-Skripts erweitert werden. Beispielsweise darf folgende Skripteinbindung überschrieben werden.

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

ML-Lösungen für IT Service Management

Maschinelles Lernen (ML) trägt in IT Service Management zur Verbesserung der geschäftlichen Skalierbarkeit und Geschäftsabläufe für Unternehmen bei.

Unternehmen stehen vor der Herausforderung, aus überwältigenden Datenmengen aussagekräftige Informationen und geschäftliche Einblicke zu gewinnen. Maschinelles Lernen bietet Lösungen, die anhand der Verlaufsdaten Ihrer Instanz mithilfe von Algorithmen Ihrer Wahl trainiert werden. Diese Lösungen können in Flows und Skripts bereitgestellt werden, um beispielsweise die Kategorisierung und Zuweisung von Tickets zu automatisieren.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence für Change-Management

Task Intelligence

Task Intelligence für ITSM

Predictive Intelligence für Incident-Management anfordern

Aktivieren Sie Predictive Intelligence for Incident-Management, indem Sie das Plugin Predictive Intelligence für Incident-Management (com.snc.incident.ml_solution) über den Now Support-Servicekatalog anfordern.

Vorbereitungen

Predictive Intelligence für Incident-Management erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

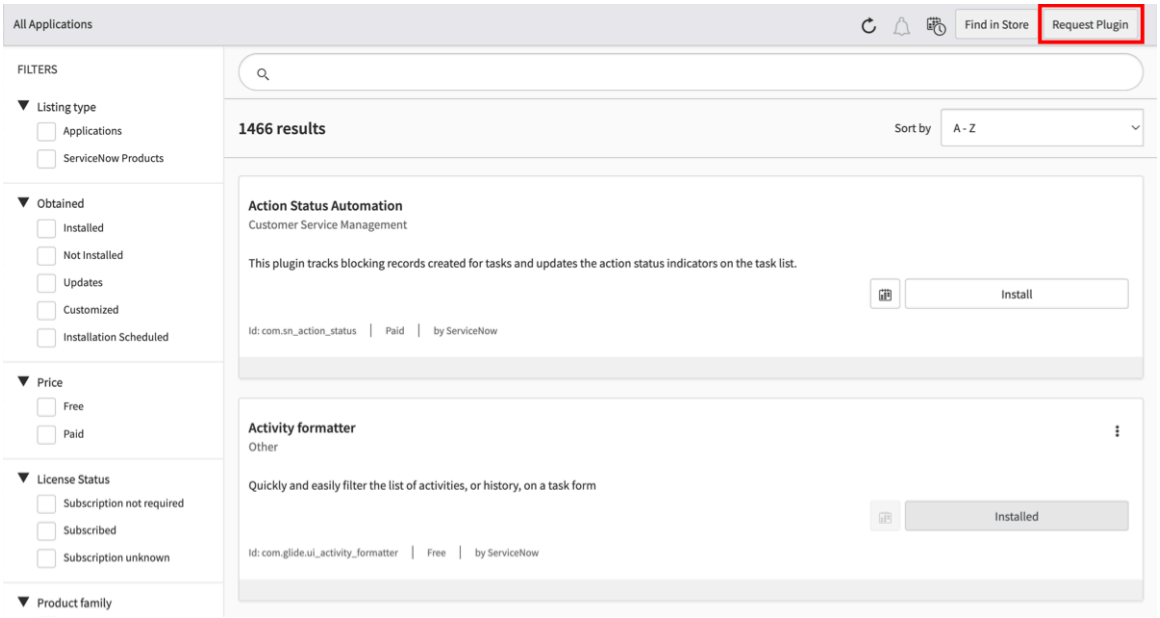
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

Erforderliche Rolle: admin

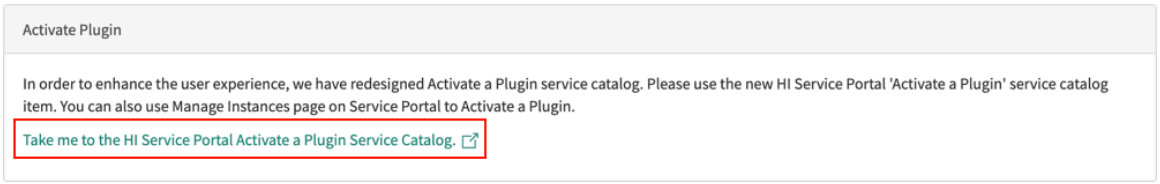
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Geben Sie Folgendes ein:
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

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

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents anfordern

Aktivieren Sie Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents, indem Sie das Plugin Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents (com.snc.incident.mim.ml_solution) über den Now Support-Servicekatalog anfordern.

Vorbereitungen

Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

Erforderliche Rolle: admin

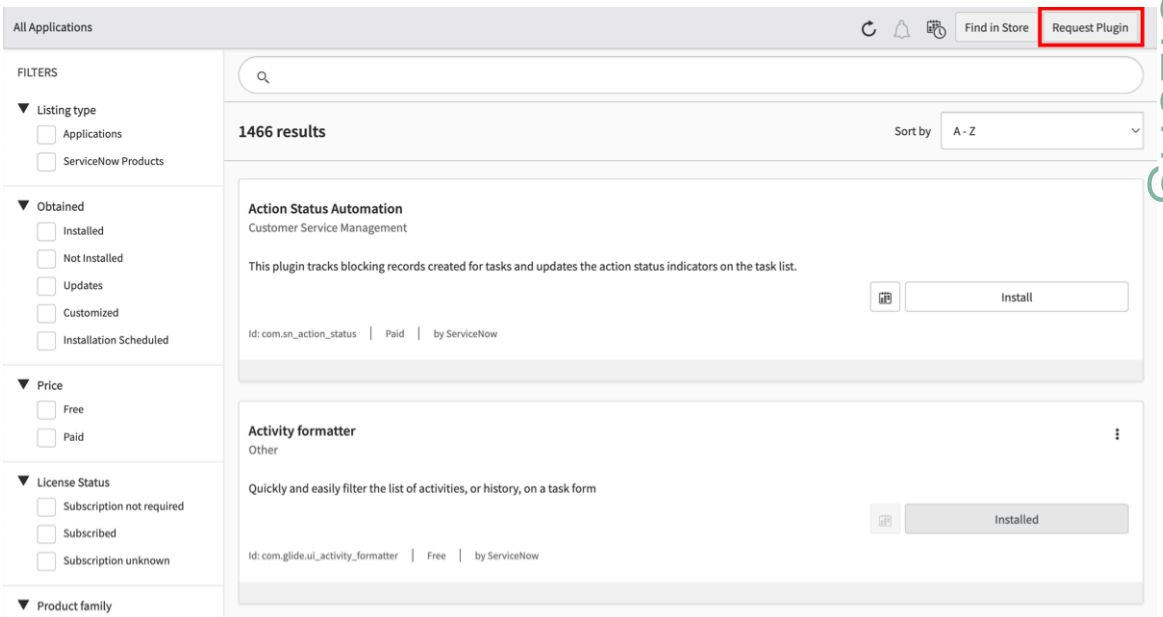
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden mit Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents installiert:

- Incident-Management - Management schwerwiegender Incidents (com.snc.incident.mim)
- Predictive Intelligence für Incident-Management (com.snc.incident.ml_solution)

Prozedur

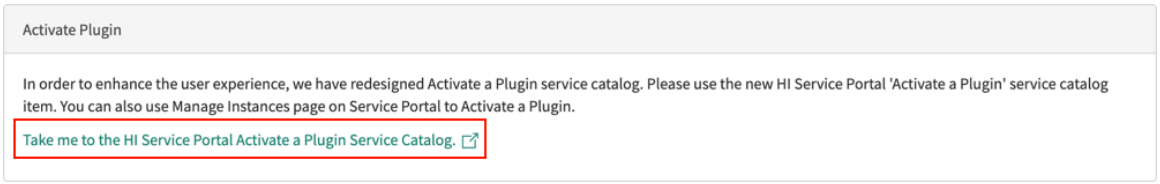
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Geben Sie Folgendes ein:
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence für Incident-Management

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Incident-Management-spezifische Lösungen zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

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

Lösungsdefinitionen für Incident-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Incident-Zuweisung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Zuweisungsgruppe** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Incident-Kategorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Kategorie** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Incident-Service	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Service** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Incident-Konfigurationselement	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Konfigurationselement** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Erkennung schwerwiegender Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche aktive schwerwiegende Incidents, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann Empfiehlt ähnliche Incidents, um einen schwerwiegenden Incident vorzuschlagen
Ähnliche Incidents (Workbench für schwerwiegende Incidents)	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Incidents, die nicht als untergeordnete Incidents mit einem schwerwiegenden Incident verknüpft sind
Ähnliche Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Incidents auf Grundlage der Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**, zur Unterstützung von Incident-Untersuchungs- und Lösungsprozessen.
Ähnliche offene Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche offene Incidents, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann, auf Grundlage der Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**.
Ähnliche geschlossene Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche geschlossene Incidents auf Grundlage der Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**, zur Unterstützung von Incident-

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

Lösungsdefinitionen für Incident-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		Untersuchungs- und Lösungsprozessen.
Ähnliche gelöste Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche gelöste Incidents zur Unterstützung von Untersuchungs- und Lösungsprozessen für Incidents

Die Lösungsdefinitionen und die erforderlichen Plugins lauten wie folgt:

Lösungsdefinitionen und Plugins

Lösungsdefinition	Plugins
• Incident-Zuweisung • Incident-Kategorisierung • Incident-Service • Incident-Konfigurationselement	Die Plugins com.glide.platform_ml und com.snc.incident.ml_solution müssen aktiv sein.
Ähnliche Incidents (MIM)	Die Plugins com.glide.platform_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.
Empfehlung für schwerwiegenden Incident	Die Plugins com.snc.contextual_search_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.
• Ähnliche offene Incidents • Ähnliche gelöste Incidents • Ähnliche Incidents • Ähnliche Wissensartikel	Die Plugins com.snc.contextual_search_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.

Weitere Informationen zu Klassifizierung und Ähnlichkeitslösung finden Sie unter Lösungsdefinition erstellen und Ähnlichkeitslösung erstellen.

Geschäftsregel für Klassifizierungslösungen

Diese Geschäftsregel gilt nur für die Lösungsdefinitionen der Incident-Zuweisung und der Incident-Kategorisierung. Sie ist nur für Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Geschäftsregeln für die Incident-Tabelle, um das Vorhersage- und Berichtsverhalten anzupassen.

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

Geschäftsregel für Incident-Management

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Vorhersageergebnisse aktualisieren	Incident	Aktualisiert die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der Lösung. Wird ausgeführt, wenn ein Incident-Datensatz geschlossen wird.

Wenn Sie mehr Flexibilität bei Klassifizierungslösungen möchten, sollten Sie ITSM Predictive Intelligence-Workbench verwenden.

Upgrade-Informationen

Wenn Ihre Instanz unter dem Kingston-Release ausgeführt wird und Sie ein Upgrade auf das Yokohama-Release durchführen, geschieht Folgendes:

- Verwenden Sie in einer globalen Domänenumgebung die neue Array-Variable „solutionNames“, für die Sie die von der Business Rule aufgerufenen Lösungen explizit angeben müssen.
- In einer Umgebung mit Domänentrennung, z. B. einer MSP-Umgebung, können Sie den kommentierten Code in der Business Rule-Vorlage zur einfachen Anpassung heranziehen.
- Die Business Rule-Vorlage ruft jetzt die applyPredictionForSolution()-Methode auf, um die Vorhersage unabhängig von Änderungen am Standardwert zu treffen.

Genauigkeit der Vorhersage beibehalten

Sie können Prognoseabweichungen verwalten, indem Sie Lösungen neu trainieren, ändern oder neue Lösungen erstellen, um Änderungen in Ihren Geschäftsbedingungen widerzuspiegeln. Testen und ändern Sie Ihre Business Rule im Laufe der Zeit, um sicherzustellen, dass sie für mehrere Verbrauchspunkte und Benutzer-Personas wie gewünscht funktioniert.

Predictive Intelligence for Incident anfordern

Wenn Sie Predictive Intelligence für Incidents aktivieren möchten, fordern Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml) über das Now Support Kundenservice-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Predictive Intelligence for Incident-Plugin aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Predictive Intelligence for Incident

Plugin	Beschreibung
Predictive Intelligence für Kontextsuche [com.snc.contextual_search_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen für die Kontextsuche. Beispiel: Ähnliche offene Incidents Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich.

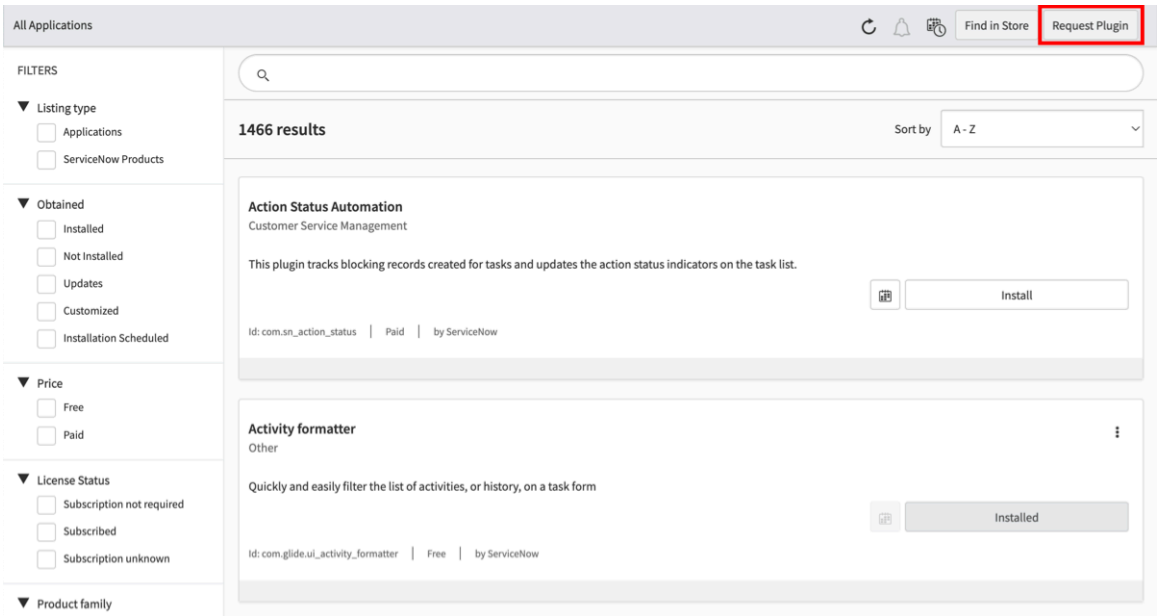
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Plugins für Predictive Intelligence for Incident (Fortsetzung)

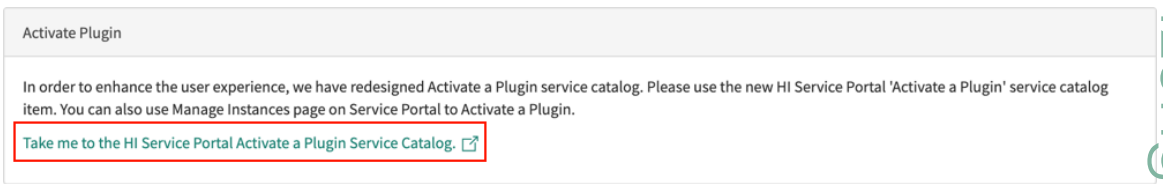
Plugin	Beschreibung
	Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.

Automatische Übersetzung

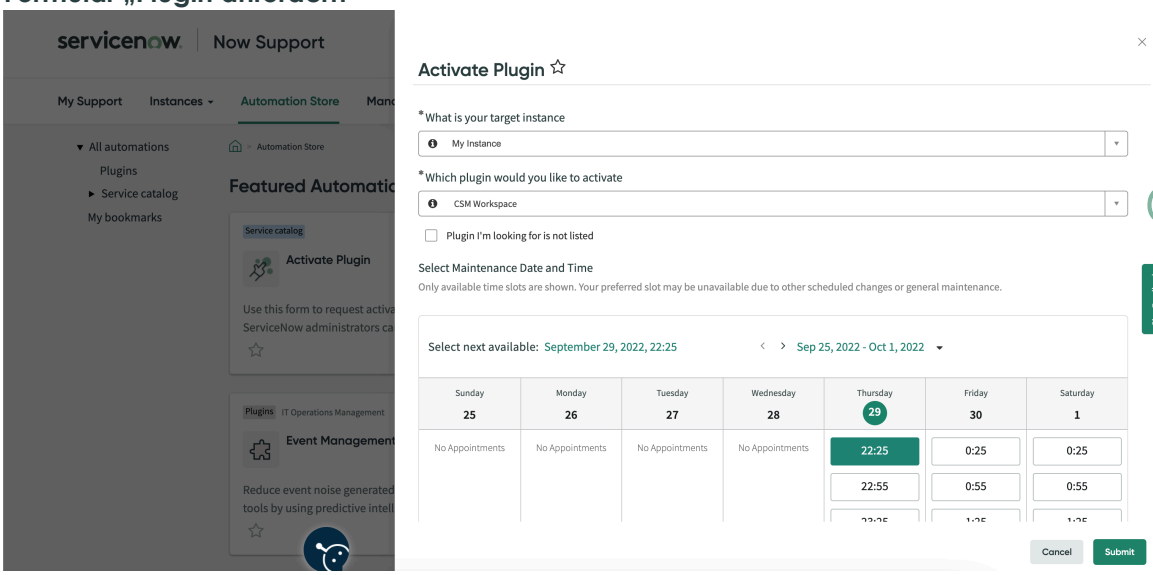
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Predictive Intelligence für Incident

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Incident-Management-spezifische Lösungen zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Die Lösungsdefinitionen sind verfügbar, wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml) im System aktiviert haben.

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

Lösungsdefinitionen für Incident-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche offene Probleme	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche offene Probleme, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann. Standardmäßig ist die Ähnlichkeitslösung inaktiv.
Ähnliche offene Change-Anforderungen	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche offene Change-Anforderungen, mit denen der aktuelle Incident als Anforderung eines Change verknüpft werden kann Standardmäßig ist die Ähnlichkeitslösung inaktiv.

Weitere Informationen zu Klassifizierung und Ähnlichkeitslösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen .

Asset-Management

Die ServiceNow® Asset-Management-Anwendung integriert die physischen, technologischen, vertraglichen und finanziellen Aspekte von IT-Assets.

Hinweis: Ab Release Now Platform® Washington DC bieten wir eingeschränkten Support für die Schnittstelle Asset-Management Core-UI. Der Support bleibt für Sie zwar aktiv, auch wenn Sie ein Upgrade auf ein neues Release von Now Platform durchführen, wir empfehlen Ihnen jedoch, zur neuen Oberflächen-Experience des Arbeitsbereichs zu wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584548 , Asset-Management Arbeitsbereich erkunden und Next Experience-Benutzeroberfläche .

Asset-Management-Geschäftspraktiken haben gemeinsame Ziele.

- Kontrolle von Inventar, das gekauft und verwendet wird.
- Reduzierung von Kosten für den Kauf und die Verwaltung von Assets.

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

- Auswahl der richtigen Tools zum Verwalten von Assets.
- Verwaltung des Asset-Lebenszyklus von der Planung bis zur Entsorgung.
- Compliance mit den relevanten Normen und Vorschriften.
- Verbesserung des IT-Service für Endanwender.
- Erstellung von Standards und Prozessen für die Verwaltung von Assets.

Die meisten erfolgreichen ITAM-Programme beziehen verschiedene Personen und Abteilungen ein, einschließlich IT, Finanzen, Services und Endanwender.

Asset-Management und Configuration Management Database (CMDB) sind verwandt, haben aber unterschiedliche Ziele. Asset-Management konzentriert sich auf die finanzielle Nachverfolgung von Unternehmenseigentum. Die Konfigurationsverwaltung konzentriert sich auf das Erstellen und Verwalten von Elementen, die ein verfügbares Netzwerk von Services erstellen.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Asset-Management

Mobile App für Hardware Asset Management

Verwenden Sie die Apps ServiceNow Mobile und ServiceNow Agent, um Ihre Assets zu verwalten.

ServiceNow Agent-App

Verwenden Sie die App ServiceNow Agent zum Erstellen von Assets, für die Suche nach Assets und zur Entgegennahme von Assets aus einer Bestellung.

Assets erstellen

Verwenden Sie die App ServiceNow Agent, um einen Asset-Datensatz zu erstellen, indem Sie das Asset scannen.

Vorbereitungen
Laden Sie die App ServiceNow Agent aus dem Apple App Store oder Google Play Store herunter.

Erforderliche Rolle: asset

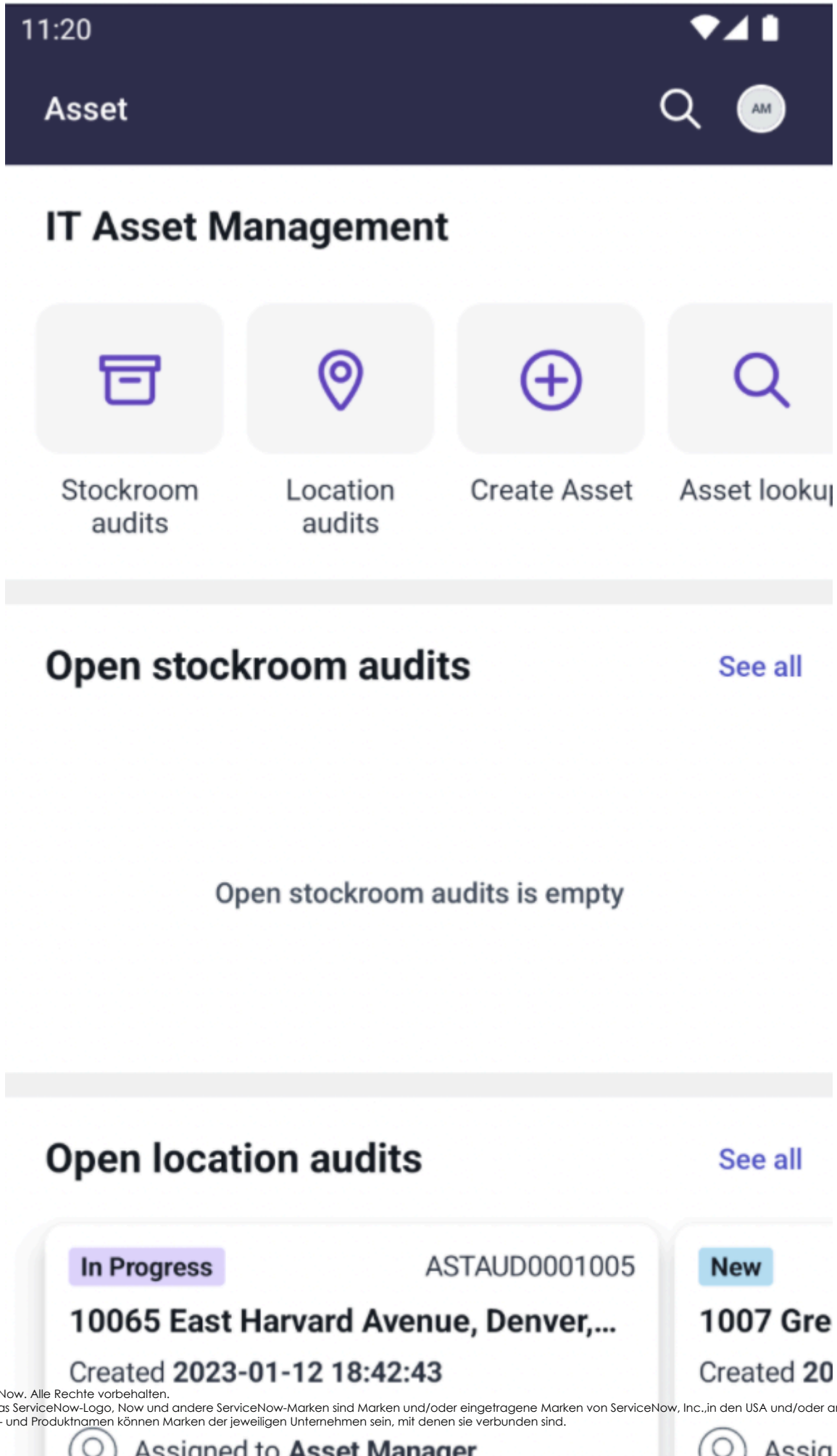
Das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) muss installiert sein, um die Funktionen der Anwendung Beschaffung in der App ServiceNow Agent nutzen zu können.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Asset**, und tippen Sie auf **Asset erstellen**.

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



Automatische Übersetzung

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

2. Scannen Sie die Asset-Seriennummer oder das Asset-Tag, und tippen Sie dann auf **Suchen**. Wenn das Asset in Ihrer ServiceNow-Instanz vorhanden ist, wird ein Asset-Datensatz angezeigt. Diese Informationen dienen dazu, die Erstellung von doppelten Asset-Datensätzen zu vermeiden.
3. Wahlweise: Wenn Sie ein vorhandenes Asset aktualisieren möchten, wählen Sie es aus, und tippen Sie dann auf **Asset aktualisieren**.
4. Wenn kein vorhandener Asset-Datensatz gefunden wird, tippen Sie auf das Aktionssymbol oben rechts, und wählen Sie **Asset erstellen**.
5. Scannen Sie, oder geben Sie Werte für die Felder **Asset-Tag**, **Seriennummer**, **Modell** (nicht Software), **Lager**, **Status** und **Substatus** ein.
6. Tippen Sie auf **Absenden**, um das Asset zu erstellen.

Asset-Suche

Suchen Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow nach einem Asset-Datensatz, indem Sie das Asset scannen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Asset**, und tippen Sie auf **Asset-Suche**.
2. Scannen Sie das Asset-Tag, und tippen Sie dann auf **Suchen**.
3. Wenn das Asset in Ihrer ServiceNow-Instanz vorhanden ist, wird ein Asset-Datensatz angezeigt.
   Sie können das vorhandene Asset auswählen, um es zu aktualisieren oder einen zugehörigen Incident zu erstellen.

Assets aus Bestellung entgegennehmen

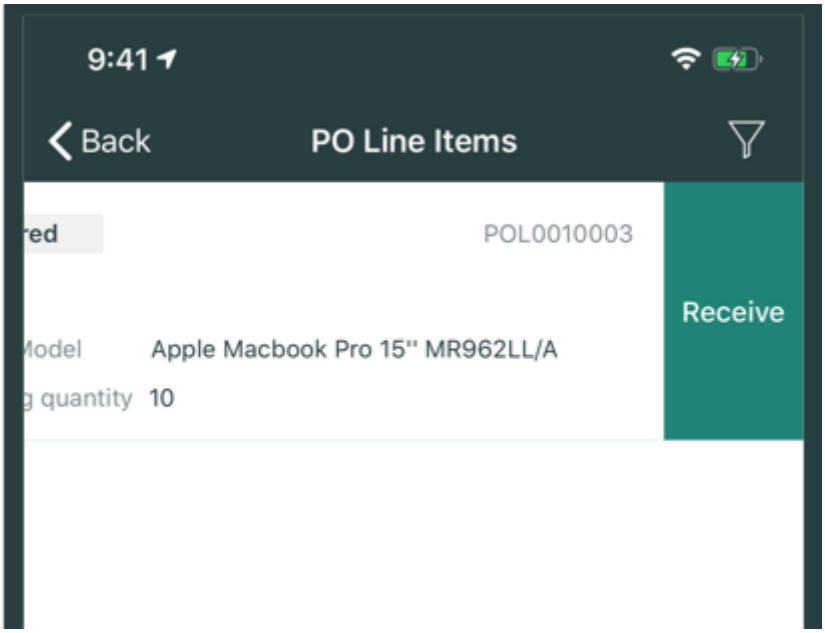
Scannen Sie Assets aus einer Bestellung (PO), um sicherzustellen, dass Sie alle Assets aus der Bestellung erhalten haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Beschaffung**, und tippen Sie auf **POs nächste 30 Tage**.
2. Wählen Sie eine Bestellung aus.
3. Tippen Sie auf **Zugehörige Liste**.
4. Tippen Sie auf das Asset **PO-Einzelposten**, das Sie bestellt haben, und streichen Sie über **Empfangen**, um das Asset entgegenzunehmen.

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



5. Wenn Sie nur einen einzelnen Kauf erhalten, scannen Sie im Empfangsformular den QR-Code für das Asset-Tag oder die Seriennummer.
6. Wenn Sie mehrere Käufe als „Empfangen“ vermerken müssen, tippen Sie im Formular „Empfangen“ auf **Nächstes Element scannen**, bis Sie alle Ihre Käufe gescannt haben.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Bestellung wird als empfangen markiert.

Now Mobile-App

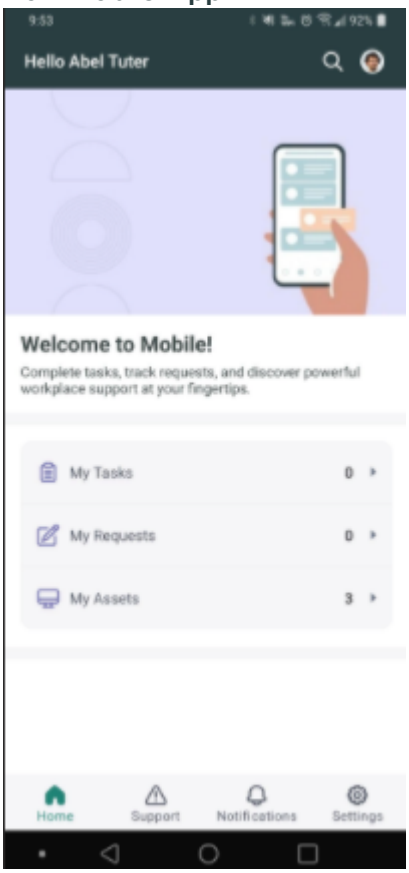
Verwenden Sie die App Now Mobile, um die Ihnen zugewiesenen Assets anzuzeigen, Probleme mit Assets zu melden und neue Assets remote zu empfangen. Erstellen Sie Incidents, um Ihrer IT-Abteilung Probleme mit Ihren Assets zu melden.

Laden Sie die Now Mobile-App aus dem Apple App Store oder Google Play Store herunter.

Die App Now Mobile stellt verschiedene Services für Aufgaben und Anforderungen bereit.

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

Now Mobile-App



Um alle Ihnen zugewiesenen Assets anzuzeigen, navigieren Sie zu **Meine Artikel** > **Meine Assets** > **Hardware**. Die Registerkarte zeigt die Assets, bei denen das Status-Feld auf „Unterwegs“ oder „In Gebrauch“, der Substatus auf „Reserviert“ und das Feld „Reserviert für“ auf Ihren Namen festgelegt ist. Sie können einen Incident für ein Asset erstellen, das verwendet wird.

Wenn Sie nicht in Ihrem Büro sind, können Sie ein Asset, das unterwegs ist, remote empfangen. Scannen Sie den QR-Code für das Asset-Tag, damit Sie die IT-Abteilung automatisch darüber informieren können, dass Sie das Asset erhalten haben.

Asset und CI Management

Das Asset und Configuration Item (CI) Management bezieht sich auf das Erstellen von Assets, das Festlegen entsprechender Status und Substatus, das Synchronisieren von Assets und CIs das Verwalten von Verbrauchsgütern und das Außerkraftsetzen von Assets.

Beziehung zwischen Asset und CI

Es ist wichtig, die Beziehung zwischen Assets und zugehörigen CIs zu verwalten. Assets werden mit der Anwendung Asset-Management verfolgt, die sich auf die finanziellen Aspekte von Eigentum konzentriert. Configuration Items werden in der CMDB gespeichert, mit der Elemente verfolgt und Benutzern zur Verfügung gestellt werden.

Wenn ein Asset über ein entsprechendes Configuration Item verfügt, werden der Asset-Datensatz und der CI-Datensatz mit zwei Geschäftsregeln synchronisiert.

- *`Update CI fields on change`* (in der Tabelle „Asset“ [alm_asset])
- *`Update Asset fields on change`* (in der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci])

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

Hinweis: Assets und CIs können nur synchronisiert werden, wenn sie logisch zugeordnet sind.

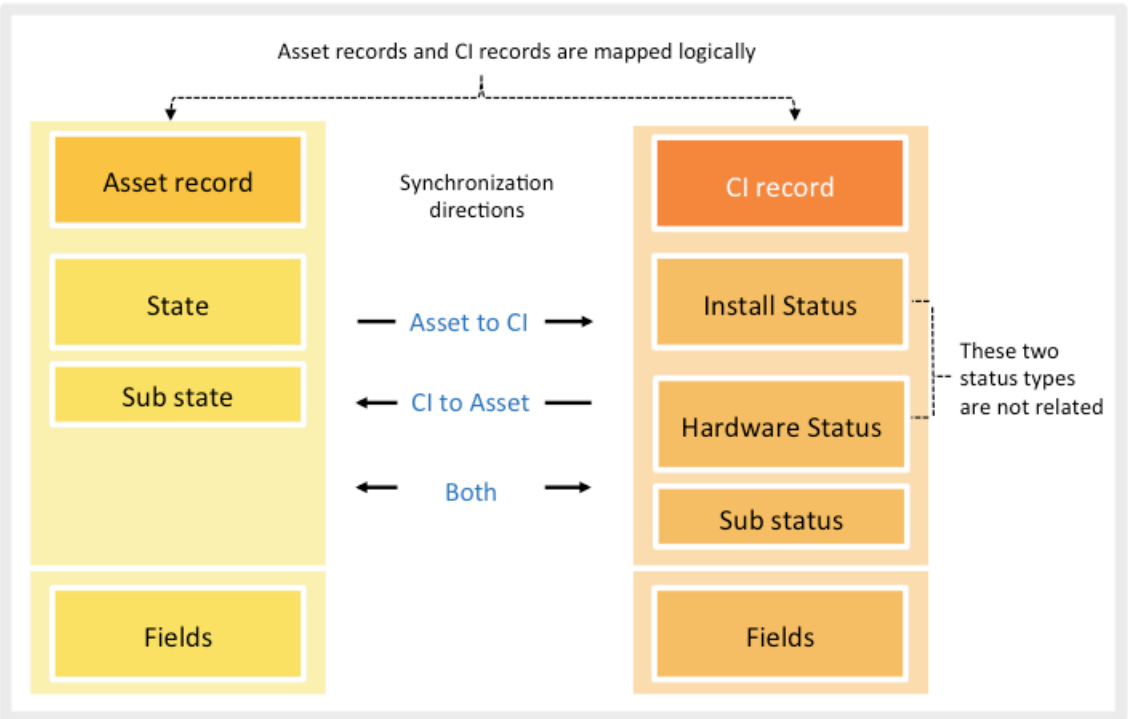
Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung

Das Statusfeld des Asset-Datensatzes und das Statusfeld des CI-Datensatzes werden so synchronisiert, dass Änderungen, die in einem Formular vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Formular auslösen und eine konsistente Berichterstellung sicherstellen.

Hinweis: Die Now Platform synchronisiert Aktualisierungen zwischen Assets und Configuration Items nur dann, wenn das Asset und das Configuration Item aufeinander verweisen.

Das folgende Diagramm veranschaulicht das Konzept der Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung.

Überblick über die Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung



Diese Synchronisierung und Zuordnung basiert auf folgenden Faktoren:

- Asset-Status und CI-Status werden nicht eins zu eins zugeordnet. Sie werden vielmehr dem logischsten Gegenstück in der anderen Tabelle zugeordnet. Wenn beispielsweise ein Hardware-Asset den Status **Auf Lager - Ausstehende Entsorgung** hat, wird das entsprechende CI auf **In Disposition** ohne Substatus festgelegt.
- Diese Synchronisierung findet zwischen dem Statusfeld des Assets und den folgenden CI-Feldern statt:
  - Feld „Installationsstatus“: Der Installationsstatus hat keinen Substatus und muss für Nicht-Hardware-CIs verwendet werden.
  - Feld „Hardwarestatus“ und „Substatus“: Der Hardware-Status ist nur für Hardware-CI sichtbar.

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

- Führen Sie Änderungen durch, indem Sie den Status im Asset-Formular aktualisieren. Die Asset-CI-Synchronisierung kann auf folgende Arten ausgeführt werden:
  - Synchronisieren von Asset zu CI: Wenn Sie den Status des Assets ändern, wird der Installationsstatus oder Hardware-Status und Substatus des logisch zugeordneten CI aktualisiert.
  - CI zu Asset: Wenn Sie den Installationsstatus oder Hardwarestatus des CI ändern, werden die Status und die Substatus des logisch zugeordneten Asset aktualisiert.
- Wenn bei einem CMDB-Hardware-CI sowohl der Hardware-Status als auch der Installationsstatus aktualisiert werden, wird die Änderung des Hardware-Status berücksichtigt, um den entsprechenden Status des Assets zuzuordnen.
- Der Installationsstatus und der Hardware-Status von CI funktionieren unabhängig voneinander, sodass die beiden Felder nicht miteinander verknüpft sind. Die Änderung des CI-Hardware-Status ändert nicht den CI-Installationsstatus und umgekehrt. Um Verwirrung zu vermeiden, wird nicht empfohlen, beide Status für CMDB CI-Hardware beizubehalten.

Liste der Felder, die zwischen Asset und CI synchronisiert werden

Wenn Sie eines der folgenden Felder im Asset- oder CI-Datensatz ändern, wird das gleiche Feld im entsprechenden Datensatz automatisch aktualisiert (ausgenommen das Feld **Kosten**, das nur zur Information im CI-Datensatz dient).

Nachstehend finden Sie eine Liste der Felder, die synchronisiert werden.

- Asset-Tag
- Zugewiesen
- Zugewiesen an
- Eingecheckt
- Ausgecheckt
- Unternehmen
- Kosten (wird nur in einer Richtung synchronisiert: Asset zu CI)
- Kostenstelle
- Lieferdatum
- Abteilung
- Fällig in
- Fällig
- Hauptaccount
- Installationsdatum
- Rechnungsnummer
- Begründung
- Miet-ID
- Standort
- MAC-Adresse
- Verwaltet von
- Modell (model_id in CI)

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

- Auftragsdatum
- Bestellung erhalten
- Bestellt
- Eigentum von
- Auftragsnummer
- Kaufdatum
- Gekauft
- Seriennummer
- Support-Gruppe
- Support durch
- Lieferant
- Ablauf der Garantie

Asset-, CI- und IBI-Synchronisierung

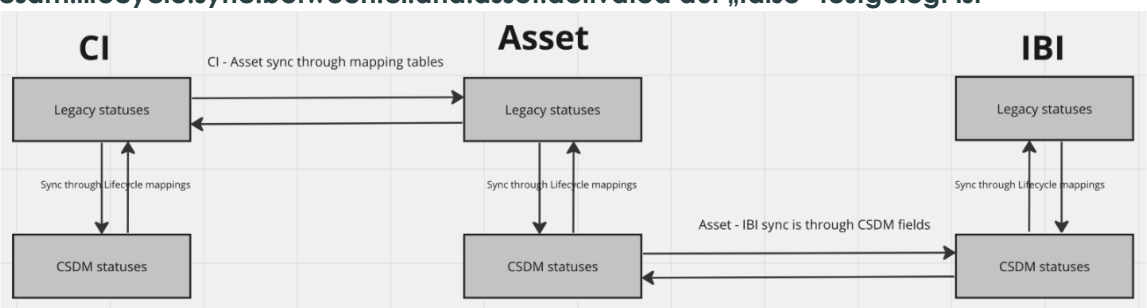
Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset, CI und Installationsbasiselement (IBI) zu. Die Synchronisierung zwischen dem Asset und dem IBI erfolgt dagegen über die CSDM-Lebenszyklusfelder für Phase und Status.

Wenn das Plugin „CSDM“ (csdm.lifecycle.migration.activated) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert ist, hängt die Synchronisierung der CSDM-Lebenszyklusfelder zwischen Asset und CI von der Systemeigenschaft *csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated* ab. Bei einem Upgrade auf Release Xanadu wird diese Systemeigenschaft standardmäßig auf **false** gesetzt. Die Synchronisierung zwischen Asset und CI erfolgt auf eine der folgenden Arten:

- Wenn die Systemeigenschaft auf **false**festgelegt ist, erfolgt die Synchronisierung der CSDM-Lebenszyklusfelder über die Legacy-Felder „Status“ und „Substatus“.
- Wenn die Systemeigenschaft auf **true**festgelegt ist, werden die Felder für CSDM-Lebenszyklusphase und Status direkt synchronisiert.

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „CSDM“ (csdm.lifecycle.migration.activated) zum ersten Mal in Ihrer ServiceNow-Instanz aktivieren und anwenderdefinierte Status und Substatus für das Asset oder CI haben, müssen Sie die Zuordnung zwischen den Legacy-Feldern und den Feldern für den CSDM-Lebenszyklus konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz .

Asset-, CI- und IBI-Synchronisierung, wenn die Systemeigenschaft csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated auf „false“ festgelegt ist



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

Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu IBI und CI

Aktualisierungen, die an den Asset-Feldern für Status oder Substatus vorgenommen werden, werden mit dem zugehörigen IBI und CI synchronisiert. Wenn beispielsweise das Feld für den Status des Assets auf „In Gebrauch“ aktualisiert wird, erfolgt die Synchronisierung wie nachstehend erläutert.

- Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase des Assets werden auf „Funktionsfähig“ und „In Gebrauch“ gesetzt. Diese Feldwerte werden dann mit den Feldern für Phase und Status des IBI-Assets synchronisiert.
- Die Felder für Status und Substatus des CI werden in „Installiert“ und „In Gebrauch“ geändert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von IBI zu Asset und CI

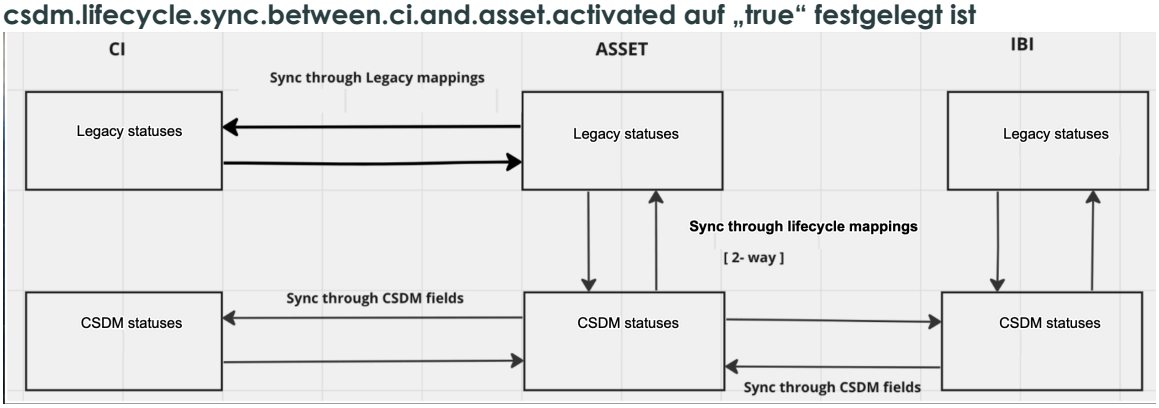
Aktualisierungen, die an den Feldern „Lebenszyklusphase“ und „Status der Lebenszyklusphase“ eines IBI-Asset vorgenommen werden, werden über die CSDM-Felder mit den Legacy-Feldern für Status und Substatus des Asset synchronisiert. Die Legacy-Felder des Assets werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert. Wenn beispielsweise die Felder für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase eines IBI-Assets auf „Defekt“ und „Auf Lager“ aktualisiert werden, erfolgt die Synchronisierung wie nachstehend erläutert.

1. Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase des Assets werden in „Auf Lager“ und „Defekt“ geändert. Diese Feldwerte werden mit den Feldern für Status und Substatus des Assets synchronisiert.
2. Die Felder für Status und Unterstatus des Assets werden dann mit den entsprechenden Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von CI zu Asset und IBI

Aktualisierungen, die an den Feldern für Status und Substatus eines CI vorgenommen werden, werden mit den entsprechenden Feldern des Assets synchronisiert. Die Legacy-Felder des Asset werden dann über die CSDM-Felder mit den Feldern „Lebenszyklusphase“ und „Status der Lebenszyklusphase“ des IBI-Asset synchronisiert. Wenn beispielsweise die Felder für Status und Substatus eines CI auf „Deaktiviert“ und „Gespendet“ aktualisiert werden, ändern sich die entsprechenden Felder des Assets. Die Änderungen am Asset werden mit dem IBI-Asset synchronisiert, und die Felder für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase ändern sich in „Ende der Lebensdauer“ und „Deaktiviert“.

Asset-, CI- und IBI-Synchronisierung, wenn die Systemeigenschaft csdm.lifecycle.sync.between.ci.and.asset.activated auf „true“ festgelegt ist



Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu CI und IBI

Aktualisierungen der Legacy-Felder „Status“ und „Substatus“ des Asset werden zwischen Asset und CI wie folgt synchronisiert:

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

- Die Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status der Lebenszyklusphase“ des Asset werden mit den Werten aktualisiert, die den Legacy-Feldern „Status“ und „Substatus“ des Asset entsprechen.
- Die Felder „Status“ und „Substatus“ des Asset werden dann direkt mit den entsprechenden Legacy-Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.
- Die Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status der Lebenszyklusphase“ des Asset werden dann direkt mit den entsprechenden CSDM-Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.

Die Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu IBI erfolgt jedoch nur über die CSDM-Lebenszyklusfelder.

Synchronisierung von Aktualisierungen von IBI zu Asset und CI

Aktualisierungen der Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status der Lebenszyklusphase“ des IBI werden wie folgt synchronisiert:

- Die Legacy-Felder „Status“ und „Substatus“ des Asset werden durch die CSDM-Felder synchronisiert.
- Die Legacy-Felder des Asset werden mit den Legacy-Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.
- Die Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status“ des Asset werden direkt mit den entsprechenden CSDM-Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von CI zu Asset und IBI

Aktualisierungen der Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status“ des CI werden wie folgt synchronisiert:

- Die Felder „Lebenszyklusphase“ und „Status“ des CI werden direkt mit den entsprechenden CSDM-Feldern des Asset synchronisiert.
- Die Legacy-Felder des Asset werden dann mit den Werten aktualisiert, die den CSDM-Feldern entsprechen.
- Die Legacy-Felder des Asset werden dann mit den entsprechenden Feldern des CI synchronisiert.
- Die veralteten Felder des IBI werden über die CSDM-Lebenszyklusfelder mit dem Asset synchronisiert.

Asset- und CI-Synchronisierung über MAC-Adresse

Die Synchronisierung zwischen Asset und CI kann neben der Seriennummer auch über das Feld **MAC-Adresse** (mac_addr) in der Tabelle „Asset“ [alm_asset] erfolgen. Ein CI kann mehrere MAC-Adressen haben. In der Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] werden alle MAC-Adressen gespeichert. Sie verfügt auch über ein Referenzfeld für die CI-Tabelle [cmdb_ci]. Daher wird die Beziehung zwischen MAC-Adresse und CI beibehalten.

Synchronisierung von Asset zu CI

Wenn ein Asset mit einer MAC-Adresse erstellt wird, erfolgt die Synchronisierung wie folgt:

1. Ein CI wird erstellt.
2. In der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] wird ein Datensatz für die entsprechende MAC-Adresse mit einem Verweis auf das CI erstellt.

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

Wenn die MAC-Adresse eines Assets aktualisiert wird, wird der vorhandene Datensatz in der Netzwerkadaptertabelle [cmdb_ci_network_adapter] nicht aktualisiert. Stattdessen wird in der Tabelle „Netzwerkadapter“ [cmdb_ci_network_adapter] ein neuer Datensatz erstellt.

Synchronisierung von CI zu Asset

Wenn ein CI mit einer MAC-Adresse erstellt wird, erfolgt die Synchronisierung wie folgt:

1. Ein Asset wird erstellt.
2. Die MAC-Adresse des CI wird in das Asset kopiert.

Wenn ein CI vorhanden ist, wird das zugeordnete Asset nur dann mit der MAC-Adresse aktualisiert, wenn das Asset sie noch nicht enthält.

Regeln zum Generieren von CI-Namen

Ein CI-Name folgt einem Format, das auf den folgenden Bedingungen basiert:

Bedingungen und CI-Name

Bedingung	CI-Namensformat
Asset hat eine Seriennummer	Verkettung von Seriennummer und Modellname durch Bindestrich getrennt. Beispiel: SN123 - DemoModel.
Das Asset verfügt über eine Seriennummer und eine MAC-Adresse	Verkettung von Seriennummer und Modellname durch Bindestrich getrennt. Beispiel: SN123 - DemoModel.
Asset hat keine Seriennummer, aber eine MAC-Adresse	Verkettung von MAC-Adresse und Modellname durch Bindestrich getrennt. Beispiel: 88-22-33-66-888-AB – DemoModel.
Asset hat keine Seriennummer und MAC-Adresse	Modellname

Wenn Aktualisierungen in den Feldern **„Seriennummer“** oder **„MAC-Adresse“** vorgenommen werden, wird der CI-Name nur unter den folgenden Bedingungen synchronisiert:

- Der CI-Name wird nicht manuell aktualisiert.
- Die Quelle Discovery ist *SNassetmanagement*, was bedeutet, dass das CI aus einem Asset erstellt wird.
- CI-Name wurde von CMDBnicht geändert.

Eigenschaften für die Erstellung von Assets und CIs

glide.create_alm_asset.async

Die Systemeigenschaft *glide.create_alm_asset.async* steuert, ob Assets, wenn ein Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) erstellt wird, sofort oder mit Verzögerung erstellt werden. Eine Verzögerung bei der Asset-Erstellung ermöglicht die rasche Erstellung einer großen Anzahl von CIs. Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, werden Assets durch die regelmäßige Aufgabe *Asset - Create asset delayed sync* erstellt, der alle 15 Minuten ausgeführt wird. Zeigen Sie den Status der regelmäßigen Aufgabe in der

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

Tabelle „Asset-Auftragsprotokoll“ [asset_job_log] an. Um Assets, die auf die Erstellung warten, und Asset-Erstellungsfehler anzuzeigen, navigieren Sie zu **Asset** > **Administration** > **Asset-Erstellungswarteschlange**. Um einen Fehler erneut zu verarbeiten, aktualisieren Sie den Status von **Fehler** in **Bereit**. Bei der nächsten Ausführung der regelmäßigen Aufgabe wird erneut versucht, das Asset zu erstellen.

Wenn die Eigenschaft *glide.create_alm_asset.async* auf **false** festgelegt ist, werden Assets sofort aus CIs erstellt.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von Orlando oder älter auf Yokohama durchführen, ist der Standardwert dieser Eigenschaft **false**. Bevor Sie diese Eigenschaft aktualisieren, überprüfen Sie Ihre Prozesse, die von einem in einem CI vorhandenen Asset-Wert abhängen, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor, um der verzögerten Asset-Erstellung Rechnung zu tragen.

glide.asset.create_ci_with_ire

Die Systemeigenschaft *glide.asset.create_ci_with_ire* ermöglicht das Erstellen von CIs aus Assets mit der Engine ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Identification and Reconciliation (IRE). Diese Eigenschaft wirkt sich auf CI-Klassen mit Identifizierungsregel für die Seriennummer aus, die keine abhängigen Beziehungen zu anderen CI-Klassen haben.

Hinweis: Diese Eigenschaft gilt für CI-Klassen, die über die Hardware-CI-Klasse [cmdb_ci_hardware] erweitert werden.

Mit der IRE erstellte CIs werden im Format `Seriennummer - Modellname` benannt, und die Quelle ist `SNAssetManagement`. Das Feld **Seriennummer** ist für Assets mit Modellkategorien erforderlich, die diesen CI-Klassen entsprechen. Die Asset-Erstellung schlägt fehl, wenn die Seriennummer bereits einem vorhandenen CI oder Asset zugewiesen ist. Das Feld **Seriennummer** ist auch erforderlich, um Bestellpositionen für Modellkategorien entgegenzunehmen, die diesen CI-Klassen entsprechen. Das Feld **Seriennummer** ist nicht erforderlich, um vorab zugewiesene Assets zu erstellen, die Seriennummer muss jedoch bei der Zuordnung des Assets angegeben werden.
Der Standardwert dieser Eigenschaft ist „false“, wenn Sie ein Upgrade von YokohamaOrlando] oder früher auf durchführen. Überprüfen Sie vor dem Aktualisieren dieser Eigenschaft die Anpassungen im Feld Seriennummer und alle Integrationen oder Flows, die eine vorhandene Seriennummer zum Erstellen eines Assets verwenden.

Andere Asset- und CI-Systemeigenschaften

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

Die Asset- und CI-Felder werden auf Basis der in den relevanten Zuordnungstabellen definierten Zuordnungen synchronisiert.
Das Abrufen dieser Zuordnungen beim Aktualisieren eines Asset oder CI wirkt sich auf die Leistung aus. Mit der Systemeigenschaft *sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping* können Sie die folgenden Zuordnungen zwischenspeichern:

- Asset- und CI-Felder
- Asset-Status und CI-Installationsstatus
- Asset-Status und CI-Hardwarestatus

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

Solange sich die Zuordnungstabellen nicht ändern, werden diese zwischengespeicherten Zuordnungen während der Synchronisierung abgerufen. Dadurch verbessert sich die Systemleistung.

Assets erstellen

Mit der Core-UI oder dem Hardware-Asset-Arbeitsbereich erstellen Sie Hardware-, Software-, Verbrauchsgut-, Bündel-, Paletten-, Mobil- und Anlagen-Assets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Asset.

Schnittstelle	Aktion
Core-UI	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**. **b.** Wählen Sie den Typ des Assets aus, das Sie erstellen möchten. **c.** Wählen Sie **Neu**.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Hardware-Asset-Arbeitsbereich** > **Asset-Bestand**. **b.** Wählen Sie **Neues Asset**. **c.** Wählen Sie im Dialogfeld den Asset-Typ und dann **Erstellen**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars „Asset-Datensatzfelder“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Asset-Datensatzfelder .

3. Übermitteln oder speichern Sie das Asset-Formular.

Assets stilllegen

Sie können ein Asset jederzeit stilllegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie den Status eines Assets in **Deaktiviert** geändert haben, ist das Feld **Substatus** aktiv. Wenn Sie ein Asset stilllegen, ändert sich der Status zugehöriger CIs ebenfalls in **Stillgelegt**. Die Auswahl eines Substatus ist nicht erforderlich, kann jedoch für die Verfolgung und Berichterstellung hilfreich sein.

Hinweis: Wenn Sie den Status des Assets manuell von **Deaktiviert** in einen anderen Wert wie **In Gebrauch** ändern, wird das Asset wieder aktiviert.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Wählen Sie unter **Status** die Option **Deaktiviert** aus.
3. Wahlweise: Wählen Sie unter **Substatus** die Option **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** oder **Vendorengutschrift** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Assets löschen

Sie können ein Asset jederzeit löschen.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn ein Asset Teil eines Asset-Pakets ist, kann das Asset nicht gelöscht werden.

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor das Asset und seine Komponenten dauerhaft gelöscht werden, muss eine Bestätigung akzeptiert werden. Wenn ein CI und ein Asset verknüpft sind, löscht das Löschen des einen auch das andere.

Sie sollten ein Asset nur löschen, um Fehler zu bereinigen. Zu Verfolgungszwecken besteht die richtige Methode zur Verwaltung eines nicht mehr verwendeten Assets darin, den Status des Assets in **Deaktiviert** zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben dem **Namen** des Assets.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen**.

Asset- und CI-Felder zuordnen

Wenn Sie Asset- und CI-Felder zuordnen, erfolgt die Synchronisierung in beiden Richtungen. Änderungen am Asset- oder CI-Datensatz werden auch im logisch verknüpften Datensatz aktualisiert. Sie können anwenderdefinierte und mit der Basisinstanz bereitgestellte Zuordnungen synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis: Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und die Skripteinbindung `AssetAndCISynchronizer` vor dem Upgrade angepasst haben, müssen Sie die Anpassung überschreiben und anschließend die anwenderdefinierten Zuordnungen neu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Felder für die Synchronisierung bedingt zuordnen. Beispielsweise können Sie das Feld „Standort“ nur für ein Hardware-Asset und nicht für ein Software-Asset zuordnen. Wenn ein Asset aktualisiert wird, wird daher das Feld **Standort** nur für das Hardware-Asset synchronisiert.

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

Hinweis: Sie können die Felder „Asset“ und „CI“ nicht zuordnen, wenn der Asset-Wert nur in der Tabelle „Hardware“ [alm_hardware] und nicht in der Tabelle „Asset“ [alm_asset] vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI Feldzuordnung** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in der Liste **Asset-Feld** das Feld aus.
   Diese Liste bezieht sich auf die Tabelle „alm_asset“.
3. Wählen Sie das logisch zugeordnete Feld aus der Liste **Konfigurationselementfeld** aus, das sich auf die Tabelle cmdb_ci bezieht.
4. Um Bedingungen für die Zuordnung zu erstellen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
   - Um Bedingungen für die Synchronisierung des Asset-Felds mit dem CI-Feld anzugeben, verwenden Sie den Condition Builder **Zuordnungsbedingung für Asset**.
   - Um Bedingungen für die Synchronisierung des CI-Felds mit dem Asset-Feld anzugeben, verwenden Sie den Condition Builder **Zuordnungsbedingung für Configuration Item**.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Asset-Status und CI-Installationsstatus zuordnen

Ordnen Sie dem Feld **CI-Installationsstatus** die Asset-Felder **Status** und **Substatus** zu. Das Feld unter **Substatus** des Feldes **CI-Installationsstatus** sollte nicht für Hardware-CIS verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis: Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und die Skripteinbindung `AssetAndCISynchronizer` vor dem Upgrade angepasst haben, müssen Sie die Anpassung überschreiben und anschließend die anwenderdefinierten Zuordnungen neu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Asset-Synchronisierung wird dieses Feld nicht aktualisiert, wenn Hardware-Assets aktualisiert werden. Wenn Sie die Zuordnung erstellen, können Sie die Synchronisierungsrichtung von Asset zu CI, aber nicht von CI zu Asset festlegen. Für Nicht-Hardware-CI-Klassen können Sie die Synchronisierung in beide Richtungen festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI Installationsstatuszuordnung**.
   Standardmäßig werden nur anwenderdefinierte Zuordnungen angezeigt. Die Liste der Zuordnungen verwendet die Filterbedingung **[Vorkonfiguriert] [ist] [Falsch]**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Asset-Status** den Status aus, den Sie zuordnen möchten.
4. Wahlweise: Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Asset-Substatus** aus.
   Einige der Asset-Status haben keinen Substatus.
5. Wählen Sie in der Liste **Configuration Item-Status** den logisch verknüpften CI-Status aus, den Sie zuordnen möchten.

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

6. Wählen Sie in der Liste **Synchronisierungsrichtung** die Richtung aus, in der die Synchronisierung ausgeführt werden soll.
7. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Status und CI-Hardwarestatus zuordnen

Ordnen Sie die Asset-Felder **Status** und **Substatus** dem Feld **CI Hardware Status (CI-Hardwarestatus)** zu. Verwenden Sie das Feld **Substatus** nicht für Hardware-CIs, da die CI-Synchronisierung dieses Feld nicht aktualisiert, wenn Assets aktualisiert werden. Wenn Sie die Zuordnung erstellen, können Sie die Synchronisierungsrichtung vom Asset, CI oder von beiden festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis: Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und das Skript `AssetAndCISynchronizer` vor dem Upgrade angepasst haben, überschreiben Sie die Anpassung, und erstellen Sie die anwenderdefinierten Zuordnungen anschließend neu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Felder **Installationsstatus** und **Hardwarestatus** eines CI sind unabhängig voneinander. Es gibt keine Korrelation zwischen ihnen. Eine Änderung des Felds **Hardwarestatus** ändert nicht das Feld **CI-Installationsstatus** und umgekehrt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI Hardware-Statuszuordnung**. Standardmäßig werden nur anwenderdefinierte Zuordnungen angezeigt. Die Liste der Zuordnungen verwendet die Filterbedingung **[Vorkonfiguriert] [ist] [Falsch]**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Asset-Status** den Status aus, den Sie zuordnen möchten.
4. Wahlweise: Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Asset-Substatus** aus. Einige der Asset-Status haben keinen Substatus.
5. Wählen Sie in der Liste **Konfigurationselementstatus** den logisch verknüpften CI-Status aus, den Sie zuordnen möchten.
6. Wahlweise: Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Configuration Item-Substatus** aus.
   Einige CI-Status haben keinen Substatus.
7. Wählen Sie in der Liste **Synchronisierungsrichtung** die Richtung aus, in der die Synchronisierung ausgeführt werden soll.
8. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verschiedene Assets über Asset-Klassen verwalten

Die Standard-Asset-Klassen sind „Hardware“, „Softwarelizenz“, „Verbrauchsgut“, „Softwareberechtigung“ und „Anlage“. Diese allgemeinen Klassen können zur Verwaltung verschiedener Assets verwendet werden.

Wenn die allgemeinen bereitgestellten Klassen für eine bestimmte Gruppe von Assets nicht geeignet sind, sollten Sie ggf. eine neue Assetklasse erstellen. Zum Beispiel könnte

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

eine Fahrzeugflotte in einer anwenderdefinierten Asset-Klasse namens „Fahrzeug“ verfolgt werden. Bevor Sie neue Assetklassen erstellen, analysieren Sie die Geschäftsbedürfnisse, um festzustellen, ob die allgemeinen Klassen verwendet werden können. Das Verwalten einer Vielzahl von Asset-Klassen kann schwierig sein.

Mit der integrierten Funktionalität können Sie Assetklassen für die finanzielle Nachverfolgung, in einem Modell-Bündel und als vorab zugeordnetes Asset verwenden.

Assetklassen erstellen

Um eine Assetklasse zu erstellen, müssen Sie eine neue Tabelle definieren, eine entsprechende Anwendung und ein entsprechendes Modul erstellen und dann die neue Assetklasse neuen oder vorhandenen Modellkategorien hinzufügen. Die Standard-Assetklassen sind Hardware, Softwarelizenz und Verbrauchsgut. Diese allgemeinen Klassen können zur Verwaltung verschiedener Assets verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset oder category_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die allgemeinen Klassen für eine bestimmte Gruppe von Assets nicht geeignet sind, sollten Sie ggf. eine Assetklasse erstellen. Zum Beispiel könnte eine Fahrzeugflotte in einer anwenderdefinierten Asset-Klasse namens „Fahrzeug“ verfolgt werden. Bevor Sie Assetklassen erstellen, analysieren Sie die Geschäftsbedürfnisse, um festzustellen, ob die allgemeinen Klassen verwendet werden können. Eine große Anzahl von Assetklassen kann schwierig zu verwalten sein.

Mit der integrierten Funktionalität können Sie Assetklassen für die finanzielle Nachverfolgung, in einem Modell-Bündel und als vorab zugeordnetes Asset verwenden.

Stellen Sie sicher, dass die Modellkategorien Modelle enthalten. Verwenden Sie das Tabellenformular, um eine vorhandene Tabelle zu erweitern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten** > **Tabelle erstellen** und füllen Sie in der neuen Tabelle die Formularfelder Tabelle mit Informationen aus.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigename für die Tabelle, die lokalisiert werden kann. Zum Beispiel könnte eine anwenderdefinierte Asset-Klasse zum Verfolgen einer Fahrzeugflotte als „Fahrzeug“ gekennzeichnet werden.
Name	Interner Name der Tabelle, der nachträglich nicht geändert werden kann. Die Assetklasse „Fahrzeug“ kann beispielsweise „alm_u_vehicle“ heißen.
Erweitert Tabelle	Tabelle, von der die neue Tabelle Felder erbt. Die Tabelle „Asset“ (alm_asset) kann erweitert werden, um eine anwenderdefinierte Asset-Klasse zu erstellen.
Anwendung	Tabelle, die den Datensatz verwendet.

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

Feld	Beschreibung
Modul erstellen	Kontrollkästchen zum Erstellen eines Moduls.
Mobiles Modul erstellen	Kontrollkästchen zum Erstellen eines mobilen Moduls.
Modul zu Menü hinzufügen	Menü, das dieses Modul anzeigt.
Neuer Menüname	Neuer Menüname.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Zu der neuen Anwendung navigieren (z. B. **Asset** > **Fahrzeug**), und klicken Sie auf **Neu**.
4. Konfigurieren Sie das Formular so, dass es **Modell**, **Modellkategorie** und **Menge** enthält.
5. Erstellen Sie eine Modellkategorie, und fügen Sie die von Ihnen erstellte Assetklasse zum Feld **Assetklasse** hinzu.
6. Erstellen Sie Modelle, und fügen Sie sie zur Modellkategorie hinzu.

Nächste Maßnahme
Nachdem die Modellkategorie (mit der neuen Assetklasse verknüpft) und die Modelle erstellt wurden, verwalten Sie die Modelle als Assets. Verwenden Sie das Modell beispielsweise in einem Bündel.

Abschreibung zu einem Asset hinzufügen

Eine Abschreibung ist die Wertminderung eines Assets im Laufe der Zeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Abschreibungsplan kann zu Hardware-Assets hinzugefügt werden. Basierend auf den Informationen, die im Asset-Datensatz angegeben sind, berechnet Now Platform den Abschreibungsbetrag mithilfe der regelmäßigen Aufgabe **Abschreibung berechnen**. Die folgenden Systemeigenschaften bestimmen, wann die regelmäßige Aufgabe **Abschreibung berechnen** ausgelöst werden soll, um den Abschreibungsbetrag zu berechnen:

- Die Systemeigenschaft *sn_itam_depreciation_job_last_run* speichert das Datum, an dem die geplante Aufgabe **Abschreibung berechnen** zuletzt ausgeführt wurde.
- Die Systemeigenschaft *sn_itam_trigger_depreciation_job_after_days* bestimmt die Häufigkeit (in Tagen), mit der die geplante Aufgabe **Abschreibung berechnen** ausgelöst werden soll.

> **Hinweis:** Standardmäßig ist diese Systemeigenschaft auf **7**festgelegt. Daher wird die geplante Aufgabe **Abschreibung berechnen** wöchentlich ausgeführt, um den Abschreibungsbetrag zu berechnen.

Die Now Platform berechnet die schreibgeschützten Felder **Berechnungsdatum** und **Buchwert** basierend auf den Feldern **Kosten**, **Abschreibung** und **Gültigkeitsdatum Abschreibung**. Beispiel: Wenn die **Kosten** des Assets 1.000,00 $ betragen, wird die

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

Abschreibungsmethode **Gerade Linie** ausgewählt, und nach genau zwei Jahren beträgt der **Buchwert** 500,00 $.

Wenn sich ein Asset im Status **„In Gebrauch“** befindet, füllt das Asset-Formular ein Gültigkeitsdatum für Abschreibung aus.

Weitere Informationen zu festen Assets und Abschreibung finden Sie unter Abschreibung mit festen Assets verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Hardware-Assets**.
2. Wählen Sie ein Asset aus.
3. Füllen Sie die Felder **Abschreibung**, **Gültigkeitsdatum Abschreibung**, **Restwert** und **Abgedeckt durch Anlagegut** wie unter Assets erstellen beschrieben aus. Berücksichtigen Sie diese Punkte.
   - Wenn das Gültigkeitsdatum der Abschreibung in der Zukunft liegt, ist die Abschreibung 0, und der aktuelle Restwert ist der ursprüngliche Kaufpreis. Das System beginnt mit der Berechnung der Abschreibung erst, wenn das Gültigkeitsdatum erreicht ist.
   - Der Restwert muss kleiner oder gleich den Asset-Kosten sein. Wenn ein Restwert eingegeben wird, der größer als die Kosten ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, und der Datensatz kann nicht gespeichert werden.
4. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.
5. Wählen Sie **Abschreibung berechnen aus**. Die Felder **Berechnungsdatum**, **Buchwert** und **Abgeschriebener Betrag** werden automatisch berechnet.

> **Wichtig:** Die regelmäßige Aufgabe **Abschreibung berechnen** berechnet wöchentlich den Abschreibungsbetrag. Wenn Sie diesen Schritt vor dem nächsten Ausführungsdatum der geplanten Aufgabe ausführen, wird der zuletzt berechnete Abschreibungsbetrag angezeigt.

Lizenz-Assets erstellen

Sie können die Softwarelizenz-Assets Ihrer Organisation verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiele umfassen eine Lizenz zur Verwendung einer einzelnen Kopie eines Desktop-Softwareprogramms und eine Unternehmenslizenz zur Installation eines Softwareprogramms auf mehreren Computern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Lizenz-Assets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Rechte** die Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen ein.
3. Füllen Sie das Formular wie in Assets erstellen beschrieben aus.

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

Asset-Status und Substatus festlegen

Verwenden Sie Asset-Status und -Substatus, um Assets genau und detailliert nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gute Asset-Informationen helfen bei der Berichterstellung, der Kontrolle von Assets und der Senkung von Kosten. Wenn Sie beispielsweise fehlende Elemente mithilfe der Felder **Status** und **Substatus** aufzeichnen, können Sie Berichte ausführen und die Informationen analysieren. Sie können diese Informationen verwenden, um Kosten zu senken.

Tipp: Ändern Sie keine Statuswerte. Wenn die Statuswerte unterstützt und vom Prozess definiert werden, können Sie Substatus ändern.

Einige der Substatuswerte sind mit mehr als einem Status verfügbar. Beispielsweise ist der Substatus **Ausstehende Entsorgung** mit den Status **Auf Lager**, **Unterwegs** und **Deaktiviert** verfügbar. Die Kombination der Felder **Status** und **Substatus** bietet die richtigen Asset-Nachverfolgungsinformationen. Ein Asset mit **den Status Auf Lager** und **Ausstehende Entsorgung** gibt beispielsweise an, dass das Asset nicht mehr verwendet wird und im Lager auf die Entsorgung wartet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Wählen Sie ein Asset aus.
3. Bearbeiten Sie die Felder **Status** und **Substatus**.

Definitionen von Asset-Status und -Substatus

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
Bestellt	Keine	Das Asset wurde bestellt, ist aber nicht eingegangen.
Auf Lager	◦ Verfügbar: Das Asset ist zur Verwendung verfügbar. ◦ Reserviert: Das Asset ist für einen Benutzer reserviert, der es über eine Beschaffungsanforderung angefordert hat. ◦ Defekt: Das Asset ist fehlerhaft oder funktionsunfähig. ◦ Ausstehende Reparatur: Das defekte Asset wurde vom Lieferanten zur Reparatur markiert. ◦ Ausstehende Installation: Asset muss noch installiert werden. ◦ Ausstehende Entsorgung: Das Asset ist zur	Das Asset wird in einem Lager gelagert. Der Substatus gibt an, ob das Asset funktionstüchtig ist.

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
	Entsorgung markiert, da es im Lager nicht mehr benötigt wird. ◦ Ausstehende Übertragung: Der Transfer des Asset ist über einen Transferauftrag geplant. ◦ Vorab zugeordnet: Das Asset ist bereit für die Zuordnung, stellt jedoch keine finanzielle Verbindlichkeit dar, bis es einem Benutzer zugewiesen wird. ◦ Angehalten: Das Asset ist nicht bereit, da es auf etwas wartet. Beispielsweise steht die erforderliche Dokumentation aus. ◦ Gesetzliche Aufbewahrungspflicht: Das Asset wird aus rechtlichen Gründen zurückgehalten. ◦ Quarantäne: Das Asset wird im Lager isoliert aufbewahrt. ◦ Ausstehende Erfüllung: Das Asset ist funktionsfähig, wartet jedoch auf das Eintreten von geschäftlichen Bedingungen wie Rechnungsstellung und Freigabe. ◦ Ausstehendes Zertifikat: Das Asset wartet auf das Zertifikat zur Entsorgung. ◦ Ausstehende Rückgabe: Das geleaste Asset muss noch zurückgegeben werden. ◦ Test: Asset befindet sich in der Testphase und ist noch nicht betriebsbereit. ◦ Ablauf des Supports: Das Asset erhält keinen Support mehr durch Incidents oder Verträge.	

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
	◦ Ausstehende Stilllegung: Das Asset hat das Ende seiner Lebensdauer erreicht und kann verkauft, entsorgt oder gespendet werden. ◦ Ausstehender Wiederverkauf: Das Asset wartet auf den Wiederverkauf. ◦ Ausstehende Bewertung: Das Asset muss noch ausgewertet oder bewertet werden, um zu bestätigen, ob es verwendet werden kann.	
Unterwegs	◦ Verfügbar: Das Asset ist zur Verwendung verfügbar. ◦ Reserviert: Das Asset ist für einen Benutzer reserviert, der es über eine Beschaffungsanforderung angefordert hat. ◦ Defekt: Das Asset ist fehlerhaft oder funktionsunfähig. ◦ Ausstehende Installation: Asset muss noch installiert werden. ◦ Ausstehende Entsorgung: Das Asset ist zur Entsorgung markiert, da es im Lager nicht mehr benötigt wird. ◦ Ausstehende Spende: Das Asset ist zur Spende markiert, da es im Lager nicht mehr benötigt wird. ◦ Vorab zugeordnet: Das Asset ist bereit für die Zuordnung, stellt jedoch keine finanzielle Verbindlichkeit dar, bis es einem Benutzer zugewiesen wird. ◦ Ausstehender Wiederverkauf: Das Asset wartet auf den Wiederverkauf.	Asset wird transportiert.

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
In Gebrauch	◦ Ausstehende Erfüllung: Das Asset ist funktionsfähig, wartet jedoch auf das Eintreten von geschäftlichen Bedingungen wie Rechnungsstellung und Freigabe. ◦ Ablauf des Supports: Für das Asset werden keine Supportservices bereitgestellt. ◦ Ausstehende Deaktivierung: Das Asset ist zur Deaktivierung markiert, da es nicht mehr in Betrieb ist. ◦ Keine	Asset wird verwendet. Diese Option ist nur für Nicht-Gebrauchsgüter verfügbar.
In Wartung	Keine	Das Asset wird repariert oder gewartet.
Deaktiviert	◦ Entsorgt: Das Asset wird entsorgt, da es das Ende seiner Lebensdauer erreicht hat. ◦ Ausstehende Entsorgung: Das Asset ist zur Entsorgung markiert, da es sich dem Ende seiner Lebensdauer nähert. ◦ Verkauft: Das Asset wird verkauft. ◦ Gespendet: Das Asset wird über Asset-Spendenaufträge an eine Wohltätigkeitsorganisation gespendet. ◦ Lieferantengutschrift: Ein altes fehlerhaftes Asset wird über die Warenrücksendegenehmigung an den Lieferanten zurückgegeben, um ein Ersatz-Asset zu erhalten. ◦ Leasingrückgabe: Das geleaste Hardware-Asset wird vor Ablauf des Vertrags zurückgegeben.	Setzen Sie das Asset auf den Status „Deaktiviert“, wenn das Asset das Ende der Lebensdauer erreicht hat. Löschen Sie nur Asset-Datensätze, die fälschlicherweise erstellt wurden.

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
	◦ Veraltet: Das Asset ist veraltet und muss entsorgt werden. ◦ RMA: Ein fehlerhaftes Asset wird über die Warenrücksendegenehmigung (Return Merchandise Authorization, RMA) an den Lieferanten zurückgegeben oder von diesem ersetzt. ◦ Aufkauf: Das geleaste Hardware-Asset wird vor Ablauf des Vertrags gekauft. ◦ Ausstehender Wiederverkauf: Das Asset wartet auf den Wiederverkauf.	
Fehlend	◦ Verloren ◦ Gestohlen	Ein fehlendes oder verlorenes Asset.
Build	Keine	Asset wird vorbereitet. Dieser Status wird während der Erstellung eines Asset-Pakets verwendet. **Hinweis:** Hardware und Verbrauchsgüter haben keinen Build-Status.

Feste Assets erstellen

Feste Assets sind Container, die mehrere Assets enthalten können. Feste Assets werden üblicherweise auf Unternehmensebene von einer Finanz- oder Buchhaltungsabteilung verfolgt, können jedoch IT-Assets wie Hardware und Software enthalten.

Die Option **Anlagegut** in der Kosten-Anwendung zeigt die IT-Assets an, die sich auf einen Anlagegut-Datensatz beziehen. Dieser Link kann dazu beitragen, dass die IT mit dem Asset-System des Unternehmens koordiniert bleibt. Anwender mit den Rollen financial_mgmt_admin und financial_mgmt_user können feste Assets erstellen. Nach dem Erstellen eines Anlageguts und dem Hinzufügen von Assets kann der Restwert automatisch berechnet werden.

So erstellen Sie ein festes Asset:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das feste Asset ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

So fügen Sie einem Anlagegut Assets hinzu:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf ein festes Asset.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Bearbeiten**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf ein Asset, um es der Liste **Abgedeckte Assets** hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

So summieren Sie die Restewerte aller Assets in einem Anlagegut:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf ein festes Asset.
3. Klicken Sie auf **Restwertsumme**.

   Die ServiceNow-Plattform berechnet den **Buchwert**, die **Gesamtkosten** und die **Gesamtabschreibung** auf der Grundlage von Informationen in den Abschnitten **Finanziell** und **Abschreibung** der einzelnen Asset-Datensätze.

Abschreibung mit festen Assets verwenden

Sie können die Abschreibung für ein festes Asset mit einer Auswahl von Abschreibungsplänen berechnen. Die Berechnung der Abschreibung für ein festes Asset kann der IT-Abteilung helfen, sich mit dem System für feste Assets des Unternehmens abzustimmen, um korrekte Bewertungen und Buchwerte auszuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_admin oder financial_mgmt

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie beim Erstellen eines neuen Abschreibungsplans die **Abschreibungskategorie** **Abnehmender Ausgleich** oder **Gerade Linie** aus. Die beiden Kategorien schreiben ein Asset während des Lebenszyklus des Assets um den gleichen Gesamtbetrag ab, jedoch mit unterschiedlichen Zeitplänen.

- **Abnehmender Ausgleich**: Schreibt ein Asset in früheren Kostenrechnungsperioden stärker ab als in späteren Perioden.
- **Gerade Linie**: Schreibt ein Asset in jeder Kostenrechnungsperiode um den gleichen Betrag ab.

Das folgende Beispiel zeigt den abgeschriebenen Wert für ein Asset von 10.000 $ über fünf Jahre unter Verwendung der zwei verschiedenen Methoden.

Abschreibung mit festen Assets verwenden

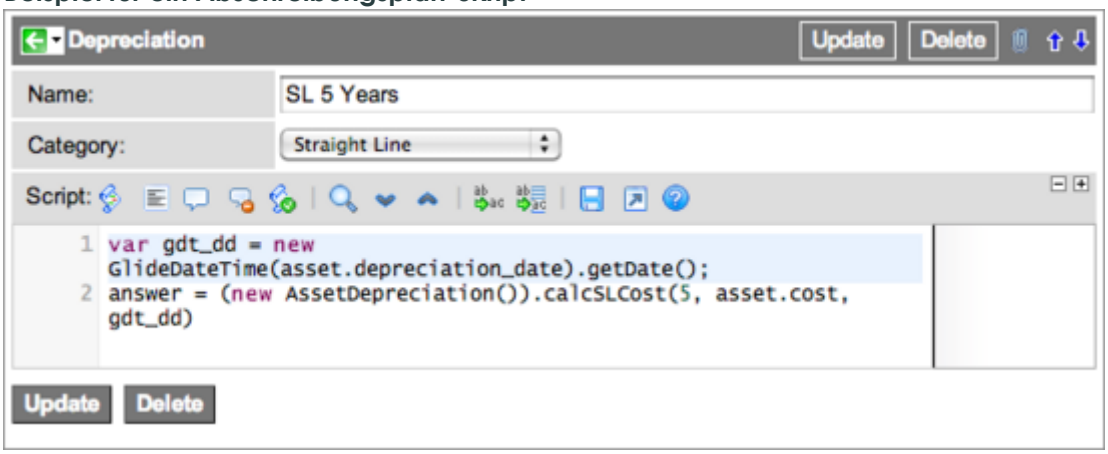
Jahr	Abnehmender Ausgleich	Gerade Linie
1	5.000,00 $	8.000,00 $
2	2.500,00 $	6.000,00 $
3	1.250,00 $	4.000,00 $
4	625,00 $	2.000,00 $
5	0 $	0 $

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

Prozedur

1. Um einen Abschreibungsplan anzuzeigen, navigieren Sie zu **Finanzmanagement** > **Abschreibung** und klicken Sie auf **Kategorie**.
2. Um einen neuen Abschreibungsplan zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Fügen Sie ein **Skript** hinzu, um den Abschreibungswert zu berechnen.

Beispiel für ein Abschreibungsplan-Skript



6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Abschreibungsplan steht jetzt im Feld **Abschreibung** des Asset-Datensatzes zur Verfügung.

Lebenszyklus von Verbrauchsgütern

Verbrauchsgüter sind Assets, die nicht einzeln, sondern als Gruppe desselben Modells verfolgt werden.

Die Gruppe von Verbrauchsgütern weist eine oder mehrere der folgenden Eigenschaften auf.

- Gleicher Standort
- Gleicher Status
- Vom gleichen Asset verbraucht, typischerweise als Zubehör oder Teile

Einige gängige Verbrauchsgüter sind Computermäuse, Computertastaturen und Bleistifte. Das ServiceNow-Basissystem enthält die Modellkategorie **Verbrauchsgut**. Der erste Schritt bei der Arbeit mit Modellen besteht darin, ein Modell innerhalb der Modellkategorie für ein einzelnes Verbrauchsgut-Asset zu erstellen. Elemente wie Monitore, Tastaturen und Computermäuse werden häufig als Verbrauchsgüter verfolgt. Verbrauchsgüter können nicht vorab zugeordnet werden.

Verbrauchsgüter werden in der Tabelle „Verbrauchsgut“ [alm_consumable] gespeichert. Verbrauchsgüter haben einen etwas anderen Lebenszyklus als andere Assets.

Phasen von Verbrauchsgütern

Die Phasen des Verbrauchsgut-Lebenszyklus lauten wie folgt.

Automatische Übersetzung

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

- Bestellt
- Auf Lager
- Unterwegs
- Verbraucht
- In Wartung
- Stillgelegt
- Fehlend

Verbrauchsgüter anzeigen

Verbrauchsgüter werden als eine Gruppe desselben Modells verfolgt, Sie können jedoch einzelne Verbrauchsgüter im Verbrauchsgutmodell-Datensatz anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Verbrauchsmaterial-Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Verbrauchsmaterial-Modell-Datensatz.
3. Zeigen Sie einzelne Verbrauchsgüter in der zugehörigen Liste **Verbrauchsgüter** an.

Verbrauchsgüter erstellen

Erstellen Sie ein Verbrauchsgut, um ein Asset als eine Gruppe desselben Modells zu verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Verbrauchsgüter** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Datensatzformular für Verbrauchsgut

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets.
Modellkategorie	Modellkategorie, die steuert, ob ein Asset mit einer CI verknüpft ist oder nicht.
Modell	Produktmodell des Assets.
Menge	Anzahl der Artikel, die das Asset darstellt.
Allgemein	
Status	Status des Assets.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder **Zuweisung** und **Status** des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder **Zuweisung** und **Status** des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.

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

Feld	Beschreibung
Klasse	Art des Assets. Das System legt die **Klasse** automatisch auf **Verbrauchsgut** fest.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ **Capex:** Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ◦ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Substatus	Substatus des Assets.
Standort	Ort des Assets.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Entsorgung	
Entsorgungsauftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die dem Asset-Entsorgungsauftrag zugewiesen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Entsorgungslieferant	Der zur Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags zugewiesene Lieferant. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Auftrags-ID des Entsorgungslieferanten	Die Bestellnummer, die vom Lieferanten zugewiesen wurde, der mit der Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags beauftragt ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Entsorgungsdatum	Das Datum, an dem der Asset-Entsorgungsauftragsprozess abgeschlossen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Entsorgungsgrund	Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.

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

Feld	Beschreibung
Empfänger	Organisation, die das Asset nach der Aussonderung erhält.
Wiederverkaufspreis	Wert des Assets bei dessen Aussonderung. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet.
Geplante Aussonderung	Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.
Aussonderungsdatum	Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbrauchsgüter verbrauchen

Damit Verbrauchsgüter verbraucht werden können, müssen sie den Status **Auf Lager** und den Substatus **Verfügbar** haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Verbrauchsgüter**.
2. Klicken Sie auf den **Anzeigenamen** eines Verbrauchsguts mit dem Status **Auf Lager** und dem Substatus **Verfügbar**.
3. Klicken Sie auf **Verbrauchen**.
4. Geben Sie die zu verbrauchende **Menge** ein.
5. Klicken Sie unter **Asset** auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Asset aus, das dem Verbrauchsgut zugeordnet ist.

   Example
   Zum Beispiel kann eine Computermaus, die als Verbrauchsgut verfolgt wird, einem Gebrauchsgut wie einem Computer zugeordnet werden.
6. Klicken Sie unter **Benutzer** auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Benutzer aus, der dem Verbrauchsgut zugeordnet ist.
7. Klicken Sie auf **OK**.
   Im Formular **Verbrauchsgut** wird im Feld **Menge** die reduzierte Menge angezeigt. Die Liste „Verbrauchsgüter“ enthält zwei Datensätze für das Verbrauchsgut im spezifischen Lager: einen mit dem Status **Auf Lager** und dem Substatus **Verfügbar** (sofern Sie nicht die gesamte Menge verbraucht haben) und einen mit dem Status **Verbraucht**. Wenn ein Verbrauchsgut nicht gerade in ein anderes Lager übertragen wird und die Informationen im Datensatz identisch sind, werden ähnliche Datensätze automatisch zusammengeführt. Nachdem ein Verbrauchgut verbraucht wurde, verbleibt der Datensatz zu Berichtszwecken im System.

Vorab zugeordnete Assets erstellen

Erstellt ein vorab zugeordnetes Asset, das physisch existiert, aber noch keine finanzielle Verbindlichkeit darstellt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets** und erstellen Sie einen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

   Hinweis: Für die Kategorie muss die Option **Allow pre-allocated (Vorabzuordnung zulassen)** ausgewählt sein.

Datensatzformular für Verbrauchsgut

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets.
Modellkategorie	Modellkategorie, die steuert, ob ein Asset mit einem CI verknüpft wird.
Modell	Produktmodell des Assets.
Menge	Anzahl der von diesem Asset dargestellten Elemente.
Allgemein	
Status	Status des Assets.
Lager	Lager des Assets. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld „Status“ auf **Auf Lager** festgelegt ist.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder **Zuweisung** und **Status** des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder **Zuweisung** und **Status** des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.
Klasse	Art des Assets. Das System legt die **Klasse** automatisch auf **Verbrauchsgut** fest.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem: ◦ **Capex**: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ◦ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Substatus	Substatus des Assets.
Standort	Ort des Assets.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.

2. Wählen Sie **Absenden**.

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

Vorab zugeordnetes Asset zuordnen

Assets können aus vorab zugeordneten Asset-Datensätzen zugeordnet werden, wodurch neue Asset-Datensätze erstellt werden und die **Menge** im ursprünglichen vorab zugeordneten Asset-Datensatz reduziert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnung eines Assets macht es zu einer finanziellen Verbindlichkeit. Nachdem alle vorab zugeordneten Assets zugeordnet wurden, wird der vorab zugeordnete Asset-Datensatz aus der Asset-Liste entfernt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Filtern Sie die Spalte **Substatus**, um nur **Vorab zugeordnete** Assets anzeigen zu lassen.
3. Wählen Sie in der Zeile mit dem zuzuordnenden Asset das Referenzsymbol aus.
4. Wählen Sie **Zuweisen** am unteren Rand des Formulars.

> **Hinweis:** Falls die Eigenschaft *glide.asset.create_ci_with_ire* gleich `true` ist, wird ein Formular angezeigt, wenn Sie auf **Zuweisen** klicken. Füllen Sie im Formular die Felder **Asset-Tag**, **Seriennummer**und **Reserviert für** aus, und klicken Sie dann auf **OK**.

Ergebnisse
Das System erstellt und navigiert zu einem neuen Asset-Datensatz, der dieselben Modell- und übergeordneten Informationen wie das vorab zugewiesene Asset aufweist. Das neue Asset hat eine **Menge** von eins, während die **Menge** des vorab zugewiesenen Asset um eins reduziert wird.

Vorab zugewiesenes Asset aufteilen

Sie können ein vorab zugewiesenes Asset aufteilen, um eine Gruppe zu erstellen, die in ein anderes Lager verschoben werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Eine Gruppe von 100 vorab zugewiesenen Computern befindet sich im Lager A. Teilen Sie die Gruppe in zwei Gruppen von je 50 auf und verschieben Sie eine Gruppe in das Lager B. Weisen Sie die Computer aus den zwei verschiedenen Lagern zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Filtern Sie die Spalte **Substatus**, um nur **Vorab zugeordnete** Assets anzeigen zu lassen.
3. Wählen Sie in der Zeile mit dem aufzuteilenden Asset das Referenzsymbol aus.
4. Wählen Sie **Aufteilen**.
5. Geben Sie eine **Zu teilende Menge** ein und wählen Sie **OK**.
   Das vorab zugewiesene Asset wird in zwei Gruppen aufgeteilt, und das Feld **Menge** in jedem Datensatz gibt die Anzahl in jeder Gruppe an.

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

Lager

Lager sind Orte, denen Assets zugeordnet sind.

Wenn von einem bestimmten Asset wenig vorhanden ist, können Lagerhaltungsregeln einen Manager benachrichtigen oder automatisch Bestand von einem Lager in ein anderes übertragen.

Lager sind separate, eigenständige Entitäten in der Asset-Management-Anwendung.

Ein Lager erstellen

Sie können ein Lager erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Aktien** > **Lager** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Felder	Beschreibung
Name	Anzeigename und Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Standort	Physischer Standort des Lagers.
Typ	Art des Lagers, z. B. Außendienstmitarbeiter oder Am Standort.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Empfängt Wiederbeschaffungs-Benachrichtigungen und Anforderungen der Lagerhaltungsregeln.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Lager mit Assets löschen

Sie können ein Lager löschen. Wenn das Lager über Assets verfügt, müssen Sie die Assets zuerst aus dem Lager entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Alle Assets**.
2. Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Lager** hinzuzufügen.
3. Filtern Sie die Liste so, dass nur die Assets im Lager angezeigt werden, die Sie löschen möchten.
4. Ändern oder entfernen Sie das Lager für alle Asset-Datensätze.
5. Nachdem Sie Assets aus dem zu löschenden Lager entfernt haben, fahren Sie mit den Anweisungen für Ein Lager ohne Assets löschen.

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

Ein Lager ohne Assets löschen

Sie können ein Lager löschen, das keine Assets enthält.

Vorbereitungen

Unvollständige Transferaufträge müssen gelöscht werden, bevor Sie das Lager löschen.

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Aktien** > **Lager**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben dem Namen des Lagers.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen** die **Option Löschen aus**.

Hinweis: Der Transferauftragsverlauf wird gelöscht, wenn Sie das Lager löschen.

Lagertypen

Lagertypen sind Kategorien von Lagern.

Der Lagertyp hat zwei wesentliche Merkmale.

- **Priorität**: Reihenfolge der Lager, aus denen die Teile stammen. Wenn beispielsweise ein persönliches Lager (Priorität 2) das erforderliche Teil enthält, erhält das persönliche Lager Priorität gegenüber dem zentralen Lager (Priorität 7), da das Teil im persönlichen Lager nicht geliefert werden muss.
- **Versand erforderlich**: informiert das System, wenn ein Transferauftrag erstellt werden muss, wenn das Teil aus einem Lager des angegebenen Typs stammt. Zum Beispiel muss ein Teil in einem persönlichen Lager nicht geliefert werden, sodass kein Transferauftrag erforderlich ist.

Lagertypen, die im Basissystem definiert sind

Wert	Name	Priorität	Versand erforderlich	Beschreibung	Anmerkung
on_site	Am Standort	1	Falsch	Lager beim Kunden vor Ort.	In der Nähe der Benutzer und erfordert keinen Versand.
field_agent	Außendienstmitarbeiter	2	Falsch	Virtuelles, persönliches Lager, das direkt mit einem Außendienstmitarbeiter (FSA) verbunden ist und für die Lieferung verwendet wird.	Dient dazu, dem System anzuzeigen, dass das Teil geliefert wurde und beim FSA ist.
fsl	FSL	4	Wahr	Standort der Spedition.	Kleine Lager, von denen die Teile normalerweise über Nacht geliefert werden können.

Automatische Übersetzung

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

Lagertypen, die im Basissystem definiert sind (Fortsetzung)

Wert	Name	Priorität	Versand erforderlich	Beschreibung	Anmerkung
pudo	PUDO	5	Wahr	Standort Abholen / Abgabe	Dieser Typ wird manchmal als By-Box bezeichnet. Kann ein Postfach sein, das neue und zurückgegebene Teile empfangen kann, häufig in der Nähe von größeren Kundenstandorten
Lager	Lager	6	Wahr		Ein regionales Lager
central_stockroom	Zentrales Lager	7	Wahr		Ein zentrales Lager, normalerweise eine große Einrichtung, von der die meisten Teile versendet werden

Einen neuen Lagertyp erstellen

Wenn Sie Lagertypen benötigen, die nicht im Basissystem enthalten sind, können Sie einen anwenderdefinierten Lagertyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Prioritätsstufe der in der Basisinstanz bereitgestellten Lagertypen, um sicherzustellen, dass Sie allen neu erstellten Lagertypen die richtige Prioritätsstufe zuweisen. Sie können auch die im Basissystem enthaltenen Lagertypen ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Aktien** > **Lagertypen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des Lagertyps.
Beschreibung	Allgemeine Informationen zum Lagertyp.
Externes Lager	Gibt an, ob Lager dieses Typs intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Priorität	Prioritätsstufe für diese Art von Lager.
Versand erforderlich	Option, die bestimmt, ob Lager dieses Typs standardmäßig einen Versand benötigen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Wert	Interner Identifier des Lagertyps

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Lagerungsregeln

Lagerungsregeln sind definierte Kriterien, die besagen, dass, wenn der Bestand eines bestimmten Assets in einem bestimmten Lager einen bestimmten Schwellenwert erreicht, eine bestimmte Anzahl entweder von einem anderen Lager übertragen oder von einem Lieferanten bestellt werden muss.

Zum Beispiel erreicht ein bestimmtes Modell einer Computertastatur einen Bestand von 10 in einem bestimmten Lager, und da eine Lagerhaltungsregel vorhanden ist, wird automatisch ein Transferauftrag erzeugt, um 50 von einem anderen Lager zu übertragen. Da in einem Lager mehrere Assets eines Modells vorhanden sein können, können Sie mithilfe von Lagerhaltungsregeln alle Assets prüfen, die die Kriterien erfüllen, und eine Gesamtzahl anzeigen.

Es gibt zwei Wiederbeschaffungs-Optionen:

- Es kann eine E-Mail an den Lagermanager gesendet werden (der Benutzer wird im Feld **Manager** im Lagerdatensatz identifiziert), um einen Lieferantenauftrag zu erteilen. Für den Lagerverwalter wird automatisch eine Aufgabe angelegt oder, wenn Procurement aktiv ist, eine Bestellung und eine Bestellposition erstellt.
- Es kann automatisch ein Transferauftrag erzeugt werden, um den Artikel aus einem anderen Lager zu beschaffen.

Lagerhaltungsregel-Runner-Auftrag

Der Auftrag „Lagerhaltungsregel-Runner“ wird täglich ausgeführt, um zu überprüfen, ob der Bestand im Lager den durch die Lagerregel festgelegten Schwellenwert erreicht hat. Die Aufgabe löst dann Aufgaben oder Workflows aus, um den Bestand wiederzubestellen. Dieser Auftrag erstellt Aufgaben für Lagermanager und sendet auch E-Mail-Benachrichtigungen an sie.

Wichtig: Wenn die Wiederbeschaffung begonnen wurde, erstellt das System weder doppelte E-Mail-Nachrichten noch doppelte Transferaufträge. Es ist wichtig, schnell darauf zu reagieren.

Standardmäßig führt die Systemeigenschaft *glide.sc.checkout.twostep*, die auf **false**festgelegt ist, zur automatischen Übermittlung von Anforderungen, wenn Artikel dem Einkaufswagen Servicekatalog hinzugefügt werden. Außerdem löst der Auftrag „Lagerregel-Runner“ mit dieser Einstellung der Systemeigenschaft die Erstellung von Aufgaben, Bestellungen, Transferaufträgen und Servicekatalog -Anforderungen aus.

Wenn der Wert der Systemeigenschaft *glide.sc.checkout.twostep* auf **true**festgelegt ist, fügt die API *CartJS* dem Einkaufswagen Artikel hinzu, die Anforderungen werden jedoch nicht automatisch übermittelt. Stattdessen erfordert die Übermittlung der Anforderung die Durchführung zusätzlicher Aktionen, was sich auf den automatischen Ablauf des Auftrags „Lagerhaltungsregel-Runner“ auswirkt.

pending_delivery_flag wird verwendet, um anzugeben, ob eine Lagerregel auf Erfüllung oder Lieferung wartet. pending_delivery_flag kann auf einen der folgenden Werte festgelegt werden:

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

- Wenn diese Kennzeichnung auf **true**festgelegt ist, wird die Lagerhaltungsregel ausgeführt, und das System generiert keine doppelten Aufgaben oder Aufträge für denselben Artikel.
- Wenn diese Kennzeichnung auf **false**gesetzt ist, verarbeitet das System die Lagerhaltungsregel erneut und löst die Erstellung von Aufgaben und Aufträgen erneut aus.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass „pending_delivery_flag“ auf „false“ aktualisiert wird, wenn eine Lagerregel verarbeitet wurde, damit der Auftrag „Lagerregel-Runner“ ohne Redundanz ausgeführt werden kann.

Basierend auf dem Lagerhaltungsregeltyp und dem in Ihrer Instanz ServiceNow aktivierten Plugin erstellt der Lagerhaltungsregel-Runner-Auftrag Bestellungen, Transferaufträge, Servicekatalog -Anforderungen oder Aufgaben.

Wichtig:

Wenn das Plugin „Beschaffung“ und die Anwendung Hardware Asset Management nicht aktiviert sind, erstellt der Auftrag „Lagerhaltungsregel Runner“ eine Aufgabe anstelle einer Bestellung oder einer Servicekatalog -Anforderung. Diese Aufgabe fordert den Lagerverwalter auf, die erforderlichen Aktionen zum Auffüllen des Bestands zu ergreifen.

Verhalten des Lagerhaltungsregel-Runner-Auftrags

Typ der Lagerhaltungsregel	Aufträge/Anforderungen erstellt
Lager	Ein Transferauftrag wird automatisch erstellt, wenn der Bestand in einem Lager den durch die Lagerregel festgelegten Schwellenwert erreicht. Der Transferauftrag wird erstellt, um Bestand aus einem anderen Lager zu transferieren und so den Bestand aufzufüllen. **Hinweis:** Wenn ein Transferauftrag bereits in Bearbeitung ist, werden keine zusätzlichen Transferaufträge erstellt.
Lieferant	Wenn das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) aktiviert ist, werden eine Bestellung und entsprechende Bestellpositionen erstellt. Bestellungen und Bestellpositionen werden erstellt, wenn der Bestand in einem Lager den definierten Schwellenwert erreicht und direkt vom Lieferanten aufgefüllt werden muss. **Hinweis:** Um Zugriff auf die Bestellung und die Bestellposition zu haben, müssen Sie über die Rolle procurement_user verfügen.
Lieferant oder Servicekatalog	Wenn die Anwendung Hardware Asset Management installiert ist und die Lagerhaltungsregel auf Lieferant oder Servicekatalogfestgelegt ist, beachten Sie die folgenden Punkte: • Der Auftrag „Lagerhaltungsregel Runner“ übermittelt eine Anforderung Servicekatalog, anstatt eine Bestellung zu erstellen. • Die Anforderung Servicekatalog wird automatisch zur Auffüllung von Lagerbeständen über Servicekatalogübermittelt. Die Artikel werden dem Einkaufswagen Servicekatalog hinzugefügt, damit der Lagermanager sie überprüfen und genehmigen kann.

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

Verhalten des Lagerhaltungsregel-Runner-Auftrags (Fortsetzung)

Typ der Lagerhaltungsregel	Aufträge/Anforderungen erstellt
	• pending_delivery_flag wird verwendet, um den Status der Servicekatalog -Anforderungen nachzuverfolgen. Diese Kennzeichnung stellt sicher, dass die Anforderungen Servicekatalog von korrekt verarbeitet werden, um doppelte Aktionen zu vermeiden.

Zugehörige Informationen

Eine Lagerhaltungsregel erstellen

Eine Lagerhaltungsregel erstellen

Sie können eine Lagerhaltungsregel erstellen, um zu steuern, was passiert, wenn der Bestand eines bestimmten Asset in einem bestimmten Lager einen bestimmten Schwellenwert erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Aktien** > **Lagerungsregeln** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Modell	Produktmodell, für das die Regel gilt.
Schwellenwert	Menge, die der Bestand erreichen muss, um eine Wiederbeschaffung auszulösen. Geben Sie beispielsweise einen Schwellenwert von 10 für einen Laptopcomputer ein, der neu wiederbeschafft werden soll, wenn der Lagerbestand im angegebenen Lager unter 10 fällt. **Hinweis:** Wenn eine Lagerregel für ein Hardware- oder Softwaremodell erstellt wird, das den Grenzwert erreicht, wird eine Benachrichtigung an den Lagerverwalter gesendet. und es wird automatisch eine Lagerauftragsanforderung erstellt.
Wiederbeschaffungs-Option	Standort, von dem zusätzliche Lieferungen stammen sollen. Wenn Beschaffung nicht aktiv ist, gibt es nur die Wiederbeschaffungs-Option **Lager**. Wählen Sie andernfalls eine der folgenden Optionen aus: ◦ **Lager**: Erstellt einen Transferauftrag, um das Asset aus einem anderen Lager zu erhalten. ◦ **Lieferant**: Sendet eine E-Mail an den Lagermanager, um bei einem Lieferanten zu bestellen. Zusätzlich zur E-Mail-Benachrichtigung werden eine Bestellung und eine Bestellposition erstellt.

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

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Sobald ein Transferauftrag, eine Bestellung oder eine Bestellposition erstellt wurde, ist es wichtig, umgehend darauf zu reagieren. Für die damit verbundenen Maßnahmen werden keine E-Mail-Benachrichtigungen oder Erinnerungen gesendet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Lagerhaltungsregel zur automatischen Wiederbeschaffung.
Lager	Aktueller physischer Standort des Assets.
Bestellgröße	Mindestbestellmenge für Lagertransfers oder Lieferantenkäufe. ServiceNow berechnet das kleinste Vielfache der Auftragsgröße, die zur Wiederbeschaffung des Artikels über dem Schwellenwert benötigt wird. Zum Beispiel gibt es 3 Laptops mit einem Schwellenwert von 10, und die Option **Lager** ist ausgewählt. Wenn die Auftragsgröße auf 4 eingestellt ist, erstellt das System einen Transferauftrag für 8 Laptops, um den Schwellenwert zu überschreiten und die Regel zu erfüllen (3 auf Lager + 8 bestellt = 11). Bei der Wiederbeschaffung von einem Lieferanten sendet ServiceNow eine E-Mail an den Lagermanager, die die Gesamtzahl der zu bestellenden Artikel als Vielfaches der Auftragsgröße anzeigt.

2. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Lagerungsregeln

Transferaufträge für Asset-Management

Transferaufträge verschieben Assets zwischen den Lagern des Unternehmens.

Die Asset-Management-Anwendung ermöglicht Asset-Verwaltern das Erstellen von Transferaufträge für den Transfer von Assets zwischen den Lagern des Unternehmens.

Verbrauchsgüter und Gebrauchsgüter können wie folgt übertragen werden:

- Wenn ein Asset verbrauchbar ist, kann es übertragen werden und die Menge kann größer als eins sein. Verbrauchsgüter werden vom System qualitativ verfolgt.
- Wenn ein Asset nicht verbrauchbar ist, muss es als eine Einheit mit einer Menge von eins übertragen werden. Nicht verbrauchbare Teile entsprechen den im System definierten Assets.

Wichtig: Wenn die Anwendung Außendienst-Management auch in Ihrer Instanz ServiceNow aktiviert ist, verarbeitet ein Workflow in dieser Anwendung die Transferaufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Assets durch Transferprozess führen .

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

Auftragspositionen übertragen

„Transferauftrags-Positionen“ ist ein neues Modul unter „Bestand“ mit den Submodulen „Vorlagenaufgaben“ und „Vorlagen-Teilaufgabe“. Transferauftrags-Positionen ermöglichen den Transfer mehrerer Assets mit einem Transferauftrag. Aktionen wie die Versandvorbereitung können auf Ebene der Transferauftrags-Position stattfinden. Vorab zugewiesene Assets können in einer Transferauftrags-Position aufgenommen werden, können jedoch nur in ihrer vollen Menge übertragen werden. Eine Geschäftsregel verhindert, dass ein Asset gleichzeitig von zwei verschiedenen Transferaufträgen übertragen wird.

Hinweis: Die Workflows für den Transferauftrag und die Transferauftrags-Position wurden vom Plugin „Beschaffung“ in das Plugin „Asset-Management“ verschoben. Der Workflow für die Transferauftrags-Position wird nur ausgeführt, wenn für einen bestimmten Datensatz keine anderen Workflows abgeglichen oder ausgeführt werden.

Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Bei der Erstellung einer Transferauftrags-Position wird anhand der im Asset angegebenen Modellkategorie automatisch eine Aufgabe dafür erstellt. Mit diesen Aufgaben lassen sich Transferauftrags-Positionen von einer Phase in die andere verschieben. Aufgaben für Transferauftrags-Positionen helfen Ihnen auch bei der Nachverfolgung der Servicelevel und des Zeitrahmens, der zum Abschließen eines Transferauftrags erforderlich ist.

Standardvorlagenaufgaben sind in der Anwendung „Asset-Management“ verfügbar. Die Vorlagenaufgaben beruhen auf Modellkategorien. Standardvorlagenaufgaben können nicht gelöscht oder geändert werden. Bei Bedarf können Sie auch Ihre eigenen anwenderdefinierten Vorlagenaufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Vorlagenaufgabe erstellen . Wenn Sie eine Transferauftrags-Position erstellen und ein Asset auswählen, entspricht dieses Asset einer Modellkategorie. Wenn für diese Modellkategorie eine anwenderdefinierte Vorlagenaufgabe vorhanden ist, wird diese der Transferauftrags-Position als Aufgabe hinzugefügt. Wenn für das von Ihnen ausgewählte Asset keine anwenderdefinierten Vorlagenaufgaben gefunden werden, wird die standardmäßige Vorlagenaufgabe als Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt.

Durch das Schließen einer Aufgabe der Transferauftrags-Position wird die Aufgabe abgeschlossen und die nächste Aufgabe im Prozess erstellt. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabe „Bereit für Erfüllung“ schließen, wird der Status für diese Aufgabe als **Geschlossen – vollständig** angezeigt und eine neue Aufgabe wird für die nächste Phase „Für Versand vorbereiten“ geöffnet. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis Sie alle Aufgaben schließen, die zum Abschließen der Transferauftrags-Position erforderlich sind. Wenn Sie eine Aufgabe schließen und eine Aufgabe von einer Phase zur nächsten wechselt, wird auch das Asset automatisch aktualisiert. Wenn beispielsweise die Transferauftrags-Position von „Bereit für Erfüllung“ nach „Für Versand vorbereiten“ verschoben wird, wird der Status des Assets von „verfügbar“ in „reserviert“ geändert.

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

Hinweis:

Wenn Sie eine Aufgabe der Transferauftrags-Position überspringen und **Geschlossen – übersprungen** auswählen, wird das Asset nicht automatisch aktualisiert. Sobald das Asset empfangen oder geliefert wurde, können Sie die Aktualisierung manuell vornehmen.

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release auf den New York-Release durchführen und eine offene Transferauftrags-Position haben, die noch verarbeitet wird, werden alle dieser Transferauftrags-Position zugeordneten Aufgaben gleichzeitig erstellt und im Formularlayout „Transferauftrags-Position“ angezeigt. Basierend auf der Phase der Transferauftrags-Position sind die Aufgaben, die noch verarbeitet werden müssen, offen. Alle anderen Aufgaben, die bereits abgeschlossen wurden, werden geschlossen. Wenn Sie eine spätere Transferauftrags-Positionsaufgabe schließen, werden basierend auf dem Auftrag alle vorherigen Aufgaben, die derzeit geöffnet sind, automatisch in den Status **Geschlossen – vollständig** versetzt.

Teilaufgaben der Transferauftrags-Position

Um dem Prozess weitere Granularität und Effizienz hinzuzufügen, können Sie auch Teilaufgaben für jede Transferauftrags-Positionsaufgabe erstellen. Jede Transferauftrags-Positionsaufgabe kann mehrere Teilaufgaben haben. Beispielsweise möchten Sie für einen Computer vor der Vorbereitung für den Versand Teilaufgaben für die Abbilderstellung des Computers oder das Hinzufügen zusätzlicher Software erstellen. Wenn Teilaufgaben für eine bestimmte Transferauftrags-Positionsaufgabe definiert wurden, werden die Teilaufgaben automatisch der Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt. Nachdem alle Teilaufgaben geschlossen wurden, wird die Aufgabe der Transferauftrags-Position automatisch geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenteilaufgabe erstellen .

Assets mit Transferaufträgen übertragen

Übertragen Sie Assets von einem Standort zum anderen, indem Sie die Assets über den Transferauftragsprozess verschieben. Sie erstellen einen Transferauftrag und verschieben ihn vom ursprünglichen **Entwurfsstatus** in den endgültigen Status **Empfangen**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Transferaufträge** > **Transferauftrag erstellen**.
2. Wählen Sie in der Liste **Aus Lager** ein Lager aus, aus dem Sie die Artikel versenden möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **An Lager** ein Lager aus, an das Sie die Artikel versenden möchten.

   Hinweis: Wenn Sie für beide Felder das gleiche Lager auswählen, wechselt der Transferauftrag automatisch von **Entwurf** zu **Empfangen**, wenn eine Transferauftrags-Position hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie für die Lieferung ein Datum und eine Uhrzeit aus der Datumsauswahl **Lieferung nach Datum** aus.

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

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Öffnen Sie den Transferauftrag.
7. Klicken Sie neben **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**.
8. Wählen Sie ein Modell für die Transferauftrags-Position aus.
9. Wenn das Modell ein Verbrauchsgut ist, geben Sie eine Menge in **Angeforderte Menge** an.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Nach dem Erstellen der Transferauftrags-Positionen befinden sich der Transferauftrag und alle Transferauftrags-Positionen in der Phase „Entwurf“. Während sich ein Transferauftrag oder eine Transferauftrags-Position in der Phase „Entwurf“ befindet, kann er/sie gelöscht werden.

    Hinweis: Wenn ein Asset Teil eines Transferauftrags ist, der auf **Entwurf** gesetzt ist, wird der Asset-Datensatz aktualisiert, um das Asset als reserviert anzuzeigen. Sie können das Asset nicht anfordern oder übertragen, während es reserviert ist.

    Bei der Erstellung einer Transferauftrags-Position wird anhand der im Asset angegebenen Modellkategorie automatisch eine Aufgabe dafür erstellt. Die Aufgabe der Transferauftrags-Position hilft Ihnen, die verschiedenen Phasen der Transferauftrags-Position zu durchlaufen. Jede Transferauftrags-Positionsaufgabe stellt eine bestimmte Phase im Transferprozess dar. Beim Schließen einer Aufgabe wird eine neue Aufgabe erstellt, und der Transferprozess wird zur nächsten Phase verschoben.
11. Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftrags-Position, und klicken Sie auf **Abschlussaufgabe**.
    Die Aufgabe der Transferauftrags-Position wird abgeschlossen, und eine neue Aufgabe für die Transferauftrags-Position wird geöffnet.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie jede Aufgabe, bis Sie die letzte Phase erreicht haben (Empfangen). Sobald Sie die Aufgabe für die Phase „Empfangen“ geschlossen haben, wird die Transferauftrags-Position abgeschlossen und geschlossen. Alle Transferauftrags-Positionen und der Transferauftrag werden als **Geliefert** markiert.

Zusammenfassung der Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Während sich Assets durch den Transferprozess bewegen, basiert die Phase eines Transferauftrags immer auf einzelnen Transferauftrags-Positionsaufgaben.

Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Phasen von Transferauftrags-Positionen	Beschreibung
Entwurf	Während der Erstellung einer Transferauftrags-Position.
Angefordert	Diese Aufgabe wird zunächst für die Transferauftragsposition erstellt.
Versandvorbereitung	Sobald die Aufgabe **Angefordert** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt. Diese Aufgabe beschäftigt sich mit der Vorbereitung der Transferauftragsposition für den Versand. Geben Sie die Werte für die Sendungsverfolgungsfelder an, z. B. **Versandunternehmen**, **Lieferant**, **Nachverfolgungsnummer**und **Versanddatum**.

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

Aufgaben für Transferauftrags-Positionen (Fortsetzung)

Phasen von Transferauftrags-Positionen	Beschreibung
Unterwegs	Sobald die Aufgabe **Versandvorbereitung** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt.
Empfangen	Sobald die Aufgabe **Unterwegs** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt.
Geliefert	Sobald die Aufgabe **Empfangen** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt. Sobald Sie die Aufgabe **Geliefert** geschlossen haben, ist die Transferauftragsposition abgeschlossen.

Einen Transferauftrag löschen

Sie können einen Transferauftrag nur löschen, wenn er sich noch in der Entwurfsphase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin Beschaffung (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge** > **Transferaufträge**
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einem Transferauftrag.
3. Wählen Sie im Menü Aktionen für die ausgewählten Zeilen unten in der Liste **Löschen aus**.

Zugehörige Informationen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Eine Transferauftrags-Position löschen

Sie können eine Transferauftrags-Position nur löschen, wenn sie sich noch in der Entwurfsphase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin Beschaffung (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user installieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Transferauftrag.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einer Transferauftrags-Position.

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

3. Wählen Sie im Menü Aktionen für die ausgewählten Zeilen unten in der Liste **Löschen aus**.

   Alternativ können Sie einen Transferauftrag oder eine Transferauftrags-Position stornieren, während sie sich in der Phase **Angefordert** oder **Versandvorbereitung** befindet. Sobald alle Positionen storniert wurden, wird der Transferauftrag automatisch storniert.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Wenn Sie einen Transferauftrag erhalten und ein Problem mit allen oder einigen Artikeln vorliegt, können Sie den Transferauftrag zurückgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente in einem Transferauftrag müssen empfangen werden, bevor sie zurückgegeben werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, der sich in der Phase **Empfangen** befindet.
3. Klicken Sie auf die **Nummer** der Transferauftrags-Position für den Artikel, der zurückgegeben wird.
4. Klicken Sie auf **Zurückgeben**.
5. Geben Sie eine Menge für die Rückgabe ein.
6. Geben Sie einen Grund für die Rückgabe ein.
7. Aktivieren Sie die Checkbox **Defekt**, um beschädigte Elemente zurückzugeben.

   Defekte Artikel werden in das Lager zurückgeliefert, aus dem sie geliefert wurden, werden jedoch nicht dem verfügbaren Lagerbestand hinzugefügt. Stattdessen werden sie in der separaten Kategorie „Defekt“ verfolgt, sodass sie nicht erneut angefordert oder übertragen werden können.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Es wird automatisch eine neue Transferauftrags-Position erstellt.

   Es wird auch in neuer übergeordneter Transferauftrag mit der neuen Transferauftrags-Position erstellt.

10. Wenn Sie ein Verbrauchsgut zurückgeben, navigieren Sie zum Datensatz der Transferauftragsposition, und klicken Sie auf den Modellnamen, um den Modelldatensatz zu öffnen.

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

Der Modelldatensatz zeigt, in welchen Lagern sich das Modell befindet. Das defekte Modell wird aufgeführt.

Hinweis: Das defekte Modell ist immer noch in dem Lager, in das es geliefert wurde. Das defekte Modell muss zurück in das Lager gebracht werden, aus dem es stammt.

11. Verschieben Sie den neuen Transferauftrag über den regulären Transferauftragsprozess. Artikel werden automatisch in das Lager zurückgegeben, aus dem sie geliefert wurden. Eine Transferauftragsposition, die zurückgegeben wurde, kann zu einem späteren Zeitpunkt nicht geliefert werden.

    Wenn Sie ein weiteres defektes Modell aus dem gleichen ursprünglichen Auftrag zurückgeben, werden die beiden defekten Retouren in einer einzigen Position zusammengeführt.

Transferauftrag für Asset-Management erstellen

Erstellen Sie einen Transferauftrag, um Assets von einem Standort an einen anderen zu übertragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge** > **Transferauftrag erstellen**.
2. Klicken Sie auf die Liste **Aus Lager**, um ein Lager auszuwählen, aus dem die Artikel geliefert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Liste **An Lager**, um ein Lager auszuwählen, an das die Artikel geliefert werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem der Transferauftrag erstellt wurde, können Sie Transferauftrags-Positionen erstellen, um die Artikel anzugeben, aus denen der Transferauftrag besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Transferauftrags-Positionen erstellen.

Transferauftrags-Positionen erstellen

Transferauftrags-Positionen geben die genauen Artikel an, aus denen sich ein Transferauftrag zusammensetzt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Transferauftrag kann eine oder mehrere Transferauftrags-Positionen enthalten. Bei einem einzigen Transferauftrag haben alle Transferauftrags-Positionen denselben „Von Standort“ und „An Standort“. Jede Position enthält ein zu übertragendes Asset und die zu übertragende Menge. Der zu übertragende Artikel wird anhand des Asset-Namens und Modellnamens identifiziert. Eine Transferauftrags-Position kann eine Menge eines Gebrauchsguts oder mehrere Mengen eines Verbrauchsguts beinhalten. Ein Gebündeltes Modell kann übertragen werden.

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

Prozedur

Nachdem Sie einen Transferauftrag angelegt haben, klicken Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**, und füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Interne eindeutige Nummer für die Übertragsauftragszeile.
Transferauftrag	Der Transferauftrag, dem die Transferauftrags-Position zugehörig ist.
Modell	Modell der von der Transferauftragsposition angeforderten Artikel. Beispiel: ein Drucker. Wenn das Feld „Asset“ zuerst ausgefüllt wird, wird das Feld „Modell“ automatisch mit dem Modell gefüllt, das dem Asset entspricht.
Angeforderte Menge	Anzahl der von der Transferauftragsposition angeforderten Artikel. Zum Beispiel wird aufgefordert, dass 3 Computer übertragen werden.
Erhaltene Menge	Anzahl der bereits erhaltenen Artikel. Zum Beispiel werden 3 Tastaturen übertragen, 2 wurden empfangen.
Phase	Aktuelle Phase des Transferauftrags. Transferauftrags-Positionen können nur erstellt werden, wenn sich ein Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet.
Anforderungsposition	Angeforderter Artikel, der mit der Transferauftrags-Position verknüpft werden soll.
Asset	Von der Transferauftragsposition angefordertes Asset. Zum Beispiel einen bestimmten Drucker. Das Asset kann nach Lagern filtern.
Verbleibende Menge	Anzahl der noch zu empfangenden Artikel. Zum Beispiel wurden 3 Tastaturen angefordert, 2 wurden empfangen, 1 steht noch aus.
Zurückgegebene Menge	Anzahl der Artikel, die bereits zurückgegeben werden mussten.

Anwenderdefinierte Vorlagenaufgabe erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Vorlagenaufgaben, um Ihren spezifischen Aufgaben-Workflow für Transferauftrags-Positionen zu konfigurieren. Standardvorlagenaufgaben sind in der Anwendung „Asset-Management“ verfügbar. Sie können keine Standardvorlagenaufgabe ändern oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenaufgaben helfen Ihnen, die verschiedenen Phasen der Transferauftrags-Position zu durchlaufen. Anwenderdefinierte Vorlagenaufgaben werden in der Tabelle „Anwenderdefinierte Vorlagenaufgabe“ [alm_custom_template_task] gespeichert. Die Vorlagenaufgaben beruhen auf Modellkategorien. Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Vorlagenaufgabe für die Modellkategorie „Anwendung“ erstellen, werden immer dann, wenn eine Transferauftrags-Position für die Modellkategorie „Anwendung“ erstellt wird, die Vorlagenaufgaben, die der Modellkategorie „Anwendung“ zugeordnet sind, als Aufgaben für Transferauftrags-Positionen verwendet. Wenn Sie anwenderdefinierte Vorlagenaufgaben erstellen, erstellen Sie eine Kopie des Transferauftragspositions-Workflows und aktualisieren Sie den Workflow entsprechend. Wenn

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

Sie beispielsweise nur vier von fünf Aufgaben benötigen, können Sie die zusätzliche Aufgabe aus dem Workflow löschen.

Hinweis: Es können nicht zwei Vorlagenaufgaben erstellt werden, die auf derselben Modellkategorie, derselben Reihenfolgenummer und derselben Phase basieren. Die Modellkategorie, die Reihenfolge und die Phase müssen für jede Vorlagenaufgabe eindeutig sein. Sie können beispielsweise nicht zwei Vorlagenaufgaben für die Vorbereitung für den Versand erstellen, die auf der Modellkategorie „Anwendung", der Bestellnummer 200 und der Phase „Angefordert" basieren. Wenn Sie versuchen, eine identische Vorlagenaufgabe zu erstellen, wie im Beispiel erwähnt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Transferauftrags-Positionen** > **Vorlagenaufgaben**.
   Alle Standardvorlagenaufgaben, die in „Asset-Management" verfügbar sind, werden aufgelistet.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Sie können eine Vorlagenaufgabe auch anpassen, indem Sie eine Standardvorlagenaufgabe kopieren. Klicken Sie auf **Standardvorlage kopieren** und wählen Sie eine Modellkategorie aus.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Vorlagenaufgabe.
Modellkategorie	Modellkategorie, auf der diese Vorlagenaufgabe basiert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Vorlagenaufgabe der Transferauftragsposition hinzugefügt wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Vorlagenaufgabe.
Nächste Phase	Phase, in der diese Vorlagenaufgabe ausgeführt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Vorlagenteilaufgabe erstellen

Erstellen Sie Vorlagenteilaufgaben, um den Aufgaben der Transferauftrags-Position Granularität hinzuzufügen. Beispielsweise möchten Sie für einen Computer vor der Vorbereitung für den Versand Teilaufgaben für die Abbilderstellung des Computers oder das Hinzufügen zusätzlicher Software erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die von Ihnen erstellten Vorlagenteilaufgaben werden in der Tabelle „Vorlagenteilaufgabe" [alm_template_subtask] gespeichert. Wenn eine Transferauftrags-Positionsaufgabe erstellt wird und für diese Transferauftrags-Positionsaufgabe Teilaufgaben

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

definiert sind, werden die Teilaufgaben automatisch der Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Transferauftrags-Positionen** > **Vorlage für Teilaufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Teilaufgabe.
Name der Teilaufgabe	Ein Name für die Teilaufgabe.
Aufgabe	Die Aufgabe, der diese Teilaufgabe zugeordnet ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Massen-Updates für Transferauftragspositionen durchführen

Aktualisieren Sie Aufgaben für mehrere Transferauftragspositionen gleichzeitig, um den Transferauftragsprozess zu optimieren.

Vorbereitungen

Transferauftragspositionen ermöglichen den Transfer mehrerer Assets mit einem Transferauftrag. Bei der Erstellung einer Transferauftragsposition wird automatisch eine Aufgabe für diese Position erstellt. Mit diesen Aufgaben lassen sich Transferauftrags-Positionen von einer Phase in die andere verschieben. Jede Transferauftragsposition kann mehrere Aufgaben haben, z. B. **Angefordert**, **Versandvorbereitung**, **Unterwegs**. Informationen über die Phasen einer Aufgabe für eine Transferauftragsposition finden Sie unter Zusammenfassung der Aufgaben für Transferauftrags-Positionen.

Erforderliche Rolle: inventory_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Transferauftrag**.
2. Wählen Sie **Massen-Update** neben der zugehörigen Liste „Auftragspositionen übertragen“. Die Systemeigenschaft *sn_itam_tol_bulk_update_max_count* legt die maximale Anzahl von Transferauftragspositionen fest, die während jeder Massenaktualisierungsoperation verarbeitet werden.
   Das Dialogfeld „Massenaktualisierung – Transferauftragspositionen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Feld **Select a stage (Phase auswählen)** die Phase aus, in die Sie diese Aufgabe verschieben möchten.
   Alle Transferauftragspositionen, die sich in der ausgewählten Phase befinden, werden mit den Anzeigenamen des Asset im Feld **Verfügbar** angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** die Person aus, der Sie diese Aufgabe zuweisen möchten.
   Das Feld **Zugewiesen an** enthält standardmäßig den angemeldeten Benutzer.
5. Wählen Sie die Transferauftragspositionen im Feld **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in das Feld **Ausgewählt**.
   Wenn Sie die Transferauftragspositionen auswählen, können Sie die Modell- und Asset-Anzeigenamen für Hardware- und Verbrauchsgüter-Assets anzeigen. Für Verbrauchsgüter können Sie zusätzliche Details wie Bestellmenge und Liefermenge anzeigen.

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

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Alle ausgewählten Aufgaben der Transferauftragsposition und die zugehörigen Unteraufgaben für die ausgewählte Phase werden geschlossen, und die nächste Aufgabe im Prozess wird erstellt. Beispielsweise werden alle Aufgaben der Transferauftragsposition in der Phase **Angefordert** geschlossen, und die nächste Aufgabe im Prozess **Versandvorbereitung** wird erstellt.
7. Kehren Sie zum Dialogfeld „Massen-Update – Transferauftragsposition“ zurück, um diesen Prozess fortzusetzen, bis Sie alle Aufgaben abgeschlossen haben, die zum Abschließen der Transferauftragsposition erforderlich sind.

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen

Wenn Aktionen für Transferauftrags-Positionen ausgelöst werden, werden die Bestandsinformationen und Status der betroffenen Assets aktualisiert. Verbrauchs- und Gebrauchsgüter werden unterschiedlich nachverfolgt.

Wenn ein Asset in einer Transferauftrags-Position enthalten ist, geschieht Folgendes:

- Ein Substatusfeld im Asset-Formular ändert sich, um die Status der Transferauftrags-Positionen widerzuspiegeln.
- Die Option „Aktiv für“ im Asset-Formular wird automatisch ausgewählt, um anzuzeigen, dass das Asset Teil eines Transferauftrags ist und nicht mehreren Transferaufträgen hinzugefügt werden kann
- Das Asset wird aus dem Pool verfügbarer Assets entfernt und in den Status *Auf Lager, Transfer steht noch aus* geändert.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen von Gebrauchsgütern

Wenn sich die Phasen von Transferauftrags-Positionen für Gebrauchsgüter ändern, wirkt sich dies auf Asset-Substatus aus.

Transferauftrags-Positionstufe	Auswirkung auf Asset-Substatus
Entwurf	Asset wird nach verschoben **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** (aus dem aktuellen Lager). Wenn das Asset ein Verbrauchsgut ist, kann die Menge bearbeitet werden.
Angefordert	Asset bleibt in **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
Versandvorbereitung	Asset bleibt in **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
Unterwegs	Asset wird nach verschoben **Unterwegs** > **Reserviert**.
Liefern	Asset wird nach verschoben **Auf Lager** > **Reserviert**.
Empfangen	Asset wird nach verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** (im Ziellager).

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

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen von Verbrauchsgütern

Wenn ein Verbrauchsgut einer Transferauftrags-Position hinzugefügt wird, wird der Bestand für das Verbrauchsgut in zwei Datensätze aufgeteilt, und der Transferauftrag wird mit der neu erstellten Bestandsposition verknüpft.

Zum Beispiel:

1. Lager A hat zehn Tastaturen auf Lager.
2. Eine Transferauftragszeile namens TOL1 überträgt drei Tastaturen von Lage A nach Lager B.
3. Der Bestand an zehn Tastaturen in A ist in zwei Datensätze aufgeteilt: sieben werden als angezeigt **Auf Lager** > **Verfügbar** und drei als angezeigt **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
4. Es wird ein weiterer Transferauftrag mit einer Transferauftrags-Position namens TOL2 erstellt, der zwei Tastaturen von Lager A nach Lager B überträgt.
5. Die sieben verbleibenden Tastaturen sind in zwei weitere Zeilen aufgeteilt: fünf **Auf Lager** > **Verfügbar** und zwei **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.

   Hinweis: Die drei **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** und die beiden **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** werden nicht zusammengeführt, da sie nicht Teil derselben Transferauftrags-Position sind und nicht notwendigerweise von derselben Person stammen.

6. Während TOL2 für zwei Tastaturen von *Entwurf* nach *Angefordert* und nach *Versandvorbereitung*wechselt, bleibt TOL1 für die drei Tastaturen erhalten **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
7. Wenn TOL1 für die drei Tastaturen in die Phase *Unterwegs* wechselt, werden die drei Tastaturen in geändert **Unterwegs** > **Reserviert** Phase. Dasselbe gilt für TOL2 mit zwei Tastaturen.
8. Wenn TOL1 *zu Empfangen wechselt*, werden die drei Tastaturen zu verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** in Lager B.
9. Wenn TOL2 in Lager B empfangen wird, werden die beiden Tastaturen nach verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** und werden mit den drei Tastaturen zusammengeführt, die auch sind **Auf Lager** > **Verfügbar** in B
10. Am Ende zeigt Lager B fünf Tastaturen mit **Auf Lager** > **Verfügbar**.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Beispiel Asset-Management Prozess

Die beste Methode zum Verwalten von Assets hängt von den Geschäftsbedürfnissen und der Organisation Ihres Unternehmens ab.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Schritte sind ein möglicher Prozess für den Einstieg in das Asset-Management.

Prozedur

1. Identifizieren Sie Assets in Ihrem System.

   Eine Schlüsselkomponente der Asset-Verwaltung ist die anfängliche und fortlaufende Bestandsaufnahme oder Erfassung Ihrer eigenen Bestände. Die ServiceNow-Plattform bietet folgende Optionen für die Asset-Erkennung.

   - Das separate, robuste Discovery-Tool.
   - Bei Organisationen, die die bereits implementierten Erkennungs-Technologien wie SMS, Tally NetCensus, LanDesk oder andere verwenden möchten, kann ServiceNow die Integration dieser Technologien über Webdienste unterstützen. Gescannte Daten können direkt in der Configuration Management Database (CMDB) zugeordnet werden.

2. Bereinigen Sie Informationen in der CMDB.
   Entfernen Sie Informationen, die veraltet oder ungültig sind. Stellen Sie sicher, dass alle verbleibenden Informationen korrekt und vollständig sind. Fügen Sie alle notwendigen Informationen hinzu.
3. Erstellen Sie Kategorien von Asset-Modellen wie Computer, Server, Drucker und Software.
4. Erstellen Sie Asset-Modelle.
   Modelle sind spezifische Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets, wie beispielsweise ein MacBook Pro 17".
5. Erstellen Sie individuelle Assets wie Hardware, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen.
   Wenn Sie ein Erkennungs-Werkzeug verwendet haben, haben Sie möglicherweise bereits viele Assets korrekt identifiziert.
6. Verwalten Sie Assets durch Zählen von Softwarelizenzen, Anzeigen von Assets, die auf Lager sind, Festlegen von Asset-Status und Substatus und Analysen von nicht zugeteilter Software.

CSDM-Framework für HAM

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ist ein standardmäßiger und konsistenter Satz von Begriffen und Definitionen, der für alle ServiceNow-Produkte der Now Platform übernommen werden soll.

Die Verwendung von standardmäßigen und konsistenten CSDM-Begriffen und Definitionen hilft dabei, Assets über ihre Lebenszyklusübergänge hinweg effektiv nachzuverfolgen. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Informationen zum Einrichten der CSDM-Umgebung für HAM finden Sie unter CSDM-Umgebung einrichten .

Hinweis: Der Einsatz von CSDM ist optional. Sie können entweder CSDM übernehmen oder weiterhin das vorhandene Modell verwenden.

ITSM Software Asset Management

Die Software Asset Management-Funktionen der ITSM-Suite können mit einem der Plugins in der Funktions-Tabelle aktiviert werden.

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

Hinweis: Diese Funktionen unterstützen IT Service Management-Prozesse im Zusammenhang mit Software-Assets.

Für das Software Asset Management-Produkt (erfordert ein separates Abonnement) lesen Sie unter Software Asset Management nach.

Hinweis: Das Software Asset Management-Produkt ist eine eigenständige Anwendung, die erweiterte Anwendungsfälle für das Software Asset Management unterstützt.

ITSM Software Asset Management Feature-Plugins

Release	Plugin	Beschreibung
• Aktivierung: Kingston • Eingeführt: Kingston	Software Asset Management Foundation-Plugin	Verwalten Sie Ihre Software-Assets mithilfe von manueller Normalisierung und Abgleich, um die Software-Compliance zu ermitteln.
• Aktivierung: Jakarta und früher • Eingeführt: Berlin **Hinweis:** Kunden, bei denen Software Asset Management-Plugin mit einer Release vor Kingston aktiviert ist, können weiterhin Software Asset Management-Plugin verwenden.	Legacy-Software Asset Management-Plugin	Verwalten Sie Ihre Softwarelizenzen.

Legacy-Software Asset Management-Plugin

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert die Legacy-Funktion ITSM Software Asset Management, die mit der Anwendung Asset-Management bereitgestellt wird.

Wichtig: Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) wird nur in Jakarta und früheren Releases unterstützt. Obwohl dieses veraltete Plugin nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden kann, können Sie es weiterhin verwenden, wenn es bereits auf einer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, auf der Jakarta oder frühere Releases ausgeführt werden.

Wenn auf Ihrer ServiceNow-Instanz Kingston oder spätere Releases ausgeführt werden, müssen Sie stattdessen das Software Asset Management Foundation-Plugin anfordern und aktivieren.

Ein starkes SAM-Programm (Software Asset Management) kann Unternehmen dabei unterstützen, die Softwarekosten zu senken, die Compliance zu verbessern und Prozesse für Mitarbeiter-Softwareanforderungen zu vereinfachen oder zu entwickeln. SAM-Programme können auch dazu beitragen, das Inventar durch genaue Datenbanken zu kontrollieren, was wiederum hilft, den Bedarf an organisatorischer Software zu identifizieren, nicht verwendete

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

Software zu identifizieren, die gelöscht werden kann, sowie die Anzahl der verwendeten Softwareanbieter zu reduzieren oder zu konsolidieren.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul

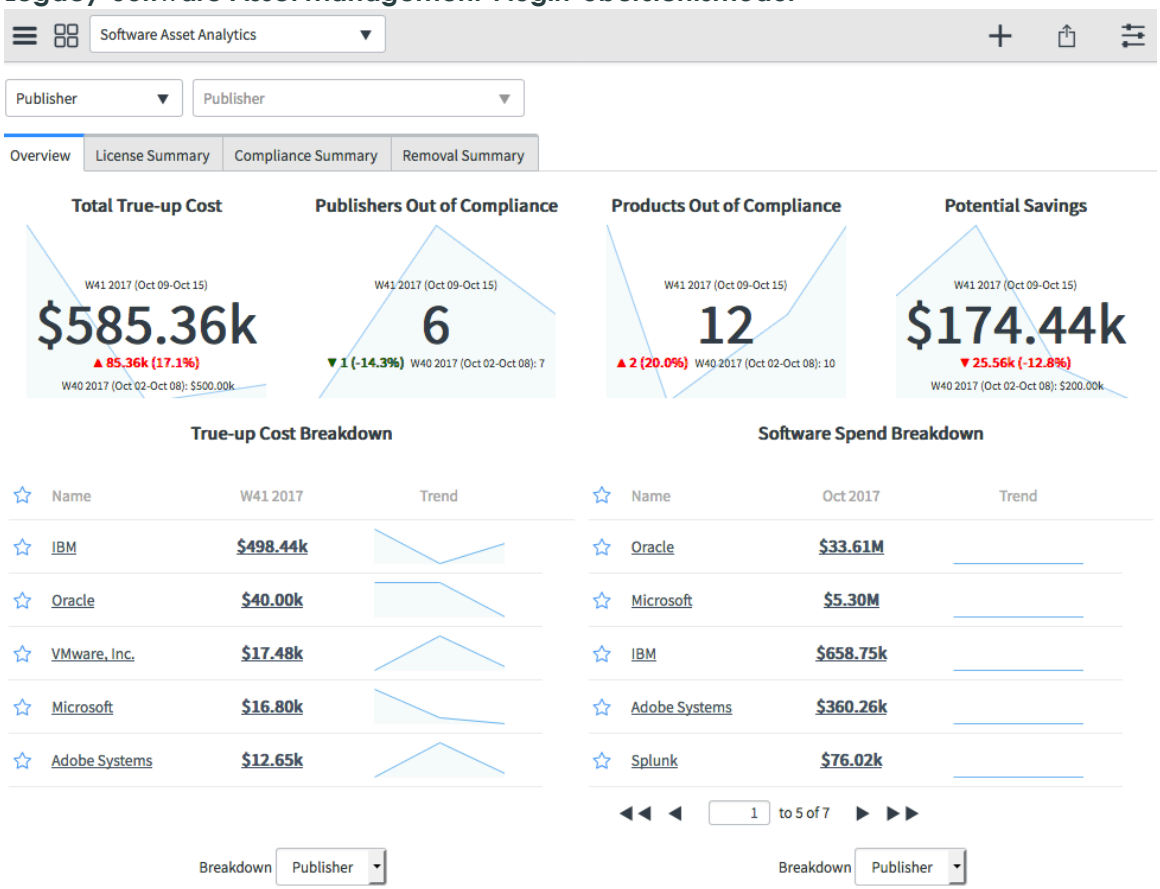
Das Übersichtsmodul für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ist eine Homepage, auf der verschiedene Berichte zum Management von Software-Assets angezeigt werden.

Das Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul verwenden

Das Übersichtsmodul ist eine Homepage, auf der Diagramme und Grafiken angezeigt werden, mit denen Sie Software-Assets in der Organisation verwalten können.

Um das Übersichtsmodul für das Legacy-Plugin Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) zu verwenden, navigieren Sie zu **Software Asset Management** > **Übersicht**. Klicken Sie auf ein Element in einem Bericht, um weitere Informationen anzuzeigen oder Widgets nach Bedarf hinzuzufügen und zu verschieben.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul



Die Übersicht zeigt folgende Compliance-Typen:

- Sofortige Compliance: Anzahl der Lizenzen, die erworben werden sollte, um sofort die Vorschriften einzuhalten. Die Compliance basiert auf der Gruppierung. Wenn Sie Softwarelizenzen auf hoher Ebene ohne Gruppierung verfolgen, sind Sie eher konform. Bei einer Gruppierung sind Sie eher nicht konform. Wenn Sie beispielsweise regional nach Standorten gruppieren, kann Ihre Organisation global Vorschriften einhalten, aber möglicherweise nicht regional.
- Geplante Compliance: basierend auf der Anzahl der Lizenzen, die Sie zuweisen möchten, und der installierten Anzahl.

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

Die Grafiken zeigen wichtige Statistiken über die zu verfolgende Software, einschließlich berechtigter, aber nicht verwendeter Software und die Gesamtzahl der freien Lizenzen.

Rollen in Legacy-Software Asset Management-Plugin

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgende Anwenderrolle hinzu.

Rollen

Rollentitel	Enthält Rollennamen	Beschreibung
sam	inventory_user category_manager contract_manager financial_mgmt_user	Kann Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten.

Benutzer mit der Rolle sam oder admin können die Übersichtsseite anzeigen und Berichte und andere Widgets aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.

Mit Legacy-Software Asset Management-Plugin installiert

Eine Reihe von Tabellen, Eigenschaften, Anwenderrollen, Skripteinbindungen, Clientskripts, UI-Richtlinien und Geschäftsregeln werden mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) installiert.

Hinweis: Demodaten sind mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar.

Tabellen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Beschreibt einen Computer hinsichtlich der Attribute, die IBM für sein PVU-Lizenzierungsmodell verwendet. Wenn sie alle in Bezug auf die für die PVU-Lizenzierung verwendeten Attribute identisch sind, kann eine Zeile mit einem oder mehreren ermittelten Computern verknüpft werden.
Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Codiert die Informationen, die von der IBM Tabelle der Prozessorwerteinheiten pro Kern angegeben werden, und wird verwendet, um die Prozessordefinition eines Computers mit den PVU-Kosten für diesen Computer abzugleichen. Jede Zeile in dieser Tabelle ist eine Zuordnung zwischen einem Satz von Prozessoren und den zugehörigen PVU-Kosten (pro Kern).
Softwarezähler [sam_sw_counter]	Konfiguriert Lizenzzähloptionen für Softwaremodelle.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Speichert Aufzeichnungen zu Compliance-Problemen mit Softwarezählern, die auf andere Verstöße als Installationen zurückzuführen sind, die Rechte überschreiten, wie z. B.: • Maximale CPU-/Benutzeranzahl wurde basierend auf Modellgrenzen überschritten. • Die Regeln für maximale oder minimale Rechte werden basierend auf Modellgrenzen nicht eingehalten. • Auf einem Server mit einer Lizenz installierte Optionen, die keine Optionen unterstützt (Oracle).
Softwarezähler-Detail [sam_sw_counter_detail]	Stimmt eine Softwareinstallation oder -nutzung mit der entsprechenden Softwarelizenz und -berechtigung erneut ab. Die Software-Zähllogik generiert und verwaltet diese Datensätze automatisch.
Softwarezählerverlauf [sam_sw_counter_history]	Speichert schreibgeschützte Kopien von Softwarezählerdatensätzen, die das System automatisch jedes Mal generiert, wenn ein Softwarezähler das Zählen von Lizenzen beendet.
Softwarezähler-Ergebnis [sam_sw_counter_result]	Zeichnet alle Softwarezähler-Ergebnisse auf. Organisiert die Ergebnisse basierend auf dem Gruppierungsfeld (z. B. Unternehmen, Abteilung oder Standort) im Softwarezähler-Datensatz.
Softwarezähler-Zusammenfassung [sam_sw_counter_summary]	Summiert alle Softwarezähler-Details für einen bestimmten Zuordnungsstatus, eine gegebene Gruppe und einen gegebenen Softwarezähler. Die Software-Zähllogik generiert und verwaltet diese Datensätze automatisch.
Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Speichert eine eindeutige und definitive Liste aller von einem Discovery-Tool gefundenen Software.
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Assoziiert Software-Discovery-Modelle und die Hardware, auf der sie installiert sind.
Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Assoziiert Software-Discovery-Modelle und die Hardware, die die Modelle verwendet. ServiceNow Discovery füllt die Tabelle „Softwareverwendung“ [cmdb_sam_sw_usage] nicht auf. Verwenden Sie ein Tool einer Drittpartei, um der Tabelle „Softwareverwendung“ Informationen zu Software-Assets hinzuzufügen.

Eigenschaften

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sam.install_deletion_deadline	Definiert die Anzahl der Tage, nach denen eine Softwareinstallation gelöscht wird, wenn sie nicht mit dem Configuration Item gefunden wurde. Verwenden Sie einen Wert, der größer ist als die Anzahl der Tage zwischen aufeinanderfolgenden Discovery-Durchläufen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Anwenderrollen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Anwenderrollen hinzu.

Anwenderrollen in Legacy-Software Asset Management-Plugin

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
sam	inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	Kann Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten. Kann das Feld „Softwaremodell“ in einem Discovery-Modell bearbeiten. Kann ein Modell genehmigen. Hat die volle Kontrolle über Legacy-Software Asset Management-Plugin. Steuert das Legacy IBM PVU Process Pack, sofern aktiviert.

Skripteinbindungen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
DiscoveryModelMatcher	Entspricht einem Discovery-Modell mit einem Softwareproduktmodell.
ProcessorDefinitionsUtils	Enthält Utilities zum Verwalten der Tabelle „Prozessordefinition“ [cmdb_processor_definition].
ProcessorValueUnitsUtils	Enthält eine Logik, die die IBM PVU-Preisgestaltung für einen bestimmten Prozessor festlegt. Erzeugt auch einen Event, wenn keine Prozessorzuordnung gefunden wird.
SAMMigration	Veraltet. Wird vom Reparaturauftrag verwendet, der Daten für die Softwarelizenzverwaltung zum Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) migriert.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
SAMSuiteEngine	Enthält Funktionen zur Behandlung von Suite-Informationen auf Softwareinstallationen.
SAMUtil	Generiert Modelle und Zähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Client-Skripts

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Zähler aufräumen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Stellt die Integrität zwischen den verschiedenen Zähloptionen eines Softwarezählers sicher.
Automatisch abgestimmte Checkbox deaktivieren	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Deaktiviert die automatisch abgestimmte Checkbox, wenn ein Benutzer das Softwaremodell bearbeitet.
Benachrichtigen, wenn Zähler läuft	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Zeigt eine Nachricht an, wenn der Zähler gerade läuft.

UI-Richtlinien

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Installationen pro Lizenz erzwingen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Definiert das Feld „Installationen pro Lizenz“ als Pflichtfeld, wenn der Lizenztyp des Softwarezählers „Nach Anzahl der Benutzer“ ist.
Anwenderdefinierte Zählungen behandeln	Lizenzberechnung [sam_sw_license_calculation]	Zeigt die Felder für den Berechtigungstyp und das Bewertungsskript an, wenn „Zählung von“ auf „anwenderdefiniert“ festgelegt ist.
Bedingungsfelder ausblenden	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Blendet das Feld „Softwarebedienungsbedingungen“ aus, wenn die Lizenzberechnungsabfragetabelle auf „Softwareinstallation“ gesetzt ist und das Feld „Softwareinstallationsbedingung“

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		ausblendet, wenn die Lizenzberechnungsabfragetabelle auf „Softwareverwendung“ eingestellt ist.
Abfragetabelle ausblenden	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Blendet das Feld „Abfragetabelle“ im Softwarezählerformular aus.

Geschäftsregeln

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln

Name	Tabelle	Beschreibung
Prozessor zuweisen	Computer [cmdb_ci_computer]	Versucht, einen Prozessor mit einer Prozessordefinition abzugleichen.
Primärschlüssel erstellen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Legt den Primärschlüssel für den Datensatz auf die Seriennummer in der Tabelle [cmdb_sam_sw_install] fest. Wenn die Seriennummer leer ist, erstellt die Regel eine Nummer basierend auf dem Herausgeber, dem Anzeigenamen, der Produkt-ID, der Version und der Revision.
Primärschlüssel erstellen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Erstellt den Primärschlüssel für den Datensatz von Herausgeber, Namen, Produkt-ID und Versionsnummer in der Tabelle [cmdb_sam_sw_usage].
Auf Software-Suite prüfen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Überprüft, ob die aktuelle Softwareinstallation Teil einer Software-Suite ist.
Auf Suite-Auslassung prüfen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Überprüft, ob die aktuelle Softwareinstallation von Suites ausgelassen werden sollte.
Cache bereinigen	Softwarelizenz [alm_license]	Entfernt den Cache für den Zähler des Softwarelizenzdatensatzes, wenn eine Softwarelizenz gelöscht wird.
Software-Normalisierung bereinigen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht das Discovery-Modell, wenn das Discovery-Modell geändert wurde und nicht von anderen Softwareinstallationen

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		verwendet wird. Diese Regel ist standardmäßig nicht aktiviert.
Installations- und Verwendungsdatensätze löschen	Softwarezähler-Zusammenfassung [sam_sw_counter_summary]	Entkoppelt alle zugehörigen Installations- und Verwendungsdatensätze, wenn eine Softwarezähler-Zusammenfassung gelöscht wird.
Normalisiertes Flag löschen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Löscht das normalisierte Flag bei bestimmten Feldänderungen.
Normalisiertes Flag löschen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht die normalisierte Checkbox, wenn ein Feldwert von einem normalisierten Wert geändert wird.
CPU-/Kernanzahl ändern	Computer [cmdb_ci_computer]	Löscht die Checkbox „Cache“ bei verwandten Softwareinstallationen, wenn sich die CPU-Anzahl oder die CPU-Kernanzahl ändert.
Eine Software-Normalisierung erstellen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Verknüpft den Datensatz mit dem Discovery-Modell mit dem Primärschlüssel in der Tabelle [cmdb_sam_sw_install], wenn sich der Primärschlüssel ändert. Die Business Rule erstellt ein Discovery-Modell, wenn für diesen Primärschlüssel kein Discovery-Modell vorhanden ist.
Eine Software-Normalisierung erstellen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Verknüpft den Datensatz mit dem Discovery-Modell mit dem Primärschlüssel in der Tabelle [cmdb_sam_sw_usage], wenn sich der Primärschlüssel ändert. Die Business Rule erstellt ein Discovery-Modell, wenn für diesen Primärschlüssel kein Discovery-Modell vorhanden ist.
Zwischenergebnisse im Cache löschen	Softwarelizenz [alm_license]	Markiert die Zählerstände des Softwarezählers, die neu gezählt werden müssen, wenn sich ein oder mehrere Felder in einer Lizenz geändert haben. Dieses Skript wird nach einer Änderung an einem Feld ausgeführt, in dem ein Zähler gruppiert werden kann, z. B. Standort, Abteilung,

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Unternehmen, Kostenstelle, Berechtigungsbedingung oder zugeordnete Bedingung. Wenn sich eines oder mehrere dieser Felder ändern, setzt das Skript das Feld „Erneute Zählung“ für alle zwischengespeicherten Zählerergebnisse, die dem vorherigen Wert entsprechen, auf „Wahr“. Wenn der Zähler ausgeführt wird, werden die Ergebnisse mit „Erneute Zählung“ auf „Wahr“ als nicht zwischengespeicherte Ergebnisse behandelt und neu gezählt. Wenn der Standort für eine Lizenz beispielsweise „Amerika“ lautet und auf „EMEA“ geändert wird, wird „Erneute Zählung“ für die zwischengespeicherten Ergebnisse für „Amerika“ bei der nächsten Zählung auf „Wahr“ gesetzt.
Zwischengespeicherten Zeileneintrag löschen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Wenn eine Berechtigung gelöscht wird: • Werden alle zugehörigen Softwarezähler-Details gelöscht. • Löscht die Checkbox „Cache“ bei der zugehörigen Softwareinstallation.
Zähler-Cache entleeren	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Löscht die Checkbox „Cache“ für den Softwarezähler, wenn sich die Gruppierung, der Lizenztyp, der Vertrag oder die Installationen pro Lizenz in einem Softwarezähler ändern. Erzwungene Feldänderungen zu Bedingungen hinzugefügt
Flag-Zähler für erneute Verarbeitung	Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für alle zugehörigen Softwarezähler, wenn die Werte „übergeordnetes Element upgraden“ oder „untergeordnetes Element

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		downgraden“ geändert oder gelöscht werden.
Flag-Zähler für erneute Verarbeitung	Software-Suite [cmdb_m2m_suite_model]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für alle zugehörigen Softwarezähler, wenn die Werte „übergeordnete Suite“ oder „untergeordnete Suite“ geändert oder gelöscht werden.
SW-Installationscache für ungültig erklären	Computer [cmdb_ci_computer]	Hebt alle Installations- und Verwendungsdatensätze auf, die auf einen Computer verweisen, wenn das Feld „Prozessor“ des Computers geändert wird.
Lizenzmetrik begrenzen	Lizenz [alm_license]	Begrenzt Softwarelizenzen auf einen einzelnen Lizenzmetrikwert.
Lizenzmetrik-Kombinationen beschränken	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Lehnt Lizenzmetrik-Kombinationen des gleichen Typs wie CAL (Benutzer) und CAL (Geräte) ab.
Link zu Modell	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Sucht und legt das Feld „Modell“ auf das Modell fest, das dem Datensatz am besten entspricht, wenn ein Software-Discovery-Modell erstellt wird.
Für Suite-Auslassung „installieren“ markieren	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Sucht nach übereinstimmenden Installationen und markiert sie für die Suite-Auslassung.
Nur eine Standardzuordnung	Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Stellt nur eine Standardzuordnung sicher, indem das Letzter-Ausweg-Flag für geänderte Datensätze zurückgesetzt und für neue Datensätze auf „Falsch“ gesetzt wird.
Prozess-Cache zurücksetzen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Setzt die Installation von Zählerinformationen zurück, wenn sie nicht zwischengespeichert werden.
Löschen von Suite-Komponenten verarbeiten	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Aktualisiert alle anderen Komponenten einer Suite, wenn die Installation gelöscht wird.
Prozessordefinitionen neu einbinden	Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Aktualisiert Prozessordefinitionen, wenn

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		sich eine Prozessorzuordnung ändert.
Cache neu erstellen	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Löscht das Feld „Cache“ im Softwarezähler, wenn das zugehörige Softwaremodell im Software-Discovery-Modell-Datensatz geändert wird.
Abgeleitete Suite neu erstellen und zwischenspeichern	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Löscht das zwischengespeicherte Flag und das Feld „Abgeleitete Suite“ für Datensätze, die auf dieses Discovery-Modell verweisen, wenn sich das übereinstimmende Modell ändert.
Zwischengespeichertes Flag entfernen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht die entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn eine Softwareinstallation gelöscht wird oder wenn das Configuration Item, auf dem es installiert ist, geändert wird.
Zwischengespeichertes Flag entfernen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Löscht die entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn ein Softwareverwendungsdatensatz gelöscht wird oder wenn das Configuration Item, von dem aus auf die Software zugegriffen wird, geändert wird.
Caches aus Detail entfernen	Softwarezähler-Detail [sam_sw_counter_detail]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für die zugehörigen Berechtigungs-, Installations- und Verwendungsdatensätze, sofern diese vorhanden sind.
Zählerinfo beim Suite-Änderung zurücksetzen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Hebt die Zählerinformationen für die Installation auf und setzt sie zurück, wenn sich die abgeleitete Suite ändert.
Installationen pro Lizenz zurücksetzen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Löscht die Felder „Installation pro Lizenz“, wenn der Zählerlizenztyp nicht „pro Benutzer“ lautet.
PVU-Zuordnung abrufen	Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Findet eine übereinstimmende Prozessorzuordnung basierend

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		auf den Informationen der Prozessordefinition.
SAM: Kernprozess	Global [global]	Wird für keine Verarbeitung verwendet.
Anzeigenamen definieren	Softwarezähler-Ergebnis [sam_sw_counter_result]	Setzt den Anzeigenamen des Zählerergebnisses mit dem Gruppierungstyp auf den Namen des Zählers.
Normalisierte Felder festlegen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Legt normalisierte Felder beim Einfügen als Kopien von erkannten Feldern fest.
Normalisierte Felder festlegen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Kopiert die angegebenen Werte als normalisierte Werte, wenn eine Softwareinstallation eingefügt wird.
Softwarepaket synchronisieren	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Erstellt eine Zeile in der Pakettabelle, die die Zeile in der Discovery-Modelltabelle widerspiegelt.
Cache aktualisieren	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Aktualisiert alle entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn sich die Nutzungsmetrik für diese Installation ändert.
Cache aktualisieren	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Aktualisiert alle entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn sich die Nutzungsmetriken für diese Softwareverwendung ändern.

Referenzen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Referenzen hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Referenzen

Name	Beschreibung
Prozessordefinition	Wenn Sie das IBM PVU Process Pack aktivieren, nachdem Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert haben, wird der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] ein Verweis auf die Prozessordefinition hinzugefügt.

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

Setup-Prozess für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Um mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu beginnen, müssen Sie die Software im Besitz Ihres Unternehmens identifizieren und ermitteln, Softwaremodelle erstellen, Lizenzdatensätze erstellen und Softwarezähler konfigurieren.

Um mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu beginnen, führen Sie Folgendes aus:

- Identifizieren die Software, die Ihre Organisation besitzt, mit einer der folgenden Methoden:
  - Verwenden Sie Discovery, um die aktuelle im Besitz Ihres Unternehmens befindliche Software zu identifizieren, und beginnen Sie mit der Arbeit mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).
  - Identifizieren und fügen Sie Software manuell oder mit einem Drittanbieter-Tool hinzu.
- Präzisieren Sie die Configuration Management Database (CMDB).

  Bereinigen Sie Informationen in der CMDB. Konzentrieren Sie sich zunächst auf Ihre wichtigsten 10 bis 20 Softwareanbieter.

- Erstellen Sie Softwaremodelle.

  Erstellen Sie Softwaremodelle für die gesamte Software, die Ihre Organisation überwachen möchte. Softwaremodelle können auch aus einer anderen Quelle importiert werden, z. B. aus einer Discovery-Anwendung, einem vorhandenen Softwarelizenzdatensatz oder einer Drittanbieterquelle.

- Erstellen Sie Softwarelizenzdatensätze.

  Erstellen Sie Softwarelizenzdatensätze für die gesamte Software, die Ihre Organisation besitzt. Diese Informationen können auch auf Informationen aus einer Einkaufsquelle basieren oder als Tabellenkalkulation importiert werden.

- Konfigurieren Sie Softwarezähler.

  Konfigurieren Sie Softwarezähler, um die Software-Compliance-Stufen Ihrer Organisation für Ihre gesamte Software anzuzeigen.

Installationsort der Software mit Legacy-Software Asset Management-Plugin bestimmen

Wenn Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwenden, um zu bestimmen, wo Ihre Software installiert ist, müssen Sie die folgenden Punkte beachten.

- Die Softwareinstanz enthält keine erkannten Informationen mehr. Die Informationen wurden zuvor in die Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] übertragen, werden nun jedoch in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] angezeigt. Da sich die Tabelle geändert hat, müssen Sie Ihre Transformationszuordnungen so ändern, dass sie auf die neue Tabelle verweisen.
- Modelle, die mit einem Discovery-Tool identifiziert wurden, sind mit Softwaremodellen verknüpft.
- Verwenden Sie die Gruppierung, um spezifischere Informationen von einem Softwarezähler zu erhalten.
- Softwareinstallationen verknüpfen einen Computer mit einem Softwaremodell (über ein Discovery-Modell).

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

Ein Discovery-Tool platziert die Daten, die es erhält, in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install]. Alle Informationen finden Sie in der Liste „Softwareinstallationen“ und in den einzelnen Softwareinformationsformularen. Wenn ein Datensatz erstellt wird, analysiert das System die Tabelle „Discovery-Modell“ und identifiziert fünf Schlüsselpunkte.

- Herausgeber
- Anzeigename
- Produkt-ID
- Version
- Überarbeitung

Software mit dem Legacy-Software Asset Management-Plugin im Netzwerk suchen

Nach der Verwendung eines Discovery-Tools können Sie mithilfe des Legacy-Plugins „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) eine definitive Liste aller im Netzwerk gefundenen Software suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Ein Benutzer mit der Rolle „Asset“ kann Softwareinstallationen löschen, dies wird jedoch nicht empfohlen. Archivieren Sie als Alternative Softwareinstallationsinformationen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Discovery-Modelle**.
   Ein Software-Administrator kann sich beispielsweise die Liste ansehen und sehen, dass Adobe Acrobat 9.0, 9.2, 9.3 und 9.5 gefunden wurde. Dann kann der Administrator Software-Discovery-Modelle bearbeiten, sodass alle Punktversionen beim Abgleich als Version 9.0 betrachtet werden.
2. Klicken Sie auf einen **Anzeigenamen** in einer Zeile.
   Es werden alle Installationen angezeigt, die einem individuellen Software-Discovery-Modell zugeordnet sind.

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Softwareinstallationsfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Softwareinstallation, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.
Discovery Modell	Software-Discovery-Modell, das die installierte Software darstellt.
Produkt-ID	Vom Herausgeber erstellte Nummer zur Identifizierung der Software.
Installationsstandort	Pfad, in dem die Software installiert ist.
Installationsdatum	Datum, an dem die Software installiert wurde.

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

Feld	Beschreibung
Überarbeitung	Revision der Software.
Instanzschlüssel	Verschlüsselte Anmeldeinformationen für die Softwareinstallation.
Installiert auf	Hardware, auf der die Software installiert ist.
Deinstallationszeichenfolge	Identifier zum Deinstallieren der Software.
ISO-Seriennummer	ISO-Nummer der Software.
Vordergrund	Dauer der Nutzung der Software im Vordergrund.
Hintergrund	Dauer der Nutzung der Software im Hintergrund.
Zuletzt gescannt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der letzten Erkennung der Software auf dieser Hardware.
Zuletzt verwendet	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der letzten Verwendung der Software auf dieser Hardware.
Gezählt von	Der Name der Zählerzusammenfassung, in der diese Installation gezählt wird.
Berechtigung	Berechtigung, die mit der Softwareinstallation verknüpft ist.
Abgeleitete Suite	Software-Suite, abgeleitet von den Ableitungsparametern.
Beurteilung	Gibt die Anzahl der Rechte an, die die Installation hat.
Im Cache	Wenn diese Option aktiviert ist, wurde die Lizenzinstallation bereits gezählt.
Aus Suiten ausschließen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Lizenz für alle Suite-Berechnungen ignoriert. Dieses Feld wird automatisch aktiviert, wenn die Installation eine mögliche Berechtigung für das genaue Software Model für dieses Configuration Item findet.

Hinweis: Discovery-Tools von Drittanbietern können die Software-Normalisierung verwenden, um die Softwareinstallationsdatenbank effektiver zu verwalten. Mit der Software-Normalisierung können Sie Ihre Softwareinstallationsdaten standardisieren, z. B. den Anzeigenamen, den Herausgeber, die Revision und die Version. Sie können das Software-Installationsformular so personalisieren, dass es diese Normalisierungsfelder enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren von Formularen .

Softwareinstallationen mit dem Systemzeitplaner scannen

Das Legacy-Plugin Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) fügt eine geplante Aufgabe zum Scannen von Softwareinstallationen mit dem Namen **SAM-Lizenzzähler** in hinzu **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.

Die Aufgabe **SAM-Lizenzzähler** wird jeden Morgen um 2:00 Uhr (Ortszeit) ausgeführt. Die Aufgabe fragt die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] ab und erfasst alle Installationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden.

Softwarelizenzen in Legacy Software Asset Management-Plugin

Softwarelizenzen basieren auf Modellen, die durch das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) definiert sind.

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

Sie können die Modelle zum Organisieren von Software-Lizenzen auf beliebige Weise erstellen, die für Ihre Organisation sinnvoll ist. Die üblichen Methoden zur Definition von Modellen und Lizenzen sind nach Abteilungen oder Regionen geordnet.

Lizenzen können mit einem Vertrag verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie in der Vertragsmanagement-Anwendung.

Lizenztypen

Folgende Lizenztypen sind im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar:

- Nach CPU
  - Nach CPU-Kernen
  - Nach Anzahl an CPUs
- Nach Anzahl der Punkte: Pro Installation – IBM PVU
- Nach Benutzer
  - Anzahl der Installationen pro Benutzer
  - Nach benannten Benutzer
- Nach Nutzung
  - Nutzung (CPU)
  - Nutzung (Benutzer)
- Nach Workstation: Pro Workstation

Unterstützte Lizenzmodelle

Modell	Beschreibung
Person	An Einzelpersonen vergeben.
Massenzuweisung	Benutzern über Berechtigungen zugewiesen.
Keine Massenzuweisung	Für Benutzer mit Details, z. B. wer eine Lizenz hat oder wo sich die Lizenz befindet, nicht nachverfolgt.

Lizenzverwaltung mit Legacy Software Asset Management-Plugin

Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Asset-Manager die Anzahl der für die Organisation verfügbaren Lizenzen nachverfolgen und organisieren.

Software-Lizenzen basieren auf Modellen, die Sie erstellen, um Software-Lizenzen sinnvoll zu organisieren. Verschiedene Lizenzberechnungsarten bestimmen, wie Software gezählt wird.

Software-Lizenzen können auch mit einem Vertrag verknüpft werden, der es einem Unternehmen ermöglicht, Software-Lizenzen für mehrere Assets oder Benutzer abzudecken. Sie können Softwareverträge mithilfe der Vertragsmanagement-Anwendung verwalten und nachverfolgen.

Softwarelizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin hinzufügen

Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie eine neue Softwarelizenz hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Schreibgeschützt. Name der Software-Lizenz. Wird automatisch erstellt.
Modellkategorie	Modellkategorie für die Software-Lizenz. **Software-Lizenz** ist standardmäßig ausgewählt.
Modell	Softwaremodell der zugehörigen Lizenz. Zum Beispiel, Microsoft Excel.
Berechtigungen	Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen. Wenn der Lizenz ein Unternehmensvertrag beigefügt ist, wird das Feld „Rechte“ nicht angezeigt.
Allgemein	
Asset-Tag	Nummer aus dem Asset-Tag Das Tag enthält die Seriennummer und den Barcode zum Verfolgen der Software-Lizenz.
Status	Aktueller Status der Softwarelizenz, z. B. **Bestellt** oder **In Gebrauch**.
Zugewiesen an	Benutzer, der dieser Software-Lizenz derzeit zugewiesen ist.
Verwaltet von	Benutzer oder Abteilung, die die Software-Lizenz verwaltet. Kann sich vom Besitzer unterscheiden. Zum Beispiel kann ein bestimmter Benutzer eine Software-Lizenz besitzen, aber die IT-Abteilung verwaltet sie.
Eigentum von	Benutzer oder Abteilung mit dem finanziellen Eigentum an der Software-Lizenz. Kann sich vom Manager unterscheiden.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset der Software-Lizenz, falls vorhanden. Beispielsweise ist das übergeordnete Asset der Microsoft Word-Software häufig die Microsoft Office-Suite.
Klasse	[Schreibgeschützt] Automatisch als Software-Lizenz erstellt.
Lizenzmetrik	[Optional] Eine einzelne Metrik, auf die die Software-Lizenz angerechnet wird.
Seriennummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung.
Substatus	Weitere Details zur Phase der Softwarelizenz. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten **Status** ab. Wenn Sie beispielsweise den Status **Deaktiviert** wählen, stehen die folgenden Substatus-Optionen zur Verfügung: **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Standort	Ort, an dem die Lizenz verwendet wird. Beispielsweise ein bestimmtes Werk oder Land oder eine bestimmte Region.
Abteilung	Abteilung der Person, die dieser Softwarelizenz **zugewiesen** ist.
Unternehmen	Unternehmen, das die Software erstellt hat.
Zugewiesen	Datum, an dem die Software-Lizenz zugewiesen wurde.

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

Feld	Beschreibung
Installiert	Datum, an dem die Software-Lizenz installiert wurde.
Anmerkungen	Informationen zur Software-Lizenz, die für andere hilfreich wären.

Informationen zu den Feldern in den Abschnitten **Finanzen** und **Verträge** des Formulars, siehe Assets erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Unternehmenslizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Unternehmenslizenzen sind in der Regel für große Kunden geeignet und bieten eine bestimmte Flexibilität, einen vereinbarten Rabattpreis und einen Mechanismus für eine einfache Verwaltung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Anwendung „Vertragsmanagement“, um eine Softwarelizenz als „Unternehmen“ oder „Abonnement“ für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) festzulegen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie als **Lizenztyp** die Option **Unternehmen** aus.
4. Füllen Sie möglichst viele verbleibende Felder im Vertragsformular aus und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den Vertrag erneut.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Abgedeckte Assets“ auf **Neu**.
7. Wählen Sie in **Asset** die vom Vertrag abgedeckte Software aus.
8. Wählen Sie unter **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem die Software-Lizenz dem Vertrag hinzugefügt wurde.
   Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
9. Wahlweise: Wählen Sie unter **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
12. Klicken Sie auf die von Ihnen angegebene Software.
13. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.

    Die Lizenzen sind unter **Ergebnisse Softwarezähler** aufgelistet. Die Lizenzen werden als 0 angezeigt, Sie halten aber die Vorschriften ein, da Sie eine Unternehmenslizenz mit einem

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

Unternehmensvertrag haben. Sobald ein Unternehmensvertrag mit Software verbunden ist, sind alle Benutzer berechtigt, wenn die Lizenzen gezählt werden.

Hinweis: In der Liste „Software-Lizenzen“ wird für Unternehmenslizenzen **0** in der Spalte **Rechte** angezeigt. Das Konzept „Rechte“ wird nicht für Unternehmenslizenzen verwendet.

Eine Abonnementlizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie Abonnementlizenzen erstellen und sich ändernde Informationen verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Software-Lizenzen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in der Liste **Vertragstyp** die Option **Abonnement** aus.
3. Füllen Sie das Formular **Vertrag** aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.
5. Wählen Sie in **Asset** die vom Vertrag abgedeckte Software aus.
6. Wählen Sie unter **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem die Software-Lizenz dem Vertrag hinzugefügt wurde.
   Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
7. Wahlweise: Wählen Sie unter **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
10. Klicken Sie auf die in Schritt 5 angegebene Software.
11. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
    Die Lizenzen sind unter **Ergebnisse Softwarezähler** aufgelistet.

Software-Lizenzberechtigungen für Legacy Software Asset Management-Plugin

Mit Softwareberechtigungen können Sie Personen oder Maschinen definieren, denen eine bestimmte erworbene Software-Lizenz zugewiesen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Asset-Manager vergeben eine Lizenz, um einen Benutzer oder eine Maschine zur Verwendung der Lizenz zu berechtigen. Ein Unternehmen kauft beispielsweise eine Software-Lizenz für 100 Rechte. Die Softwareberechtigung gibt die 100 Mitarbeiter oder Maschinen an, denen rechtmäßig eine Lizenz zugewiesen wurde. Wenn das ServiceNow Discovery-Tool verwendet wird und die Software auf 200 Computern installiert wird, kann der Asset-Manager die Mitarbeiter oder Computer identifizieren, die die Software ohne Lizenz verwenden. Der Asset-Manager kann Benutzer bitten, die Software von ihren Computern zu entfernen.

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

Integrierte Regeln verhindern, dass mehr Lizenzen berechtigt werden, als gekauft wurden. Lizenzberechtigungen verwenden bestimmte Software-Lizenz-Asset-Tags. Zusätzlich zum obligatorischen Asset-Tag können eine einzelne Person und ein bestimmter Configuration Item zugewiesen werden.

Der Nutzen der Verwendung von Softwareberechtigungen umfassen Folgendes.

- Wenn die Gesamtlizenzberechtigung überschritten wird, kann der Asset-Manager das Problem schnell beheben und den Konformitätsstatus wiederherstellen, indem entweder nicht autorisierte Software entfernt oder weitere Lizenzen bestellt werden.
- Wenn die Lizenzberechtigung nicht vollständig genutzt wird, kann der Asset-Manager reagieren, indem er die Anzahl der erworbenen Lizenzen in der Zukunft reduziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Asset-Lizenzberechtigungen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Anzeigename	In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugeordnet an	Das Configuration Item, das das Lizenz-Token verbraucht.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Internes Flag, von Software-Zählerlogik festgelegt und verwendet.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigung für Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie erstellen Softwareberechtigungen für CIs und Benutzer aus demselben Lizenzberechtigungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Berechtigungen über die Anwendung „Asset-Management“ erstellen. Navigieren Sie zu einem dieser Standorte und klicken Sie auf **Neu**:

- **Asset** > **Software** > **Asset-Lizenzberechtigungen**
- **Asset** > **Software** > **Lizenzberechtigungen des Anwenders**

Prozedur

1. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag**.
3. Klicken Sie auf **Berechtigung hinzufügen** und füllen Sie das Formular „Lizenzberechtigung“ mit den Feldern in der Tabelle aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die Ansicht kehrt zum Formular „Software-Lizenz“ zurück.
5. Wahlweise: Legen Sie im Abschnitt **Zugeordnete Bedingungen** eine Bedingung fest.

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

(Optional) Die Configuration Items, die diese Lizenz erhalten, müssen die angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können beispielsweise eine Bedingung festlegen, die diese Software-Lizenz nur CIs in einer bestimmten Abteilung zuordnet.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Lizenzberechtigung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugewiesen an	Benutzer des Berechtigungs-Tokens.
Zugeordnet an	Das Configuration Item, das das Lizenz-Token verbraucht.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Interne Kennzeichnung, von Softwarezählern festgelegt und verwendet.

Eine Software-Benutzerlizenzberechtigung für Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie können einen Benutzer berechtigen, eine Ihrer Software-Lizenzen zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Lizenzberechtigungen des Anwenders** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Schreibgeschützt. In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugewiesen an	Benutzer des Berechtigungs-Tokens.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Schreibgeschützt. Internes Flag, von Software-Zählerlogik festgelegt und verwendet.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin für ein Konfigurationselement berechtigen

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Lizenz für ein Konfigurationselement, z. B. einen Computer oder Server, oder einen Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag** oder auf **Neu**, um eine neue Software-Lizenz zu erstellen.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Berechtigungen** eine der folgenden Aktionen aus.
   - Doppelklicken Sie auf **Zugewiesen an**, um die Lizenz für ein bestimmtes Configuration Item, z. B. einen Computer oder Server, zu berechtigen.
   - Doppelklicken Sie auf **Standort**, um die Lizenz für einen bestimmten Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.
4. Wahlweise: Setzen Sie die Bedingung **Zugewiesene Bedingungen** auf die Configuration Items, da diese Lizenz die angegebenen Bedingungen erfüllen muss.

   Example
   Zum Beispiel können nur Configuration Items in einer bestimmten Abteilung dieser Software-Lizenz zugewiesen werden.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin für einen Benutzer oder einen Standort berechtigen

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Lizenz für einen einzelnen Benutzer zu berechtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag** oder auf **Neu**, um eine neue Software-Lizenz zu erstellen.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer-Berechtigungen** eine der folgenden Aktionen aus.
   - Doppelklicken Sie auf **Zugewiesen an**, um die Lizenz für einen bestimmten Benutzer zu berechtigen.
   - Doppelklicken Sie auf **Standort**, um die Lizenz für einen bestimmten Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.
4. Wahlweise: Setzen Sie die **Bedingung Zugewiesen an**, damit jeder Benutzer, der diese Lizenz erhält, die angegebenen Bedingungen erfüllt.

   Example
   Nur Personen in einer bestimmten Region kann diese Software-Lizenz zugewiesen werden
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin upgraden und downgraden

Das Konzept des Upgrades und Downgrades von Lizenzen ist in das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) integriert.

Dies ist hilfreich beim Abgleich von Lizenzen. Beim Downgraden einer Lizenz wird eine Lizenz erworben, jedoch eine frühere Version verwendet. Das Upgraden einer Lizenz erfolgt, wenn keine neuere Version einer Lizenz erworben wird, Sie jedoch die neuere Version verwenden dürfen. Downgraden ist häufiger als Upgraden.

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

Jede Version, die als untergeordnetes Downgrade-Element definiert ist und keine Berechtigungen und keine Lizenz besitzt, kann als Installation des übergeordneten Upgrade-Elements gezählt werden. Verwenden Sie diese Methode, um nicht lizenzierte Versionen von Software zu deinstallieren, die in Ihrer Umgebung ausgeführt wird. Wenn Sie eine nicht lizenzierte Version als untergeordnetes Downgrade-Element einer lizenzierten Version definieren, erstellt das System einen Softwaremodelldatensatz für die nicht lizenzierte Version mit einem Upgrade-Pfad zur lizenzierten Version. Wenn Sie das untergeordnete Downgrade-Element aus dem Datensatz der lizenzierten Version löschen, wird es automatisch aus dem Softwaremodelldatensatz für die nicht lizenzierte Version gelöscht.

Hinweis: Wenn das untergeordnete Downgrade-Element entweder eine Lizenz oder eine Berechtigung hat, muss es auch einen Zähler haben, der alle Installationen des untergeordneten Downgrade-Elements mit seiner eigenen Lizenz zählt.

Beispielsweise verfügen Sie über Lizenzen für das Softwaremodell MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word 2010, aber keine Lizenzen oder Berechtigungen für Word 2007. Discovery findet Installationen von Word 2007, die in Ihrer Organisation verwendet werden. Anstatt Benutzer zu erzwingen, alle Instanzen dieser nicht lizenzierten Version zu deinstallieren, entscheiden Sie sich, Installationen von Word 2007 mit Ihrer Word 2010-Lizenz zu zählen. Dazu konfigurieren Sie Word 2007 als untergeordnetes Downgrade-Element im Word 2010-Softwaremodelldatensatz. Für Word 2007 wird automatisch ein Softwaremodelldatensatz erstellt, der Word 2010 als übergeordnetes Upgrade-Element angibt.

Wenn eine Softwareversion über ein untergeordnetes Downgrade-Element oder eine Upgradeversion verfügt, die auf das übergeordnete Element angerechnet werden kann, ist die Anzahl der gezählten Installationen auf die Anzahl der verfügbaren Rechte des übergeordneten Elements beschränkt. Zum Beispiel hat MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word 2010 ein Downgrade auf Word 2007. Beide Versionen haben einen aktiven Zähler. MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word 2010 findet alle berechtigten Kopien von Word 2007 und entfernt auch alle Installationen von diesem Downgrade-Zähler, bis die verfügbaren Downgrade-Rechte verwendet werden. Wenn MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word 2010 jedoch nur über 100 Rechte verfügt, beträgt die maximale Anzahl der Rechte, die vom Downgrade-Zähler abgerufen werden können, 100.

Sie können das Start- und Enddatum für ein übergeordnetes Software-Upgrade-Element und ein untergeordnetes Downgrade-Element für gültig festlegen. Der Softwarezähler zählt die Upgrade- und Downgrade-Lizenzen innerhalb der ausgewählten Daten. Wenn der Softwarezähler außerhalb des Datumsbereichs ausgeführt wird, werden die Upgrade- und Downgrade-Lizenzen nicht gezählt.

Hinweis: Wenn für das Softwaremodell ein übergeordnetes Upgrade- oder untergeordnetes Downgrade-Element festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells. Wenn in der Software-Lizenz festgelegt, gilt dies speziell für diese Lizenz.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin upgraden

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Softwarelizenz mit einer von zwei Methoden zu upgraden: über einen Softwarelizenzdatensatz oder über einen Softwaremodelldatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

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

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein übergeordnetes Upgrade-Element aus einem Software-Lizenzdatensatz zu identifizieren.

   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen** und wählen Sie eine Softwarelizenz aus.

   b. Klicken Sie in der Registerkarte **Software Upgrade und Downgrade** auf **Neu**.

   c. Füllen Sie das Formular aus.

   Formular „Software-Upgrade und -Downgrades“

Feld	Beschreibung
Lizenz	Name und Asset-Nummer der Software-Lizenz.
Downgrade für untergeordnetes Element	Niedrigere Version der Softwarelizenz.
Übergeordnetes Element upgraden	Höhere Version der Softwarelizenz.
Startdatum	Startdatum des Upgrades.
Enddatum	Enddatum des Upgrades.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Software-Upgrade wird im Abschnitt „Software-Upgrade und Downgrades“ angezeigt.

   e. Wählen Sie das Kontrollkästchen „Software-Upgrade“ aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Softwarelizenz wird in der Softwarelizenzliste aktualisiert.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein übergeordnetes Upgrade-Element aus einem Softwaremodelldatensatz zu identifizieren.

   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Softwaremodelle**.

   b. Wählen Sie ein Modell aus.

   c. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Upgrade** auf die Spaltenkopfzeile **Übergeordnetes Element upgraden**.

   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.

   e. Klicken Sie auf das grüne Häkchen und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Softwaremodellformular wird aktualisiert.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin downgraden

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Softwarelizenz mit einer von zwei Methoden zu downgraden: über einen Softwarelizenzdatensatz oder über einen Softwaremodelldatensatz.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Untergeordnete Downgrade-Elemente, die in der Software-Lizenz festgelegt sind, gelten speziell für diese Lizenz. Wenn ein untergeordnetes Downgrade-Element im Softwaremodell festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells.

Prozedur
1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Lizenz von einem Softwaremodelldatensatz downzugraden.
   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Softwaremodelle**.
   b. Wählen Sie ein Modell aus.
   c. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Downgrade** auf die Spaltenkopfzeile **Downgrade für untergeordnetes Element**.
   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
   e. Klicken Sie auf das grüne Häkchen.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Lizenz von einem Software-Lizenzdatensatz downzugraden.
   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
   b. Wählen Sie eine Lizenz aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Software Upgrade und Downgrades“ auf **Neu**.
   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
   e. Wählen Sie die **Start**- und **End**-Daten aus.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein untergeordnetes Downgrade-Element mit Legacy Software Asset Management-Plugin aus einem Software-Lizenzdatensatz identifizieren

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um ein untergeordnetes Downgrade-Element aus einem Software-Lizenzdatensatz zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Wählen Sie eine Lizenz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Software Upgrade und Downgrades** auf **Neu**.
4. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
5. Wählen Sie die Start- und Enddaten aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Untergeordnete Downgrade-Elemente, die in der Software-Lizenz festgelegt sind, gelten speziell für diese Lizenz. Wenn ein untergeordnetes Downgrade-Element im Softwaremodell festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells.

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

Liste nicht zugeteilter Softwarelizenzen für Legacy Software Asset Management-Plugin anzeigen

Die Verwaltung von Softwarelizenzen beinhaltet das Wissen, welche Lizenzen sich im Besitz Ihrer Organisation befinden, aber nicht zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Lizenzen Benutzern oder Geräten zuweisen. Wenn niemand die freien Lizenzen benötigt, kann dies vermerkt werden, damit in Zukunft weniger Lizenzen gekauft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Freie Lizenzen**.
2. Zeigen Sie die Liste **Softwarezähler-Details** an (Ansicht **Freie Lizenz**).
   In der Spalte **Beurteilung** wird die Anzahl der freien Lizenzen für das angegebene Softwaremodell aufgelistet.
3. Klicken Sie auf einen Namen in der Spalte **Modell**, um detaillierte Informationen zu einer bestimmten Lizenz zu erhalten.
   Zeigen Sie die Liste **Softwaremodell** in der Ansicht **Freie Lizenz** an.

Softwarelizenzen mit Legacy Software Asset Management-Plugin zusammenführen

Wenn Sie über mehrere Softwarelizenzen verfügen, die mit demselben Modell verknüpft sind, können Sie die einzelnen Lizenzen mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu einer konsolidierten Lizenz zusammenführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für die Zusammenführung müssen die einzelnen Lizenzen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Die Lizenzen können nicht bereits in eine andere konsolidierte Lizenz zusammengeführt worden sein.
- Die Informationen in den folgenden Feldern müssen für jede Lizenz übereinstimmen:
  - Modell
  - Zugeordnete Bedingung
  - Zugewiesene Bedingung
  - Unternehmen
  - Standort
  - Abteilung
  - Kostenstelle
  - Status
- Die Lizenzen müssen die gleiche Anzahl von Software-Upgrades und -Downgrades sowie den gleichen Satz von Assets enthalten. Um diese Informationen zu überprüfen, wechseln Sie zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen** und wählen Sie eine Lizenz aus.

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

- Informationen zu Upgrades und Downgrades finden Sie in der zugehörigen Liste **Software-Upgrade und -Downgrades**.
- Gehen Sie für die abgedeckten Assets zur eingebetteten Liste **Abgedeckte Assets** in der zugehörigen Liste „Verträge“.

Wenn eine Lizenz zusammengeführt werden kann, wird **Mit ähnlichen Lizenzen zusammenführen** unter **Zugehörige Links** im Formular „Software-Lizenz“ angezeigt.

So führen Sie eine Lizenz zusammen:

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Lizenz.
2. Klicken Sie auf den Link **Mit ähnlichen Lizenzen zusammenführen**.

   Zeigt ein Dialogfeld mit einer Meldung an, dass der Zusammenführungsprozess irreversibel ist und dass die Lizenzschlüssel nicht zusammengeführt werden.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Alle qualifizierenden Lizenzen, einschließlich der aktuellen Lizenz, werden zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt. Eine Informationsnachricht wird angezeigt, bis der Benutzer zu der neu zusammengeführten Lizenz weitergeleitet wird.

   Alle qualifizierenden Lizenzen werden zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt, sofern sie nicht mit einer bestehenden konsolidierten Lizenz abgeglichen werden können. Wenn sie zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt werden, wird das Feld **Asset-Tag** gelöscht. Nach dem Zusammenführen wird die zusammengeführte Lizenz als **Ist zusammengeführte Lizenz** (Feld = wahr) markiert, und im Feld **Zusammengeführt in** wird diese Lizenz für die konsolidierten Lizenzen festgelegt.

   Hinweis: Lizenzen, die als zusammengeführt markiert sind, werden nicht gezählt.

   Für die konsolidierten Lizenzen:

   - Die Anzahl der Rechte wird zu einer neuen Anzahl zusammengefasst.
   - Die Asset- und Benutzerberechtigungen werden auf die neue Lizenz übertragen.
   - Die Kostenzeilen und Assets auf vertragsbezogenen Kostenkarten werden auf die neue Lizenz übertragen.
   - Der Satz von Software-Upgrades und -Downgrades sowie der Satz von abgedeckten Assets wird in die neue Lizenz kopiert.
   - Die Kosten für jede einzelne Lizenz werden in der neuen Lizenz in der Systembasiswährung zusammengefasst.
   - Es wird eine Historie der konsolidierten Lizenzen und deren Verlauf beibehalten.

Zugehörige Informationen

Lizenzverwaltung mit Legacy Software Asset Management-Plugin

Softwaremodelle mit Legacy-Software Asset Management-Plugin verwalten

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwendet Softwaremodelle zum Verwalten von Lizenzen, insbesondere in Softwarezählern und Lizenzbeschränkungen, sowie zum Nachverfolgen von Upgrade- und Downgrade-Lizenzen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Softwaremodelle für die gesamte Software, die Ihre Organisation überwachen möchte. Softwaremodelle können auch aus einer anderen Quelle wie der Discovery-Anwendung importiert werden.

Hinweis: Software erstellt keine Configuration Items. Wenn das von Ihnen verwendete Discovery-Tool ISO-Informationen unterstützt und findet, werden Details wie ISO-ID und ISO-Seriennummer dem Formular „Softwaremodell“ für Compliance-Zwecke hinzugefügt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Softwaremodelle**.
   Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, kann jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder „Softwaremodelle“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens *glide.cmdb_model.display_name.shorten* steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Administratoren können die Eigenschaft konfigurieren.
Hersteller	Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.
Name	Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder ein abstrakter Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. Außendienstmitarbeiter-Laptop.
Edition	Die Edition des Softwaremodells, z. B. Professional.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Modellkategorien	[Schreibgeschützt] Die Kategorie, der das Modell zugewiesen ist. Das System setzt den Wert automatisch auf **Software-Lizenz**. Dieses Feld ist eine Glide Liste.
Asset-Nachverfolgungsstrategie	Der Prozess, durch den das Modell verfolgt werden soll. Wählen Sie aus Folgendem: ◦ **Kategorie belassen**: Das Modell ist transparent und die Assetklasse wird nur durch die Kategorie definiert. ◦ **Verbrauchsmaterial erstellen**: Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert. ◦ **Keine Assets erstellen**: Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert.

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

Feld	Beschreibung
Beschaffungsmethode	Die Methode zum Kauf des Modells. Optionen sind **Beide**, **Kaufen** und **Leasen**.
Kosten	Die Kosten einer einzelnen Einheit des Modells.
Abschreibung	Das Abschreibungsschema für das Modell.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.
Strichcode	Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden normalerweise vom Hersteller vergeben.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.
Anmerkungen	Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.
Lizenz	
Version	Die genaue Version der Software. Zum Beispiel Version 2.
Größer	Die ISO-Hauptversionsnummer der Software.
Kleiner	Die ISO-Nebenversionsnummer der Software.
Build	Die Build-Nummer der Software.
Software-Kategorie	Ein Kategoriename zum Gruppieren von Software mit ähnlichen Eigenschaften.
Einzel- oder Multilizenz	Definiert, ob dieses Modell eine einzelne Lizenz oder mehrere Lizenzen verwendet.
Maximale Sockelanzahl	Maximale Anzahl an CPU-Sockel, die ein Computer für die Installation der Software benötigt.
Lizenztyp	Der Nachverfolgungstyp für die Lizenz. Zum Beispiel nach Anzahl der Benutzer, pro Workstation, pro Installation mit IBM PVU oder pro Oracle-Prozessoren. Wenn Sie die Option **Nach Anzahl der Benutzer** auswählen, können Sie einen Softwarezähler erstellen und die Anzahl der Installationen pro Lizenz angeben.
Aktivierungsstatus	Der Aktivierungsstatus des Softwaremodells. Optionen sind **Keine** und **Aktiviert**.
ISO-ID	Die eindeutige ISO-Identifizierungsnummer des Softwareprodukts.
ISO-Seriennummer	Die von der ISO für die Software ausgegebene Seriennummer.
Anwendungsmodell	Mit dieser Software verbundene Anwendung.
Berechtigungen	Anzahl der dieser Software gewährten Lizenzen.
Minimale Benutzeranzahl	Minimale Anzahl von Benutzerlizenzen, die für diese Software benötigt werden.

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

Feld	Beschreibung
Maximale Benutzeranzahl	Maximale Anzahl von Benutzerlizenzen, die für diese Software benötigt werden.
Suite-Komponenten	
Rückschlussprozentsatz	Prozentsatz der Suite-Komponenten, die in einem System vorhanden sein müssen, um als Suite zu gelten. Wird für das Suite-Management verwendet. Zum Beispiel besteht Suite A aus 5 Produkten. Wenn der Rückschlussprozentsatz auf 60 % festgelegt ist und ein Discovery-Tool drei der Produkte auf dem System findet, wird die Software für einen möglichen Kauf als Suite gekennzeichnet.
Komponenten	Das/die untergeordnete(n) Produkt(e) der Suite. Zum Beispiel sind Microsoft Word und Microsoft Excel untergeordnete Produkte von Microsoft Office.
Übergeordnete Suiten	
Übergeordnet	Die übergeordneten Suiten, denen die Software zugewiesen ist. Zum Beispiel ist die übergeordnete Suite für mehrere gängige Microsoft-Produkte eine Version von Microsoft Office.
Upgrade	
Upgrades	Eine alternative Versionslizenz, für die Sie Rechte besitzen. Wenn Sie beispielsweise Version 4 eines Softwareprodukts kurz vor der Veröffentlichung von Version 5 erwerben, kann Ihre Version 4-Lizenz ein kostenloses Upgrade auf Version 5 enthalten, wenn diese veröffentlicht wird.
Downgrade	
Downgrades	Eine alternative Versionslizenz, für die Sie Rechte besitzen. Wenn Sie beispielsweise Version 4 eines Softwareprodukts erwerben, kann Ihre Version 4-Lizenz Downgrade-Rechte auf Version 3 enthalten.
Lizenzen	
Software-Lizenzen	Die Software-Lizenzen, die automatisch von diesem Modell erstellt werden sollen. **Hinweis:** Diese eingebettete Liste zeigt alle in diesem Modell erstellten Assets, unabhängig davon, ob es sich um Software-Lizenzen handelt oder nicht, in Versionen vor dieser Release.
Katalogelement	
Produktkatalog	Die Informationen zum Modell, wie sie im Produktkatalog und Servicekatalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Produktkatalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Produktkatalog erscheint.

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

Feld	Beschreibung
Bild	Ein Bild des Software-Logos.

Alle Softwarelizenzen, die Sie erstellen und dem neuen Modell zuweisen, werden in der eingebetteten Liste **Lizenzen** im Formular „Softwaremodell“ angezeigt.

Software-Suiten mit Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Software verwendet das Konzept von Suiten anstelle von Paketen.

Eine Software-Suite ist eine Gruppe von zugehöriger Software, die als eine Einheit angeboten wird. Ein Beispiel ist die MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional-Suite mit Office-Software-Tools, die PowerPoint, Word, Excel, Outlook und Access enthält. Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie Suites erstellen und der Suite Komponenten hinzufügen, damit die Lizenzen Ihrer Organisation genau gezählt werden.

Für jedes Softwaremodell können Sie angeben, ob das Modell eine Suite (übergeordnet) oder eine Komponente (untergeordnet) ist. Ein Softwaremodell kann eine Komponente in mehreren Suiten sein. Zum Beispiel ist MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word eine Komponente in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Standard und MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional. Obwohl Sie ein einzelnes Softwaremodell sowohl als Suite als auch als Komponente festlegen können, wird Software normalerweise nicht als verschachtelte Suiten verkauft.

Verwenden Sie die Optionen **Rückschlussprozentsatz** und **Rückschluss verbindlich**, um die Suiten noch besser zu steuern.

- **Rückschlussprozentsatz**: gibt an, wie viel Prozent der Komponenten in der Suite installiert sein müssen, damit die Software als Suite identifiziert werden kann.
- **Rückschluss verbindlich**: erzwingt, dass eine bestimmte Komponente in einer Suite installiert werden muss, um rückzuschließen, dass die Suite installiert ist.

Geben Sie beispielsweise einen **Rückschlussprozentsatz** von 80 % an, und legen Sie die Option **Rückschluss verbindlich** für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Access auf **wahr** fest. Diese Einstellungen geben an, dass MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Access zusammen mit 3 von 4 anderen Produkten (MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word, MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Excel, MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs PowerPoint und MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook) installiert werden muss, um zu folgern, dass MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional installiert ist.

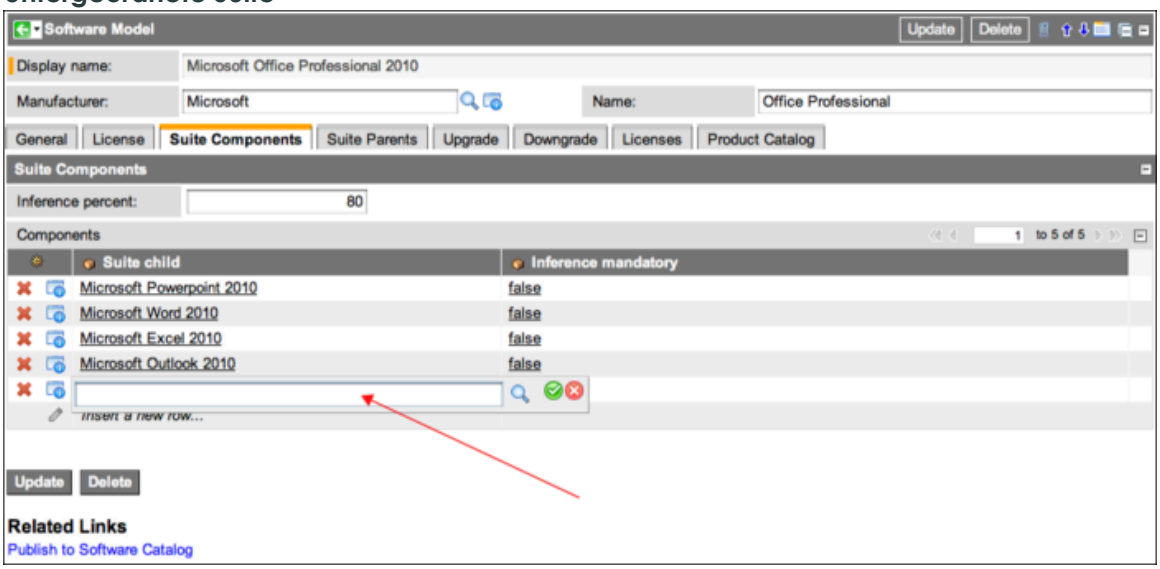
Die Felder „Rückschlussprozentsatz“ und „Rückschluss verbindlich“

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

So definieren Sie das neue Softwaremodell als einen übergeordneten Datensatz in einer Suite:

1. Öffnen Sie einen Softwaremodelldatensatz.
2. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Suite-Komponenten“ auf eine leere Zeile unter **Untergeordnete Suite**.

Untergeordnete Suite

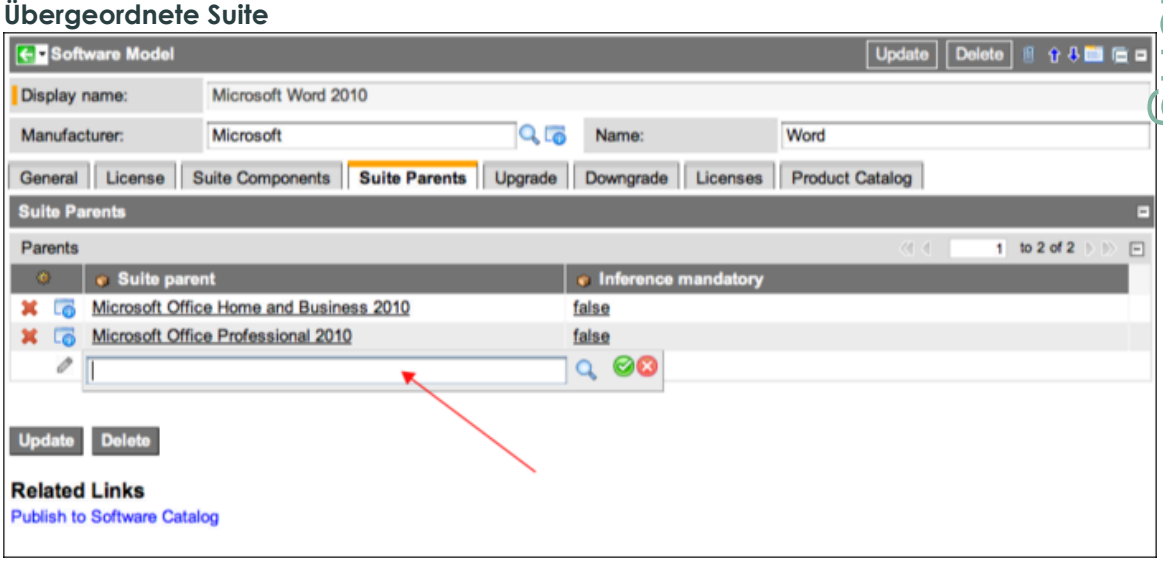


3. Fügen Sie die Software hinzu, die in der Suite enthalten sein soll.
4. [Optional] Setzen Sie die Option **Rückschluss verbindlich** auf **wahr**, wenn die Software installiert sein muss, um das Modell als Suite zu zählen.
5. Wiederholen Sie dies bei Bedarf.

So definieren Sie den neuen Softwaredatensatz als untergeordnetes Element:

1. Öffnen Sie einen Softwaremodelldatensatz.
2. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Übergeordnete Suite“ auf eine leere Zeile unter **Übergeordnete Suite**.

Übergeordnete Suite



3. Fügen Sie die Suite hinzu, zu der dieses Softwaremodell gehören soll.

Automatische Übersetzung

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

4. Wiederholen Sie dies bei Bedarf.

> **Hinweis:** Wenn an einer Suite eine Änderung vorgenommen wurde, wird eine regelmäßige Aufgabe namens *Calculate suites [Software Suite Model]* erstellt. Die Aufgabe wird sofort ausgeführt, berechnet alle Suiten und löscht sich anschließend selbst. Die Berechnungen werden in der Tabelle „cmdb_sam_sw_install“ unter „abgeleitete Suite“ gespeichert.

Lizenzberechnungen mit Legacy-Software Asset Management-Plugin

Softwarelizenzberechnungen mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zählen die Anzahl der Lizenzen, die in Ihrer Netzwerkumgebung vorhanden sind.

Benutzer mit der Rolle „sam“ können Software-Lizenzen mithilfe einer Vielzahl von Lizenzberechnungstypen zählen, z. B. nach Anzahl der Benutzer, Anzahl der Arbeitsstationen, Anzahl der CPUs usw. Sie können beispielsweise die Anzahl der Adobe Acrobat 9.0-Lizenzen basierend auf der Anzahl der Benutzer, auf denen die Software in der Organisation installiert ist, zählen.

Softwarelizenzen mit Legacy-Software Asset Management-Plugin berechnen

Bei Softwarerechnungen werden Lizenzberechnungstypen verwendet, um zu bestimmen, wie Software-Lizenzen in Ihrer Organisation gezählt werden.

Sie können die vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) bereitgestellten Standardlizenztypen verwenden oder neue erstellen. Um die Standardtypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Lizenzberechnungen** und wählen Sie einen Typ aus. Alle Felder in den Standarddatensätzen sind schreibgeschützt.

Lizenzberechnungen-Details

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Lizenztyps.
Abfragetabelle	Die Tabelle, die für Daten verwendet wird. Mögliche Werte sind „Softwareinstallation“ und „Softwareverwendung“.
Zählung von	Der Berechnungstyp, nach der der Lizenzberechnungstyp Software-Lizenzen zählt.

Von Legacy-Software Asset Management-Plugin unterstützte Lizenzberechnungstypen

Standardlizenzberechnungstypen sind mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar.

Diese Lizenztypen können nicht gelöscht werden.

Lizenzberechnungstypen

Kategorie	Lizenztyp
Nach CPU	• **Nach CPU-Kernen**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Das Feld **Anzahl CPU-Kerne** im Hardware Configuration Item bestimmt die Anzahl der Rechte, die von einer Softwareinstallation auf dem Configuration

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
	Item beansprucht werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Nach Anzahl der CPUs**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Das Feld **CPU-Anzahl** auf dem Hardware Configuration Item bestimmt die Anzahl der Rechte, die von einer Softwareinstallation auf dem Configuration Item verbraucht werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items.
Nach Anzahl der Punkte	**Pro Installation - IBM PVU**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Installationsanzahl für jedes Hardware Configuration Item mit IBM PVU-Software ist eine Punktberechnung. Der CPU-Typ bestimmt den PVU-Pro-Kern-Multiplikator basierend auf der IBM PVU-Zuordnungstabelle. Die Gesamtzahl der Kerne auf dem Configuration Item wird mit diesem pro-Kern-Multiplikator multipliziert, um zu bestimmen, wie viele Rechte von einer Installation auf diesem Configuration Item verwendet werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. Dieser Lizenztyp ist vorhanden, funktioniert jedoch erst, wenn das Software Asset Management-Plugin IBM PVU Process Pack aktiv ist.
Nach Clientzugriffslizenz (CAL)	• **CAL (Gerät)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Nutzung wird als eine Installation für jedes eindeutige Configuration Item (Gerät) gezählt. Der Zähler prüft für jede Installation nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in den Software-Lizenzdatensätzen. Die Tabelle „Softwareverwendung“ [ast_usage] wird zum Zählen verwendet. • **CAL (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Nutzung wird als eine Installation für jeden einzelnen Benutzer gezählt. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Die Tabelle „Softwareverwendung“ [ast_usage] wird zum Zählen verwendet.
Nach Benutzer	• **Anzahl der Installationen pro Benutzer**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Er zählt bis zur angegebenen Menge. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
	Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Pro benannter Benutzer**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem eindeutigen Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Keine Lizenz erforderlich (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtzahl der Benutzer dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem eindeutigen Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. Dieser Lizenztyp wird für Softwareinstallationen verwendet, für die keine Lizenz erforderlich ist, z. B. Open-Source-Anwendungen. So vergleichen Sie **Anzahl der Installationen pro Benutzer** und **Pro benannter Benutzer**: • **Anzahl der Installationen pro Benutzer** zählt die Anzahl der Installationen, die der Benutzer hat, und weist Lizenzkosten basierend auf Installationen pro Lizenz zu. Zum Beispiel hat Benutzer A drei Installationen. Für jede Installation wird eine Lizenz verwendet, also insgesamt drei Lizenzen. • Für **Pro benannter Benutzer** gibt es kein Installationslimit für einen bestimmten Benutzer. Beispiel: Benutzer B, der über drei Installationen verfügt, benötigt nur eine Lizenz für die drei Installationen.
Nach Nutzung	• **Verwendung (CPU)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Der Zähler sucht alle Softwareverwendungsdaten, die einem der Discovery-Modelldatensätze des Softwaremodells des Zählers zugeordnet sind. Er zählt eine Installation für jedes eindeutige Configuration Item. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Software-Nutzungsdaten. • **Verwendung (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Der Zähler sucht alle Softwareverwendungsdaten, die einem der Discovery-Modelldatensätze des Softwaremodells des Zählers zugeordnet sind. Er zählt eine Installation für jeden eindeutigen Benutzer über Zugriff von Hardware Configuration Item. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Software-Nutzungsdaten.

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
Nach Arbeitsplatz-PC	• **Pro Arbeitsplatz-PC**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation auf einem Hardware Configuration Item mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell zugeordnet sind. Der Zähler prüft für jede Installation nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in den Software-Lizenzdatensätzen. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Keine Lizenz erforderlich (Arbeitsplatz-PC)**Dieser Lizenztyp wird für Softwareinstallationen verwendet, für die keine Lizenz erforderlich ist, z. B. Open-Source-Anwendungen.
Nach Oracle-Installation	• **Von Oracle benannter Benutzer**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer zählt. • **Von Oracle benannter Benutzer Plus**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer und Konten zählt. • **Oracle Processor**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server zählt. Diese Kategorie und ihre Lizenztypen sind verfügbar, wenn das Oracle Process Pack aktiviert ist.

Einen anwenderdefinierten Lizenztyp für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Mit anwenderdefinierten Lizenztypen im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie einen Lizenztyp mit besonderen Bedingungen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein anwenderdefiniertes Skript kann detaillierte Informationen zur Anzahl der Rechte bereitstellen, die eine Softwareinstallation oder -verwendung benötigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Lizenzberechnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Neue Lizenzberechnungen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Softwarelizenztyps.
Abfragetabelle	Der Wert, der für Abfragen verwendet wird. Dies kann entweder **Softwareinstallation** sein, um die Anzahl der Installationen zu zählen,

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

Feld	Beschreibung
	oder **Softwareverwendung**, um zu zählen, wie oft die Software verwendet wird.
Zählung von	Der Berechnungstyp, nach der der Lizenztyp Software-Lizenzen zählt. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert auf **Anwenderdefiniert** festgelegt ist, um einen neuen Berechnungstyp zu erstellen.
Berechtigungstyp	Der Berechtigungstyp der Lizenz, entweder **Arbeitsplatz-PC** oder **Benutzer**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Anzahl nach** auf **Anwenderdefiniert** festgelegt ist.
Skript	Das Skript, das für anwenderdefinierte Lizenztypen verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Anzahl nach** auf **Anwenderdefiniert** festgelegt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein anwenderdefiniertes Skript für den Legacy-Software Asset Management-Plugin-Lizenztyp erstellen

Standardmäßig enthält das Feld **Skript** im Formular „Softwarelizenzberechnung“ im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) Informationen zu verfügbaren Variablen und ein Beispielskript.

Sie können das Beispiel als Grundlage für das anwenderdefinierte Skript verwenden oder das Beispiel vollständig ersetzen.

Sie können die folgenden Variablen im anwenderdefinierten Skript verwenden.

Anwenderdefinierte Skriptvariablen

Variable	Beschreibung
found	Enthält einen GlideRecord der Softwareinstallation oder des Softwareverwendungsdatensatzes, der gerade ausgewertet wird.
workstation	Enthält ein GlideRecord der Arbeitsstation, auf die der gefundene Datensatz verweist.
user	Enthält ein GlideRecord des Benutzers, auf den der Datensatz „Gefunden“ verweist. Kann null sein, wenn kein Benutzer zugewiesen ist.
counter_id	Enthält die „sys_id“ des Zählers, der das Skript ausführt.
query_table	Gibt die Tabelle an, die gerade abgefragt wird, entweder „Softwareinstallation“ oder „Softwareverwendung“.
valuation	Gibt den Wert in den Rechten an, die dieser Softwareinstallation oder diesem Softwareverwendungsdatensatz zugewiesen wurden.

Folgende Funktionen sind als Teil der *SAMUtil*-Skripteinbindung verfügbar und können in anwenderdefinierten Skripts verwendet werden.

Hinweis: Alle diese Funktionen nutzen und hängen von den oben genannten Variablen ab.

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

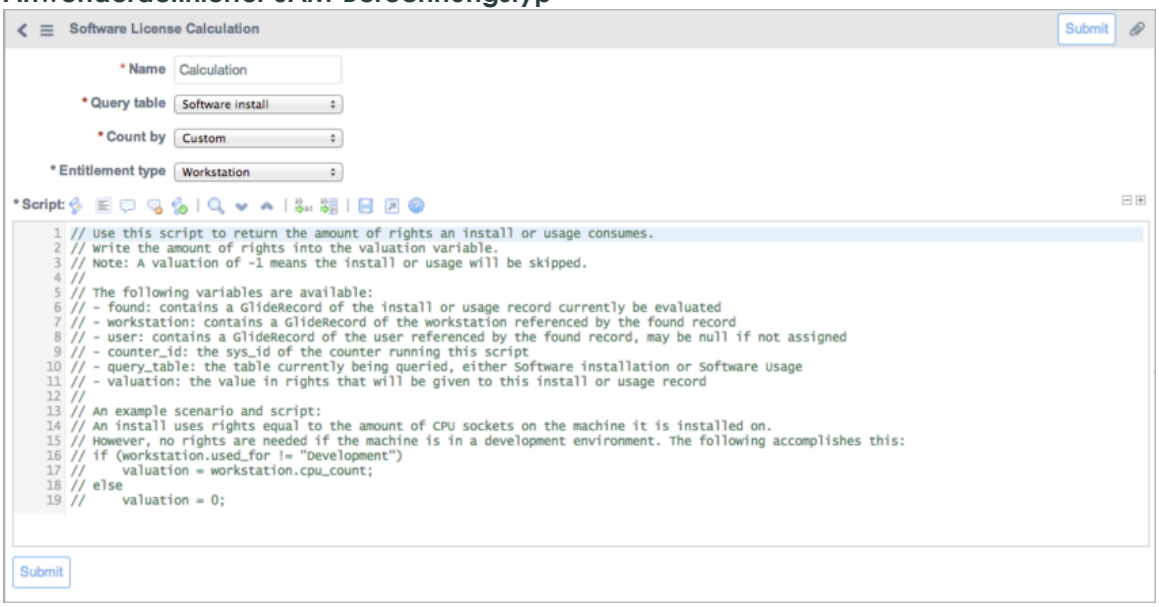
Anwenderdefinierte Skriptfunktionen

Funktionen	Beschreibung
getWorkstationInstallsOrUsages	Gibt eine Liste anderer Installationen auf dem angegebenen Arbeitsplatz-PC zurück.
getUserInstallsOrUsages	Gibt eine Liste aller anderen zu dem Benutzer gehörenden Installationen zurück.
createCounterViolation	Gibt eine Zählerverletzung für den aktuellen Zähler mit der angegebenen Ursache ein.

Beispiel:

Das folgende Skript verwendet die Anzahl der Rechte, die der Anzahl der CPU-Sockel auf dem Rechner entsprechen, auf dem das Skript installiert ist. Die Variable *workstation* wird verwendet, um eine Workstation in der Entwicklungsumgebung zu identifizieren. Wenn eine solche Workstation gefunden wird, weist das Skript eine *valuation* zu, die der Anzahl der CPU-Sockel in der Maschine entspricht. Andernfalls werden, wenn sich der Arbeitsplatz-PC nicht in der Entwicklungsumgebung befindet, keine Rechte zugewiesen.

Anwenderdefinierter SAM-Berechnungstyp



Software-Discovery-Modelle im Legacy-Software Asset Management-Plugin

Software-Discovery-Modelle im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können dazu verwendet werden, die Software, die Sie besitzen, zu normalisieren, indem Sie Modelle analysieren und klassifizieren, um Doppelarbeit zu vermeiden.

Software-Discovery-Modelle werden in der Tabelle Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model] gespeichert. Es gibt einen deutlichen Unterschied zwischen Softwaremodellen und Software-Discovery-Modellen.

- Ein Softwaremodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration von Software.
- Ein Software-Discovery-Modell ist ein Modell, das erstellt wird, wenn Discovery Software ausführt und identifiziert.

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

Software-Discovery-Modelle können nicht manuell erstellt werden. Die ServiceNow-Plattform verwendet eine der folgenden Feldkombinationen, um das neue Software-Discovery-Modell an ein vorhandenes Softwaremodell anzupassen.

- **Anzeigename**, **Herausgeber** und **Version**
- **Anzeigename** und **Version**, wenn das Feld **Herausgeber** leer ist
- Nur **Anzeigename**, wenn die Felder **Herausgeber** und **Version** leer sind

Bei der Analyse von Versionsnummern sucht die ServiceNow-Plattform immer zuerst nach einer genauen Übereinstimmung, rundet jedoch auf eine Hauptversionsnummer ab, wenn keine exakte Übereinstimmung gefunden wird. Wenn beispielsweise keine Übereinstimmung für Versionsnummer 8.0.4 gefunden wird, Version 8.0 jedoch vorhanden ist, wird Version 8.0 im Feld **Softwaremodell** verwendet.

Ein Software-Discovery-Modell mit Legacy-Software Asset Management-Plugin bearbeiten

Sie können im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) im Formular „Software-Discovery-Modelle“ nur das Feld **Softwaremodell** und das Kontrollkästchen **Genehmigt** bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

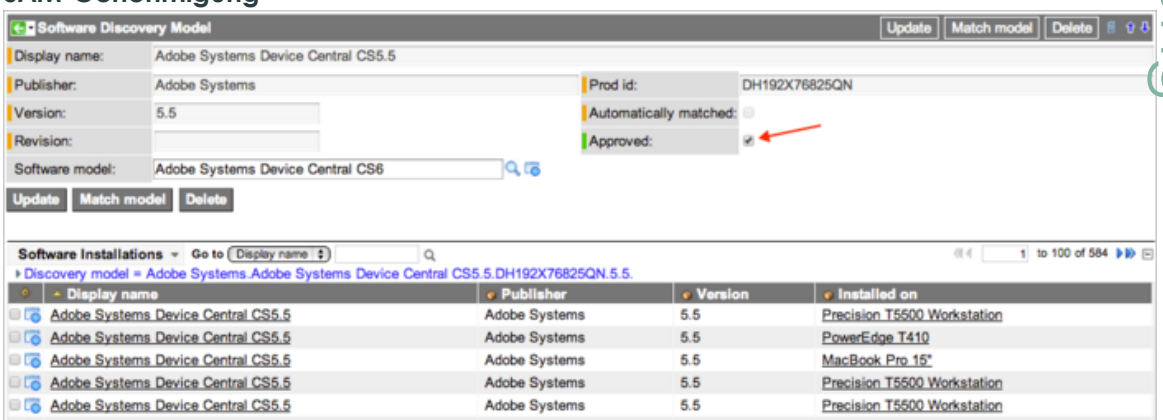
Wenn die Informationen, die dem Feld **Softwaremodell** automatisch hinzugefügt werden, falsch sind, können Sie zu einem vorhandenen Modell wechseln oder ein neues erstellen.

Keines der Datensätze des Software-Discovery-Modells wird beim Erstellen genehmigt. Sie müssen sie manuell genehmigen, nachdem Sie sie auf Richtigkeit überprüft oder normalisiert haben. Wenn das automatisch generierte Softwaremodell korrekt ist, genehmigen Sie das Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle**.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Herausgeber**.
3. Wählen Sie **Genehmigt**.

SAM-Genehmigung



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

Automatischer Abgleich mit einem vorhandenen Modell mithilfe von Legacy-Software Asset Management-Plugin

Mit der Funktion „Automatische Übereinstimmung“ können Sie im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ein Software-Discovery-Modell zu einem vorhandenen Softwaremodell zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie ein Modell.
2. Löschen Sie das Feld **Softwaremodell**.
3. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Herausgeber**.
4. Klicken Sie auf **Modell zuordnen**.
   Das System sucht nach der besten Übereinstimmung aus vorhandenen Modellen. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, fügt das System den Namen automatisch dem Feld **Softwaremodell** hinzu und aktiviert die Checkbox **Automatisch abgeglichen**. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird die Meldung **Keine Übereinstimmung gefunden** angezeigt, und es werden zwei zugehörige Links angezeigt, sodass Sie ein neues Modell erstellen können. Keine Änderung tritt auf, wenn das System bereits eine Übereinstimmung hergestellt hat.
5. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, erstellen Sie ein neues Modell.
   Wenn ein Modell bereits zugeordnet ist, wird die Funktion „Automatische Übereinstimmung“ nicht ausgeführt.

   Die Funktion „Automatische Übereinstimmung“ kann auch verwendet werden, wenn Sie einen neuen Discovery-Modelldatensatz einfügen oder wenn Sie ein vorhandenes Discovery-Modell ändern und aktualisieren. Wenn die automatische Übereinstimmung ausgeführt wird, werden bei allen Softwareinstallationen und -verwendungen, die auf das Discovery-Modell verweisen, die Felder **Abgeleitete Suite** und **Im Cache** gelöscht.

   Weitere Informationen zu Softwareinstallations- und -verwendungsdatensätzen finden Sie unter Bestimmen, wo Software installiert ist.

Neue Modelle mit Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Wenn das automatisch generierte Softwaremodell nicht korrekt ist oder das System keine Übereinstimmung mit vorhandenen Modellen finden kann, können Sie mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ein neues Modell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie ein Modell.
2. Löschen Sie das Feld **Softwaremodell**.
3. Speichern Sie den Datensatz.
   Es werden zwei zugehörige Links zum Erstellen von Softwaremodellen angezeigt.

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

4. Wählen Sie einen dieser zugehörigen Links, um ein neues Modell zu erstellen, die nur verfügbar sind, wenn kein **Softwaremodell** angegeben ist.
   - **Softwaremodell erstellen**: Erstellt ein neues Softwaremodell für diesen Datensatz, wenn noch kein geeignetes vorhanden ist. Sie können ein neues Softwaremodell für mehrere Datensätze in der Listenansicht Discovery-Modelle erstellen. Wählen Sie einen oder mehrere Datensätze aus und klicken Sie dann in der Auswahlliste **Aktionen** auf den Link.
   - **Softwaremodell und Zähler erstellen**: Erstellt ein neues Softwaremodell und einen neuen Softwarezähler für diesen Datensatz. Das System erstellt das Softwaremodell automatisch unter Verwendung des Werts im Feld **Anzeigename** und öffnet dann ein neues Formular „Softwarezähler“. In der Listenansicht Discovery-Modell können Sie mehrere Datensätze auswählen und diese Option in der Auswahlliste **Aktionen** auswählen.
5. Füllen Sie das Formular aus.

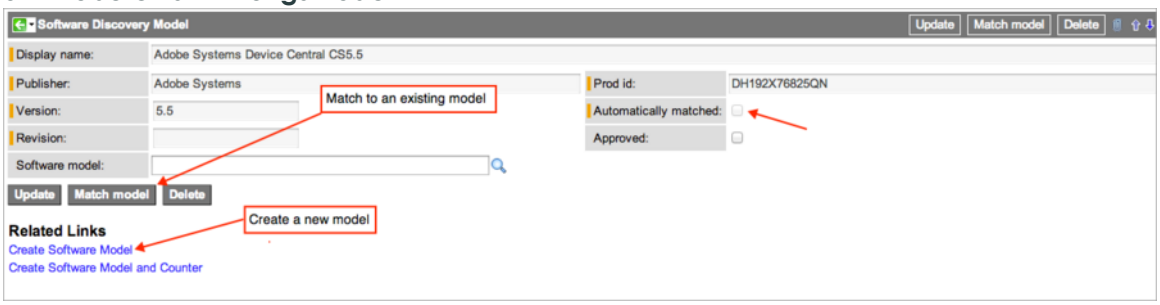
Modellfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Discovery-Modells, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Herausgeber	[Schreibgeschützt] Herausgeber der Software.
Version	[Schreibgeschützt] Spezifische Version der Software.
Überarbeitung	[Schreibgeschützt] Revisionsnummer der Software.
Softwaremodell	Softwareproduktmodell, dem das Discovery-Modell zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol und suchen Sie mithilfe der Nachschlageliste das Softwaremodell, das diesem Software-Discovery-Modell zugeordnet werden soll.
Produkt-ID	[Schreibgeschützt] Produkt-ID-Code für die Software, wie im Discovery-Prozess gemeldet.
Automatisch abgeglichen	[Schreibgeschützt] Checkbox, die angibt, ob das Discovery-Tool die Felder **Anzeigename**, **Herausgeber** und **Version** verwendet hat, um das **Softwaremodell** zu ermitteln.
Genehmigt	Checkbox, die angibt, ob die Zuordnung zum Softwaremodell überprüft und genehmigt wurde.
Niedriges Vertrauen	[Schreibgeschützt] Checkbox, die angibt, ob das automatisch abgeglichene Softwaremodell keine enge Übereinstimmung ist. Wenn diese Option ausgewählt ist und nach Überprüfung des Elements festgestellt wird, dass es sich um das richtige Softwaremodell handelt, klicken Sie auf **Zuordnung bestätigen**, um das Discovery-Modell mit dem Softwaremodell abzugleichen.

6. Wählen Sie **Genehmigt**.

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

SAM-Übereinstimmungsmodell



7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy Software License Compliance Checker

Mit dem Software License Compliance Checker, der im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) enthalten ist, können Sie schnell feststellen, ob die in Ihrer Organisation verwendeten Softwarelizenzen basierend auf der Anzahl der erworbenen Rechte und der Anzahl der Installationen konform sind.

Wenn zum Beispiel 100 Lizenzen für ein Softwareprogramm vorhanden sind, kann der Legacy Software License Compliance Checker anzeigen, ob die Software mehr als 100 Mal installiert wurde. Der Legacy Compliance Checker verwendet Informationen, die von einem Erkennungstool wie Discovery oder Technologien von Drittanbietern gefunden wurden, um die in Ihrem Netzwerk installierte Software zu analysieren.

Softwarelizenz-Compliance mit dem Legacy Software License Compliance Checker überprüfen

Sie können Ihre Softwarelizenz-Compliance mit dem Software License Compliance Checker überprüfen, der im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) enthalten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

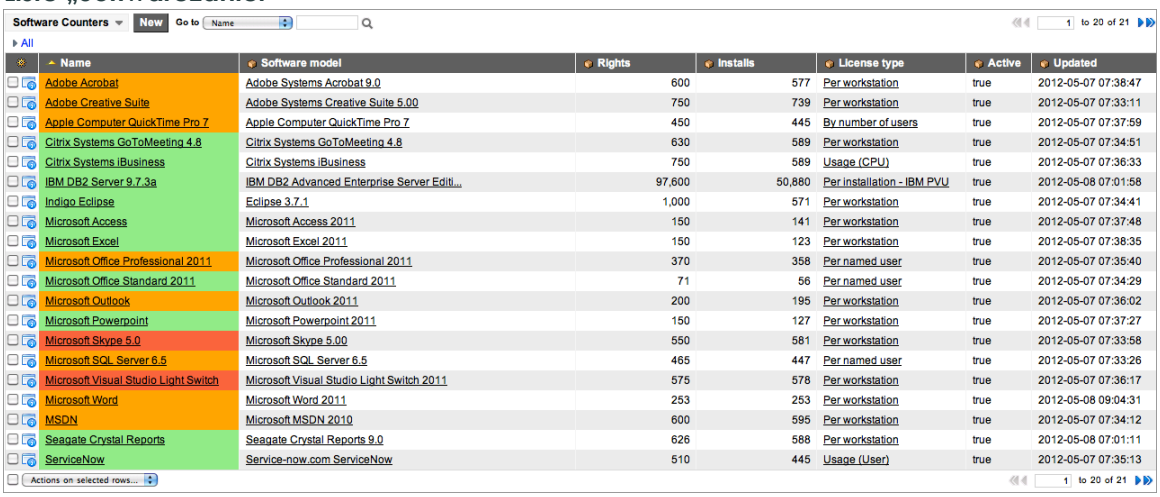
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **System** > **Lizenz-Compliance prüfen**.
2. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
   Das Netzwerk Ihrer Organisation wird nach Name, Softwaremodell, Rechten, Installationen, Lizenztyp und aktivem Status analysiert.
3. Zeigen Sie die Ergebnisse an.
   Die Liste „Softwarezähler“ ist farbcodiert.

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

- Grün - konform
- Orange - weniger als 5 % nicht konform
- Rot - nicht konform

Liste „Softwarezähler“



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Softwarelizenzabgleichzähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) gleichen Softwarerechte mit Softwareinstallationen ab, um die Compliance zu überprüfen.

Für Asset-Manager beantworten Softwarezähler die Frage: Ist die Anzahl der Installationen gleich oder niedriger als die Anzahl der erworbenen Rechte? Zähler sind nützlich für Software, die verfolgt werden muss. Einige Software muss möglicherweise nicht genau verfolgt werden. Die Gruppierung - wie z. B. Standort, Unternehmen, Abteilung, Kostenstelle, Berechtigung Arbeitsplatz-PC und Berechtigung Benutzer - oder keine Gruppierung kann mit Softwarezählern verwendet werden.

Neben Softwarezählern bietet das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) Nutzungszähler, die eine Lizenz anhand der Verwendung durch eine Workstation oder einen Benutzer nachverfolgen.

Der Softwarezähler-Cache wird verwendet, um die Geschwindigkeit des Zählens von Softwarelizenzen zu erhöhen. Wenn eine große Anzahl von Softwarelizenzdatensätzen vorhanden ist, dauert das erstmalige Zählen der Software einige Minuten. Nach der ersten Zählung werden nur Änderungen verarbeitet, sodass das Verfahren schneller ist.

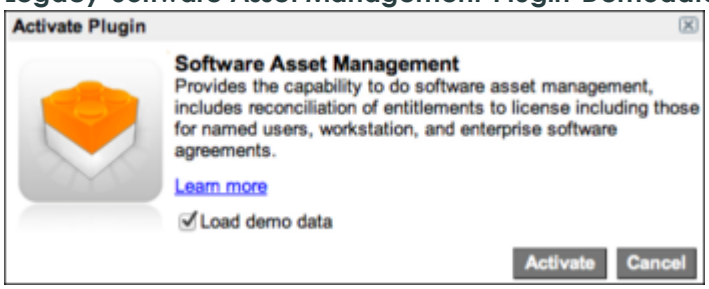
Erste Schritte mit Softwarezählern für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Eine gute Möglichkeit zu sehen, wie Softwarezähler funktionieren, sind die mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) mitgelieferten Demodaten.

Laden Sie die Demodaten auf eine nicht produktive Instanz.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Demodaten



Verwenden Sie die Demodaten, versuchen Sie einige der Verfahren auf dieser Seite, z. B. Softwarezähler verwenden und Ergebnis eines Nutzungszählers anzeigen.

Befolgen Sie die Schritte in Setup-Prozess für Legacy-Software Asset Management-Plugin, um Softwarezähler mit Ihren eigenen Informationen zu verwenden. ServiceNow Discovery füllt nicht die Tabelle „Softwarenutzung“ (*cmdb_sam_sw_usage*). Verwenden Sie ein Drittpartei-Tool, z. B. den System Center Configuration Manager von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs, um der Tabelle „Softwarenutzung“ Informationen zu Software-Assets hinzuzufügen.

Eine Softwarezählung für Legacy-Software Asset Management-Plugin planen

Planen Sie eine Softwarezählung für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ durchsucht Ihre Instanz nach Softwareinstallationen. Die Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ wird jeden Morgen um 2:00 Uhr (Ortszeit) ausgeführt. Die Aufgabe fragt die Tabelle „Softwareinstallation“ [`cmdb_sam_sw_install`] ab und erfasst alle Installationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden. Die Aufgabe führt eine gemeinsame Abfrage für Hardware durch, die innerhalb des letzten Tages gescannt wurde, sowie für Softwareinstallationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden.

Die regelmäßige Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ führt alle Softwarezähler gleichzeitig aus.

So aktualisieren Sie manuell den Cache für einen bestimmten Zähler:

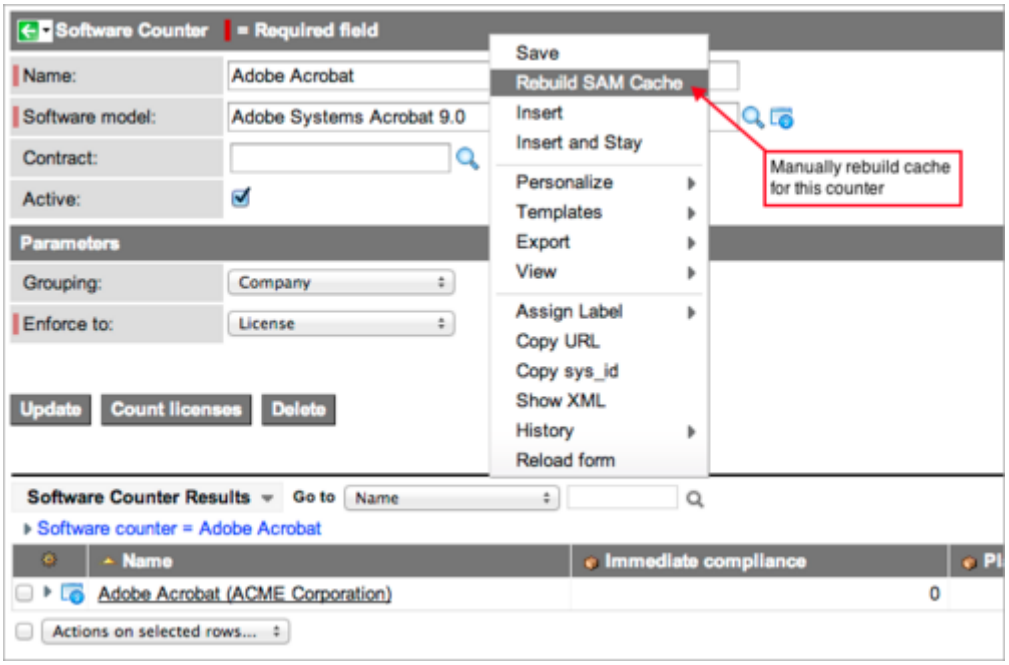
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Wählen Sie einen Zähler aus, dessen Cache aktualisiert werden soll.

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

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Softwarezählerdatensatzes und wählen Sie **SAM-Cache neu erstellen** aus dem Kontextmenü.

SAM-Cache neu erstellen



Einen Softwarezähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin verwenden

Verwenden Sie einen Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um die Lizenzen für eine bestimmte Version der Software zu zählen und eine Zusammenfassung oder detaillierte Ergebnisse zu erhalten.

Wenn ein Softwarezähler zum ersten Mal ausgeführt wird, kann die Verarbeitung von Datensätzen einige Minuten dauern. Die Anzahl der Lizenzen wird zwischengespeichert, sodass der Zähler bei nachfolgenden Ausführungen nur Datensätze ändert, die entweder aus Discovery oder geänderten Berechtigungen stammen, wodurch das Verfahren schneller wird. Das Formular „Softwarezähler“ enthält Checkboxen, um ein schnelleres Zählen mithilfe von Schnellzählern zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Verwendung von Schnellzählern finden Sie unter Schnellzähler einrichten.

Verwenden Sie einen Softwarezähler, um die Lizenzen für eine bestimmte Version der Software zu zählen und eine Zusammenfassung oder detaillierte Ergebnisse zu erhalten. Zum Beispiel kann ein Asset-Manager Zusammenfassungen anzeigen, um festzustellen, welche Abteilungen nicht konform sind. Anschließend können Abteilungsleiter detaillierte Informationen anzeigen, um festzustellen, welche Personen oder Computer nicht konform sind.

Softwarezähler liefern Ergebnisse nach *Lizenztyp*:

- *Verwendete Berechtigungen*: Anzahl der Personen, denen eine Lizenz zugewiesen und die Software installiert wurde.
- *Nicht verwendete Berechtigungen*: Anzahl der Personen, denen eine Lizenz zugewiesen wurde, bei denen die Software jedoch nicht installiert wurde.
- *Ohne Berechtigung*: Anzahl der Personen, die eine nicht autorisierte Kopie der Software verwenden.
- *Nicht zugeordnet*: Anzahl der nicht zugewiesenen Lizenzen.

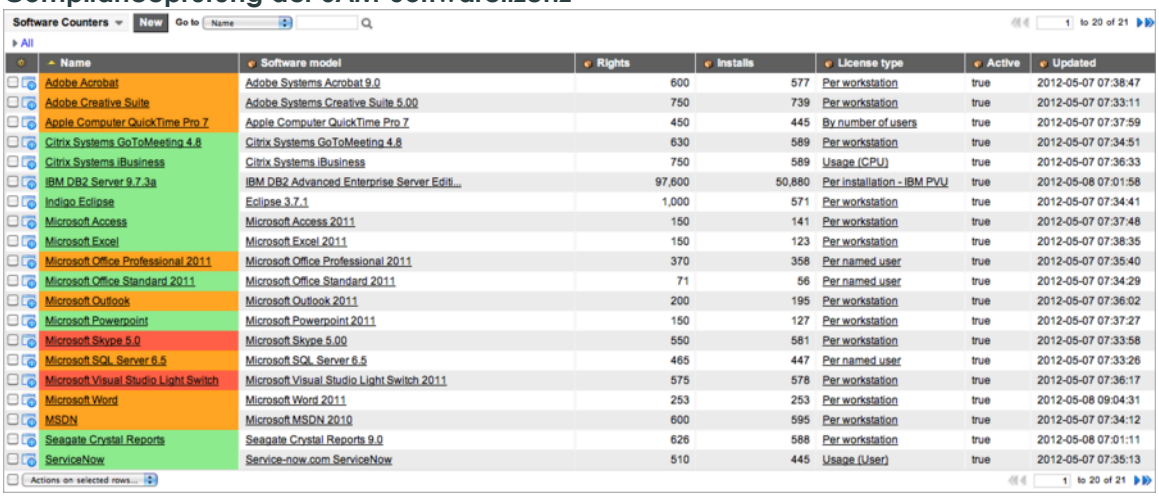
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis: Weitere Informationen zur regelmäßigen Aufgabe, die alle Zähler täglich ausführt, oder zu Schritten zum manuellen Ausführen aller Zähler, finden Sie unter Softwarezählungen durchführen.

Die Liste „Softwarezähler“ ist farbcodiert:

- Grün - konform
- Orange - weniger als 5 % nicht konform
- Rot - nicht konform

Complianceprüfung der SAM-Softwarelizenz



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Einen Softwarezähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Erstellen Sie einen Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig vom Lizenztyp, den Sie für einen Zähler auswählen, können mehrere Installationen als einzelne Lizenz gelten, z. B. wenn Sie den Lizenztyp „Pro Benutzer“ verwenden. Dieses Lizenzierungskonzept wird gelegentlich von Unternehmen wie MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs und Adobe verwendet. Es gewährt Benutzern das Recht, Software auf mehreren Computern zu installieren, wenn diese Benutzer bereits berechtigt sind, die Software zu installieren.

Hinweis: Sie können neue Zähler aus Discovery-Modelldatensätzen oder aus der Listenansicht erstellen.

So verwalten Sie mehrere Versionen von Software aus einer einzigen Lizenzierungsperspektive für das übergeordnete Softwaremodell:

- Die untergeordneten Downgrade-Softwaremodelle, die unter dem übergeordneten Softwaremodell lizenziert sind, sollten alle auf ein einzelnes übergeordnetes Softwaremodell bezogen sein.
- Den untergeordneten Downgrade-Softwaremodellen sollten keine Softwarezähler zugeordnet sein.
- Der Softwarezähler sollte nur dem lizenzierten übergeordneten Softwaremodell zugeordnet sein, andernfalls werden irreführende Ergebnisse für den Zähler gemeldet.

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

So erstellen Sie einen Softwarezähler:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Softwarezähler“ aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zähler erneut und klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
6. Laden Sie das Formular neu, um die Zählerergebnisse anzuzeigen.

Formular Softwarezähler

Feld	Beschreibung
Name	[Pflichtfeld] Geben Sie den Namen des Softwarezählers ein, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Softwaremodell	[Pflichtfeld] Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol und wählen Sie das Softwaremodell aus, für das der Zähler die Compliance prüfen soll.
Vertrag	Wählen Sie den Vertrag, den Sie verwenden möchten, um die Lizenz zu begrenzen. Wird für Unternehmens- und Abonnementlizenzen verwendet. Schränkt auch ein, wie Zähler Lizenzen für den angegebenen Zähler abrufen. Wenn es leer gelassen werden, werden alle Lizenzen für das Modell gezählt.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, damit die Planungsanwendung den Zähler ausführt.
Rechte im Besitz	[Schreibgeschützt] Zeigt eine Summierung an, wenn ein Vertrag angegeben ist. Die Gesamtsumme sind die von allen Lizenzen für das Softwaremodell (des Zählers) bereitgestellten Lizenzrechte unter dem angegebenen Vertrag. Wenn kein Vertrag angegeben ist, zählt dieses Feld alle Lizenzen dieses Modells.
Verwendete Rechte	[Schreibgeschützt] Zeigt die Anzahl der Rechte an, die von allen Installationen verwendet werden, unabhängig davon, ob ein Vertrag angegeben ist.
Sofortige Compliance	[Schreibgeschützt] Zeigt die Anzahl der zusätzlichen, zum Erreichen von Compliance erforderlichen Rechte auf Grundlage von Installationen an.
Parameter	
Gruppierung	Wählen Sie das Feld zum Gruppieren von Daten: ◦ Standort: Gruppiert nach dem geografischen Standort, der im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ◦ Unternehmen: Gruppe nach Unternehmen, das im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ◦ Abteilung: Gruppe nach Abteilung, die im Lizenzdatensatz festgelegt ist.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Kostenstelle: Gruppe nach Kostenstelle, die im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ◦ Berechtigung (CPU): Gruppe nach der Bedingung, die im Feld „Zugewiesene Bedingung“ des Lizenzdatensatzes definiert ist. ◦ Berechtigung (Benutzer): Gruppe nach der Bedingung, die im Feld „Zugewiesene Bedingung“ des Lizenzdatensatzes definiert ist. Die Ergebnisse des Softwarezählers zeigen auch die Anzahl der Lizenzen an, die nicht mit dem Gruppierungsparameter übereinstimmen.
Erzwingt	[Pflichtfeld] Wählen Sie das Maß für die Einhaltung der Lizenz aus: ◦ Lizenz: Zählt alle vorhandenen Berechtigungen für die Installationen oder die Nutzung, die Sie analysieren, unabhängig vom ausgewählten Gruppierungsparameter. ◦ Streng: Zählt die Lizenz und die Berechtigung nur dann als gültig, wenn die Lizenz auch der Gruppierungskategorie entspricht. Beispielsweise wird eine Lizenz einem bestimmten Standort zugewiesen, z. B. Amerika. Wenn das strenge Erzwingen aktiviert ist, müssen der Benutzer und der Computer, auf dem die Lizenz installiert ist, der Gruppe „Amerika“ angehören. Wenn die Person und ihre Lizenz, die der Gruppe „Amerika“ zugewiesen sind, in das Vereinigte Königreich wechselt, ist die Lizenz weiterhin gültig, aber ein striktes Erzwingen weist den Benutzer als nicht autorisiert hin, diese Lizenz zu verwenden. Die Lizenz gilt als gültig, wird aber in der Zusammenfassung auch als nicht berechtigt angezeigt.
Berechtigungen überprüfen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Softwareberechtigungsdetails für den Softwarezähler anzuzeigen. Die Ergebnisse umfassen die Anzahl der Installationen aller Art: „Nicht berechtigt“, „Berechtigt (in Gebrauch)“, „Berechtigt (nicht in Gebrauch)“ und „Nicht zugewiesen“. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellzähler einrichten.
Details generieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Details der Berechtigungsdatensätze zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellzähler einrichten.
Lizenztyp	[Pflichtfeld] Wählen Sie die Methode zum Zählen von Lizenzen aus. Zum Beispiel „Pro benannten Benutzer“ oder „Pro Arbeitsplatz-PC“. Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzberechnungstypen.

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

Feld	Beschreibung
Installationen pro Lizenz	Geben Sie die Anzahl der zulässigen Installationen (eine oder mehrere) pro Lizenz für jeden Benutzer ein, wenn der Lizenztyp auf „Nach Anzahl der Benutzer“ eingestellt ist. Sie können mehr als zwei Installationen pro Lizenz zulassen. Für alle anderen Lizenztypen ist dieses Feld auf „1 Installation pro Lizenz“ festgelegt.
Im Cache	[Schreibgeschützt] Zeigt an, ob diese Option ausgewählt ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird nur die geänderte Information gezählt, wodurch die zum Zählen der Lizenzen benötigte Zeit reduziert wird.
Lizenzbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die eine Lizenz erfüllen muss, um gezählt zu werden.
Software-Installationsbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die ein Installationsdatensatz erfüllen muss, um gezählt zu werden. Dieses Feld wird abhängig vom Wert des Felds „Lizenztyp“ angezeigt.
Softwarenutzungsbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die ein Nutzungsdatensatz erfüllen muss, um gezählt zu werden. Dieses Feld wird abhängig vom Wert des Felds „Lizenztyp“ angezeigt.
Zugehörige Listen	
Softwarezähler-Ergebnisse	Zeigt alle Ergebnisse für diesen Softwarezähler an.
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen	Zeigt alle Datensätze zu Compliance-Verletzungen für diesen Softwarezähler an.
Softwarezählerverläufe	Zeigt alle Softwarezählerverlaufsdatensätze für diesen Softwarezähler an. Jedes Mal, wenn eine Zählung abgeschlossen ist, generiert das System automatisch einen Softwarezählerverlaufsdatensatz, bei dem es sich um eine schreibgeschützte Kopie des Softwarezählerdatensatzes handelt.

Hinweis: Am oberen Rand des Formulars „Softwarezähler“ wird eine Nachricht angezeigt, die angibt, ob eine Lizenzzählung läuft. Laden Sie das Formular neu, um die Zählerergebnisse anzuzeigen.

Schnellzähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin einrichten

Schnellzähler-Einstellungen können den vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwendeten Software-Zählungsprozess beschleunigen.

Die folgenden Checkboxen sind im Abschnitt „Parameter“ des Formulars „Softwarezähler“ verfügbar:

- *Berechtigungen überprüfen*: Wenn diese Checkbox aktiviert ist, generiert der Softwarezähler Berechtigungsdetails in den Softwarenzählerzusammenfassungen und zeigt die Anzahl der verwendeten Berechtigungen und nicht verwendeten Berechtigungen an.

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

Wenn die Checkbox deaktiviert ist, zeigt der Softwarezähler *Berechtigung nicht bekannt* mit der Anzahl der Gesamtinstallationen an. Der Zähler prüft nicht auf Berechtigungen.

- *Details generieren*: Wenn diese Checkbox aktiviert ist, generiert der Softwarezähler Softwarezähler-Details für jeden Ergebnistyp des Softwarezählers. Wenn die Checkbox deaktiviert ist, sind keine Details verfügbar.

Durch das Deaktivieren dieser Checkboxen neben dem Festlegen des Parameters *Gruppierung* auf *Keine* können Softwarezähler schneller ausgeführt werden.

Softwarezähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Ergebnisse enthalten detaillierte Informationen zu jeder Gruppierung, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) gebildet wird.

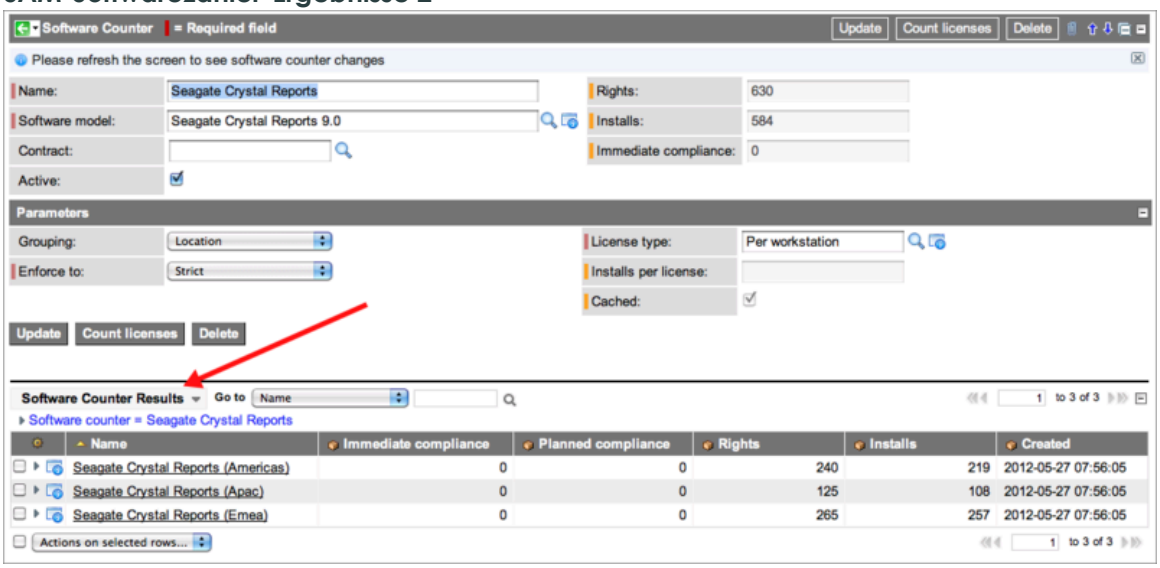
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ auf einen Namen in der zugehörigen Liste **Softwarezähler-Ergebnisse**.

SAM-Softwarezähler-Ergebnisse 2



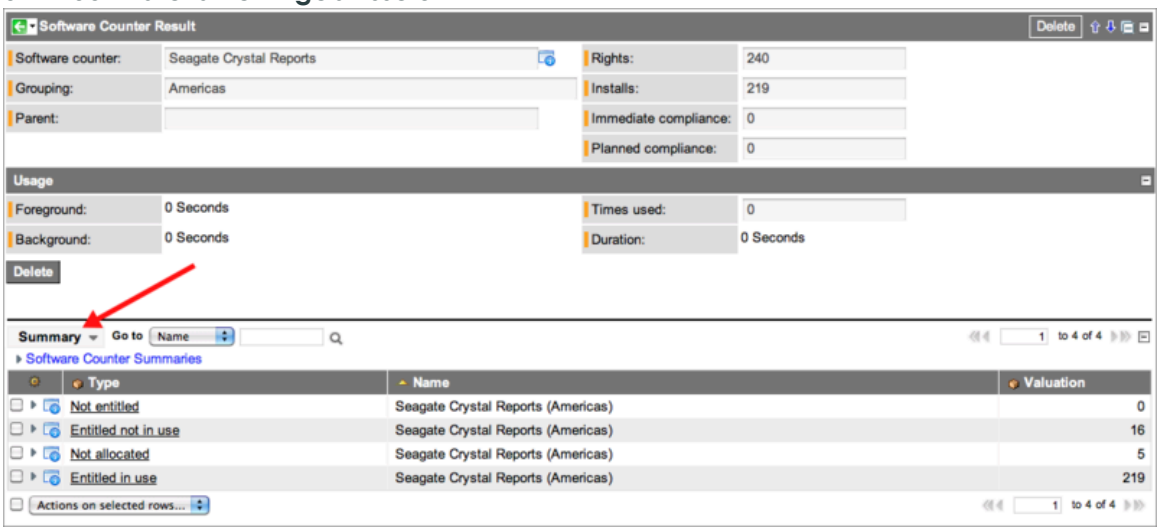
2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

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

SAM-Softwarezähler-Ergebnisse 3



Formular „Softwarezähler-Ergebnis“

Feld	Beschreibung
Softwarezähler	Name des Softwarezählers, dessen Ergebnisse angezeigt werden.
Gruppierung	Gruppierung, zu der diese Software gehört.
Übergeordnet	Name der übergeordneten Software, sofern vorhanden, die dieser Software zugewiesen ist.
Berechtigungen	Anzahl der in der Gruppe verfügbaren Rechte.
Installationen	Anzahl der Rechte, die von der Softwareinstallation in der Gruppe verwendet werden.
Sofortige Compliance	Anzahl der zusätzlichen zum Erreichen von Compliance für die Gruppe erforderlichen Rechte, auf Grundlage von Installationen.
Geplante Compliance	Anzahl der zusätzlichen zum Erreichen von Compliance für die Gruppe erforderlichen Rechte, auf Grundlage von Installationen und der Anzahl von nicht verwendeten Berechtigungen.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppe.
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppe.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe.
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe. (Nicht die Summe von „Vordergrund“ und „Hintergrund“.)
Zugehörige Liste	
Zusammenfassung	Aufgliederung der Softwarezähler-Ergebnisse nach Typ. Klicken Sie auf einen Typ, um eine detaillierte Zusammenfassung anzuzeigen.

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

Softwarezähler-Zusammenfassungen für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Zusammenfassungen enthalten Informationen zu jedem Softwarezähler-Typ, der vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) unterstützt wird.

Vorbereitungen

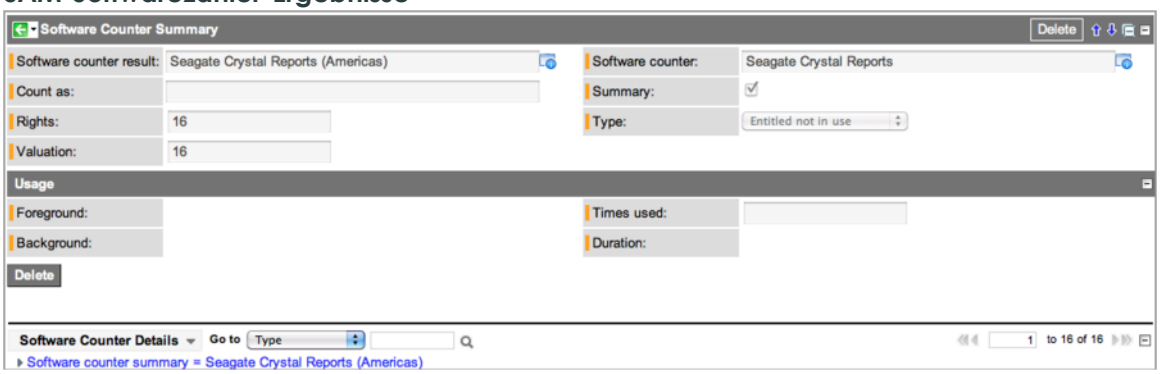
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ auf einen Typ in der zugehörigen Liste **Zusammenfassung**.
2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Zusammenfassung“ an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

SAM-Softwarezähler-Ergebnisse



Softwarezähler-Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Softwarezähler-Ergebnis	Name des Software-Zähler-Ergebnisses, für das die Zusammenfassung angezeigt wird.
Zählen als	Das Softwaremodell, das gezählt wird.
Berechtigungen	Anzahl der verwendeten Rechte.
Beurteilung	Wie Software während des Abgleichungsprozesses gezählt wird.
Softwarezähler	Name des Softwarezählers.
Zusammenfassung	Checkbox, die angibt, ob das Formular zusammenfassende Informationen (markiert) oder detaillierte Informationen (nicht markiert) anzeigt.
Typ	Typ der gezählten Lizenz.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppierung.
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppierung.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppierung.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe. (Nicht die Summe von „Vordergrund“ und „Hintergrund“.)
Zugehörige Liste	
Softwarezähler-Details	Zeigt alle Berechtigungen, Softwareinstallationen und die Softwarenutzung für die Software an. In der zugehörigen Liste werden auch die Arbeitsplatz-PCs und Benutzer, falls zutreffend, für jedes Softwarezähler-Detail angezeigt. Ein Software-Asset-Manager kann beispielsweise Personen identifizieren, die die Lizenz verwenden, aber nicht berechtigt sind. Die Software kann dann von Computern deinstalliert werden, die nicht konform sind, oder Personen können eine Lizenz erhalten, um Compliance-Regeln zu erfüllen. Klicken Sie auf einen Typ, um das Softwarezähler-Detail anzuzeigen.

Details der Softwarezähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Details enthalten Informationen zu einer bestimmten Softwarezähler-Zusammenfassung für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen

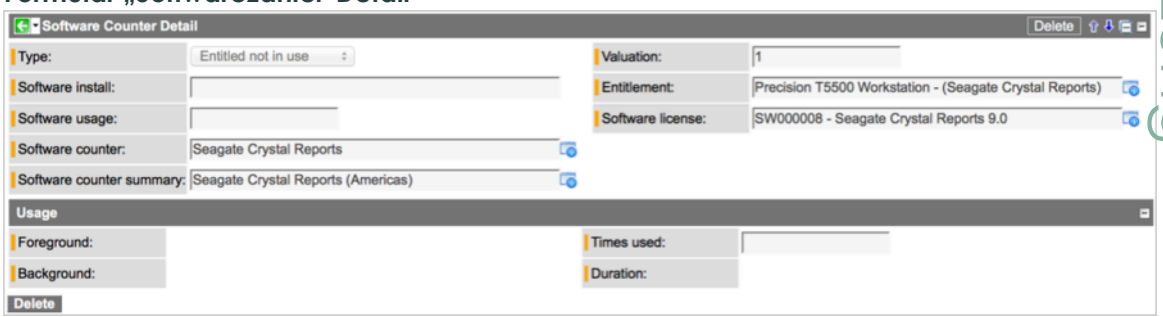
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Zusammenfassung“ auf einen Typ in der zugehörigen Liste **Softwarezähler-Details**.
2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Detail“ an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Formular „Softwarezähler-Detail“



Softwarezähler-Detail

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Zählerdetails.
Software-Installation	Name des zugehörigen Software-Installationsdatensatzes, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Berechtigt (nicht in Gebrauch)“ oder „Nicht zugewiesen“ ist.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Software-Nutzung	Name des zugehörigen Software-Nutzungsdatensatzes, falls zutreffend.
Softwarezähler	Name des zugehörigen Softwarezählers.
Softwarezähler-Zusammenfassung	Name der zugehörigen Softwarezähler-Zusammenfassung.
Beurteilung	Eine Beurteilung von 1 zeigt an, dass das Lizenzrecht genutzt wird. Eine Beurteilung von 0 zeigt an, dass das Lizenzrecht Teil einer Software-Suite ist oder dass die Lizenz mehr als eine Installation pro Recht zulässt. 0 gibt an, dass diese Installation nicht für die Lizenz gilt.
Berechtigung	Name der zugehörigen Softwarelizenzberechtigung, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Nicht berechtigt“ oder „Nicht zugewiesen“ ist.
Software-Lizenz	Name der zugehörigen Software-Lizenz, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Nicht berechtigt“ ist.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund und Hintergrund basierend auf dem zugehörigen Softwarenutzungsdatensatz.

Nutzungszähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Nutzungszähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfolgen Lizenzen anhand dessen, wie oft diese Lizenzen tatsächlich von einer Workstation oder einem Benutzer verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Nutzungszähler verfolgt eine Lizenz basierend darauf, wie oft die Lizenz tatsächlich von einem Arbeitsplatz-PC oder einem Benutzer verwendet wird. Zum Beispiel kann ein Asset-Manager einen Nutzungszähler verwenden, um zu bestimmen, wer tatsächlich die Software verwendet, für die er berechtigt wurde. Wenn eine Person die Software überhaupt nicht oder nur sehr selten verwendet, kann die Software deinstalliert und einer Person zur Verfügung gestellt werden, die sie häufiger verwendet. Wenn Sie Informationen mit z. B. einem Proxy-Server oder einem Gateway erfassen können, können Sie die IP-Adresse und den Namen des Benutzers erfassen, der auf die Lizenz zugreift. Die erfassten Daten können direkt in die Liste „Softwarenutzungen“ aufgenommen werden.

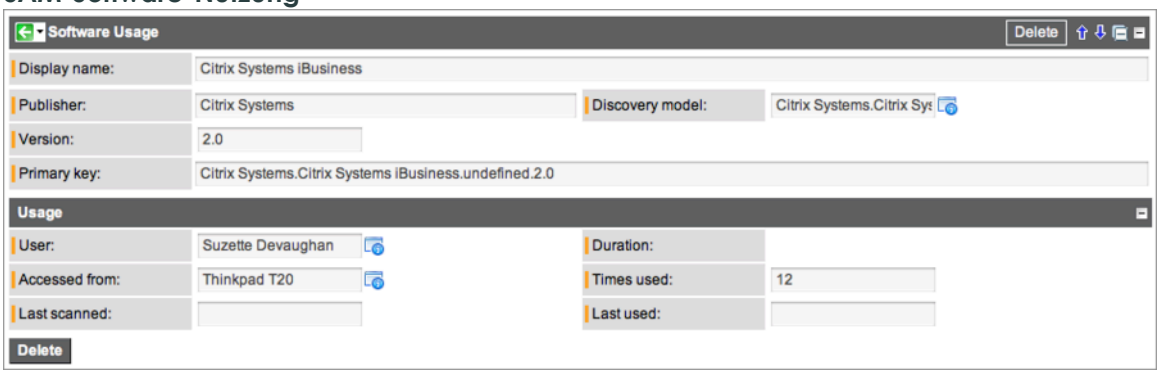
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Software-Nutzungen**.
2. Klicken Sie in der Zeile mit der zu prüfenden Software und dem Benutzer auf den **Anzeigenamen**.
3. Zeigen Sie das Formular **Software-Nutzung** an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

SAM-Software-Nutzung



Formular „Software-Nutzung“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Software-Nutzungsdatensatzes
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.
Discovery-Modell	Software-Discovery-Modell, das mit der installierten Software verknüpft ist.
Primärer Schlüssel	Eindeutiger Identifier für die Tabellenzeile.
Verwendung	
Benutzer	Benutzer, der auf die Software zugegriffen hat.
Zugriff von	Hardware Configuration Item, von dem auf die Software zugegriffen wurde.
Zuletzt gescannt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der letzten Erkennung der Software auf dieser Hardware.
Dauer	Gesamtnutzungsdauer.
Benötigte Zeiten	Anzahl der Zugriffe auf die Software von dieser Hardware.
Zuletzt verwendet	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der letzten Nutzung der Software auf dieser Hardware.
Softwarezähler	
Gezählt von	Der Softwarezähler-Zusammenfassungsdatensatz in der Tabelle „Softwarezähler-Zusammenfassung“ [`sam_sw_counter_summary`], für die diese Nutzung gezählt wird.

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

Feld	Beschreibung
Berechtigung	Die Berechtigungsrechte der Software.
Beurteilung	Anzahl der Lizenzrechte, die von dieser Software verwendet werden.
Im Cache	Diese Option zeigt an, dass bereits eine Softwarezählung zwischengespeichert wurde.

Legacy IBM PVU Process Pack

Processor Value Unit (PVU) ist eine von IBM definierte Maßeinheit zur Ermittlung von Softwarelizenzkosten basierend auf Prozessor- oder Servermodellen.

Ein Prozessor ist als jeder Kern eines Sockels definiert. Jedes Softwarepaket hat einen Preis, der als Anzahl von Punkten oder PVUs pro Kern definiert ist. Eine vollständige Erklärung der IBM PVU-Lizenzierung für verteilte Software finden Sie unter Prozessor Value Unit- [PVU-] Lizenzierung für verteilte Software auf der IBM Website.

In Now Platform wird das PVU-Konzept vom Legacy-IBM PVU Process Pack, einem Add-on für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), verwendet. Dieses Legacy-Prozesspaket bietet die Möglichkeit, Software zu verwalten, die unter dem IBM Processor Value Units-Lizenzmodell lizenziert ist.

Wichtig: Das Legacy IBM PVU Process Pack ist für die Nachverfolgung und Verwaltung von IBM PVU-Lizenzen über das Herausgeberpaket Software Asset Management für IBM, das als Teil des Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) verfügbar ist, nicht erforderlich. Das IBM-Herausgeberpaket enthält alle Funktionen, die für die Nachverfolgung und Verwaltung von PVU- und RVU-Lizenzen mit voller Kapazität sowie Unterkapazität für Ihre IBM-Produkte erforderlich sind. Weitere Informationen zum IBM-Herausgeberpaket finden Sie unter Software Asset Management-Herausgeberpaket für IBM .

Die Prozessordefinitionserweiterung des Legacy-Plugins „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) wird automatisch aktiviert, wenn das Legacy IBM PVU Process Pack aktiviert wird. Es bietet Datenmodellsupport für Prozessordefinitionen und ist für alle Legacy Plugin Process Packs von „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) erforderlich.

Hinweis: Oracle und MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs verwenden auch das PVU-Konzept , haben aber leicht unterschiedliche Definitionen.

Legacy IBM PVU Process Pack aktivieren

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management - IBM PVU Process Pack“ (com.snc.sam.ibmpvu.pp) kann nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden. Wenn das Legacy-Plugin bereits in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, können Sie das Legacy IBM PVU Process Pack weiterhin verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Applikationen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für HI zu öffnen.

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

3. Klicken Sie in Now Support auf den Link **Take me to the Hi Service Portal Active a Plugin Service Catalog** (Zum Servicekatalog im HI Service Portal zum Aktivieren von Plugins weiterleiten), um auf den Servicekatalog im Now Support Serviceportal zuzugreifen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy-Anforderungen für das IBM PVU Process Pack für die Zuordnung von Softwareinstallationen zu PVU-Zuordnungen validieren

Erfüllen Sie die empfohlenen Anforderungen, um sicherzustellen, dass Sie mit der PVU-Zuordnung die besten Ergebnisse erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Verwenden Sie ein Discovery-Tool wie z. B. ServiceNow Discovery, um Hardware zu identifizieren und die Configuration Management Database (CMDB) mit den Konfigurationselementen zu füllen, die Sie mit der IBM PVU-Lizenzierung verwalten möchten.
2. Verwenden Sie ein Discovery-Tool wie z. B. ServiceNow Discovery, um Softwareinstallationen zu identifizieren.
   Überprüfen Sie, ob die hinzugefügten CPU-Informationen korrekt sind.
3. Aktivieren Sie das Plugin Software Asset Management-Plugin - IBM PVU Process Pack.
   Dies aktiviert auch Software Asset Management-Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

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

4. Prozessordefinitionen neu laden.
5. Stellen Sie sicher, dass die Softwaremodelle, die Sie mit der IBM PVU-Lizenzierung verwalten möchten, über den korrekten Lizenztyp **Pro Installation - IBM PVU** verfügen.
6. Erstellen Sie Softwarezähler zum Berechnen von IBM PVU-Lizenzen.
7. Zählen Sie Lizenzen, um die Compliance der IBM PVU-Richtlinien zu ermitteln.

Vorbereitung der IBM PVU-Zuordnung für das Legacy IBM PVU Process Pack

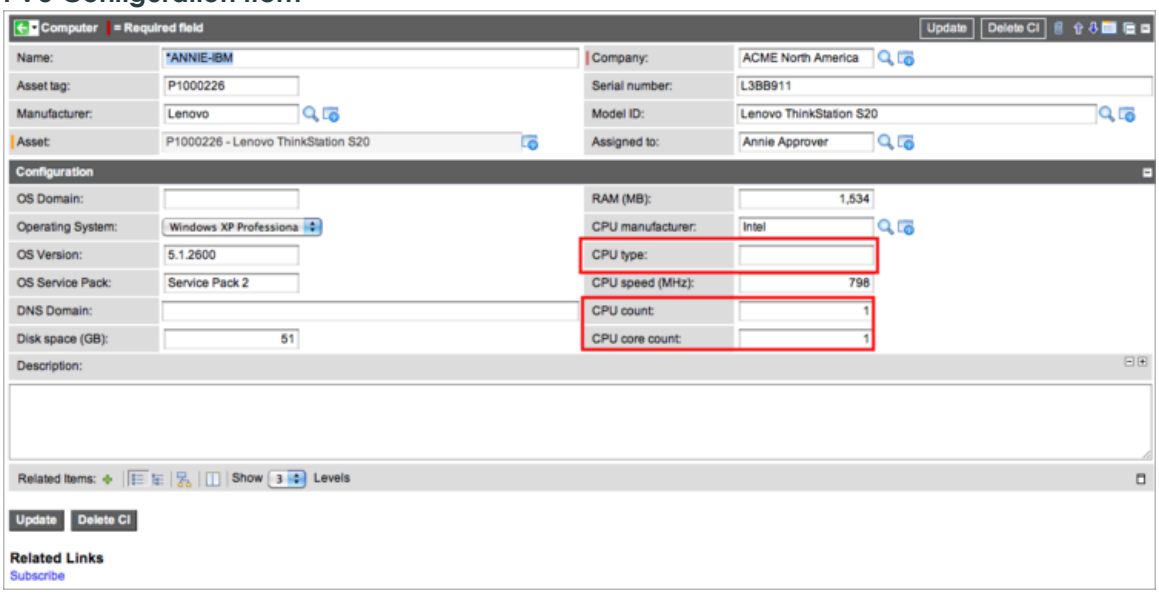
Die meisten IBM PVU-Zuordnungs- und Lizenzprüfungen für das Legacy IBM PVU Process Pack werden automatisch verwaltet.

Damit die automatischen Berechnungen so genau wie möglich sind, ist es wichtig, dass die Informationen zum Configuration Item und zum Softwaremodell genau sind.

Die wichtigen Felder, die den Prozessor im Formular „Configuration Item“ beschreiben, sind:

- CPU-Typ
- CPU-Anzahl
- Anzahl CPU-Kerne

PVU Configuration Item



Diese CPU-Daten werden oft genau hinzugefügt, wenn die CMDB mit Informationen gefüllt ist. Wenn die Felder falsche Informationen enthalten, bearbeiten Sie die Felder im Formular „Configuration Item“ manuell.

Die Zuordnung zwischen den Feldern im Formular „Configuration Item“ und den Feldern „Prozessordefinitionen“ ist wie folgt.

Vorbereitung für IBM PVU-Zuordnung

Feld im Formular „Configuration Item“	Feld im Formular „Prozessordefinitionen“	Definition
CPU-Typ	Prozessorname, Servermodellnummer	Kombination aus Prozessorname, Servermodellnummer und Prozessormodellnummer.

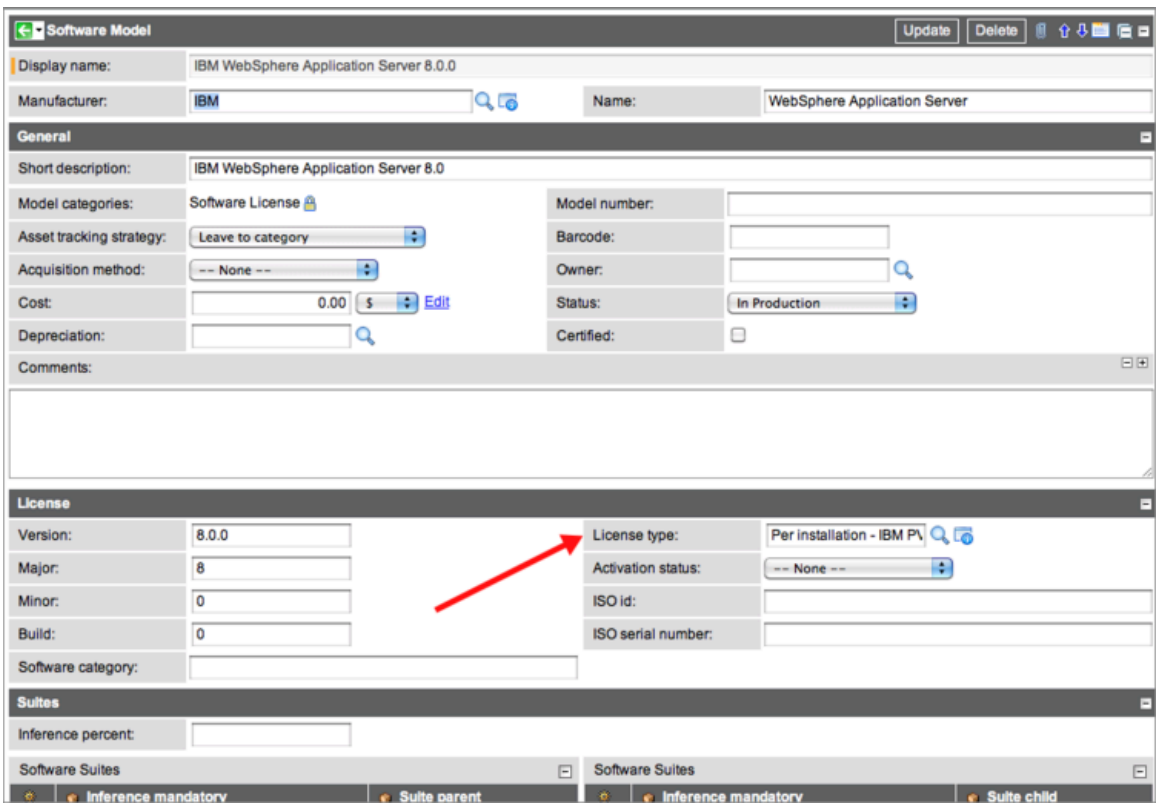
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitung für IBM PVU-Zuordnung (Fortsetzung)

Feld im Formular „Configuration Item“	Feld im Formular „Prozessordefinitionen“	Definition
	und Prozessormodellnummer	Das Feld *CPU-Typ* wird als Teil des allgemeinen Prozesses erstellt, der unter Auffüllen der CMDB beschrieben wird. Einige Discovery-Tools geben anstelle des *CPU-Typs* den *CPU-Namen* ein. Wenn das Feld *CPU-Typ* leer ist, wird stattdessen das Feld „CPU-Name“ für die Zuordnung verwendet. (Sie können das Formular so konfigurieren, dass bei Bedarf der *CPU-Name* angezeigt wird.) Wenn das Feld für den CPU-Typ und das Feld für den CPU-Namen leer sind, wird keine Zuordnung durchgeführt.
CPU-Anzahl	Anzahl Sockel	Anzahl Sockel.
Anzahl CPU-Kerne	Kerne pro Sockel	Kerne pro Sockel

Das Feld „Schlüssel“ im Formular „Softwaremodell“ ist der **Lizenztyp**. Öffnen Sie für Softwarelizenzen, die Sie mit IBM PVU verfolgen möchten, das entsprechende Formular „Softwaremodell“ und wählen Sie den Lizenztyp **Pro Installation - IBM PVU** aus.

PVU-Softwaremodell



Prozessordefinitionen für Legacy-Plugin „Software Asset Management-Plugin“ neu laden

Verwenden Sie nach dem Aktivieren des Legacy IBM PVU Process Pack das Modul „Prozessordefinitionen neu laden“ im Legacy-Plugin „Software Asset

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

Management“ (com.snc.software_asset_management), um Prozessdefinitionen für vorhandene Computer in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach diesem Schritt aktualisieren Geschäftsregeln in SAM die Tabelle „Prozessordefinition“ [CMDB_Prozessordefinition] automatisch, wenn Änderungen an Computern vorgenommen oder neue Computer hinzugefügt werden. Sie sollten das Modul „Prozessordefinitionen neu laden“ nicht ein zweites Mal verwenden müssen, es ist jedoch immer verfügbar, wenn Sie wesentliche Änderungen an der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] vornehmen.

Prozedur

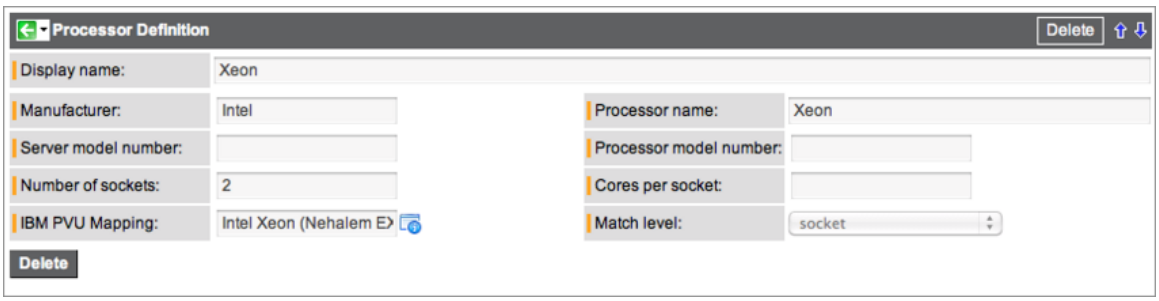
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **System** > **Prozessordefinitionen neu laden**.
2. Klicken Sie auf **Fortfahren**.

Prozessordefinitionen für Legacy Software Asset Management-Plugin

Prozessordefinitionen für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) werden automatisch aus den Informationen im Formular „Konfigurationselement“ für ein Element wie einen Computer oder Server abgeleitet.

Um eine Prozessordefinition anzuzeigen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Prozessordefinitionen** und klicken Sie auf ein Element.

Prozessordefinition



Die folgenden schreibgeschützten Felder werden aufgelistet.

Prozessordefinitionen

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Prozessors, wie er in der Prozessorliste erscheinen soll.
Hersteller	Unternehmen, die den Prozessor gebaut hat.
Servermodellnummer	Nummer, die dem Modell vom Serverhersteller zugewiesen wurde.
Anzahl Sockel	Anzahl der Chips auf dem Computer-Motherboard. Die Anzahl der CPUs pro Chip wird durch **Kerne pro Sockel** festgelegt.
IBM PVU-Zuordnung	Die IBM PVU-Zuordnung, der dieser Prozessor zugeordnet ist. Die Informationen in diesem Feld werden automatisch anhand der Servermodellnummer, der Sockelanzahl, des Prozessornamens

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

Prozessordefinitionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	und der Prozessormodellnummer basierend auf den in der IBM PVU-Tabelle definierten Regeln berechnet.
Prozessorname	Name, der dem Prozessor vom Hersteller zugewiesen wurde.
Prozessormodellnummer	Nummer, die dem Modell vom Prozessorhersteller zugewiesen wurde.
Kerne pro Sockel	Anzahl der Kerne (Funktionseinheit, die zum Ausführen von Programmen benötigt wird) für jede physische Verbindung (Sockel) auf dem Motherboard.
Übereinstimmungsgrad	Genauigkeitsgrad der Zuordnung zwischen Prozessor und PVU-Zuordnung. Wird automatisch festgelegt, wenn die Verknüpfung abgeleitet wird.

IBM PVU-Zuordnungen für das Legacy IBM PVU Process Pack anzeigen

Jede in der IBM PVU-Tabelle aufgelistete Regel wird durch einen PVU-Zuordnungsdatensatz im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) dargestellt.

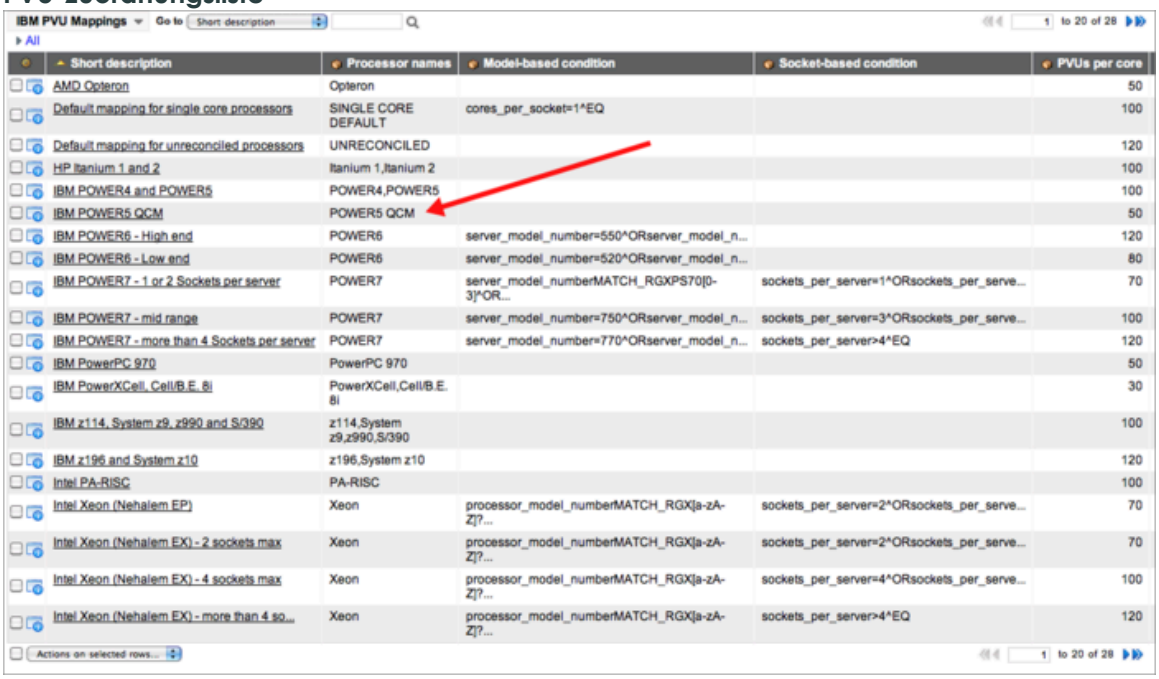
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel gibt es in der IBM PVU-Tabelle eine Zeile mit dem Prozessornamen „POWER5 QCM“ und in IBM PVU-Zuordnungen gibt es eine Zeile, die „POWER5 QCM“ darstellt.

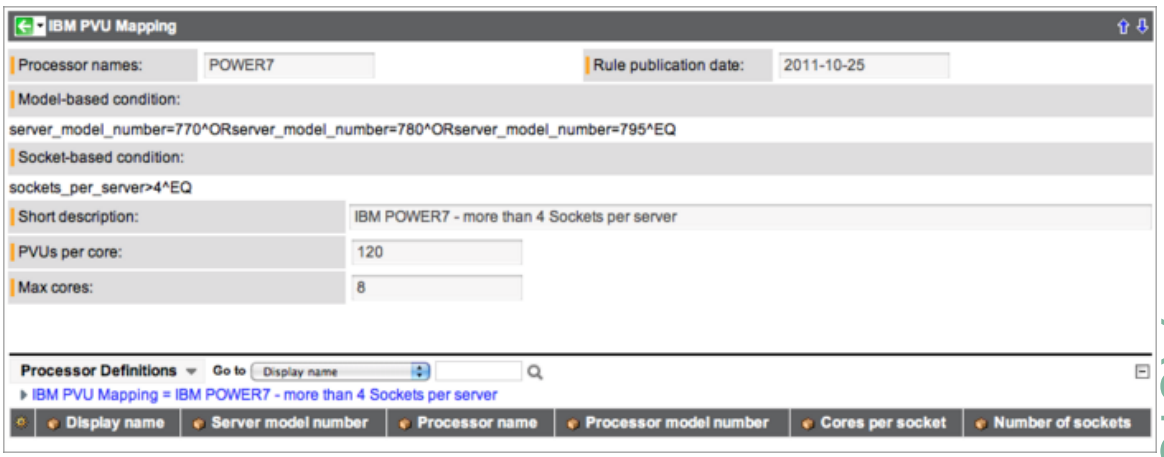
PVU-Zuordnungsliste



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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **IBM PVU-Zuordnungen**.
2. Klicken Sie auf eine **Kurzbeschreibung**, um detaillierte Informationen zur Zuordnung zu erhalten.



Die Felder dienen nur zur Information und können nicht bearbeitet werden.

IBM PVU-Zuordnungen

Feld	Beschreibung
Prozessornamen	Die Namen von laufenden Prozessoren. Prozessornamen sind durch Kommas getrennt.
Modellbasierte Bedingung	Regulärer Ausdruck zur Bestimmung, ob die Servermodellnummer einer Prozessordefinition eines Computers mit der des PVU-Eintrags übereinstimmt.
Socketbasierte Bedingung	Regulärer Ausdruck zur Bestimmung, ob die Anzahl der Sockel einer Prozessordefinition eines Computers mit der des PVU-Eintrags übereinstimmt.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser PVU-Zuordnung.
PVUs pro Kern	Anzahl der Prozessor Value Units, die von jedem Kern (gemäß IBM PVU-Diagramm) verwendet werden.
Max. Kerne	Maximale Anzahl der Prozessorkerne in der Prozessorfamilie, wie in der IBM PVU-Tabelle (Spalte ganz rechts unter „Kerne pro Sockel“) dargestellt.
Regelveröffentlichungsdatum	Datum, das von IBM in der Tabelle „PVU-Regeln“ veröffentlicht wurde.

Softwarezähler mit dem Legacy IBM PVU Process Pack verwenden

Um IBM PVU-Lizenzen mit dem Legacy IBM PVU Process Pack zu berechnen, können Sie einen Softwarezähler mit dem Lizenztyp „IBM PVU“ erstellen. Für ein bestimmtes PVU-Softwarepaket müssen Sie den Zähler nur einmal erstellen und können ihn dann erneut verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

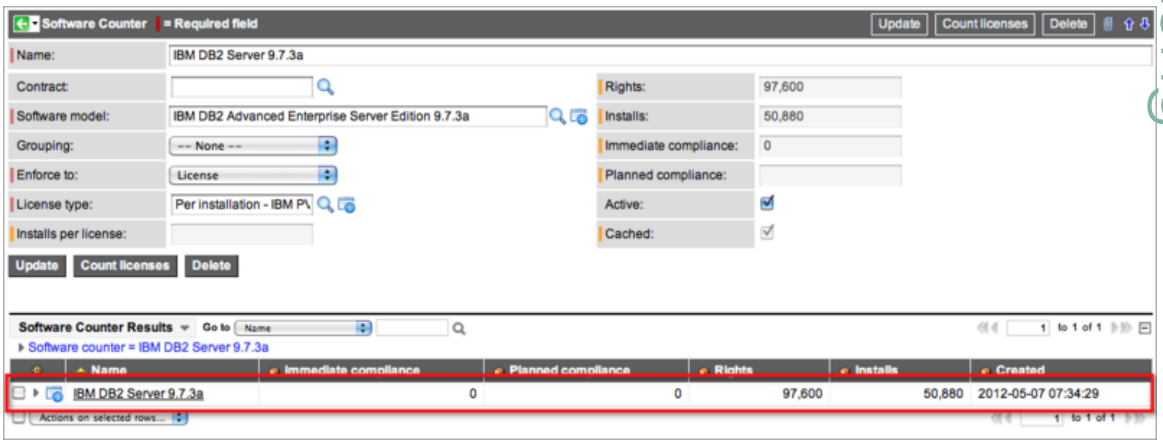
Prozessordefinitionen werden durchsucht, während Lizenzen gezählt werden. Wenn eine Prozessordefinition gefunden wird, aber keine PVU-Zuordnungsverbindung für den Prozessor existiert, führt das System automatisch Folgendes aus, um eine PVU-Zuordnungsverbindung zu erhalten.

- Vorfilterung basierend auf dem Prozessornamen.
- Erweiterte Filterung basierend auf dem Bedingungsfeld für „PVU-Zuordnungsdatensätze“.
- Wenn keine exakte Übereinstimmung gefunden wird, wird die teuerste Zuordnung verwendet, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass sie konform ist.

Prozedur

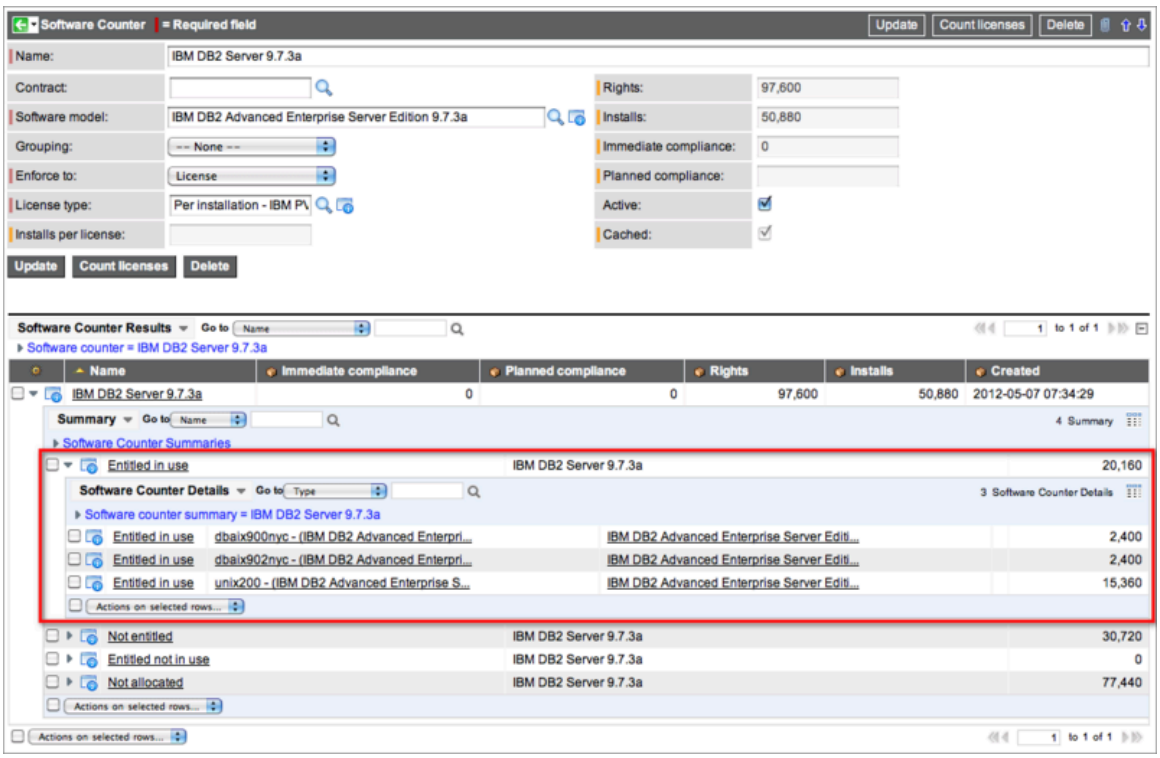
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Wählen Sie ein **Softwaremodell** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Erzwingen für** die Stufe der Einhaltung der Lizenz aus.
6. Wählen Sie unter **Lizenztyp** die Option **Pro Installation - IBM PVU** aus.

7. Fügen Sie nach Bedarf Informationen zu anderen Feldern hinzu.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
9. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.



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

10. Führen Sie in der Liste **Softwarezähler-Ergebnisse** eine Aufgliederung durch, um eine Zusammenfassung und detaillierte Informationen zu erhalten.



Mit dem Legacy IBM PVU Process Pack installierte Komponenten

Die folgenden Tabellen, Felder, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit dem Legacy IBM PVU Process Pack installiert.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Jede Zeile in dieser Tabelle beschreibt einen Computer hinsichtlich der Attribute, die IBM für sein PVU-Lizenzierungsmodell verwendet. Eine Zeile kann mit einem oder mehreren ermittelten Computern (wenn sie alle in Bezug auf die für die PVU-Lizenzierung verwendeten Attribute identisch sind) verknüpft werden.

Felder

Feld	Tabelle	Beschreibung
ibm_pvu_mapping	Hardware [cmdb_ci_hardware]	PVU-Regel, die für die Softwareinstallation gilt. Wird für IBM PVU-basierte Lizenzzählung verwendet.
ibm_pvu_mapping	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	PVU-Regel, die für die Softwareinstallation gilt. Wird für IBM PVU-basierte Lizenzzählung verwendet.

Automatische Übersetzung

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

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
ProcessorDefinitionsUtils	Enthält Utilities zum Verwalten der Tabelle „Prozessordefinition“ [cmdb_processor_definition].
ProcessorValueUnitsUtils	Enthält eine Logik, die die IBM PVU-Preisgestaltung für einen bestimmten Prozessor festlegt.

Geschäftsregeln

Name	Beschreibung
Nur eine Standardzuordnung `[sam_ibm_pvu_mapping]`	Stellt nur eine Standardzuordnung sicher, indem das Flag „Letzter Ausweg“ für geänderte Datensätze zurückgesetzt und für neue Datensätze auf „Falsch“ gesetzt wird.

Softwareverträge für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Ein Softwarevertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen dem Eigentümer eines Softwareprodukts und einem Käufer. Der Vertrag ermöglicht dem Käufer, die Software legal zu nutzen.

Sie können die Anwendung „Vertragsmanagement“ verwenden, um Verträge für Software zu erstellen, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) nachverfolgt und verwaltet wird. Wenn Sie einen neuen Softwarevertrag erstellen, können Sie angeben, dass der Vertrag eine Unternehmens- oder Abonnementlizenz ist.

Softwareverträge für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie können verbindliche Vereinbarungen erstellen, die es Käufern ermöglichen, Software zu verwenden, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) nachverfolgt und verwaltet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Softwarelizenz**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. Fügen Sie die Software-Lizenz dem Vertrag hinzu.
   Stellen Sie sicher, dass Sie die Option **Softwarelizenz** verwenden. Die Optionen **Lizenzbündel** und **Softwarelizenzverträge** sind veraltet.

Zugehörige Informationen

Vertragsmanagement

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

Legacy Oracle Process Pack

Das Legacy Oracle Process Pack ist ein Add-On zum Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), mit dem Sie Software verwalten können, die unter dem Oracle-Lizenzmodell lizenziert ist.

Wichtig: Das Legacy Oracle Process Pack ist für die Nachverfolgung und Verwaltung von Oracle-Lizenzen über das Herausgeberpaket Software Asset Management für Oracle, das als Teil des Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) verfügbar ist, nicht erforderlich. Das Oracle-Herausgeberpaket enthält alle Funktionen, die für die Nachverfolgung und Verwaltung von Oracle-Lizenzen erforderlich sind. Weitere Informationen zum Oracle-Herausgeberpaket finden Sie unter Software Asset Management-Herausgeberpaket für Oracle .

Administratoren können mit diesem Feature die folgenden Funktionen ausführen.

- Die Softwarepakete identifizieren, die auf Oracle-Datenbankservern installiert sind.
- Die Softwarepakete anzeigen, die derzeit verwendet werden.
- Auflisten, welche Optionen installiert sind und verwendet werden.

Softwarezähler mit dem Legacy Oracle Process Pack verwenden

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, Oracle-Software über das Legacy Oracle Process Pack zu zählen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Oracle-Modelle genau eingerichtet sind.

Hinweis: Oracle-Lizenzberechnungstypen sind im Formular „Softwarezähler“ verfügbar, nachdem Sie das Legacy Oracle Process Pack aktiviert haben.

Oracle-Software, die den Lizenzberechnungstyp **Oracle Processor** verwendet, zählt nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server. Dieser Lizenzberechnungstyp muss in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] vorhanden sein. Ein Softwareinstallationsdatensatz muss mit einem Discovery-Modell eingefügt werden, das der richtigen Oracle-Software entspricht. Damit eine Installation von einem Oracle-Prozessorzähler gezählt wird, sollte das Feld **Installiert auf** im Formular „Softwareinstallation“ auf ein Configuration Item mit einem **Metriktyp Oracle-Prozessor** verweisen.

Oracle-Software, die die Lizenzberechnungstypen **Von Oracle benannter Benutzer** oder **Von Oracle benannter Benutzer Plus** verwendet, zählt nach Anzahl der eindeutigen Benutzer oder Anzahl der eindeutigen Benutzer plus Geräte. Dieser Lizenzberechnungstyp muss in der Tabelle „Softwarenutzung“ [cmdb_sam_sw_usage] vorhanden sein. Ein Softwareinstallationsdatensatz muss mit einem Discovery-Modell eingefügt werden, das der richtigen Oracle-Software entspricht. Damit eine Verwendung von einem Zähler für „Oracle neuer Benutzer“ oder „Oracle neuer Benutzer Plus“ gezählt wird, sollte das Feld **Zielhost** in der Tabelle „Softwarenutzung“ [cmdb_sam_sw_usage] auf ein Configuration Item mit dem **Metriktyp Oracle NU** oder **Oracle NUP** verweisen.

Softwaremodelle für das Legacy Oracle Process Pack

Um Oracle-Softwarelizenzen zu zählen, müssen Sie Softwaremodelle für Ihre Oracle-Software erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Softwaremodelle verwalten.

Das Legacy Oracle Process Pack anfordern

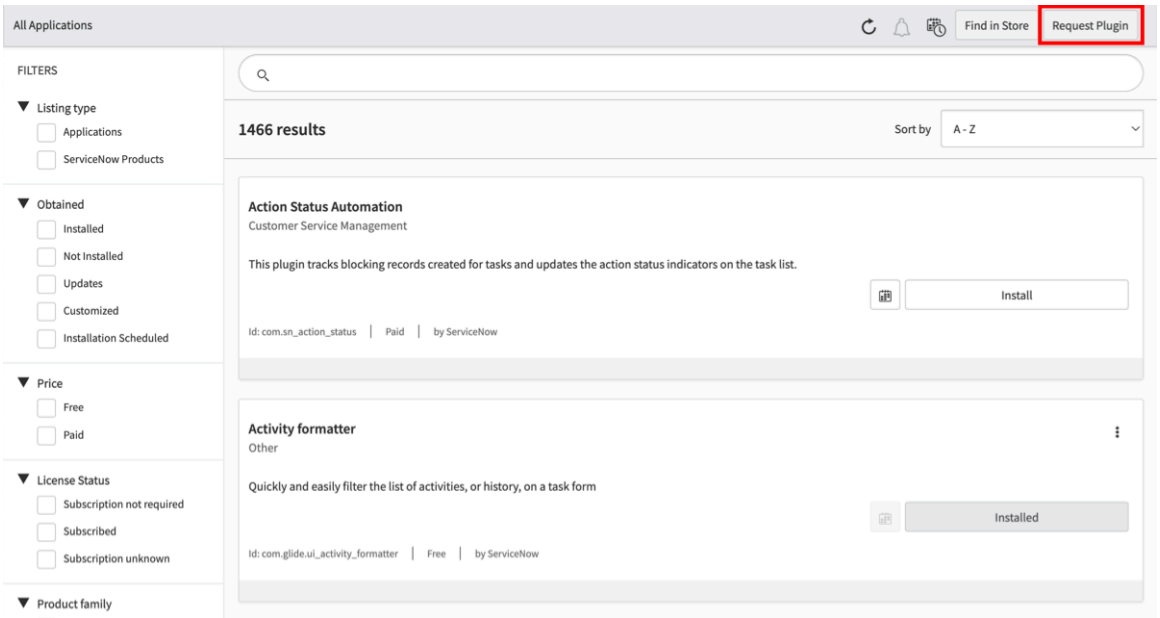
Das Legacy Software Asset Management – Oracle Process Pack (com.snc.sam.oracle.pp) kann nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden. Wenn das Legacy-Plugin bereits in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, können Sie das Legacy Oracle Process Pack weiterhin verwenden.

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

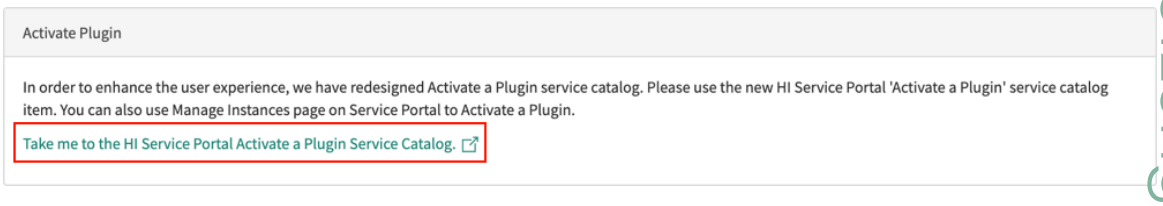
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert alle zugehörigen Plugins.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.

Automatische Übersetzung

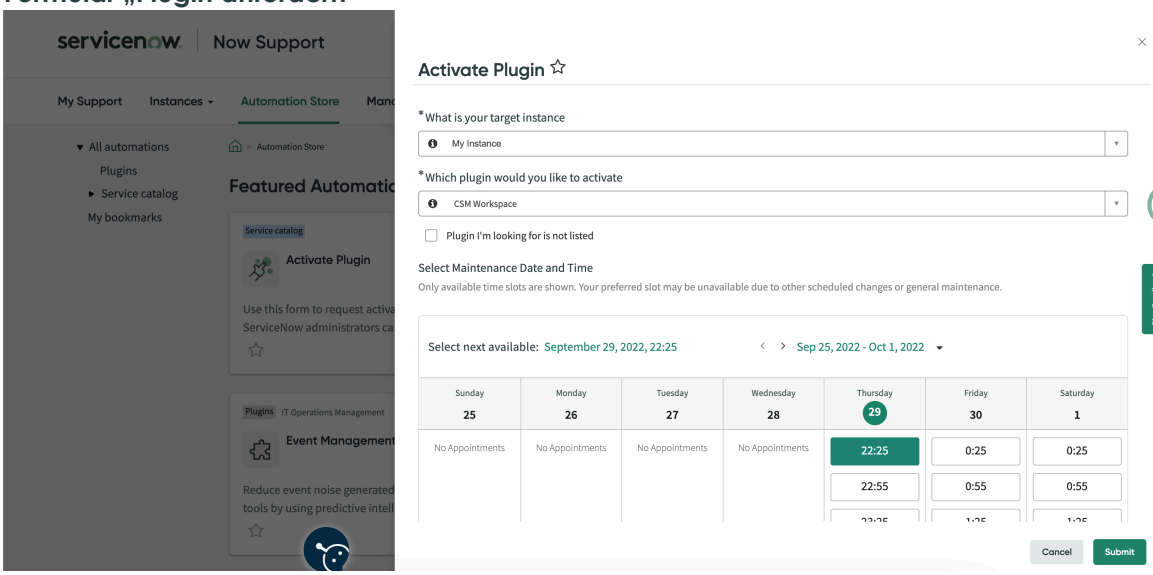
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Wird mit dem Legacy Oracle Process Pack installiert

Die folgenden Tabellen, Felder und Lizenzberechnungstypen werden mit dem Legacy Oracle Process Pack installiert.

Die Informationen aus dieser Tabelle werden im Abschnitt „Softwarezähler – Compliance-Verletzungen“ im Formular „Softwaremodell“ angezeigt.

Tabelle „Softwarezähler – Compliance-Verletzungen“

Tabelle	Beschreibung
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Wird verwendet, um Verletzungen zu speichern, die auf andere Verletzungen als Installationen zurückzuführen sind, die Rechte überschreiten, wie z. B.: • Maximale CPU-/Benutzeranzahl wurde basierend auf Modellgrenzen überschritten. • Die Regeln für maximale oder minimale Rechte werden basierend auf Modellgrenzen nicht eingehalten. • Auf einem Server installierte Option, die keine Optionen unterstützt (Oracle)

Felder

Feld	Tabelle	Beschreibung
Softwarezähler [counter]	Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Verweist auf den Softwarezähler, zu dem diese Verletzung gehört. (Referenzfeld zur Tabelle „Softwarezähler“ [sam_sw_counter].)
Ursache [name]	Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Eine Erklärung der Verletzung.
Ist eine Option (is_option)	Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Gibt an, ob das Softwaremodell eine Option oder ein Paket für eine andere Software ist, z. B. Active Data Guard- oder Data Mining-Optionen für Oracle Enterprise Edition. Dieses Feld erscheint nur, wenn der Hersteller Oracle ist.
Lizenzmetrik (metric_type)	Softwarelizenz [alm_license]	Eine Glide Listenreferenz auf die Tabelle „Lizenzberechnung“ [cmdb_sw_license_calculation]. Diese Liste enthält alle Lizenzberechnungen, die für diese Lizenz gelten, und gibt die bevorzugten Metriktypen an, die beim Ausführen von Softwarezählern verwendet werden sollen.
Lizenzmetrik (metric_type)	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eine Glide Listenreferenz auf die Tabelle „Lizenzberechnung“ [cmdb_sw_license_calculation].

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

Felder (Fortsetzung)

Feld	Tabelle	Beschreibung
		Diese Liste enthält alle Lizenzberechnungen, die für diese Lizenz gelten, und gibt die bevorzugten Metriktypen an, die beim Ausführen von Softwarezählern verwendet werden sollen. Dieses Feld wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

Das Oracle Process Pack fügt die folgenden Lizenzberechnungstypen hinzu.

Oracle-Lizenzberechnungstypen

Name	Beschreibung
Oracle Named User	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer zählt.
Oracle Named User Plus	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer und Geräte zählt.
Oracle-Prozessor	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server zählt.

Eine Oracle-Softwarelizenz für das Legacy Oracle Process Pack erstellen

Um das Legacy Oracle Process Pack zu verwenden, müssen Sie eine Oracle-Softwarelizenz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Softwarelizenz** im Feld **Modellkategorie**.
4. Wählen Sie ein Oracle-Modell im Feld **Modell** aus.

   Die Oracle-Modelle in dieser Liste werden vom Benutzer erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Softwaremodelle verwalten.
5. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Lizenzmetrik** der korrekte Lizenzberechnungstyp angegeben ist.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder entsprechend aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy-Anforderungen für das Oracle Process Pack für die Zuordnung von Softwareinstallationen zu Oracle-Zuordnungen validieren

Erfüllen Sie die empfohlenen Anforderungen, um sicherzustellen, dass Sie mit der Oracle-Zuordnung die besten Ergebnisse erhalten.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Mit einem Discovery-Tool (z. B. ServiceNow Discovery) können Sie Softwareinstallationen identifizieren.
   Überprüfen Sie, ob die hinzugefügten CPU-Informationen korrekt sind.
2. Aktivieren Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management - Oracle Process Pack“ (com.snc.sam.oracle.pp).
   Dadurch wird auch das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert, wenn es nicht bereits aktiv ist.
3. Aktualisieren Sie Prozessordefinitionen, indem Sie zu navigieren **Software Asset** > **System** und klicken Sie auf **Prozessordefinitionen neu laden**.
4. Stellen Sie sicher, dass die Softwaremodelle, die Sie mit der Oracle-Lizenzierung verwalten möchten, genau eingerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ein Softwaremodell erstellen.
5. Erstellen Sie eine Softwarelizenz für Ihre Oracle-Software.
   Stellen Sie sicher, dass der Lizenz die korrekte Lizenzmetrik zugewiesen wurde.

   Das Feld **Lizenzmetrik** (metric_type) in der Tabelle „Softwarelizenz“ ist ein Referenzfeld für die Tabelle „Lizenzberechnung“.
6. Erstellen Sie einen Softwarezähler, um Oracle-Lizenzen mit dem passenden Lizenztyp zu berechnen.
7. Zählen Sie Lizenzen, um die Compliance der Oracle-Richtlinien festzustellen.

Oracle-Softwarezähler für das Legacy Oracle Process Pack ausführen

Das Ausführen des Oracle-Softwarezählers ist eine Voraussetzung, um eine Softwareinstallation der Oracle-Zuordnung zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Zählers.
3. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
   Sie können verschiedene Arten von Softwarezähler-Ergebnissen anzeigen.

Software Asset Management Foundation-Plugin

Software Asset Management Foundation-Plugin aktiviert das ITSM Software Asset Management-Feature, das mit der Asset-Management-Anwendung bereitgestellt wird.

Eine Dokumentation zum vollständigen Software Asset Management-Produkt (auch als Software Asset Management Professional bezeichnet) finden Sie unter Software Asset Management .

Software Asset Management Foundation-Plugin verfolgt, evaluiert und verwaltet systematisch Softwarelizenzen und Compliance. Die Funktionalität besteht aus diesen Hauptfunktionen.

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

Feature-Bereich	Beschreibung
Dashboard	Das Software Asset Management Foundation-Dashboard zeigt die Softwareinstallationsergebnisse für Ihre Umgebung in Form von Statistiken und Diagrammen an.
Lizenzierung	Für alle installierten Softwareprodukte erstellte Softwaremodelle werden verwendet, um Softwareinstallationen (verwendete Software) mit Berechtigungen (Software-Besitz) zu verknüpfen. Berechtigungen definieren Lizenzdetails und sind Softwaremodellen zugewiesen.
Discovery und Normalisierung	Ein Discovery-Prozess wie ServiceNow Discovery oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs SCCM kann zur Erkennung der in Ihrer Umgebung installierten Software verwendet werden. Eine sofort einsatzbereite Normalisierungsbibliothek enthält Herausgeber- und Produktinhalte. Anwenderdefinierte Produkte können erstellt werden, wenn in der Softwarebibliothek kein Softwareprodukt vorhanden ist. Entdeckte Software kann manuell für den Abgleich normalisiert werden.
Abgleich	Der Abgleichprozess berechnet den Compliance-Status von Softwareprodukten in Bezug auf Discovery und Berechtigungen. Nachbesserungsoptionen werden erstellt, um Compliance-Probleme zu beheben.

Software Asset Management Foundation-Plugin erkunden

Ab Release Yokohama haben wir die Anwenderoberfläche der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verbessert, um sie anwenderfreundlicher und intuitiver zu machen, sodass Sie Ihre Softwareinstallationen besser verwalten können.

Sie können die neue Anwenderoberfläche Software Asset Management Foundation-Plugin verwenden, die als Software-Asset-Arbeitsbereich bezeichnet wird, oder weiterhin das klassische Software Asset Management Foundation-Plugin -Framework verwenden.

Die Kernfunktionalität der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin bleibt in beiden Anwenderoberflächen gleich.

Software-Asset-Arbeitsbereich verwenden

Nachdem Sie Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) angefordert und aktiviert haben, müssen Sie auch das Plugin Software-Asset-Arbeitsbereich (com.sn_sam_workspace) aktivieren.

Hinweis: Sobald Sie das Plugin für den Workspace aktiviert haben, können Sie nicht mehr zur klassischen Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin zurückkehren.

Ausführliche Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Software-Asset-Arbeitsbereichfinden Sie unter Software Asset Management Foundation-Plugin-Arbeitsbereich konfigurieren und Verwenden des Arbeitsbereichs von Software Asset Management Foundation-Plugin.

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

Klassische Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verwenden

Um weiterhin die klassische Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin zu verwenden, aktivieren Sie einfach das Plugin „Software Asset Management Foundation-Plugin“ (com.snc.sams).

Wenn Sie sich später für den Software-Asset-Arbeitsbereich entscheiden, müssen Sie das Plugin „Software Asset Workspace“ (com.sn_sam_workspace) aktivieren.

Ausführliche Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der klassischen Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin finden Sie unter Klassische Version von Software Asset Management Foundation-Plugin konfigurieren und Arbeiten mit Software Asset Management klassisch .

Software Asset Management Foundation-Plugin Rollen

Software Asset Management Foundation-Plugin fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen

Rolle	Beschreibung
sam_admin	Erbt die Rolle „sam_user“ und verfügt über die Berechtigung zum Ausführen des Abgleichs und zum Verwalten von Reklamationsregeln.
sam_user	Kann auf alle Funktionen außer „administrativ“ zugreifen.

Anwender mit der Rolle sam_user oder sam_admin können die Übersichtsseite anzeigen und aktualisieren.

Software Asset Management Foundation-Plugin Software-Discovery und Normalisierung

ServiceNow Discovery wird verwendet, um die Tabelle „Softwareinstallation“ automatisch zu füllen, damit die Software manuell normalisiert und abgeglichen werden kann.

Der Discovery-Prozess besteht aus der automatischen Erkennung von Software, die in Ihrer Organisation verwendet wird. Dies kann entweder mithilfe von ServiceNow Discovery oder mithilfe der SCCM-Integration erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Softwaredaten mit SCCM oder Discovery sammeln und Discovery mit Software Asset Management .

Hinweis: Um Discovery verwenden zu können, muss Discovery anfordern aktiviert sein.

Discovery verwendet Muster im Discovery-Prozess, die erstellt oder angepasst werden können. Das Basissystem enthält eine breite Palette von Mustern, die die meisten Netzwerkgeräte und Anwendungen nach Industriestandard abdecken. Software Asset Management Foundation-Plugin nutzt automatisch insbesondere SQL Server, Exchange Server und Oracle Database Server, aber andere Muster können bei Bedarf für die Verwendung durch Software Asset Management Foundation-Plugin angepasst werden.

Erkannte Software wird in der Tabelle „Softwareinstallationen“ [cmdb_sam_sw_install] gespeichert.

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

Hinweis: Wenn Sie Discovery bereits ausführen, aber zuvor noch keine Version von ITSM Software Asset Management verwendet haben, führen Sie das Skript Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren aus, um Datensätze aus der Tabelle [cmdb_ci_spkg] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install] zu kopieren, damit alle zuvor erkannten Softwareinstallationen von Software Asset Management Foundation-Plugin verwendet werden.

Wenn Softwareinstallations-Datensätze in die Tabelle „Softwareinstallationen“ geschrieben werden, überprüft eine Business Rule, ob die eindeutige Kombination aus erkanntem Herausgeber, erkanntem Produkt und erkannter Version bereits in der Tabelle „Discovery-Modell“ vorhanden ist.

- Ist dies der Fall, wird der Verweis auf das Discovery-Modell in der Tabelle „Softwareinstallationen“ festgelegt.
- Ist dies nicht der Fall, wird in der Tabelle „Discovery-Modell“ ein neuer Datensatz erstellt, und dieser Discovery-Modell-Verweis wird in der Tabelle „Softwareinstallationen“ festgelegt.

Nach der Erkennung können Sie das Software-Discovery-Modell für den Abgleich manuell normalisieren. Der Normalisierungsstatus kann zwei verschiedene Ergebnisse haben:

Normalisierungsstatus

Status	Beschreibung
Manuell normalisiert	Ein Discovery-Modell wird manuell normalisiert, wenn Schlüsselfelder im Discovery-Modell manuell ausgefüllt werden.
Neu	Das Software-Discovery-Modell wurde noch nicht manuell normalisiert.

Software Asset Management Foundation-Plugin Discovery-Modelle und Softwareinstallationen

Software-Discovery-Modelle werden während der Erkennung automatisch erstellt, sodass Sie die in Ihrer Umgebung installierte Software manuell normalisieren können.

Software-Discovery-Modelle werden in der Tabelle „Software-Discovery-Modell“ [cmdb_sam_sw_discovery_model] gespeichert.

Es gibt einen Unterschied zwischen Softwaremodellen und Software-Discovery-Modellen.

- Ein Softwaremodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration einer Software, die gekauft wurde und/oder für Benutzer verfügbar ist.
- Ein Software-Discovery-Modell wird erstellt, wenn eine Version einer Software in einer Netzwerkumgebung erkannt wird.

Einem Softwaremodell können mehrere Software-Discovery-Modelle zugeordnet werden. Zum Beispiel kann ein Softwaremodell wie folgt definiert werden:

- Herausgeber = X
- Produkt = Y
- Version = Beginnt mit 10

Wenn zwei separate Installationen dieses Produkts (Version 10.1 und Version 10.2) vorhanden sind, werden zwei Discovery-Modelle erstellt. Bei einem der Discovery-Modelle ist die erkannte Version auf 10.1 festgelegt und bei dem anderen auf 10.2. Der Abgleichprozess

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

verknüpft beide Discovery-Modelle mit demselben Softwaremodell, da beide das Versionskriterium `Beginnt mit 10` erfüllen.

Discovery-Modelle

Software-Discovery-Modelle können nicht manuell erstellt werden. Die folgende Feldkombination, der sogenannte Primärschlüssel, wird verwendet, um neue Softwareinstallationen mit einem neuen oder vorhandenen Software-Discovery-Modell abzugleichen.

Primärschlüssel: **Herausgeber**, **Anzeigename** und **Version**

Hinweis: Bei der Analyse von Versionsnummern wird immer zuerst nach einer genauen Übereinstimmung gesucht, wenn jedoch keine genaue Übereinstimmung gefunden wird, wird auf eine Hauptversionsnummer abgerundet.

Wenn beispielsweise keine Übereinstimmung für Versionsnummer 8.0.4 gefunden wird, Version 8.0 jedoch vorhanden ist, wird Version 8.0 im Feld **Softwaremodell** verwendet.

Formular „Discovery-Modelle“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Discovery-Modells, wie in Datensatzlisten angezeigt. Dieser Wert wird automatisch mithilfe des erkannten Herausgebers, des erkannten Produkts und der erkannten Version generiert.
Normalisierungsstatus	Status des Normalisierungsprozesses: • Manuell normalisiert • Neu
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Produkt	Produktname der Software.
Version	Version des Softwareprodukts.
Erkannter Herausgeber	Erkannter Herausgeber der Software.
Erkanntes Produkt	Erkannter Name der Software.
Erkannte Version	Erkannte Version der Software.
Zusätzliche Informationen	
Produkttyp	• Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). • Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. • Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. • Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. • Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. • Unbekannt: Nicht ermittelt.

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

Formular „Discovery-Modelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Bei unbekannten Produkttypen kann der Produkttyp in einen anderen Wert geändert werden. Wenn der Produkttyp geändert wird, wird der Normalisierungsstatus des Discovery-Modells in „Manuell normalisiert“ aktualisiert. Der Abgleichprozess berücksichtigt nur lizenzierbare Software-Discovery-Modelle.
Plattform	Plattformen umfassen: • Windows • Mac • Unix
Sprache	• Niederländisch • Englisch • Französisch • Deutsch • Italienisch • Spanisch Zusätzliche Sprachen werden generiert, wenn sie erkannt werden.
Edition	Edition der Software.
Vollversion	Vollversion der Software.

Hinweis: Wenn für ein normalisiertes Discovery-Modell der Wert für Version, Edition, Sprache oder Plattform fehlt, können diese Feldwerte vom Benutzer festgelegt werden. Sobald ein neuer Wert festgelegt wurde, ändert sich der Normalisierungsstatus von „Neu“ in „Manuell normalisiert“.

Softwareinstallationen

Die Liste der Softwareinstallationen enthält die in Ihrer Organisation installierte Software und wird automatisch durch den Discovery-Prozess gefüllt.

Installierte Software wird von Discovery in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] eingefügt, und ein Primärschlüssel wird erstellt (mit den Feldern **Herausgeber**, **Anzeigename** und **Version**).

Discovery gleicht die erkannte Softwareinstallation unter Verwendung des Primärschlüssels automatisch mit einem neuen oder vorhandenen Software-Discovery-Modell ab.

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

Formular „Softwareinstallationen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename.	Name der Softwareinstallation, wie in den Datensatzlisten angezeigt. Kann eine Kombination aus dem erkannten Produktnamen und der Edition sein.
Discovery-Modell	Software-Discovery-Modell, das die installierte Software darstellt.
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.
Editionsüberschreibung	Überschreibung der Softwareeditionseinstellung. Wenn die Edition der Software nicht erkannt wurde, können Sie dieses Feld bearbeiten, um die Edition festzulegen, falls diese bekannt ist, damit der Abgleich erfolgreich durchgeführt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben.
Installation	
Produkt-ID	Eindeutige, vom Hersteller zugewiesene ID für das Produkt. Durch Discovery gefunden.
Installationsstandort	Pfad, in dem die Software installiert ist.
Installationsdatum	Datum, an dem die Software installiert wurde.
Überarbeitung	Revision der Software.
Instanzschlüssel	Eindeutige ID für die Instanziierung der Software. Wird automatisch generiert, wenn die Software installiert wird.
Installiert auf	Hardware, auf der die Software installiert ist.
Deinstallationszeichenfolge	Identifier zum Deinstallieren der Software.
ISO-Seriennummer	ISO-Nummer der Software.
Abgleich	
Berechtigung	Die zur Verwendung mit dieser Installation gefundene Berechtigung.
Abgeleitete Suite	Das abgeleitete Suite-Modell, zu dem diese Installation gehört.
Aus Suiten ausschließen	Checkbox, mit der festgelegt werden kann, dass die Softwareinstallation während des Abgleichs nicht als Komponente einer Suite gezählt wird.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin – Softwareabgleich für Compliance

Durch den automatisierten Lizenzabgleich bleiben die Lizenzpositionen ohne manuelle Berechnungen korrekt und auf dem neuesten Stand. Der Abgleich wird wöchentlich oder bei Bedarf durchgeführt.

Ein Abgleich ist eine regelmäßige Aufgabe, die mit einer bestimmten Häufigkeit ausgeführt wird (Standard ist wöchentlich). Er kann auch bei Bedarf für bestimmte oder alle Herausgeber ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Ausführen des Softwareabgleichs im Arbeitsbereich finden Sie unter Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareabgleich im Arbeitsbereich ausführen. Einzelheiten zum Ausführen des Softwareabgleichs im klassischen Software Asset Management Foundation-Plugin -Framework finden Sie unter Softwareabgleich in der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin ausführen.

Wenn der Abgleich ausgeführt wird, wird eine Liste mit Abgleichergebnissen erstellt, die den Compliance-Status von Softwareprodukten in Bezug auf Discovery und Berechtigungen anzeigt. Anwender mit der Rolle sam_user können Abgleichergebnisse anzeigen.

Zu den Sanierungsoptionen gehören nicht verwendete Rechte, nicht zugewiesene Rechte, erforderliche Rechte, zurückforderbare Rechte und nicht lizenzierte Rechte.

Software Asset Management Foundation-Plugin einrichten

Richten Sie Software Asset Management Foundation-Plugin vor der Konfiguration ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie Software Asset Management Foundation-Plugin angefordert haben und es vom ServiceNow-Personal aktiviert wurde, führen Sie diese Schritte aus, um Software Asset Management Foundation-Plugin einzurichten, bevor Sie es verwenden.

Prozedur

1. Stellen Sie fest, ob Sie derzeit die ITSM Software Asset Management-Feature von Asset-Management unter Verwendung von Legacy-Software Asset Management-Plugin ausführen.
   Überprüfen Sie die Liste der Plugins, um festzustellen, ob das Software Asset Management-Plugin (com.snc.software_asset_management) aktiv ist.
   - Wenn dies der Fall ist, führen Sie den Software Asset Management Foundation-Plugin-Migration-Vorgang aus.

     Dieser Schritt konvertiert und fügt automatisch neue Tabellen, Formulare und Listen, Felder und Werte hinzu und deaktiviert veraltete Funktionen. Außerdem enthält es manuelle Verfahren, die Sie für eine erfolgreiche Migration ausführen müssen.

   - Wenn nicht, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
2. Ermitteln Sie, ob Discovery aktiviert ist (siehe Discovery anfordern).
   Überprüfen Sie die Liste der Plugins, um zu sehen, ob das Discovery-Plugin aktiv ist.
   - Wenn dies der Fall ist, führen Sie das Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren-Skript aus.

     Dieser Schritt kopiert Datensätze aus der Tabelle [cmdb_ci_spkg] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install], sodass alle zuvor erkannten Softwareinstallationen von Software Asset Management Foundation-Plugin verwendet werden.

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

◦ Wenn nicht, aktivieren und konfigurieren Sie Discovery.

Weitere Informationen finden Sie unter Discovery .

3. Fahren Sie mit Erste Schritte mit Software Asset Management Foundation-Plugin fort, um Software Asset Management Foundation-Plugin in Ihrer Umgebung zu verwenden.

Software Asset Management Foundation-Plugin anfordern

Das Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) muss vom ServiceNow-Personal aktiviert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

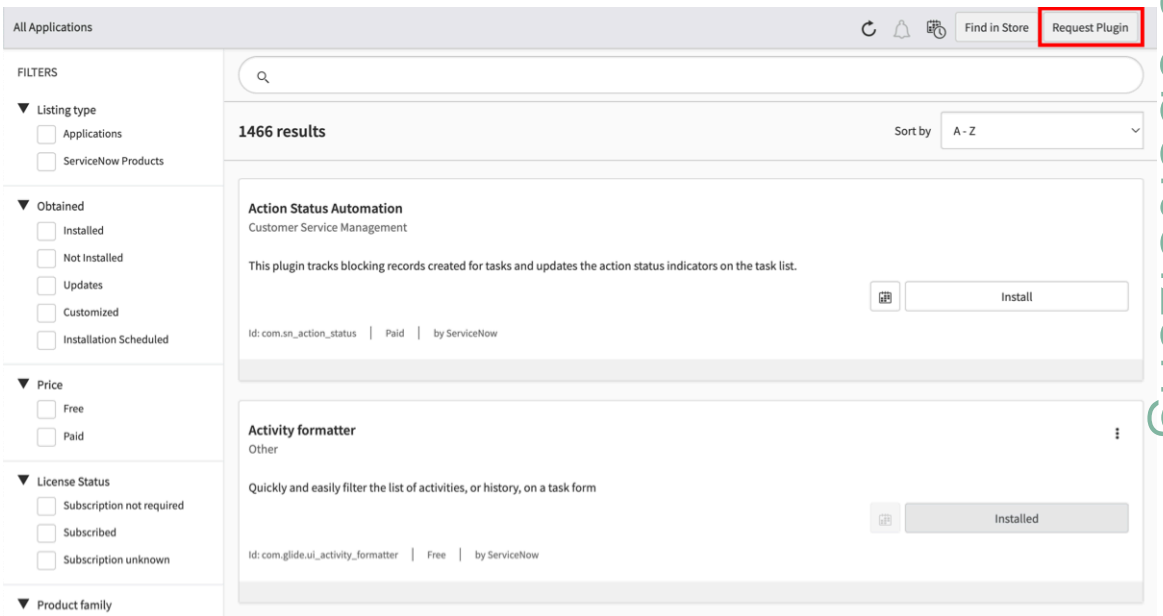
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

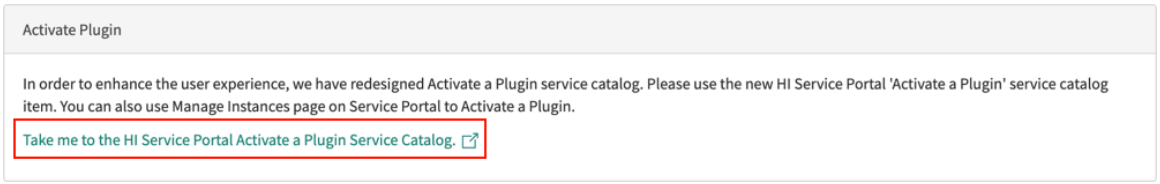
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

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



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

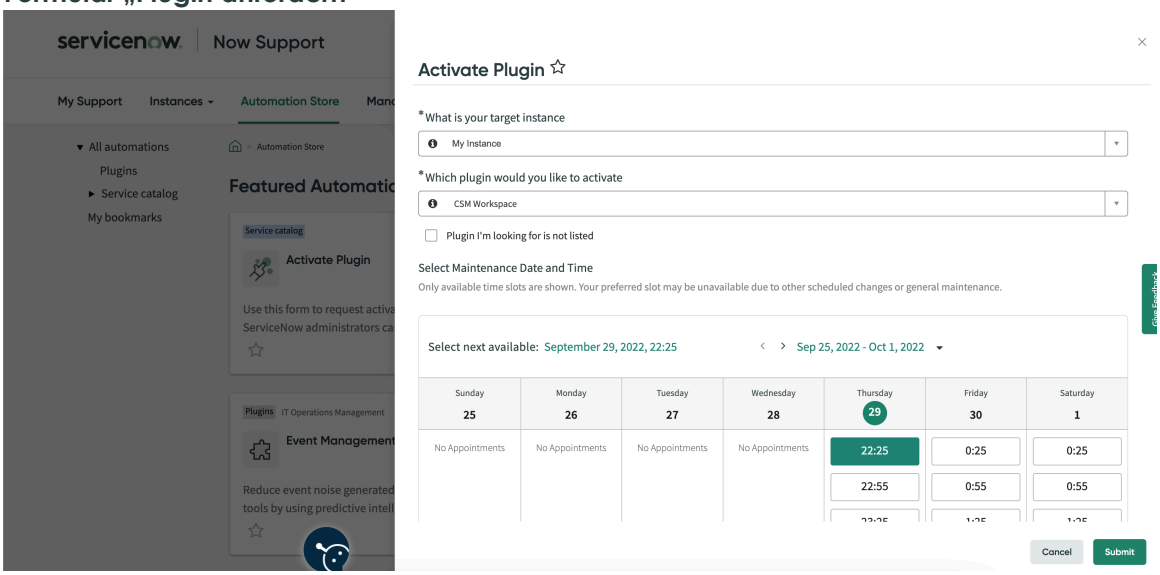
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

SAM Foundation-Software-Suite erstellen und verwalten

Erstellen Sie eine Suite und fügen Sie der Suite die entsprechenden Komponenten hinzu, damit die Rechte, die Ihrer Organisation gehören, während des Abgleichs genau gezählt werden.

Eine Software-Suite ist eine Gruppe von zugehöriger Software, die als eine Einheit angeboten wird. Ein Beispiel ist die MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional-Suite mit Office-Software-Tools, die PowerPoint, Word, Excel, Outlook und Access enthält.

Für jedes Softwaremodell können Sie angeben, ob das Modell eine Suite (übergeordnet) oder eine Komponente (untergeordnet) ist. Ein Softwaremodell kann eine Komponente in mehreren Suiten sein. Zum Beispiel ist MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word eine Komponente in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Standard und MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional. Obwohl Sie ein einzelnes Softwaremodell sowohl als Suite als auch als Komponente festlegen können, wird Software normalerweise nicht als verschachtelte Suiten verkauft.

Verwenden Sie die Felder **Rückschlussprozentsatz** und **Rückschluss verbindlich**, wenn die übergeordnete Suite nicht in der Installationstabelle definiert ist.

- **Rückschlussprozentsatz**: Gibt an, wie viel Prozent der Komponenten in der Suite installiert sein müssen, damit die Software als Suite identifiziert werden kann.
- **Rückschluss verbindlich**: Erzwingt, dass eine bestimmte Komponente in einer Suite installiert werden muss, um rückzuschließen, dass die Suite installiert ist. Auswahlmöglichkeiten sind: „Optional“, „Immer verbindlich“, „Verbindliche Gruppe“.

Geben Sie beispielsweise einen **Rückschlussprozentsatz** von 80 % an, und legen Sie das Feld **Rückschluss verbindlich** für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Access auf **Immer verbindlich** fest. Diese Einstellungen geben an, dass MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Access zusammen mit drei von vier anderen Produkten (MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word, MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Excel, MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs PowerPoint und MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook) installiert werden muss, um zu folgern, dass MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office Professional installiert ist.

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

Wenn während des Abgleichs eine übergeordnete Suite erkannt wird, zählen die Komponenten der Suite nicht für die einzelne Lizenz.

Hinweis: Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, kann jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.

Discovery-Muster anpassen für Software Asset Management Foundation-Plugin

Software Asset Management Foundation-Plugin nutzt automatisch Discovery-Muster von SQL Server, Exchange und Oracle Database, Sie können jedoch bei Bedarf Schritte ausführen, damit Software Asset Management Foundation-Plugin zusätzliche Discovery-Muster verwenden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Discovery verwendet eine Reihe von Skripts und Operationen (Probes, Sensoren und Muster) mit dem Basissystem, um Daten zu sammeln, zu verarbeiten und die CMDB zu aktualisieren. Obwohl Software Asset Management Foundation-Plugin bereits für die Verwendung von drei gängigen Schemata konfiguriert ist (MSSQL-Server-Discovery , Discovery von Exchange-Postfächern und Oracle-Datenbank-Discovery), können Sie mit einem Konfigurationsverfahren zusätzliche Muster hinzufügen.

Diese Anpassung kopiert die Datensätze automatisch aus dem erkannten Muster in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install], sodass Software Asset Management Foundation-Plugin diese Daten für den Abgleich verwenden kann.

Weitere Informationen zur Musteranpassung finden Sie unter Von ITOM-Transparenz verwendete Discovery-Muster .

Prozedur
1. Konfigurieren Sie einen Nachverarbeitungsschritt im Discovery-Muster.

   a. Navigieren zu **Musterdesigner** > **Discovery-Muster**.

   b. Öffnen Sie den Musterdatensatz, aus dem Sie Daten für Software Asset Management sammeln möchten (z. B. das Discovery-Muster für MySQL).

   c. Wählen Sie den Wert im Feld **Klassenname** aus, und kopieren Sie ihn.
   Sie müssen diesen Klassennamenwert im Rahmen dieses Konfigurationsverfahrens in ein Datensatzfeld in der Tabelle „Softwareinstallation – Namenzuordnung“ [cmdb_sam_sw_name_mapping] einfügen.

   d. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vor-/Nachverarbeitung**.

   e. Wählen Sie im Abschnitt „Installierte Software synchronisieren“ die gewünschte Software in der Liste aus, um sie hinzuzufügen (z. B. MySQL).
   Erkannte Daten, die zu der von Ihnen ausgewählten Software gehören, werden im Rahmen des Discovery-Prozesses automatisch in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] kopiert.

   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

2. Fügen Sie die Musterdaten zu einem neuen Datensatz in der Tabelle „Softwareinstallation – Namenzuordnung“ [cmdb_sam_sw_name_mapping] hinzu.

   a. Erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Klassenname	Klassenname des Discovery-Musters. Fügen Sie den aus dem Klassenfeld im Discovery-Muster kopierten Wert ein.
Herausgeber	Herausgeber des Produkts (z. B. Oracle).
Produkt	Produktname (z. B. MySQL).

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Wenn der Discovery-Prozess ausgeführt wird, verwendet Software Asset Management die Datensätze für das Softwareprodukt, die sich auf das angepasste Discovery-Muster beziehen.

   Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich, es sei denn, Sie wissen, dass das Softwareprodukt aus einer Edition besteht, die nicht automatisch erkannt wird.

Nächste Maßnahme
Wenn das Softwareprodukt eine Edition hat, die nicht erkannt wird, führen Sie die unter SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben beschriebenen Schritte durch, damit die Software erfolgreich abgeglichen werden kann.

Erste Schritte mit Software Asset Management Foundation-Plugin

Beginnen Sie mit Software Asset Management Foundation-Plugin, um das Management von Softwareinstallationen in Ihrer Umgebung zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie Software Asset Management Foundation-Plugin einrichten besitzen, beginnen Sie mit der Durchführung dieser Schritte für die grundlegende Konfiguration.

Prozedur
1. Erstellen Sie ein Softwaremodell für gängige Software, z. B. Microsoft Office 2013.
2. Erstellen Sie eine grundlegende Berechtigung pro Benutzer oder pro Gerät für die Software.
3. Führen Sie nach Ermittlung der installierten Software einen Abgleich durch, um die Softwarerechte, die der installierten Software unterliegen, in Bezug auf die Ermittlung und die Softwareberechtigungen abzugleichen.
4. Zeigen Sie Abgleichergebnisse an, die den Compliance-Status Ihrer Softwareprodukte anzeigen.

Nächste Maßnahme
Abhängig vom Compliance-Status Ihrer Softwareinstallationen können Sie Ihre Umgebung weiter optimieren.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin-Arbeitsbereich konfigurieren

Sobald Sie die Plugin-Anwendungen Software Asset Management Foundation-Plugin und Software-Asset-Arbeitsbereich eingerichtet haben, müssen Sie Software-Asset-Arbeitsbereichkonfigurieren.

Wenn Sie über mehrere Berechtigungen verfügen, können Sie sie mithilfe einer Microsoft Excel-Tabellenvorlage gleichzeitig importieren.

Wenn Softwaremodelle nicht automatisch erstellt wurden, müssen Sie Softwaremodelle manuell erstellen. Informationen zum Erstellen von Softwaremodellen finden Sie unter Softwaremodelle für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen.

Berechtigungen für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich Berechtigungen, um Lizenzdetails einzugeben und erworbene Softwarerechte Benutzern oder Geräten zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin oder sam_user.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen beziehen sich auf die Verwendung des Standardformulars, um Softwareberechtigungen einzeln zu erstellen. Wenn Sie Details zu Softwareberechtigungen bereits in eine Tabelle eingegeben haben, können Sie sie auch mit der Massenimportfunktion importieren.

Wenn Sie mit dem Erstellen der Berechtigung beginnen, befindet sie sich im Erstellungsstatus. Sobald Sie die Berechtigung veröffentlicht haben, ändert sich der Status in „Wird verwendet“, und die Berechtigung kann in den Abgleichprozess aufgenommen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um das Dialogfeld „Neue Berechtigung erstellen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie **Geben Sie die Details in einem Standardformular ein** und klicken Sie dann auf **Weiter**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Seite „Neue Softwareberechtigung erstellen“ aus. Eine detaillierte Beschreibung der Felder finden Sie unter Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen.

Softwaremodelle für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich ein Softwaremodell, um Produktdetails hinzuzufügen. Diese werden zum Verbinden von Softwarerechten verwendet, die Sie mit den in Ihrem System erkannten Softwareinstallationen erworben haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user, sam_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf die Ansicht **License operations (Lizenzvorgänge)** in der linken Leiste.
3. Klicken Sie unter **Lizenzierung**auf **Softwaremodelle**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Softwaremodell“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Die Systemeigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten* steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Systemadministratoren können diese Eigenschaft konfigurieren. Das Standardformat ist Herausgeber + Produkt + Version + Edition.
Herausgeber	Herausgeber der Software. Sie können die bereitgestellte Nachschlageliste verwenden. **Hinweis:** Herausgeber ist eine Referenz auf das Unternehmen [core_company]. Es werden nur Unternehmen angezeigt, die Sie intern verwenden. Wenn der Herausgeber und das Produkt nicht existieren, können Sie Anwenderdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen.
Produkt	Software-Produktname. Dieselbe Nachschlageliste wie im Formular „Software-Discovery-Modelle“. **Hinweis:** Wenn die Beziehung zwischen dem Softwarehersteller [samp_sw_publisher] und dem Unternehmen [core_company] nicht korrekt ist, werden möglicherweise keine Produkte für diesen Herausgeber angezeigt.
Produktklassifizierung	Die offizielle UNSPSC-Klassifizierung des Produkts.
Produkttyp	◦ Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). ◦ Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. ◦ Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. ◦ Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. ◦ Unbekannt: Nicht ermittelt.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit der Software.
Nächste Version	Verweis auf ein anderes Softwaremodell desselben Herstellers, das die nächste Version des Produkts darstellt.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Checkbox zum Angeben, dass das Softwaremodell zur Verwendung freigegeben wurde.
Discovery-Zuordnung	
Versionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Version**. ◦ beginnt mit ◦ ist ◦ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Version	Version des Softwareprodukts. Erforderlich, wenn der Versionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Editionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Edition**. ◦ beginnt mit ◦ ist ◦ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Edition	Edition des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Erforderlich, wenn der Editionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.

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

Feld	Beschreibung
Plattform	Plattform des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Standard ist **Irgendetwas** für Windows, Mac, Unix.
Sprache	Sprache des Softwareprodukts, das bei der Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell verwendet werden soll. Es wird ausgefüllt, sobald es normalisiert oder manuell hinzugefügt wurde. Standard ist **Irgendetwas**.
Software-Installationsbedingung	Nur Softwareinstallationen, die diese Software-Discovery-Zuordnungsbedingung erfüllen, werden während des Abgleichs gezählt. Geben Sie bei Bedarf eine Teilmenge der Softwareinstallationen an, die bei der Abgleichung gezählt werden sollen.
Produktkatalog	
Katalogelement	Die Informationen zum Modell, wie sie im Produktkatalog und Servicekatalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Produktkatalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Produktkatalog erscheint.
Bild	Es kann ein Bild des Software-Logos hinzugefügt werden. Dieses Logo wird im Servicekatalog angezeigt, wenn das Softwaremodell veröffentlicht wird.

Die zugehörigen Listen „Suite-Komponenten“ und „Übergeordnete Suiten“ bestehen aus einer Über- und Unterordnungskonfiguration.

Hinweis: Wenn Sie Ihren Produktdetails eine Discovery-Zuordnung hinzugefügt haben, werden vordefinierte Suites verwendet, und Suite-Komponenten werden automatisch für bekannte übergeordnete Suiten erstellt.

6. Um das Softwaremodell im Produktkatalog zu veröffentlichen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Softwarekatalog veröffentlichen** und wählen Sie eine Kategorie für das Softwaremodell aus.
   Die in der zugehörigen Liste „Produktkatalog“ festgelegten Werte werden veröffentlicht.
7. Um die Liste der Discovery-Modelle anzuzeigen, die den Feldern „Softwareherausgeber“ und „Produkt“ des Softwaremodells entsprechen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Übereinstimmende Discovery-Modelle** anzeigen.

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

Die Liste der Discovery-Modelle wird in einem neuen Browserfenster als Referenz geöffnet.

8. Wählen Sie den neuen Softwaremodelldatensatz in der Liste „Softwaremodelle“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

   a. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Softwaremodell-Lebenszyklen“ einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell-Lebenszyklus“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	[Schreibgeschützt] Name des Softwaremodells.
Lebenszyklus-Typ	▪ Intern ▪ Herausgeber
Lebenszyklus-Phase	▪ Vorabversion ▪ Allgemeine Verfügbarkeit Datum, an dem die Software für den Markt allgemein verfügbar wurde. ▪ Upgrade Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lebenszyklus-Typ** „Intern“ ist. ▪ Ende der Lebensdauer Datum, ab dem die Software vom Herausgeber nicht mehr unterstützt wird. ▪ Ablauf des Supports ▪ Ablauf des erweiterten Supports
Quelle	[Schreibgeschützt] „Intern“ (für neue manuell erstellte Datensätze) oder „ServiceNow“ (bei automatischer Erstellung).
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodell-Lebenszyklus.
Phase Startdatum	Datum, an dem die Lebenszyklusphase beginnt.
Enddatum Phase	Datum, an dem die Lebenszyklusphase endet.
Risiko	▪ Sehr hoch ▪ Hoch ▪ Mittel ▪ Niedrig ▪ Keine

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

b. Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellenan.

c. Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigenan.
Die neuesten Softwaremodellergebnisse werden in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“ angezeigt.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikattribute“ auf ein Metrikattribut, um das Feld „Attributwert“ festzulegen (siehe Tabelle für Feldbeschreibungen).
Die zugehörige Liste „Metrikattribute“ enthält Metrikwerte, die in Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen festgelegt sind und für den Abgleich verwendet werden (Kombination aus Metrikgruppe, Lizenzmetrik und Softwaremodell).

Formular „Metrikattribute“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Softwaremodell, das den Metrikattributen zugeordnet ist.
Metrikgruppe	Gruppierung für die Softwaremetrik (gemeinsam).
Lizenzmetrik	Die Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs (z. B. pro Benutzer oder Gerät) angerechnet wird.
Beschreibung	Attributtypbeschreibung, die auf dem Lizenzmetrikwert basiert.
Attribut	Attributtyp zum Abgleich der Lizenzmetrik für Berechtigungen. ▪ Maximale Anzahl von aktiven OSEs pro Server ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro OSE ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro Recht: Für „Pro Benutzer“, „Pro Gerät“, „Pro benannten Benutzer“ und „Pro benanntes Gerät“. ▪ Maximale Anzahl von Prozessoren pro Recht ▪ Mindestanzahl von Benutzern pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Server
Attributwert	Wert des Attributs (Ganzzahl).

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

Feld	Beschreibung
Attributwert ist unbegrenzt	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Attribut als „unbegrenzt“ festzulegen.

e. Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement.

Klassische Version von Software Asset Management Foundation-Plugin konfigurieren

Konfigurieren Sie Software Asset Management Foundation-Plugin, wenn Sie weiterhin die klassische Version verwenden möchten.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen

Mit Softwareberechtigungen können Sie Lizenzdetails definieren, die mit Softwaremodellen übereinstimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Softwareberechtigungen werden in der Tabelle „Softwareberechtigung“ [alm_license] gespeichert.

Hinweis: Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodelle in der klassischen Version erstellen werden Berechtigungen zugewiesen, die sich von Software-Discovery-Modellen unterscheiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwareberechtigungen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Automatisch generierter Name basierend auf Asset-Tag und Modell.
Asset-Tag	Geben Sie die Seriennummer und den Strichcode zum Verfolgen des Assets an.
Softwaremodell	Wählen Sie das Softwaremodell aus, das der Berechtigung entspricht.
Lizenztyp	Geben Sie den Lizenztyp an. Ob die Rechte vollen Zugriff auf die Software gewähren oder ob sie von einer früheren Version der Software aktualisiert werden. ◦ Vollständig: Die Rechte gewähren vollen Zugriff auf die Software. ◦ Upgrade: Die Rechte werden von einer früheren Version der Software aktualisiert. Wenn „Upgrade“ ausgewählt ist, wird die zugehörige Liste „Aktualisierte

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

Feld	Beschreibung
	Berechtigungen“ angezeigt, in der Sie die Berechtigungen angeben, von denen Sie ein Upgrade durchführen. Dieses Feld wird in schreibgeschützt geändert, nachdem das Formular gesendet wurde.
Lizenzdauer	Gültigkeitsdauer der Lizenz Der Standardwert ist „Unkündbar“. ◦ Unkündbar: Die Dauer ist permanent. ◦ Abonnement: Die Dauer ist auf einen bestimmten Zeitraum beschränkt. Dauer der Daten: ▪ Startdatum: Erforderlich. ▪ Enddatum: Wenn leer, läuft das Abonnement nicht ab. Der Status wird automatisch auf „In Verwendung“ gesetzt, wenn das aktuelle Datum zwischen Start- und Enddatum liegt. Der Status wird automatisch auf „Stillgelegt“ gesetzt, wenn das aktuelle Datum nach dem Enddatum liegt und die aktiven Rechte 0 sind. Der Status wird automatisch auf „Bestellt“ gesetzt, wenn das Startdatum in der Zukunft liegt und die aktiven Rechte 0 sind.
Metrikgruppe	Wählen Sie die Metrikgruppe für die Software aus. Für jede Metrikgruppe gibt es eine Reihe von Lizenzmetriken, die für den Herausgeber spezifisch sind. ◦ Verbreitet ◦ Anwenderdefinierte Lizenzmetrik hinzufügen
Lizenzmetrik	Wählen Sie die Lizenzmetrik für die Lizenzgruppe aus, für die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs gezählt wird. Zeigen Sie auf das Referenzfeldsymbol, um die Lizenzberechnung anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Verbreitet: ▪ Pro Gerät: Lizenziert ein Gerät für eine Anzahl von Softwareinstallationen. ▪ Pro benanntes Gerät: Lizenziert ein bestimmtes Gerät für eine Reihe von Softwareinstallationen. ▪ Pro benannten Benutzer: Lizenziert einen bestimmten Benutzer für eine Reihe von Softwareinstallationen. ▪ Pro Benutzer: Lizenziert einen Benutzer für eine Reihe von Softwareinstallationen. ◦ Anwenderdefiniert: Konfigurierte anwenderdefinierte Lizenzmetriken, sofern vorhanden.
Vertragstyp	Wählen Sie den Vertragstyp aus. ◦ Generisch ◦ Enterprise Level Agreement (ELA)
Erworbene Rechte	Geben Sie die Anzahl der Rechte an, die Sie kaufen. Die Anzahl der gekauften Rechte für die neue Berechtigung wird im Feld **Aktive Rechte** festgelegt.
Aktive Rechte	[Schreibgeschützt] Gibt die Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen an. **Hinweis:** Wenn der Lizenz ein Unternehmensvertrag beigefügt ist, wird das Feld **Aktive Rechte** nicht angezeigt.
Zuteilungen verfügbar	[Schreibgeschützt] Gibt die Anzahl der Anwender- oder Gerätezuteilungen an, die für eine Berechtigung nicht erstellt wurden. Verfügbare Zuteilungen = (Anzahl der aktiven Rechte) - (Summe aller Zuteilungsmengen)
Allgemein	
Seriennummer	Eindeutige Nummer, die zur Identifizierung des Assets vergeben wird.
Eigentum von	Benutzer oder Abteilung mit dem finanziellen Eigentum des Assets. Kann sich vom Manager unterscheiden.

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

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status des Assets. Die Werte umfassen „Bestellt“, „Auf Lager“, „Unterwegs“, „In Verwendung“, „Verbraucht“, „In Wartung“, „Deaktiviert“ und „Fehlend“. Wenn der Status „Deaktiviert“ lautet, wird das Feld **Aktive Rechte** auf 0 festgelegt.
Substatus	Weitere Details zur Phase der Softwarelizenz. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten **Status** ab. Wenn Sie beispielsweise den Status **Deaktiviert** wählen, stehen die folgenden Substatus-Optionen zur Verfügung: **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Unternehmen	Unternehmen, zu dem dieses Asset gehört.
Standort	Ort, an dem die Lizenz verwendet wird. Beispielsweise ein bestimmtes Werk oder Land oder eine bestimmte Region.
Abteilung	Abteilung der Person, die dieser Softwarelizenz **zugewiesen** ist.
Financial	
Kosten	Kosten der Software. **Hinweis:** Erforderlich für die Berechnung der Gesamtkosten und Einsparungen im Software Asset Management Foundation-Dashboard.
Aktualisierte Berechtigungen	
Von Berechtigung	Die Berechtigung, von der Rechte aktualisiert werden. Mehrere Upgrade-Berechtigungen werden unterstützt. Sie können frühere In-Besitz-Rechte für eine bestimmte Softwareversion auf eine neuere Version upgraden (z. B. Office Professional Plus 2013 auf Office Professional Plus 2016). **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Lizenztyp „Upgrade“ angezeigt. Die Rechte von Berechtigungen, von denen Sie ein Upgrade durchführen, werden beim Upgrade deaktiviert, da sie in die neue Berechtigung verschoben werden.

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

Feld	Beschreibung
Anzahl der Rechte	Anzahl der Rechte, für die ein Upgrade durchgeführt werden soll.

Die zugehörige Liste „Verträge“ enthält Details zum Vertrag.

Die zugehörige Liste „Anwenderzuteilungen“ oder „Gerätezuteilungen“ enthält Zuteilungen von Berechtigungen.

Hinweis: Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lizenzmetrik** auf „Pro Benutzer“ oder „Pro Gerät“ festgelegt ist.

Die zugehörige Liste „Aktivitäten“ enthält Arbeitsnotizen für das Asset.

2. Wählen Sie den neuen Softwareberechtigungs-Datensatz in der Liste „Softwareberechtigungen“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

   a. Um Upgrade- und Downgrade-Berechtigungen festzulegen, erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Downgrades/Upgrades“ einen neuen Datensatz, um anzugeben, für welche Softwaremodelle Sie über Upgrade- oder Downgrade-Rechte verfügen (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).
   Auf diese Weise können Sie Berechtigungen für frühere oder zukünftige Softwareversionen festlegen (beispielsweise berechtigt der Kauf von Office Professional Plus 2016-Rechten auch zu Office Professional Plus 2013).

   Formular „Downgrades/Upgrades“

Feld	Beschreibung
Softwareberechtigung	Softwareberechtigung, der das Upgrade/ Downgrade zugeordnet ist.
Softwaremodell	Softwaremodell der Berechtigung.
Reihenfolge	Reihenfolge des Upgrades/Downgrades.
Startdatum	Startdatum des Upgrades/Downgrades.
Enddatum	Enddatum des Upgrades/Downgrades.

   b. Konfigurieren Sie Kostenlinien, um Kostenverfolgungsdetails einzurichten.

   c. Um Lizenzschlüssel zu verwalten, erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Lizenzschlüssel“ einen neuen Datensatz, um die Lizenzschlüssel anzugeben, die Berechtigungen zugeordnet sind (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

   Formular „Lizenzschlüssel“

Feld	Beschreibung
Ist zugewiesen	Checkbox, die angibt, dass der Lizenzschlüssel zugewiesen wurde.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüsselwert. Muss pro Berechtigung eindeutig sein.
Softwareberechtigung	Softwareberechtigung, die dem Lizenzschlüssel zugeordnet ist.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungszuweisungen in der klassischen Version erstellen

Eine Anwender- oder Gerätezuteilung kann zu einer Softwareberechtigung hinzugefügt werden, um einen Benutzer oder ein Gerät anzugeben, dem Rechte zugewiesen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwenderzuteilungen werden in der Tabelle „Benutzerzuweisungen“ [alm_entitlement_user] gespeichert. Gerätezuteilungen werden in der Tabelle „Gerätezuteilungen“ [alm_entitlement_asset] gespeichert.

Hinweis: Die Summe aller Zuordnungsmengen darf die Gesamtzahl der Rechte für die Berechtigung nicht überschreiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** und öffnen Sie den Softwareberechtigungs-Datensatz, dem Zuteilungen hinzugefügt werden sollen.
2. Klicken Sie auf die entsprechende zugehörige Liste (**Anwenderzuteilungen** oder **Gerätezuteilungen**), die Sie konfigurieren möchten (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis: Die angezeigte zugehörige Liste für Zuteilungen bezieht sich auf die ausgewählte Lizenzmetrik. Es wird nur eine zugehörige Liste für Zuteilungen angezeigt.

Zuteilungen

Feld	Beschreibung
Anwenderzuteilungen	
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Lizenz zugewiesen ist.
Softwaremodell	Wird automatisch basierend auf dem Softwaremodell für Berechtigungen festgelegt.
Menge	Anzahl der diesem Benutzer zugewiesenen Rechte. Standard: 1 Mehrere Rechte kommen ins Spiel, wenn viele Rechte erforderlich sind, um ein Gerät oder einen Benutzer vollständig zu lizenzieren, beispielsweise bei einer Lizenzierung pro Kern.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüssel der Software.
Gerätezuteilungen	
Zugewiesen an	Das Gerät, dem die Lizenz zugewiesen ist.
Softwaremodell	Wird automatisch basierend auf dem Softwaremodell für Berechtigungen festgelegt.
Menge	Anzahl der diesem Benutzer zugewiesenen Lizenzen. Standard: 1 Mehrere Lizenzen kommen ins Spiel, wenn Lizenzen pro Kern zugewiesen werden und mehrere Kernrechte erforderlich sind.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüssel der Software.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodelle in der klassischen Version erstellen

Softwaremodelle werden verwendet, um erworbene Softwarerechte mit erkannten Softwareinstallationen zu verbinden. Darüber hinaus können Softwaremodelle zum Verwalten von Softwarefamilien sowie zum Veröffentlichen von anforderbarer Software im Servicekatalog verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_user oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Software verwalten und Softwareinstallationen (verwendete Software) mit Berechtigungen (Software-Besitz) unter Verwendung von Softwaremodellen verknüpfen. Erstellen Sie Softwaremodelle für alle zu überwachende Software.

Hinweis: Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, kann jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.

Vordefinierte Suites werden verwendet, sodass Suite-Komponenten automatisch für die bekannten übergeordneten Suite-Softwaremodelle erstellt werden. Discovery-Zuordnungen zeigen an, ob für das Produkt eine Suite definiert ist.

Sie können auch eine Softwaremodell-Lebenszyklusphase für die Verwendung mit Technologie-Portfoliomanagement verfolgen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwaremodelle** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Die Systemeigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten* steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Systemadministratoren können diese Eigenschaft konfigurieren. Das Standardformat ist Herausgeber + Produkt + Version + Edition.
Herausgeber	Herausgeber der Software. Sie können die bereitgestellte Nachschlageliste verwenden. **Hinweis:** Herausgeber ist eine Referenz auf das Unternehmen [core_company]. Es werden nur Unternehmen angezeigt, die Sie intern verwenden. Wenn der Herausgeber und das Produkt nicht existieren, können Sie Anwenderdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen.
Produkt	Software-Produktname. Dieselbe Nachschlageliste wie im Formular „Software-Discovery-Modelle“.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Beziehung zwischen dem Softwarehersteller [samp_sw_publisher] und dem Unternehmen [core_company] nicht korrekt ist, werden möglicherweise keine Produkte für diesen Herausgeber angezeigt.
Produktklassifizierung	Die offizielle UNSPSC-Klassifizierung des Produkts.
Produkttyp	◦ Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). ◦ Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. ◦ Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. ◦ Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. ◦ Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. ◦ Unbekannt: Nicht ermittelt.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit der Software.
Nächste Version	Verweis auf ein anderes Softwaremodell desselben Herstellers, das die nächste Version des Produkts darstellt.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Checkbox zum Angeben, dass das Softwaremodell zur Verwendung freigegeben wurde.
Discovery-Zuordnung	
Versionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Version**. ◦ beginnt mit ◦ ist ◦ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Version	Version des Softwareprodukts. Erforderlich, wenn der Versionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Editionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Edition**.

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

Feld	Beschreibung
	◦ beginnt mit ◦ ist ◦ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Edition	Edition des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Erforderlich, wenn der Editionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Plattform	Plattform des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Standard ist **Irgendetwas** für Windows, Mac, Unix.
Sprache	Sprache des Softwareprodukts, das bei der Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell verwendet werden soll. Es wird ausgefüllt, sobald es normalisiert oder manuell hinzugefügt wurde. Standard ist **Irgendetwas**.
Software-Installationsbedingung	Nur Softwareinstallationen, die diese Software-Discovery-Zuordnungsbedingung erfüllen, werden während des Abgleichs gezählt. Geben Sie bei Bedarf eine Teilmenge der Softwareinstallationen an, die bei der Abgleichung gezählt werden sollen.
Produktkatalog	
Katalogelement	Die Informationen zum Modell, wie sie im Produktkatalog und Servicekatalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Produktkatalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Produktkatalog erscheint.
Bild	Es kann ein Bild des Software-Logos hinzugefügt werden. Dieses Logo wird im Servicekatalog angezeigt, wenn das Softwaremodell veröffentlicht wird.

Die zugehörigen Listen „Suite-Komponenten“ und „Übergeordnete Suiten“ bestehen aus einer Über- und Unterordnungskonfiguration.

2. Um das Softwaremodell im Produktkatalog zu veröffentlichen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Softwarekatalog veröffentlichen** und wählen Sie eine Kategorie für das Softwaremodell aus.
   Die in der zugehörigen Liste „Produktkatalog“ festgelegten Werte werden veröffentlicht.
3. Um die Liste der Discovery-Modelle anzuzeigen, die den Feldern „Softwareherausgeber“ und „Produkt“ des Softwaremodells entsprechen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Übereinstimmende Discovery-Modelle** anzeigen.

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

Die Liste der Discovery-Modelle wird in einem neuen Browserfenster als Referenz geöffnet.

4. Wählen Sie den neuen Softwaremodelldatensatz in der Liste „Softwaremodelle“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

   a. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Softwaremodell-Lebenszyklen“ einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell-Lebenszyklus“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	[Schreibgeschützt] Name des Softwaremodells.
Lebenszyklus-Typ	▪ Intern ▪ Herausgeber
Lebenszyklus-Phase	▪ Vorabversion ▪ Allgemeine Verfügbarkeit Datum, an dem die Software für den Markt allgemein verfügbar wurde. ▪ Upgrade Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lebenszyklus-Typ** „Intern“ ist. ▪ Ende der Lebensdauer Datum, ab dem die Software vom Herausgeber nicht mehr unterstützt wird. ▪ Ablauf des Supports ▪ Ablauf des erweiterten Supports
Quelle	[Schreibgeschützt] „Intern“ (für neue manuell erstellte Datensätze) oder „ServiceNow“ (bei automatischer Erstellung).
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodell-Lebenszyklus.
Phase Startdatum	Datum, an dem die Lebenszyklusphase beginnt.
Enddatum Phase	Datum, an dem die Lebenszyklusphase endet.
Risiko	▪ Sehr hoch ▪ Hoch ▪ Mittel ▪ Niedrig ▪ Keine

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

b. Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellenan.

c. Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigenan.
Die neuesten Softwaremodellergebnisse werden in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“ angezeigt.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikattribute“ auf ein Metrikattribut, um das Feld „Attributwert“ festzulegen (siehe Tabelle für Feldbeschreibungen).
Die zugehörige Liste „Metrikattribute“ enthält Metrikwerte, die in Softwareberechtigungen festgelegt sind und für den Abgleich verwendet werden (Kombination aus Metrikgruppe, Lizenzmetrik und Softwaremodell).

Formular „Metrikattribute“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Softwaremodell, das den Metrikattributen zugeordnet ist.
Metrikgruppe	Gruppierung für die Softwaremetrik (gemeinsam).
Lizenzmetrik	Die Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs (z. B. pro Benutzer oder Gerät) angerechnet wird.
Beschreibung	Attributtypbeschreibung, die auf dem Lizenzmetrikwert basiert.
Attribut	Attributtyp zum Abgleich der Lizenzmetrik für Berechtigungen. ▪ Maximale Anzahl von aktiven OSEs pro Server ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro OSE ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro Recht: Für „Pro Benutzer“, „Pro Gerät“, „Pro benannten Benutzer“ und „Pro benanntes Gerät“. ▪ Maximale Anzahl von Prozessoren pro Recht ▪ Mindestanzahl von Benutzern pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Server
Attributwert	Wert des Attributs (Ganzzahl).
Attributwert ist unbegrenzt	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Attribut als „unbegrenzt“ festzulegen.

e. Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement.

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

SAM Foundation-Software-Discovery-Modelle in der klassischen Version manuell normalisieren

Sie können ein Software-Discovery-Modell bearbeiten, um erkannte Software im Formular „Software-Discovery-Modelle“ manuell zu normalisieren, sodass sie abgeglichen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Informationen, die dem Software-Discovery-Modell automatisch hinzugefügt wurden, unvollständig sind, können Sie die fehlenden Felder hinzufügen, um das Software-Discovery-Modell manuell zu normalisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie einen Discovery-Modelldatensatz.
2. Füllen Sie die Felder **Herausgeber**, **Produkt** und **Version** entsprechend aus.
3. Klicken Sie auf **Normalisieren**.
   Der Normalisierungsstatus wird auf „Manuell normalisiert“ festgelegt.

SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben

Wenn die Edition einer Softwareinstallation nicht automatisch erkannt wird, können Sie im Formular „Softwareinstallation“ den korrekten Wert für die Edition angeben (falls bekannt), damit die Software erfolgreich abgeglichen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit der Abgleich erfolgreich ausgeführt werden kann, müssen die Felder für Herausgeber, Produkt, Version und Edition der Software festgelegt sein. Wenn die Edition nicht automatisch erkannt wird (der Editionswert ist nicht Teil des Felds **Anzeigename**), Sie aber die Edition kennen, können Sie sie manuell auf den richtigen Wert festlegen (z. B. `Enterprise`).

Sobald der Editionswert festgelegt wurde, wird das Discovery-Modell für die Softwareinstallation automatisch zurückgesetzt. Wenn das entsprechende Discovery-Modell nicht vorhanden ist, wird ein neues erstellt.

Hinweis: Nicht alle Softwareprodukte bestehen aus einer Edition. Von den Softwareprodukten, die aus einer Edition bestehen, sind nicht alle Editionswerte automatisch erkennbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Softwareinstallationen** und öffnen Sie den Softwareinstallationsdatensatz, für den der Editionswert festgelegt werden soll.
2. Füllen Sie das Feld **Editionsüberschreibung** entsprechend aus.

Hinweis: Das Feld **Editionsüberschreibung** ist ein Freiform-Feld (keine Nachschlageliste), daher muss der eingegebene Wert genau sein, da dieses Feld als Schlüssel verwendet wird.

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

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Softwareinstallation wird einem anderen Discovery-Modell zugeordnet, das den Editionswert als Teil des Primärschlüssels enthält. Wenn das entsprechende Discovery-Modell nicht vorhanden ist, wird ein neues erstellt.

Verwenden des Arbeitsbereichs von Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden Sie den Software-Asset-Arbeitsbereich, die intuitive und optimierte Anwenderoberfläche der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin.

Mit den Software Asset Management Foundation-Plugin-Ansichten können Sie Berechtigungen und Softwaremodelle erstellen, Abgleichergebnisse ausführen und überprüfen, Einblick in Ihre Software-Assets bieten und über Dashboards Zugriff auf Analysen bereitstellen.

Der Software-Asset-Arbeitsbereich enthält die folgenden Ansichten:

- Software-Asset-Übersicht: die Zielseite des Software-Asset-Arbeitsbereichs. Sie können Berechtigungen erstellen, Abgleiche ausführen, wichtige Metriken anzeigen und zeitkritische Warnungen und Benachrichtigungen zu Ihren Software-Assets erhalten.
- Lizenznutzung: Sie können den Compliance-Status aller Ihrer Herausgeber anzeigen, Abgleichergebnisse überprüfen sowie Berichte anzeigen und ausführen.
- Lizenzvorgänge: Listet alle Berechtigungen, Softwaremodelle, Importberechtigungsfehler und Discovery-Modelle auf.

Software-Asset-Übersicht für das Software Asset Management Foundation-Plugin-Dashboard

Verbessern Sie Ihre Software Asset Management Foundation-Plugin-Experience mit dem modernisierten und anwenderfreundlichen Übersichts-Dashboard für Software-Assets. Die Software-Asset-Übersicht ist eine vereinfachte, intuitive und wesentlich unkompliziertere Umgebung, dank der Sie die Anwendung effektiver nutzen können.

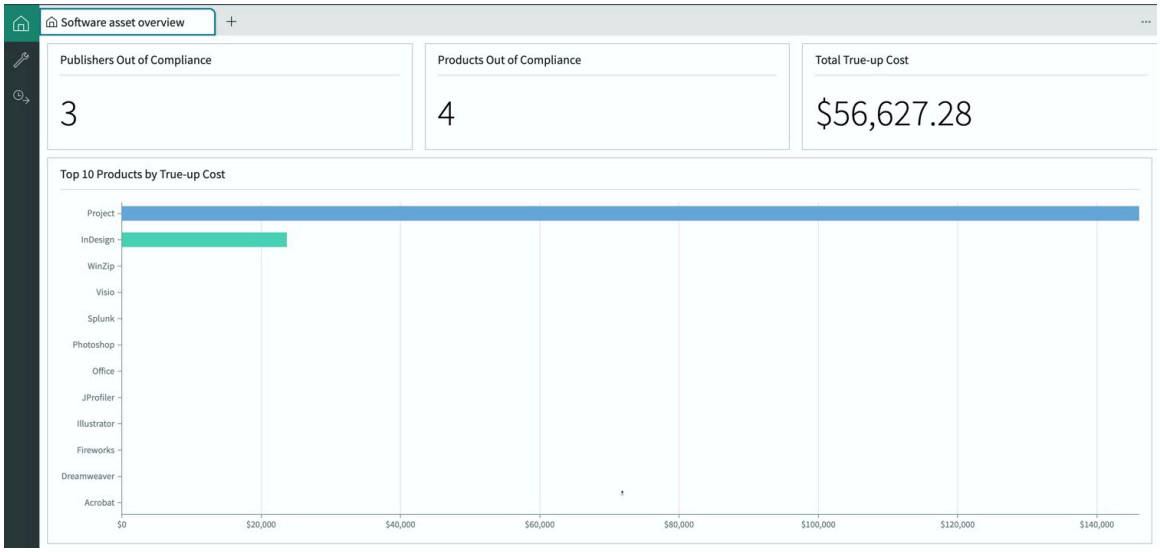
Verwenden Sie die Software-Asset-Übersichtsansicht für folgende Aufgaben:

- Erhalten Sie Einblicke in wichtige Metriken wie Compliance-Trends und Abschlusskosten.
- Führen Sie Routineaufgaben wie die Durchführung von Abgleichen oder das Erstellen von Berechtigungen aus.

Klicken Sie auf ein Widget, um detaillierte Informationen anzuzeigen. Alle Widgets werden aktualisiert, sobald ein neues Abgleichergebnis verfügbar ist.

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

Dashboard mit Software-Asset-Übersicht



Bericht	Quelle	Beschreibung
Nicht konforme Herausgeber	Produktergebnisse [samp_product_result]	Anzahl der Herausgeber, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist. Klicken Sie auf den Bericht, um die Ergebnisse in der Ansicht „Lizenznutzung“ anzuzeigen.
Nicht konforme Produkte	Produktergebnisse [samp_product_result]	Anzahl der Produkte, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist. Klicken Sie auf den Bericht, um die Ergebnisse in der Ansicht „Lizenznutzung“ anzuzeigen.
Gesamtabschlusskosten	Produktergebnisse [samp_product_result]	Compliance-Kosten, auf Grundlage der Durchschnittspreise für Berechtigungen nach Herausgeber.

Lizenznutzungsansicht für Software Asset Management Foundation-Plugin

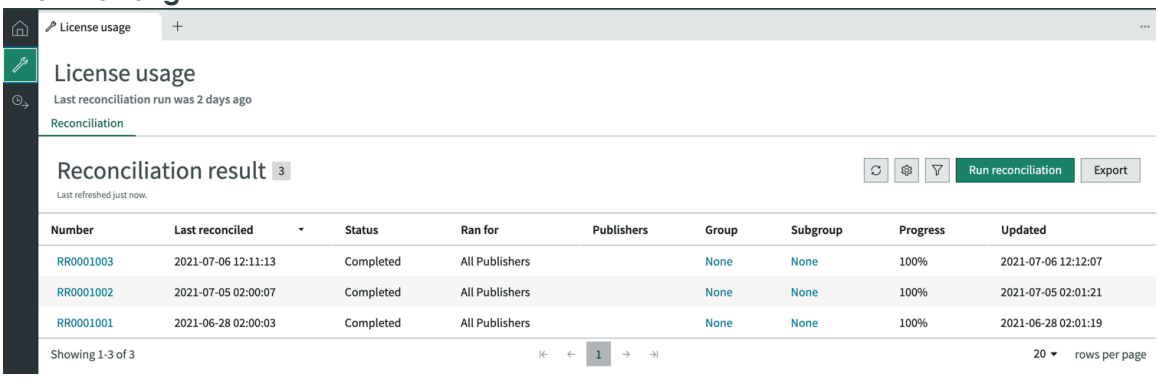
Verwenden Sie die Lizenznutzungsansicht als zentrale Anzeige, um die Lizenzposition aller Softwareprodukte zu verstehen, Compliance-Verletzungen zu beheben und Abgleichergebnisse anzuzeigen.

In der Lizenznutzungsansicht können Sie die Trends der Lizenznutzung in Ihrem Unternehmen ermitteln und den Bedarf Ihrer Organisation prognostizieren. Dazu wird die Anzahl der erforderlichen Lizenzen mit der Anzahl der erworbenen Lizenzen verglichen. Bewahren Sie die Compliance, indem Sie zusätzliche Rechte erwerben, bevor Ihre Softwarenutzung die Anzahl der verfügbaren Lizenzen überschreitet.

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

Sie können auf die Ansicht Lizenznutzung zugreifen, indem Sie zu navigieren **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenznutzung**.

Lizenznutzung



Verwenden Sie die Lizenznutzungsansicht für die folgenden Aufgaben:

- Nach Domäne und Compliance-Status filtern.
- Nach Abschlusskosten, überlizenzierter Menge und potenziellen Einsparungen sortieren.
- Abgleiche ausführen und Ergebnisse anzeigen.
- Sich über die die letzte Ausführung des Abgleichs informieren.
- Berichte anzeigen und exportieren.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareabgleich im Arbeitsbereich ausführen

Der Abgleich wird als regelmäßige Aufgabe ausgeführt (standardmäßig einmal pro Woche). Sie können den Abgleich jedoch auch manuell ausführen, um Softwareprodukte im Software-Asset-Arbeitsbereich bei Bedarf abzugleichen.

Vorbereitungen

Der Abgleich wird für Produkte mit Softwareberechtigungen oder Softwareinstallationen ausgeführt. Gruppierung und Untergruppierung werden unterstützt, sodass Sie die Compliance-Ergebnisse eingrenzen können.

Wenn Sie den Abgleich manuell ausführen, sollten Sie genügend Zeit für den Prozess einplanen. Um schnellere Ergebnisse zu erzielen, verringern Sie den Umfang, indem Sie bestimmte Herausgeber auswählen.

Erforderliche Rolle: sam_user oder sam_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der beiden folgenden Arten zum Dialogfeld „Abgleich ausführen“:
   - **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Abgleich ausführen**
   - **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenz-Workbench** > **Abgleich ausführen**
2. Wählen Sie einen bestimmten Herausgeber aus, dessen Compliance berechnet werden soll.
   Sie können auch alle Herausgeber auswählen.
3. Um die Ergebnisse weiter einzugrenzen, wählen Sie eine Gruppe oder Untergruppe aus. Verfügbare Gruppen- und Untergruppenwerte sind „Keine“, „Land“, „Abteilung“, „Unternehmen“, „Region“ und „Kostenstelle“.

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

4. Wählen Sie **Abgleich ausführen**aus.

   Der Abgleichprozess kann längere Zeit dauern. Sobald der Abgleich abgeschlossen ist, werden die Abgleichergebnisse auf der Registerkarte **Abgleich** angezeigt.

Abgleichergebnisse

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Identifikationsnummer, die während des Abgleichs generiert wird.
Zuletzt abgestimmt	Datum des letzten Abgleichs.
Status	Status des Abgleichs. ◦ Abgeschlossen ◦ In Bearbeitung ◦ Fehlgeschlagen
Ausgeführt für	Alle Herausgeber oder bestimmte Herausgeber.
Herausgeber	Wird nur angezeigt, wenn Herausgeber angegeben wurden, für die der Abgleich ausgeführt werden soll.
Gruppe	Angegebene Gruppe, für die der Abgleich ausgeführt werden soll. Die Werte umfassen **Keine**, **Land**, **Abteilung**, **Unternehmen**, **Region** und **Kostenstelle**.
Untergruppe	Untergruppe, für die der Abgleich ausgeführt werden soll. Die Werte umfassen **Keine**, **Land**, **Abteilung**, **Unternehmen**, **Region** und **Kostenstelle**.
Fortschritt	Abgeschlossener Prozentsatz und Fortschrittsbalken für die Abgleichausführung.
Fortschrittsübersicht	Spezifischer Schritt innerhalb des Abgleichprozesses. **Hinweis:** Diese Listenspalte wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können Ihre Listenspalteneinstellungen personalisieren, um sie bei Bedarf hinzuzufügen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu denen der jeweilige Abgleichprozess abgeschlossen wurde.

Lizenzvorgangsansicht für Software Asset Management Foundation-Plugin

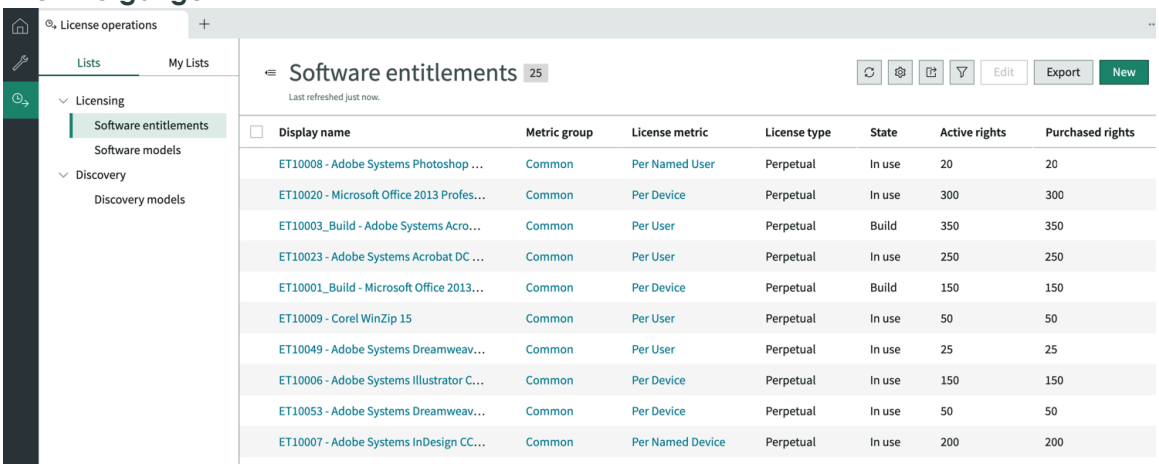
Verwenden Sie die Lizenzvorgangsansicht im Software-Asset-Arbeitsbereich, um alle Ihre Lizenzen und Discovery-Modelle anzuzeigen, die von der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verwaltet werden.

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

Zeigen Sie in der Lizenzvorgangsansicht alle Details zu Berechtigungen und Softwaremodellen an. Darüber hinaus können Sie Berechtigungen und Softwaremodelle erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können auf die Lizenzvorgangsansicht zugreifen, indem Sie zu navigieren **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge**.

Lizenzvorgänge



In der Lizenzvorgangsansicht können Sie auch Folgendes anzeigen:

- Gesamte erkannte Software für Ihre Engineering-Anwendungen.
- Engineering-Lizenzserver.
- Discovery-Modelle.
- Lizenzverbrauch.

Discovery-Modelle im Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich eine Liste der gesamten erkannten Software für Ihre Engineering-Anwendungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin oder sam_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge**
2. Klicken Sie in der Discovery-Listenansicht auf **Erkannte Engineering-Lizenz**.
3. Sie können auf einen Datensatz klicken, um zusätzliche Details aufzurufen.
   Durch Klicken auf einen Datensatz gelangen Sie zur Seite für das Unternehmen in der klassischen Ansicht.

Verwenden der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin.

Software Asset Management Foundation-Dashboard

Zeigen Sie im Software Asset Management Foundation-Dashboard die Trenddiagramme für Compliance und Abschlusskosten an.

Automatische Übersetzung

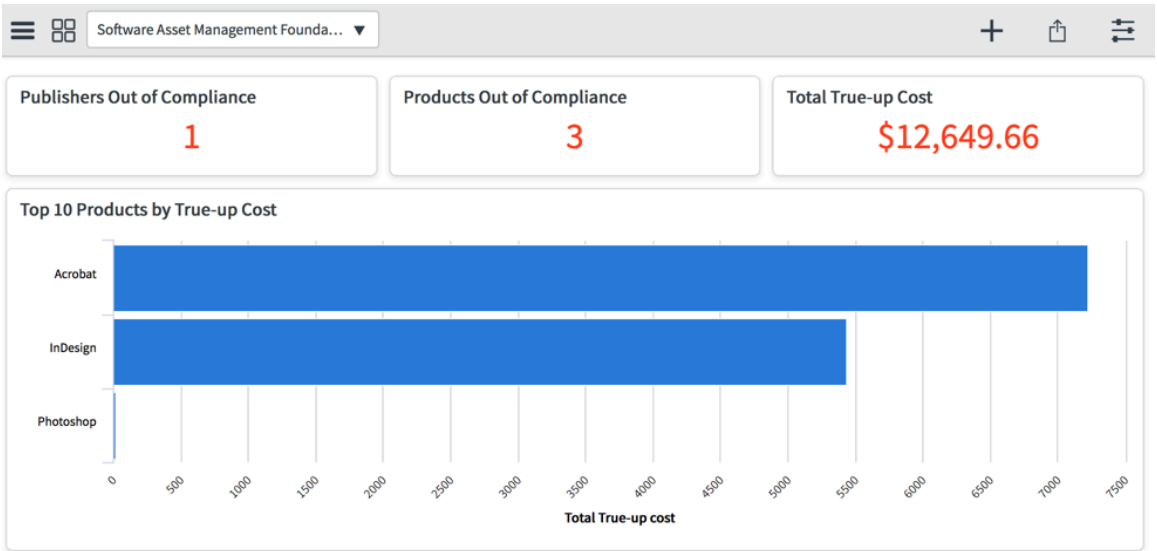
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis: Das Dashboard von Software Asset Management Foundational ist für neue Yokohama-Anwender, die das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) aktiviert haben oder ein Upgrade auf Yokohama durchgeführt haben, nicht mehr verfügbar, wenn das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) nicht vor Yokohama aktiviert wurde. Wenn Sie vor Yokohama das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp), aber nicht das Plugin „Workspace“ (com.sn_sam_workspace) aktiviert haben, haben Sie Zugriff auf dieses Dashboard. Wenn Sie das Arbeitsbereichs-Plugin (vor oder nach dem Upgrade auf Yokohama) aktiviert haben, können Sie über das Navigationsmenü **Software-Asset** in Ihrer Instanz nicht auf dieses Dashboard zugreifen. Allerdings können Sie auf dieses Dashboard über das Navigationsmenü **Dashboards** zugreifen.

Auf das Software Asset Management Foundation-Dashboard kann zugegriffen werden, indem Sie zu navigieren **Software Asset** > **Übersicht**. Klicken Sie auf ein Element in einem Bericht, um weitere Informationen anzuzeigen oder Widgets nach Bedarf hinzuzufügen und zu verschieben.

Die Ergebnisse werden täglich oder jedes Mal aktualisiert, wenn ein neues Abgleichergebnis verfügbar ist. Sie können aktualisiert werden, indem Sie für jedes Ergebnis auf das Symbol **Aktualisieren** klicken. Sie können Diagramme auch im PNG- oder JPG-Format speichern.

Die Quelle für Übersichtsdaten ist die Tabelle „Produktergebnis“ [samp_product_result].



Bericht	Beschreibung
Nicht konforme Herausgeber	Anzahl der Herausgeber, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist.
Nicht konforme Produkte	Anzahl der Produkte, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist.
Gesamtabschlusskosten	Kosten für die Konformität auf Grundlage der Durchschnittspreise in den Berechtigungen für die Rechte.
Top 10 Produkte nach Abschlusskosten	Top 10 Produkte in der Reihenfolge der Abschlusskosten grafisch dargestellt.

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

Softwareabgleich in der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin ausführen

Ein Abgleich wird als regelmäßige Aufgabe ausgeführt (Standard ist wöchentlich). Sie können den Abgleich jedoch auch manuell ausführen, um Softwareprodukte in Ihrer Umgebung bei Bedarf abzugleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Abgleich wird für Produkte mit Berechtigungen ausgeführt.

Wenn Sie den Abgleich manuell ausführen, sollten Sie genügend Zeit für den Prozess einplanen. Um schnellere Ergebnisse zu erzielen, verringern Sie den Umfang, indem Sie bestimmte Herausgeber auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Abgleich ausführen** und wählen Sie einen Herausgeber aus, für den die Compliance berechnet werden soll, oder wählen Sie alle Herausgeber aus.
2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Abgleich kann längere Zeit dauern.
   Die Liste „Abgleichergebnisse“ wird angezeigt.

Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigen

Zeigen Sie nach Ausführung des Abgleichs Compliance-Informationen für Softwaremodellergebnisse aus der Liste „Produktergebnisse“ an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von einem Produktergebnis-Datensatz aus können Sie auf die zugehörigen Listen „Lizenzmetrikergebnisse“, „Sanierungsoptionen“ und „Nicht lizenzierte Installationen“ für ein Softwaremodellergebnis zugreifen.

Wenn z. B. der Status eines Produktergebnisses anzeigt, dass es nicht konform ist, können Sie das Produktergebnis aufschlüsseln, um Details zu Softwaremodellen anzuzeigen, z. B. die Anzahl der nicht lizenzierten Installationen und die Abschlusskosten zur Herstellung von Compliance. Darüber hinaus können Sie das Softwaremodellergebnis aufschlüsseln, um das Lizenzmetrikergebnis anzuzeigen, das auf den Berechtigungen für das Produkt basiert.

Zu den Informationen des Lizenzmetrikergebnisses gehören Rechte im Besitz und verwendete Rechte sowie die Aufgliederung der Lizenzzuordnung, sodass Sie Ihre Optionen zum Herstellen von Compliance ermitteln können. In der zugehörigen Liste „Sanierungsoptionen“ werden die Anzahl der erforderlichen Rechte angezeigt und die Kosten dieser Rechte für Sie basierend auf der Lizenzmetrik berechnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Produktergebnisse** und öffnen Sie einen Datensatz, um Details zu Produktergebnissen anzuzeigen.
2. Öffnen Sie einen Datensatz in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“, um die Details anzuzeigen (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

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

Formular „Softwaremodellergebnisse“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Das dem Produkt zugeordnete Softwaremodell. Führen Sie ein Drilldown für das Softwaremodell durch, um das Softwaremodellergebnis anzuzeigen.
Produktergebnis	Eindeutige Produktergebnisnummer, die während des Abgleichs generiert wird.
Neueste	Gibt an, ob dies das Softwaremodellergebnis der letzten Ausführung eines Abgleichs ist.
Status	Status des Softwaremodells. ◦ Konform ◦ Nicht konform
Vertragstyp	Häufig: Generisch, Enterprise-Lizenzvertrag (ELA) **Hinweis:** Beim Vertragstyp „Enterprise-Lizenzvertrag“ ist der **Status** auch dann „Konform“, wenn nicht lizenzierte Installationen vorliegen.
Nicht lizenzierte Installationen	Anzahl der nicht lizenzierten Softwareinstallationen, die nicht durch Berechtigungen abgedeckt sind.
Abschlusskosten	Geschätzte Kosten für Nachbesserung im Fall von Nicht-Compliance auf Grundlage der geringsten Anzahl an erforderlichen Rechten (erforderliche Rechte * Durchschnittspreis pro Recht aus Berechtigungen). Die niedrigsten Kosten bei Verwendung der Sanierungsoption „Rechte kaufen“.
Überlizenzierte Menge	Geschätzte Kosten für nicht genutzte Rechte. Die Summe des überlizenzierten Betrags aus den Abschlusskosten.
Lizenzmetrikergebnisse	
Lizenzmetrik	Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs angerechnet wird.
Softwaremodellergebnis	Softwaremodell, dem das Ergebnis zugeordnet ist.
Rechte im Besitz	Summe aller aktiven Rechte aus Berechtigungen, die eine Lizenzmetrik gemeinsam verwenden.

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

Feld	Beschreibung
Verwendete Rechte	Summe der während des Abgleichs verwendeten Rechte (zugewiesen + nicht zugewiesen und installiert).
Nicht verwendete Rechte	Summe der während des Abgleichs nicht verwendeten Rechte (Rechte im Besitz - verwendete Rechte).
Überlizenzierte Menge	Geschätzte Kosten von nicht verwendeten Rechten.
Rechtezuteilungen	
Zugewiesene in Verwendung	Rechte, die zugewiesen wurden und für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden.
Nicht zugewiesene in Verwendung	Anzahl der Rechte, die für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden, aber nicht zugewiesen wurden. Wenn dieser Wert größer als 0 ist, werden automatisch zwei Sanierungsoptionen („Zuteilungen erstellen“ und „Nicht zugewiesene Installationen entfernen“) für jede eindeutige Lizenzmetrik im Softwaremodell erstellt, die diese Anforderung erfüllt, mit Ausnahme von Benutzer-CAL und Geräte-CAL.
Zugewiesene nicht in Verwendung	Rechte, die zugewiesen wurden, aber nicht für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden. **Hinweis: Zugewiesene nicht in Verwendung** gibt Rechte an, die vergeudet werden, da der Benutzer oder das Gerät, für den bzw. das diese Rechte zugewiesen wurden, die Software nicht installiert hat. Wenn dieser Wert größer als 0 ist, wird automatisch die Sanierungsoption „Zuteilungen entfernen“ für jede eindeutige Lizenzmetrik im Softwaremodell erstellt, die diese Anforderung erfüllt.
Nicht zugewiesen	Anzahl der Rechte, die nicht zugewiesen wurden (Rechte im Besitz - zugewiesen - unabhängig davon, ob installiert oder nicht).
Zuteilungen erforderlich	Anzahl der für Compliance erforderlichen Zuteilungen. Wird nur für die Lizenzmetriken „Pro benanntem Benutzer“ und „Pro benanntem Gerät“ verwendet.
Sanierungsoptionen	

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

Feld	Beschreibung
Korrekturaktion	Erforderliche Maßnahme zur Sicherstellung der Compliance von Kaufrechten.
Beeinflusst Compliance	Gibt an, ob die Compliance von der Sanierungsoption beeinflusst wird.
Lizenzmetrik	Spezifische Lizenzmetrik des Softwaremodellergebnisses.
Softwaremodellergebnis	Spezifisches Softwaremodellergebnis für die Sanierungsoption.
Status	Status der Sanierungsoption ◦ Neu (blau) ◦ Abgeschlossen (grün) ◦ Ungültig (rot) ◦ In Bearbeitung (gelb) Der Status „In Bearbeitung“ zeigt an, dass Entfernungskandidaten für die Installationen erstellt wurden.
Erforderliche Rechte	**Rechte kaufen** zeigt die erforderlichen Rechte an.
Bearbeitbare Rechte	Alle Rechte, die von der Aktion betroffen sind.
Abschlusskosten	Geschätzte Kosten für Nachbesserung im Fall von Nicht-Compliance auf Grundlage der geringsten Anzahl an erforderlichen Rechten.

Die zugehörige Liste „Nicht lizenzierte Installationen“ enthält die Softwareinstallationen, die nicht lizenziert sind.

Software Asset Management Foundation-Plugin -Administration

Software Asset Management Foundation-Plugin Administrationsaufgaben umfassen das Hinzufügen anwenderdefinierter Produktdatensätze, das Erstellen anwenderdefinierter Lizenzmetriken und das Festlegen von Eigenschaften. Sie können auch Prozessordefinitionen aktualisieren und Softwareinstallationen migrieren.

Die Rolle „sam_admin“ ist zum Konfigurieren von Administrationsaufgaben erforderlich. Die Rolle „sam_user“ kann jedoch Konfigurationen anzeigen und lesen.

Anwenderdefiniertes Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareprodukt hinzufügen

Sie können ein anwenderdefiniertes Produkt hinzufügen, wenn in der Softwarebibliothek kein Softwareprodukt vorhanden ist. Mit anwenderdefinierten Produkten können Sie selbst erstellte Software oder Software, die noch nicht Teil der Softwarebibliothek ist, normalisieren und berücksichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kombination aus Produkt und Herausgeber wird während der Normalisierung des Discovery-Modells verwendet. Wenn das anwenderdefinierte Produkt bereits vorhanden ist, wird eine Meldung angezeigt.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Anwenderdefinierte Softwareprodukte** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Anwenderdefiniertes Softwareprodukt“

Feld	Beschreibung
Herausgeber	Herausgeber des anwenderdefinierten Softwareprodukts. Wenn er nicht existiert, kann ein neuer über die Nachschlageliste „Kunden“ des Felds „Herausgeber“ erstellt werden.
Produkt	Name des anwenderdefinierten Softwareprodukts.
Produkttyp	Produkttyp des anwenderdefinierten Softwareprodukts. • Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). • Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. • Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. • Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. • Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. • Unbekannt: Ein unbekanntes Softwareprodukt.
Produktklassifizierung	Offizielle UNSPSC-Klassifizierung.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren der Regel.

Anwenderdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen

Sie können eine anwenderdefinierte Lizenzmetrik hinzufügen, um den Standardabgleichprozess zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin zum Lesen des anwenderdefinierten Metrikskripts.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderdefinierte Lizenzmetriken können erstellt werden, um spezifische Softwareberechnungen zu definieren, die nicht in der Liste der vordefinierten Lizenzmetriken enthalten sind. Anwenderdefinierte Lizenzmetriken sind nützlich, damit der Abgleich Rechte pro Benutzer oder Gerät für bestimmte Softwareprodukte und -pakete weniger bekannter Softwareherausgeber berechnen kann.

Sie können beispielsweise eine anwenderdefinierte Metrik erstellen, um zu vermeiden, dass Installationen für Produkte, die Teil eines nicht erkannten Bündels sind, zu viel gezählt werden.

Anwenderdefinierte Metriken können mithilfe einer Eigenschaft der anwenderdefinierte Lizenzmetrik deaktiviert werden. Dieses Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Anwenderdefinierte Lizenzmetriken** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Anwenderdefinierte Lizenzmetrik“

Feld	Beschreibung
Lizenzmetrik	Name der anwenderdefinierten Lizenzmetrik. Dieser Name wird im Feld **Lizenzmetrik** von Softwareberechtigungen und in den Lizenzmetrikergebnissen für das Softwaremodell angezeigt.
Metrikgruppe	[Schreibgeschützt] Anwenderdefinierte Lizenzmetrik.
Zuordnungstyp	Zuordnungstyp der Metriklizenz, pro Gerät oder pro Benutzer. • Gerät • Benutzer
Beschreibung	Beschreibung der anwenderdefinierten Lizenzmetrik.
Abgleichreihenfolge – zugewiesen	Rangpriorität der Abgleichmetrik für zugewiesene Lizenzen. Der niedrigere Rangwert hat Vorrang.
Abgleichreihenfolge – nicht zugewiesen	Rangpriorität der Abgleichmetrik für nicht zugewiesene Lizenzen. Der niedrigere Rangwert hat Vorrang.
Berechnung	
Berechnungsskript	Die Berechnungsmethode für die Lizenzmetrik ist ein Skript. Geben Sie das Abgleichskript an.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren

Wenn Sie Discovery verwenden, führen Sie dieses Skript nach der Installation von Software Asset Management Foundation-Plugin aus, um zuvor erkannte Softwareinstallations-Datensätze aus der Tabelle [cmdb_software_instance] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install]

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

zu kopieren, die von Software Asset Management Foundation-Plugin zum Speichern von Softwareinstallations-Datensätzen verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Discovery ausführen und zuvor bereits eine Version von ITSM Software Asset Management verwendet haben, müssen Sie dieses Skript nicht ausführen. Darüber hinaus ist dieses Skript deaktiviert, wenn die Tabelle [cmdb_sam_sw_install] bereits mit Softwareinstallations-Datensätzen gefüllt ist. Sie können Discovery erneut ausführen, um die Tabelle erneut zu füllen.

Lassen Sie beim Ausführen des Skripts zum Migrieren von Softwareinstallationen genügend Zeit, damit der Prozess abgeschlossen werden kann.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Softwareinstallationen migrieren** und klicken Sie auf **Fortfahren**.
Die Liste der Softwareinstallationen wird angezeigt. Wenn die Daten bereits migriert wurden, wird eine Meldung angezeigt.

Software Asset Management Foundation-Plugin -Eigenschaften

Sie können Standardabgleicheigenschaften festlegen, z. B. Abgleichausführung mit anwenderdefinierten Lizenzmetriken und Debugging-Einstellungen für Abgleiche.

Diese Eigenschaften sind für Software Asset Management Foundation-Plugin verfügbar.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Software Asset Management Foundation-Plugin

Eigenschaft	Beschreibung
Abgleich mit allen verfügbaren anwenderdefinierten Lizenzmetriken ausführen com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Aktiviert anwenderdefinierte Lizenzmetriken beim Ausführen eines Abgleichs. Wenn eine anwenderdefinierte Lizenzmetrik konfiguriert ist, wird sie nicht angewendet, wenn diese Eigenschaft auf **Nein** festgelegt ist. • **Typ**: Abgleich • **Standardwert**: Ja
Debugging von Abgleichergebnissen aktivieren com.snc.samp.debug	Aktiviert das Debugging von Abgleichergebnissen, um Probleme mit einem Ergebnis zu behandeln. **Hinweis:** Das Aktivieren des Debugging kann sich auf die Leistung auswirken.

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

Eigenschaften für Software Asset Management Foundation-Plugin (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Abgleich • **Standardwert**: Nein

Software Asset Management Foundation-Plugin-Migration

Migrieren Sie vom Software Asset Management-Plugin zum Software Asset Management Foundation-Plugin, um von leistungsfähigere Funktionen zu profitieren. Nach der Aktivierung des Plugins muss der Kunde einige manuelle Aktionen ausführen.

Nachdem während der Aktivierung des Plugins automatische Änderungen durchgeführt wurden, erfordert eine erfolgreiche Migration vom Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zum Plugin „Software Asset Management Foundation“ (com.snc.sams) Folgendes: Überschreibt Anpassungen für Software Asset Management -Migration durch den Kunden durchzuführen sind.

Anpassungen an Formularen und Listen müssen nach der Aktivierung des Plugins möglicherweise manuell vom Kunden überschrieben werden. Darüber hinaus erfordern bestimmte Felder in Formularen für Softwaremodelle, Softwareberechtigungen und Anwender-/Gerätezuteilungen nach der Aktivierung des Plugins eine manuelle Konfiguration durch den Kunden.

Automatische Änderungen

Das Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) nimmt diese automatischen Änderungen vor:

- Tabellen
  - Tabellenbezeichnungen werden umbenannt.

Tabelle	Ursprüngliche Bezeichnung	Neue Bezeichnung
[alm_license]	Software-Lizenz	Softwareberechtigung
[alm_entitlement_user]	Benutzer-Berechtigung	Anwenderzuteilungen
[alm_entitlement_asset]	Asset-Berechtigung	Gerätezuteilungen

  - Neue Tabellen und Skripteinbindungen werden hinzugefügt.
  - Der Tabelle „Lizenzschlüssel“ [samp_sw_license_key] wird ein beliebiger Zeichenfolgewert im Feld **Lizenzschlüssel** für Softwareberechtigungen hinzugefügt.
- Feldnamen und -werte
  - Feld **Rückschluss verbindlich**

    Bei Softwaremodellen, die Suite-Komponenten enthalten (um Softwaremodelle zu bündeln), wird der Wert im Feld **Rückschluss verbindlich** in der Tabelle „Software-Suite“ [cmdb_m2m_suite_model] in ein neues Feld **Obligatorisch** übertragen.

  - Feld **Rechte**

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

Der Wert im Feld **Rechte** für Softwareberechtigungen (früher Softwarelizenzen) in der Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement] wird in ein neues Feld **Erworbene Rechte** übertragen, und der Name wird von **Rechte** in **Aktive Rechte** geändert.

- Das Feld **Softwaremodell** für eine Softwareberechtigungszuordnung (Tabelle „Softwareberechtigung“ [alm_license]) wird automatisch auf das Softwaremodell in der Berechtigung (Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement]) festgelegt.
- Die Menge für eine Softwareberechtigungszuordnung (Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement]) wird auf 1 festgelegt, es sei denn, es gibt mehrere Zuordnungen.

  Wenn mehrere Softwareberechtigungszuweisungen für denselben Anwender oder dasselbe Gerät vorhanden sind, werden die Zuteilungen in einem Datensatz zusammengefasst, die Menge wird auf die Anzahl der aggregierten Datensätze festgelegt, und doppelte Zuteilungen sind nicht zulässig.

- Formulare und Listen

  Das Layout von Formularen und Liste für Softwaremodelle, Berechtigungen (früher Softwarelizenz), Discovery-Modelle und Softwareinstallationen wird an die neue Anwendung angepasst.

  Hinweis: Alle Anpassungen an diesen Formularen und Listen müssen nach der Aktivierung des Plugins manuell überschrieben werden.

- Funktionalität

Funktionalität deaktiviert

Funktionalität	Beschreibung
Lizenz- und Softwarezähler	Der Auslöser für geplante Aufgaben für SAM-Lizenzzähler wird in „Keine“ geändert, sodass er deaktiviert ist, und die Softwarezähler werden deaktiviert.
Automatische Abstimmung	Die Funktion der automatischen Abstimmung, die versucht, ein Discovery-Modell einem entsprechenden Softwaremodell zuzuordnen, wird deaktiviert.
Navigationsmenü	Das Navigationsmenü für das Software Asset Management-Plugin wird deaktiviert und umbenannt.
Geschäftsregeln	Alte Geschäftsregeln, die auf Discovery-Modelle angewendet wurden, werden deaktiviert.

Anpassungen für die Migration zum Software Asset Management Foundation-Plugin überschreiben

Bei der Migration vom Software Asset Management-Plugin zum Software Asset Management Foundation-Plugin muss der Kunde nach der Aktivierung des Plugins weitere Aktionen ausführen, um eine erfolgreiche Migration von anwenderdefinierten Formularen und Listen sicherzustellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn diese Listen und Formulare vor der Migration angepasst wurden, wurden sie möglicherweise bei der Aktivierung des Plugins übersprungen und erfordern in diesem Fall weitere Maßnahmen.

- Softwareberechtigungen (früher Softwarelizenzen)
- Softwarezuteilungen (früher Softwareberechtigungen)
- Softwaremodelle
- Discovery-Modelle
- Softwareinstallationen

Sie können die bei der Aktivierung des Plugins vorgenommenen Änderungen im Modul „Upgrade-Verlauf“ überprüfen, um zu ermitteln, welche Änderungen automatisch übersprungen wurden, damit Sie bei Bedarf das übersprungene Update auflösen können.

Bestimmte von der Migration hinzugefügte Felder müssen ebenfalls konfiguriert werden, um die verfügbaren neuen Funktionen zu nutzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Upgradeverlauf**.
2. Identifizieren Sie die Datensätze, die dem Upgrade-Verlauf für die Aktivierung des Software Asset Management Foundation-Plugin entsprechen.
   Die Datensätze in der Liste „System-Upgrades“, die die Plugin-Aktivierung darstellen, enthalten den Wert **N/V** im Feld **Von** und den Namen des Plugins im Feld **Zu** (z. B. com.snc.samp, com.snc.sampl.core, com.snc.sam .core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

   Sie können die Liste der zugehörigen Plugins anhand des Zeitstempels ermitteln, zu dem das Software Asset Management-Plugin aktiviert wurde, indem Sie nach der Spalte **Upgrade gestartet** sortieren.
3. Öffnen Sie einen Upgrade-Datensatz des Software Asset Management Foundation-Plugin, der übersprungene Änderungen enthält.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Upgrade-Details** einen Datensatz mit aktualisierten Details, und klicken Sie dann auf **Konflikte auflösen**, um die Basissystemdatei und die angepasste Datei nebeneinander zu vergleichen.
5. Klicken Sie auf **Basissystemversion wiederherstellen**, um die übersprungene Änderung zu überschreiben, wenn sie für eine Formular- oder Listenanpassung gilt, und notieren Sie die Änderungen.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Upgrade-Einträge mit übersprungenen Änderungen in Bezug auf Anpassungen.
7. Konfigurieren Sie in der Software Asset Management Foundation-Plugin-Konfiguration die ursprünglichen Formular- und Listenanpassungen manuell neu.
8. Legen Sie in der Software Asset Management Foundation-Plugin-Konfiguration neue Feldwerte fest (hinzugefügt im Rahmen der automatischen Änderungen, die durch die Aktivierung des Plugins durchgeführt werden), um die neuen Funktionen zu nutzen.

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

a. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwaremodelle**.

- Wählen Sie das Softwareprodukt im Referenzfeld **Produkt** aus.
- Wählen Sie eine Discovery-Zuordnung aus, oder löschen Sie den Inhalt des Felds **Discovery-Zuordnung**, und legen Sie die Discovery-Bedingungen fest, um alle Discovery-Modelle zu finden, die dem Softwaremodell entsprechen.

b. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** (früher Softwarelizenzen).

- Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** (früher Softwarelizenzen).
- Wählen Sie die **Lizenzmetrik** aus, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs angerechnet wird.
- Definieren Sie die von bestimmten Rechten abgedeckten Upgrade- und Downgrade-Szenarien.

c. Stellen Sie in den zugehörigen Listen **Anwenderzuteilungen** und **Gerätezuteilungen** (früher Benutzer-/Geräteberechtigungen) sicher, dass die Anzahl der zugewiesenen Rechte nicht größer ist als die der Rechte im Besitz.
Wenn dies der Fall ist, löschen Sie Zuteilungen, sodass die Anzahl der Zuteilungen die Anzahl der Rechte im Besitz nicht übersteigt.

9. Wenn Sie über Berechtigungen verfügen, für die die Verwaltung von Lizenzschlüsseln erforderlich ist, können Sie mehrere Lizenzschlüssel für dieselbe Berechtigung erstellen und diese Lizenzschlüssel einem Benutzer oder Gerät zuweisen.

Organisationsmanagement

Die Anwendung Organisationsmanagement bietet eine einfache Möglichkeit zum Ausführen von Asset-Verwaltungsaufgaben wie Aktualisieren von Benutzern und Hinzufügen von Lieferanten.

Sie beinhaltet die Verwaltung von Lieferanten und Herstellern sowie von Standorten.

Neuen Lieferanten oder Hersteller erstellen

Sie können einen neuen Lieferanten erstellen; hierbei handelt es sich um ein Unternehmen, das Assets oder Services verkauft, die von Ihrer Organisation erworben werden. Sie können auch einen neuen Hersteller erstellen; hierbei handelt es sich um ein Unternehmen, das Assets erstellt, die von Ihrer Organisation erworben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin und asset

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:

- **Organisation** > **Vendoren**
- **Organisation** > **Hersteller**
- **Organisation** > **Unternehmen**

2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Datensatz.

3. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie entweder **Hersteller** oder **Lieferant** aus.

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

Hinweis: Ein Unternehmen kann sowohl als Lieferant als auch als Hersteller betrachtet werden.

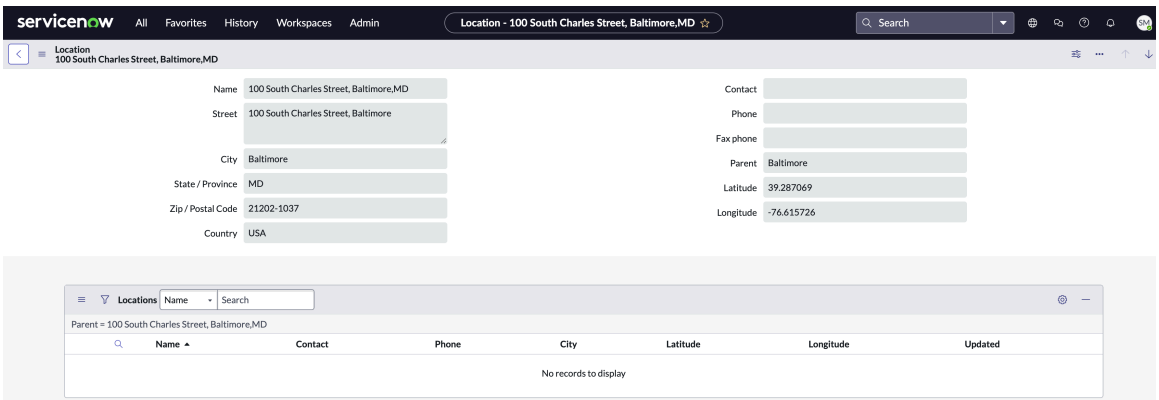
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standortmodul

Das Standortmodul ist die Asset-Ansicht der Tabelle „Standort“ [cmn_location].

Zusätzlich zu den physischen Details für den Standort enthält die Asset-Ansicht die Bezeichnung **Lagerraum** und eine Liste von Configuration Items (CI), die an diesem Standort auf Lager sind.

Asset-Standort



Mit Modellverwaltung installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Modellverwaltung installiert.

Für Modellverwaltung sind Demodaten verfügbar.

Mit Modellverwaltung installierte Geschäftsregeln

Modellverwaltung verwendet eine Reihe von Geschäftsregeln.

Name	Tabelle	Beschreibung
Aktion abbrechen, wenn kein Lizenztyp vorhanden	[cmdb_software_product_model]	Stellt sicher, dass ein Lizenztyp (keine Lizenztypgruppe, die nicht von Zählern verarbeitet werden kann) ausgewählt wurde.
display_name berechnen	Produktmodell [cmdb_model]	Legt das Feld **Anzeigename** fest, wenn sich einer der folgenden Feldwerte ändert: **Hersteller**, **Name**, **Version**, **Edition**. Der Anzeigename unterscheidet sich je nachdem, ob die Eigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten* auf **wahr** oder **falsch** festgelegt ist.
Datumsvalidierung	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Stellt sicher, dass das Startdatum vor dem Enddatum liegt.
CI-Regeln erzwingen	[cmdb_model_category]	Stellt sicher, dass Kategorien, die Assets als Verbrauchsgüter oder Softwarelizenzen verfolgen, keine CI-Klasse haben.

Automatische Übersetzung

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Übergeordnetes Element bei Erstellung als Bündel kennzeichnen	[cmdb_m2m_model_component]	Kennzeichnet ein Modell, das Komponenten enthält, als Bündel.
Lizenztyp - Vollständiger Name	[cmdb_sw_license_calculation]	Berechnet den vollständigen Namen des Lizenztyps.
Lizenzvalidierung	Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Verhindert, dass Software-Upgrades und -Downgrades dupliziert werden, und verhindert, dass für dieselbe Lizenz doppelte Upgrades und Downgrades durchgeführt werden, wenn bei der Duplizierung auch dieselben Daten verwendet werden. Außerdem wird sichergestellt, dass die Felder **Übergeordnetes Element upgraden** und **Downgrade für untergeordnetes Element** obligatorisch sind und dass, wenn das Feld **Lizenz** nicht leer ist, entweder **Übergeordnetes Element upgraden** oder **Downgrade für untergeordnetes Element** dem Lizenzmodell entspricht.
cmdb_ci_class schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert, dass die CI-Klasse nach der Erstellung geändert wird.
cmdb_ci_class beim Einfügen schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert die Erstellung einer Kategorie, wenn bereits eine andere Kategorie für die gewählte CI-Klasse existiert.
Vertrag schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert Änderungen am Modellkategorie-Datensatz des Vertrags.
Hauptkomponentenlink des übergeordneten Elements festlegen	[cmdb_m2m_model_component]	Füllt eine schreibgeschützte Referenz aus dem Bündel in die Komponente, wenn eine Bündel-Komponente als Hauptkomponente ausgewählt wird.
Kennzeichnung von übergeordnetem Element beim letzten Löschen aufheben	[cmdb_m2m_model_component]	Entfernt die Bündel-Kennzeichnung von einem Modell, wenn die letzte Komponente aus dem Bündel gelöscht wird.
Modellkategorie aktualisieren	[cmdb_ci]	Aktualisiert die Modellkategorien für das zugeordnete Modell, wenn das Modell nicht bereits der Modellkategorie des CI zugeordnet ist.
Datensatz vor Erstellung validieren	[cmdb_m2m_model_component]	Stellt sicher, dass eine Komponente nicht bereits in einem Bündel enthalten ist, wenn versucht wird, die Komponente zu einem Bündel hinzuzufügen.

Mit Modellverwaltung installierte Clientskripts

Modellverwaltung enthält eine Reihe von Clientskripts.

Automatische Übersetzung

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Modelle löschen, die nicht mit der Lizenz übereinstimmen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Löscht den Inhalt der Felder **Übergeordnetes Element upgraden** und **Downgrade für untergeordnetes Element**, wenn das Feld **Lizenz** in eine Lizenz geändert wird und weder das Upgrade- noch das Downgrade-Feld mit dem Lizenzmodell übereinstimmt.
Einschränkungen auf Basis der Assetklasse	[cmdb_model_category]	Aktiviert oder deaktiviert die Bundling-Optionen basierend auf der Assetklasse der Kategorie.
Abschnitte bei Bedarf ausblenden	[cmdb_model]	Blendet Abschnitte ein und aus, je nachdem, was für ein bestimmtes Modell relevant ist.
model_category ändern	[cmdb_model]	Stellt die Kompatibilität von Klassen zwischen den verschiedenen Kategorien sicher, die vom selben Modell (Client-Teil) referenziert werden.
Downgrade aus Lizenz füllen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Legt das untergeordnete Downgrade auf das Softwaremodell der referenzierten Lizenz fest, wenn ein Upgrade ausgewählt wird. Legt das Downgrade nur dann auf die Lizenz fest, wenn die Lizenz nicht leer ist.
Upgrade aus Lizenz füllen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Legt das übergeordnete Upgrade auf das Softwaremodell der referenzierten Lizenz fest, wenn ein Downgrade ausgewählt wird. Legt das Upgrade nur dann auf die Lizenz fest, wenn die Lizenz nicht leer ist.

Mit Modellverwaltung installierte Eigenschaften

Modellverwaltung enthält die Eigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten*.

Name	Beschreibung
glide.cmdb_model.display_name.shorten	Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, werden kürzere Anzeigenamen für Modelle generiert, indem die doppelte Angabe des Herstellernamens vermieden wird. Betrachten Sie das folgende Modell, für das **Hersteller** auf **Spotify** und **Name** auf **Spotify Premium** festgelegt ist. Das Feld **Anzeigename** wird basierend auf der Eigenschaftseinstellung wie folgt festgelegt.

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

Name	Beschreibung
	• false: Anzeigename ist Spotify Spotify Premium • true: Anzeigename ist Spotify Premium Bei Softwaremodellen werden die Edition und die Version ebenfalls in den Namen aufgenommen, sofern angegeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Mit Modellverwaltung installierte Skripteinbindungen

Modellverwaltung enthält Skripteinbindungen.

Name	Beschreibung
ModelAndCategoryFilters	Verfeinert Referenzqualifizierer für Modelle und Modellkategorien auf Basis der Klasse.
ModelCategoryCheck	Stellt die Kompatibilität von Klassen zwischen den verschiedenen Kategorien sicher, die vom selben Modell referenziert werden.

Mit Modellverwaltung installierte Tabellen

Modellverwaltung enthält zahlreiche Tabellen.

Tabelle	Beschreibung
Anwendungsmodell [cmdb_anwendung_product_model]	Speichert Modelle, die zur Beschreibung von Softwareprodukten verwendet werden.
Verbrauchsgüter-Modell [cmdb_consumable_product_model]	Beschreibt Verbrauchgüter-Produktmodelle.
Vertragsmodell [cmdb_contract_product_model]	Speichert alle Vertragsmodelle.
Abschreibung [cmdb_depreciation]	Speichert Asset-Abschreibungsmuster.
Hardware-Modell [cmdb_hardware_product_model]	Beschreibt Hardware-Produktmodelle.
Modellkategorie [cmdb_model_category]	Definiert Gruppen von Assets, Verbrauchsgütern, Produktbündeln und Configuration Items.
Modell-Kompatibilität [cmdb_m2m_model_compatibility]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die ihre Kompatibilität miteinander anzeigt.
Modellkomponente [cmdb_m2m_model_component]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die anzeigt, dass sie ein Bündel bilden.

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

Tabelle	Beschreibung
Produktmodell [cmdb_model]	Beschreibt alle Arten von Produktmodellen.
Softwarelizenzberechnung [cmdb_sw_license_calculation]	Definiert häufig verwendete Softwarelizenzierungsmuster.
Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Beschreibt Softwareproduktmodelle.
Software-Suite [cmdb_m2m_suite_model]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die Elemente einer Software-Suite definiert.
Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die angibt, dass die Lizenzierung für ein Modell auch dem anderen Rechte gewährt.

Mit Modellverwaltung installierte UI-Richtlinien

Modellverwaltung enthält UI-Richtlinien.

Name	Tabelle	Beschreibung
Nicht überprüfte ausblenden	Modellkategorie [cmdb_model_category]	Zeigt das Feld **CI-Überprüfung erzwingen** an, wenn die Felder **Assetklasse** und **CI-Klasse** nicht leer sind.
Felder für Vertrag und Arbeit sperren Felder für Vertrag sperren	Modellkategorie [cmdb_model_category]	Legt alle Felder im Formular „Modellkategorie“ als schreibgeschützt fest, wenn der **Name Vertrag**, **Arbeitsauftrag** oder **Arbeitsaufgabe** lautet.
Modellkategorie schützen	Produktmodell [cmdb_model]	Legt das Feld **Modellkategorien** als obligatorisch und schreibgeschützt fest, wenn es einen der folgenden Werte enthält: **Softwarelizenz**, **Vertrag**, **Arbeitsauftrag**, **Arbeitsaufgabe**.
„Ist eine Option“ für Oracle anzeigen	Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Zeigt das Feld **Ist eine Option** an, wenn der als **Hersteller** ausgewählte Name mit **Oracle** beginnt.

Mit Modellverwaltung installierte Anwenderrollen

Modellverwaltung enthält Anwenderrollen.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
category_manager	model_manager	Kann Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.
model_manager	keine	Kann neue CMDB-Modelle erstellen. Die Rolle „model_manager“ kann die Basismodelle und

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

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
		alle Modellerweiterungen steuern, die keine Hardware, Software oder Verbrauchsgüter sind. Hardware- und Verbrauchsgüter-Modelle werden von der Asset-Manager-Rolle (asset) gesteuert. Softwaremodelle werden von der Software-Asset-Manager-Rolle (sam) gesteuert.

Mit Asset-Management installierte Komponenten

Mit Asset-Management werden verschiedene Tabellen, Anwenderrollen, UI-Richtlinien, Skripteinbindungen, Clientskripts und Geschäftsregeln installiert.

Für Asset-Management sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten enthalten Informationen wie Benutzer, Assets und einzelne Lager.

Tabellen

Asset-Management enthält die folgenden Tabellen.

Asset-Management Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Asset [alm_asset]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Assets.
Asset-Berechtigung [alm_entitlement_asset]	Ermöglicht ServiceNow die Kategorisierung der Tabelle „Asset-Berechtigung“ und die Durchsetzung des Verhaltens von Berechtigungen.
Verbrauchsgut [alm_consumable]	Speichert Daten zu Verbrauchsgütern (zuvor als Teile bezeichnet).
Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Speichert die Beziehung zwischen einem Benutzer und seinem Standard-Lager.
Feste Assets [alm_fixed_assets]	Speichert feste Assets, bei denen es sich um Container handelt, die mehrere Assets enthalten können.
Anlagegut zum Asset [m2m_fixed_asset_to_asset]	Speichert Zuordnungen zwischen festen Assets und Assets.
Hardware [alm_hardware]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Hardware-Assets.
Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Speichert Berechtigungen, die Benutzern oder Computern die Verwendung einer Softwarelizenz ermöglichen.
Softwarelizenz [alm_license]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Softwarelizenz-Assets.
Lagerhaltungsregel [alm_stock_rule]	Transferiert Lagerbestand oder sendet eine E-Mail-Nachricht an den Asset-Manager, wenn der Bestand eines bestimmten Assets unter einen festgelegten Schwellenwert fällt.
Lager [alm_stockroom]	Speichert Informationen über Lager.
Lager-Modell [alm_m2m_stockroom_model]	Verfolgt alle Modelle, die jemals in einem Lager gelagert wurden. Diese Tabelle wird automatisch ausgefüllt.

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

Asset-Management Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Lager-Typ [alm_stockroom_type]	Speichert allgemeine Informationen über Lager-Typen.
Transferauftrag [alm_transfer_order]	Enthält Daten zu Transferaufträgen, einschließlich Status und Lager. **Hinweis:** Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.
Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Enthält Daten zu einzelnen Assets, die mit einem Transferauftrag versendet werden.
Benutzer-Berechtigung [alm_entitlement_user]	Ermöglicht ServiceNow die Kategorisierung der Tabelle „Benutzer-Berechtigung“ und die Durchsetzung des Verhaltens von Berechtigungen.

Anwenderrollen

Asset-Management enthält die folgenden Anwenderrollen.

Asset-Management -Anwenderrollen

Rolle	Enthält Rollen	Aufgaben
asset (Asset-Manager)	• Kategoriemanager • Vertragsmanager • Finanzbenutzer • inventory_user • Beschaffung-Benutzer	• Hardware und Verbrauchsgüter verwalten ([alm_hardware] und [alm_consumable]). • Der Asset-Manager kann keine Asset-Datensätze bearbeiten, die automatisch erstellt und aktualisiert werden, er kann die Asset-Datensätze jedoch bei Bedarf lesen und löschen. • Anforderungen erstellen. • Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. • Auf Anforderungen, Bestellungen und Aufgaben des Basis-Systemkatalogs zugreifen.
inventory_admin	inventory_user	• Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. • Lagerhaltungsregeln, Lager und Lager-Typen bearbeiten.

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

Asset-Management -Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rolle	Enthält Rollen	Aufgaben
inventory_user	keine	• Auf Lagerbestandsinformationen zugreifen. • Transferaufträge erstellen und verwalten.
sam	• Vertragsmanager • model_manager • Finanzbenutzer	• Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten. • Das Feld „Softwaremodell“ in Discovery-Modellen und Software-Installationen bearbeiten. • Ein Modell genehmigen. Hat die volle Kontrolle über die Anwendung „Software Asset Management“. • Steuert das Software Asset Management IBM PVU Process Pack, falls aktiviert.

UI-Richtlinien

Asset-Management enthält die folgenden UI-Richtlinien.

Asset-Management -UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Asset-Tag und Seriennummer ausblenden	[alm_asset]	Blendet das Asset-Tag aus, wenn das Asset vorab zugeordnet wurde und die Menge größer als 1 ist.
Übergeordnetes Lager bei Auffüllung aus Lager ausblenden/ anzeigen	[alm_stock_rule]	Zeigt das Feld „Übergeordnetes Lager“ nur an, wenn das Feld „Wiederbeschaffungs-Option“ auf „Lager“ festgelegt ist.
„Zugeordnet an“ und „Zugewiesen an“ als obligatorisch festlegen.	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Legt „Zugeordnet an“ und „Zugewiesen an“ als obligatorisch fest.
Substatus schreibschützen, wenn nicht erforderlich	[alm_asset]	Legt den Substatus als schreibgeschützt fest, wenn der Status „Bestellt“, „In Gebrauch“, „Verbraucht“ oder „In Wartung“ ist.
Modell-Bündel-Feld ist ausgeblendet, aber aus Gründen von UI-Richtlinienbedingungen vorhanden	[alm_asset]	Blendet das Feld „Modell-Bündel“ aus. Ist nur zur Verwendung durch UI-Richtlinien und Clientskripts auf Seite vorhanden
Vorab zugeordnete Einschränkungen	[alm_asset]	Blendet nicht benötigte Felder und zugehörige Listen aus, wenn das Asset vorab zugeordnet wurde.
Menge schreibgeschützt, bis	[alm_asset]	Legt das Feld „Menge“ für Assets, die kein Verbrauchsgut, keine Software und nicht

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

Asset-Management -UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Modell und Kategorie das Asset qualifizieren und kein Bündel sind		vorab zugeordnet sind, als schreibgeschützt fest. Die Menge ist auch schreibgeschützt, wenn die Felder für das Modell oder die Modellkategorie leer sind.
„Zugewiesen an“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Zugewiesen an“ an, wenn das Feld „Status“ nicht „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ lautet.
„Reserviert für“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Reserviert für“ an, wenn das Feld „Status“ „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ lautet.
„Lager“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Lager“ an, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft: • Das Feld „Status“ lautet „Auf Lager“, und der Substatus ist nicht „Vorab zugeordnet“. • Der Substatus ist „Vorab zugeordnet“, und das Feld „Übergeordnet“ ist leer.

Skripteinbindungen

Asset-Management enthält die folgenden Skripteinbindungen.

Asset-Management Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
AssortandCI	Code zum Erstellen und Verwalten der Beziehung zwischen Asset- und CI-Datensätzen.
AssetAndCISynchronizer	Synchronisierungscode zwischen Asset- und CI-Datensätzen.
AssetUtils	Utility-Funktionen für das Asset-Management. Prüft auch, ob eine Lizenz zusammengeführt werden kann, und führt dann Lizenzen zusammen, wenn die Anforderungen erfüllt sind.
AssetUtilsAJAX	AJAX-basierte Utility-Funktionen für das Asset-Management. Ruft die AssetUtils-Skripteinbindung aus einer clientseitigen UI Action auf.
Verbrauchsgüter	Code zum Ändern (z. B. Verbrauchen, Teilen und Zusammenführen) von Verbrauchsgütern.
FixedAssetUtils	Methoden zum Rollup von Kosten von festen Assets.
PortalFilters	Filter, die im Portal „Meine Assets“ verwendet werden.
PreAllocatedAssets	Code zum Ändern vorab zugeordneter Assets.
StockRuleFilters	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Lagerhaltungsregeln.
StockRuleTransfer	Code zum Erstellen von Transferaufträgen bei Auslösung von Lagerhaltungsregeln.

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

Asset-Management Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
TransferOrderDateTimeAjax	Datumsvergleichs-Utility für Transferaufträge.
TransferOrderFilter	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Transferaufträge.
TransferOrderFinder	Sucht einen geeigneten Transferauftrag, in den eine Transferauftrags-Position eingefügt werden soll.
TransferOrderHelper	Funktion, die prüft, ob ein Transferauftrag mehrere Transferauftrags-Positionen hat.
TransferOrderLineFilters	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Transferauftrags-Positionen.
TransferOrderReceiver	Code zum Empfangen einer Transferauftrags-Position.
TransferOrderReturn	Code für die Rückgabe einer Transferauftrags-Position.
TransferOrderStageHandler	Code zum Ändern von Phasen von Transferaufträgen und Transferauftrags-Positionen.
TransferOrderStageHelper	Hilfsmethode, um numerische Phasen für Transferaufträge und Transferauftrags-Positionen abzurufen.

Clientskripts

Asset-Management enthält die folgenden Clientskripts.

Asset-Management -Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Substatus korrigieren	[alm_asset]	Aktualisiert das Feld „Substatus“, wenn das Feld „Status“ geändert wird.
Keine negative Menge sicherstellen	[alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Menge“, wenn der Wert kleiner als 1 ist.
Fehler bei vorab zugeordnetem Substatus	[alm_consumable]	Verhindert, dass das Feld „Substatus“ für Verbrauchsgüter auf „Vorab zugeordnet“ festgelegt wird. Zeigt auch eine Fehlermeldung an.
Fehler bei vorab zugeordnetem Substatus	[alm_license]	Verhindert, dass das Feld „Substatus“ für Lizenz-Assets auf „Vorab zugeordnet“ festgelegt wird. Zeigt auch eine Fehlermeldung an.
allocated_to löschen	[alm_entitlement]	Führt Folgendes aus, wenn das Feld „Zugewiesen an“ festgelegt wird: • Löscht den Wert im Feld „Zugeordnet an“ und legt das Feld als nicht obligatorisch fest. • Legt „Zugewiesen an“ als obligatorisch fest.
assigned_to löschen	[alm_entitlement]	Führt Folgendes aus, wenn das Feld „Zugeordnet an“ festgelegt wird:

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

Asset-Management -Clientskripts (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Löscht den Wert im Feld „Zugeordnet an“ und legt das Feld als nicht obligatorisch fest. • Legt „Zugeordnet an“ als obligatorisch fest.
Restwert muss kleiner sein als Kosten	[alm_asset]	Zeigt eine Warnung an, wenn ein Restwert eingegeben wird, der größer ist als die Kosten eines Assets.
Kosten des Assets festlegen	[alm_asset]	Füllt das Feld „Kosten“ aus, wenn das Feld „Modell“ festgelegt wird.
Std/Kst/Abt/ Unt über „Zugewiesen an“ festlegen	[alm_asset]	Füllt die Felder „Standort“, „Kostenstelle“, „Abteilung“ und „Unternehmen“ aus, wenn das Feld „Zugewiesen an“ festgelegt wird.
Standort über Lager festlegen	[alm_asset]	Füllt das Feld „Standort“ aus, wenn das Feld „Lager“ festgelegt wird.
„Von Standort“ über Lager aktualisieren	[alm_transfer_order]	Füllt das Feld „Von Standort“ aus, wenn das Feld „Aus Lager“ festgelegt wird.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	[alm_transfer_order_line]	Füllt das Feld „Modell“ aus, wenn das Feld „Asset“ festgelegt wird. Wenn das Asset ein vorab zugeordnetes Asset ist, füllt dieses Clientskript auch das Feld „Menge“ aus.
„An Standort“ über Lager aktualisieren	[alm_transfer_order]	Füllt das Feld „An Standort“ aus, wenn das Feld „An Lager“ festgelegt wird.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	[alm_transfer_order_line]	Führt Prüfungen aus und aktualisiert die Anwenderoberfläche, wenn das Formular für Transferauftrags-Positionen geladen wird und wenn ein Modell ausgewählt wird.
Lieferung nach Datum validieren	[alm_transfer_order]	Überprüft, ob das Lieferdatum in der Zukunft liegt.
Verfügbarkeit von Bestand prüfen	[alm_transfer_order_line]	Prüft, ob ausreichend Bestand vorhanden ist, um die angeforderte Menge auszuführen.
Verfügbarkeit von Bestand prüfen (Lager)	[alm_transfer_order_line]	Prüft, ob ausreichend Bestand vorhanden ist, um die angeforderte Menge auszuführen, wenn sich der Wert für „Aus Lager“ ändert.

Geschäftsregeln

Asset-Management enthält die folgenden Geschäftsregeln.

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

Asset-Management-Geschäftsregeln

Name	Tabelle	Beschreibung
Mehr Lizenzen als Rechte zugewiesen	Softwarelizenz [alm_license]	Verhindert die Erstellung oder Aktualisierung einer Lizenz, wenn die Anzahl der zugewiesenen Lizenzen größer ist als die Gesamtanzahl Rechte.
Asset-Deaktivierung	Asset [alm_asset]	Löscht die Werte in den Feldern „Zugewiesen an“, „Lager“ und „Reserviert für“ und legt das Datum der Außerbetriebnahme auf den tatsächlichen Zeitpunkt fest, zu dem das Asset ausgebucht wird.
TAP-Status automatisch ändern	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Wenn für einen Transferauftrag in den Feldern „Aus Lager“ und „An Lager“ der gleiche Wert angegeben ist und es sich dabei um ein persönliches Lager handelt, bewirkt diese Geschäftsregel Folgendes: • Die Phase der Transferauftrags-Position wird auf „Geliefert“ festgelegt. • Der Substatus des Assets wird auf „Reserviert“ festgelegt. Wenn für einen Transferauftrag in den Feldern „Aus Lager“ und „An Lager“ der gleiche Wert angegeben ist und es sich dabei nicht um ein persönliches Lager handelt, bewirkt diese Geschäftsregel Folgendes: • Die Phase des Transferauftrags wird auf „Empfangen“ festgelegt. • Der Substatus des Assets wird auf „Ausstehende Übertragung“ festgelegt.
Bündel-Komponenten beim Einfügen erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt Assets für die zu einem Bündel gehörigen Komponenten, wenn das Modell des erstellten Assets ein Bündel ist.
„Zugewiesen an“ beim Aktualisieren löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Zugewiesen an“, wenn sich das Feld „Status“ in „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ ändert.
Für vorab zugeordnete Assets irrelevante Felder löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert von Feldern, die für vorab zugeordnete Assets irrelevant sind.

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Asset beim Einfügen erstellen	Configuration Items [cmdb_ci]	Erstellt ein entsprechendes Asset, wenn ein neues Configuration Item ohne Asset erstellt wird.
Asset bei Modellwechsel erstellen	Configuration Items [cmdb_ci]	Erstellt ein neues zugeordnetes Asset, wenn sich das Feld „Modell-ID“ ändert.
CI beim Einfügen erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt ein entsprechendes Configuration Item, wenn ein neues Asset ohne Configuration Item erstellt wird.
Lager-Modell-Beziehung erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt einen Datensatz (falls keiner vorhanden ist) in der Tabelle „Lager-Modell“, der das Lager angibt, das das Modell enthält, wenn ein Asset erstellt oder aktualisiert wird.
Alle Transferauftrags-Positionen löschen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Löscht alle zugehörigen Transferauftrags-Positionen, wenn ein Transferauftrag gelöscht wird.
Sicherstellen, dass Berechtigungen die Rechte nicht überschreiten	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass die Gesamtzahl der Berechtigungen für die zugehörige Lizenz nicht die Anzahl der Rechte überschreitet, die bei der Erstellung einer Berechtigung von der Lizenz gewährt werden.
GenerateAssets	Modellkategorien [cmdb_model_category]	Führt eine regelmäßige Skript-Aufgabe aus, um Assets für Configuration Items zu erstellen.
Informationen von übergeordnetem Element übernehmen	Asset [alm_asset]	Weist dem Asset einige übergeordnete Werte zu, wenn einem Asset ein neues übergeordnetes Element zugewiesen wird.
Verwaltetes Lager für Lieferant	Lagerhaltungsregel [alm_stock_rule]	Überprüft, ob für eine Lagerhaltungsregel zur Lieferantenauffüllung ein Lager ausgewählt wurde und ob das Lager über einen zugehörigen Manager mit einer gültigen E-Mail-Adresse verfügt.
„Zugeordnet an“ oder „Zugewiesen an“ anordnen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Macht einen Wert entweder im Feld „Zugeordnet an“ oder „Zugewiesen an“ obligatorisch.
Datensätze zusammenführen	Verbrauchsgut [alm_consumable]	Führt Verbrauchsgüter, die über übereinstimmende Felder verfügen und nicht den Status „Unterwegs“ haben, in einem Datensatz mit der Gesamtanzahl zusammen.

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Asset beim Einfügen und Bleiben löschen	Configuration Items [cmdb_ci]	Löscht den Wert im Feld „Asset“ beim Einfügen, wenn das Feld ein Asset mit einem CI enthält.
CI beim Einfügen und Bleiben löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Asset“, sodass ein neues Asset für das CI erstellt wird, wenn eine Einfügung für ein vorhandenes CI ausgeführt wird.
Feld „Reserviert für“ ausfüllen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Wenn die Transferauftrags-Position über eine zugehörige Anforderungsposition verfügt, füllt diese Geschäftsregel das Feld „Reserviert für“ des zugehörigen Assets mit den entsprechenden Informationen aus der Anforderungszeile.
Status zu Asset/ Verbrauchsgut übertragen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Ändert das entsprechende Asset so, dass es den aktuellen Transportstatus widerspiegelt, wenn eine Transferauftrags-Position in einen anderen Status verschoben wird.
Asset bei TAP-Stornierung/-Löschung freigeben	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Platziert das entsprechende Asset wieder im Bestand und macht die Beschaffung der Teileanforderung rückgängig, wenn eine Transferauftrags-Position im Entwurfsstatus storniert oder gelöscht wird.
Rollup von TAP-Stornierung zu TA	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Signalisiert dem entsprechenden Transferauftrag, dass die Transferauftrags-Position storniert wurde.
Schrottwert muss kleiner sein als Kosten	Asset [alm_asset]	Verhindert das Speichern eines Asset-Datensatzes, wenn der Restwert größer ist als die Kosten.
Integritätsprüfung für vorab zugeordnete Assets	Asset [alm_asset]	Verhindert die Erstellung oder Aktualisierung von vorab zugeordneten Assets, wenn sie nicht die Bedingungen für die Vorabzuordnung erfüllen.
Klasse festlegen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Legt die Klasse für diese Berechtigung fest, abhängig davon, ob die Berechtigung zugewiesen oder zugeordnet ist.
Transferauftragstyp festlegen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt den Typ des Transferauftrags in Abhängigkeit davon fest, ob eine zugehörige Serviceauftrags- oder

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden ist.
Modellkategorie synchronisieren	Produktmodelle [cmdb_model]	Wenn sich die Modellkategorie ändert, erstellt diese Geschäftsregel Assets, sofern sie nicht zuvor für Konfigurationselemente vorhanden waren, die dem Modell zugeordnet sind.
Lagerregeln für Transferaufträge	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Verhindert, dass das Feld „Aus Lager“ geändert wird, wenn der Transferauftrag mehrere Transferauftrags-Positionen enthält.
„Reserviert“ in „Zugewiesen“ überführen	Asset [alm_asset]	Füllt das Feld „Zugewiesen an“ mit dem Wert aus dem Feld „Reserviert für“, wenn sich das Asset im entsprechenden Status befindet.
Informationen an Komponenten weitergeben	Asset [alm_asset]	Aktualisiert Komponenten eines Assets, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die am Asset-Datensatz vorgenommen wurden.
Asset-Felder bei Änderung aktualisieren	Configuration Items [cmdb_ci]	Synchronisiert Felder, sodass Änderungen, die im Formular für das Konfigurationselement vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Asset-Formular auslösen, wodurch eine einheitliche Berichterstellung sichergestellt wird. Sie müssen die Status im Asset-Formular aktualisieren.
CI-Felder bei Änderung aktualisieren	Asset [alm_asset]	Synchronisiert Felder, sodass Änderungen, die im Asset-Formular vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Formular „Configuration Item“ auslösen, wodurch eine konsistente Berichterstellung sichergestellt wird.
Standort nach Bedarf aktualisieren	Asset [alm_asset]	Aktualisiert den Standort des Assets, wenn das Asset auf ein neues Lager festgelegt oder einem neuen Benutzer zugewiesen wird.
Typ „Außendienstmitarbeiter“ validieren	Lager [alm_stockroom]	Stellt sicher, dass Sie kein Lager des Typs „Außendienstmitarbeiter“ erstellen, ohne dass Arbeitsmanagement oder Außendienst-Management aktiviert ist. Erlaubt nur ein persönliches Lager pro Benutzer.

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
TAP validieren und Verfügbarkeit prüfen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Validiert Änderungen, die an der Transferauftrags-Position vorgenommen wurden, und prüft die Verfügbarkeit der in das angegebene Lager zu übertragenden Assets.
Transferauftrag validieren	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Validiert, dass der Wert für Lieferung nach Datum nicht vor dem aktuellen Datum liegt.
Eindeutige Benutzer validieren	Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Verhindert die Erstellung mehrerer Datensätze mit demselben Benutzer.
Berechtigung überprüfen (Zugeordnet)	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass die Zuordnung der Berechtigung die Zuordnungsbedingung für die Lizenz einhält, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigung überprüfen (Zugewiesen)	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass der Beauftragte der Berechtigung die Zuweisungsbedingung der Lizenz einhält, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigungen überprüfen (Zugeordnet)	Softwarelizenz [alm_license]	Stellt sicher, dass die Zuteilungen aller Lizenzberechtigungen die Zuteilungsbedingung für die Lizenz einhalten, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigungen überprüfen (Zugewiesen)	Softwarelizenz [alm_license]	Stellt sicher, dass die Beauftragten aller Lizenzberechtigungen die Zuweisungsbedingung für die Lizenz einhalten, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Nicht-Außendienstmitarbeiter überprüfen	Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Stellt sicher, dass das ausgewählte standardmäßige Lager nicht vom Typ „Außendienstmitarbeiter“ ist.

Domain Separation und Asset-Management

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

Support-Stufe: Basis

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und Lebenszyklusberichte

Bei der Ausführung von Software-Lebenszyklusberichten sind bestimmte Aspekte der Domänentrennung zu berücksichtigen.

Software Asset Management – Übersicht

In einer Umgebung mit Domänentrennung wird der Software-Lebenszyklusbericht auf der Ebene generiert, auf der der Service Provider (SP) die Compliance für die Umgebung seiner Kunden verwaltet. Normalerweise zeigt die Ebene, auf der der Abgleich erfolgt, die Compliance dieser Art an, und der Software-Lebenszyklusbericht wird auf derselben Ebene generiert.

Die nachfolgende Tabelle zeigt das erwartete Verhalten des Abgleichs. Beispiel:

- Der SP verwaltet Software Asset Management (SAM) von Cisco auf der Cisco Corporate-Ebene. Das bedeutet, dass der Lebenszyklusbericht auf der Cisco Corporate-Ebene ausgeführt werden muss.
- Der SP verwaltet das SAM-Programm von Walmart für die einzelnen Geschäftsbereiche von Walmart (USA und Mexiko). Das bedeutet, dass der Lebenszyklusbericht auf der Walmart-Geschäftsbereichsebene ausgeführt werden muss.

Die SP-Hierarchie sieht wie folgt aus:

- Cisco Corporate
  - Cisco USA
  - Cisco Mexiko
- Walmart Corporate
  - Walmart USA
  - Walmart Mexiko

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

Domäneneinstellungen (Abgleich/Normalisierung)	Compliance-Berichterstellung	Ebene des Lebenszyklusberichts
TOP/Cisco	Wahr	Ja
TOP/Cisco/USA	Falsch	
TOP/Cisco/Mexiko	Falsch	
TOP/Cisco/Deutschland	Falsch	
TOP/Walmart	Falsch	
TOP/Walmart/USA	Wahr	Ja
TOP/Walmart/Mexiko	Wahr	Ja

Wenn der SP Softwaremodelle für Cisco Corporate und Cisco Mexiko einrichtet, obwohl beabsichtigt ist, die Compliance für Cisco auf der Cisco Corporate-Ebene zu verwalten, zeigt der Lebenszyklusbericht möglicherweise doppelte Lebenszyklusdatensätze mit derselben Installationsanzahl an.

Lebenszyklusbericht

Modelldomäne		Datum		Softwaremodell	Domäne
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco Mexiko	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Walmart USA	SQL Server 2012	2014	5		
Walmart Mexiko	SQL Server 2012	2014	20		

Weitere Informationen zu Software-Lebenszyklen finden Sie unter Erstellen Sie Softwaremodelle in Software Asset Management klassisch . Weitere Informationen zur Einrichtung des Pfads für die Domänentrennung finden Sie unter Einrichtung und Verwaltung der Domänentrennung

Schnellstarttest für Asset-Management

Validieren Sie, ob Asset-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Asset-Management

Schnellstarttests in Asset-Management erfordern das Plugin „Asset-Management“ (com.snc.asset_management).

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

Test in Asset-Management

Name	Beschreibung	Release-Version
Asset Sourcing - Consume local asset stock (Asset-Beschaffung – Lokalen Asset-Bestand verbrauchen)	Validiert den Flow „Consume local asset stock (Lokalen Asset-Bestand verbrauchen)“.	Yokohama

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Vertragsmanagement

Verwalten und überwachen Sie Verträge mit der Anwendung ServiceNow® Vertragsmanagement.

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien. In der ServiceNow-Plattform enthalten Verträge detaillierte Informationen wie die folgenden:

- Vertragsnummer
- Start- und Enddatum des Vertrags
- Aktivierungsstatus
- Nutzungsbedingungen
- Dokumente
- Informationen zur Verlängerung
- Finanzielle Bedingungen

Vertragsmanagement ist standardmäßig aktiviert. Wenn das Kostenmanagement-Plugin aktiviert ist, wird die Vertragsmanagement-Anwendung in das Kostenmanagement-Plugin integriert, um Verträge mit Kosten zu verknüpfen und die Gesamtbetriebskosten zu ermitteln. Sie können wiederkehrende Ausgaben mit Kostenlinien verfolgen. Ein Administrator kann das Kostenmanagement-Plugin aktivieren.

Wenn Sie das Software Asset Management-Plugin verwenden, verwenden Sie die Option „Softwarelizenzen“.

Zugehörige Informationen

Neue Kostenzeile erstellen

Nutzungsbedingungen

Software Asset Management

Das Asset-Vertragsübersichtsmodul verwenden

Informationen zu Ihrem Vertragsstatus können Sie im Vertragsmanagement-Übersichtsmodul einsehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da das Vertragsmanagement-Übersichtsmodul eine Art Homepage ist, können Sie auf der Seite Berichte hinzufügen, löschen und neu anordnen.

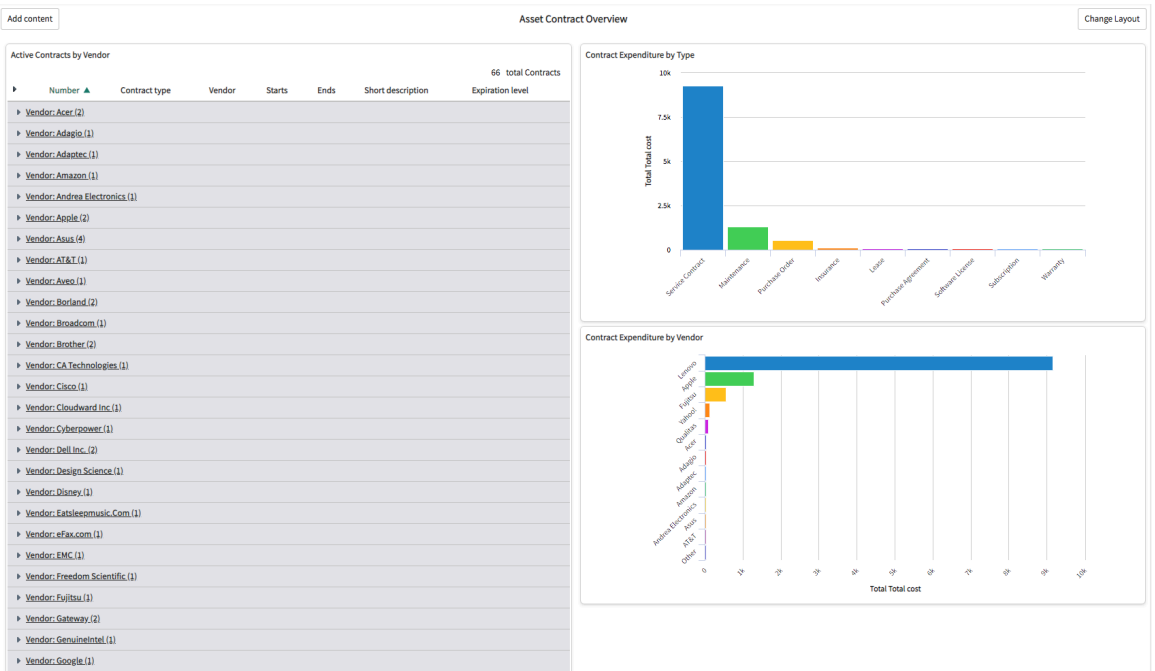
Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.

Example
Klicken Sie beispielsweise auf einen der farbigen Balken im Balkendiagramm **Vertragsausgaben nach Typ**, um detaillierte Informationen anzuzeigen.



Mit Vertragsmanagement installierte Komponenten

Mit Vertragsmanagement werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demodaten sind verfügbar.

Mit Vertragsmanagement installierte Tabellen

Mit Vertragsmanagement werden Tabellen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Abgedeckte Assets [clm_m2m_contract_asset]	Listet die von einem Vertrag abgedeckten Assets auf. Ein Asset kann von mehreren Verträgen abgedeckt werden, und ein Vertrag kann mehrere Assets enthalten. **Hinweis:** Die Rollen contract_manager, itil, inventory_admin oder procurement_user können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) für die Rolle procurement_user und das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen itil“ und „inventory_admin aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Abgedeckte Assets [clm_m2m_rate_card_asset]	Listet die Kostenkarten auf, die für ein Asset gelten.
Bedingung [clm_condition_checker]	Listet die Bedingungen und Werte für jede Bedingungsprüfung auf.
Bedingungsprüfungen [clm_condition_check]	Speichert Bedingungen und Werte, die angegebene Bedingungsfelder ändern.
Vertrag [ast_contract]	Speichert Vertragsinformationen.
Vertragsverlauf [clm_contract_history]	Speichert eine Kopie des Vertrags, wenn sich das Startdatum, das Enddatum oder die Nutzungsbedingungen ändern.
Nutzungsbedingungen [clm_terms_and_conditions]	Listet die in Verträgen verwendeten Nutzungsbedingungen auf.
Nutzungsbedingungen [clm_m2m_contract_and_terms]	Listet alle Nutzungsbedingungen auf, die für die Verwendung mit Verträgen verfügbar sind.
Abgedeckte Benutzer [clm_m2m_contract_user]	Listet die von Verträgen abgedeckten Benutzer auf.
Vertragsverlängerungsanforderung [sn_contract_renewal_request]	Speichert alle Vertragsverlängerungsanforderungen über den Vertragsverlängerungs-Workflow.
Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung [sn_contract_renewal_request_line]	Speichert alle Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung über den Vertragsverlängerungs-Workflow.
Vertragsverlängerungsaufgabe [sn_contract_renewal_task]	Speichert alle Vertragsverlängerungsaufgaben über den Vertragsverlängerungs-Workflow.

Mit Vertragsmanagement installierte Anwenderrollen

Eine Anwenderrolle wird mit Vertragsmanagement hinzugefügt.

Rolle	Enthält Rolle	Beschreibung
contract_manager	financial_mgmt_user	Verwaltet den Vertragslebenszyklus. Kann Verträge erstellen, bearbeiten und löschen.

Mit Vertragsmanagement installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Vertragsmanagement hinzugefügt.

Name	Beschreibung
ConditionChecks	Sucht nach übereinstimmenden Bedingungen, z. B. für Ablaufdatum von Verträgen und Lizenz-Compliance, die in der Tabelle „Bedingungsprüfungen“ [clm_condition_check] definiert sind.
ContractManagementUtils	Utilities, die Vertragsmanagement-Aktionen verwalten, z. B. Statusübergänge.

Mit Vertragsmanagement installierte Clientskripts

Clientskripts werden mit Vertragsmanagement hinzugefügt.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Steuerbetrag berechnen – Basiskosten	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Zahlungsbetrag** ändert.
Steuerbetrag berechnen – Umsatzsteuer	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Umsatzsteuer** ändert.
Steuerbetrag berechnen – Steuersatz	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Steuersatz** ändert.
Sicherstellen, dass Rabatt ein gültiger Prozentsatz ist	Vertrag [ast_contract]	Stellt sicher, dass das Feld **Rabatt** keinen Wert kleiner als null oder größer als 99 enthält.
Kostenanpassung erneuern	Vertrag [ast_contract]	Legt das Feld **Prozentsatz** im Vertragsformular auf null fest, wenn der Benutzer einen Dollarbetrag für die Kostenanpassung angibt.
Kostenprozentsatz erneuern	Vertrag [ast_contract]	Legt das Feld **Betrag** im Vertragsformular auf null fest, wenn der Benutzer einen Prozentsatz für die Kostenanpassung eingibt.
Steuerfreibetrag/-satz	Vertrag [ast_contract]	Legt alle steuerbezogenen Felder im Vertragsformular als schreibgeschützt fest, wenn die Checkbox **Steuerfreibetrag** aktiviert wird.
Steuersatz/-freibetrag	Vertrag [ast_contract]	Legt alle steuerbezogenen Felder im Vertragsformular als beschreibbar fest, wenn die Checkbox **Umsatzsteuer** aktiviert wird.

Mit Vertragsmanagement installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit Vertragsmanagement hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Prognostizierte Kosten berechnen (Berichte)	Vertrag [ast_contract]	Berechnet die prognostizierten monatlichen und jährlichen Kosten für einen Vertrag, wenn sich die Kosten oder der Zahlungsplan ändern.
Summen mit Steuern berechnen	Vertrag [ast_contract]	Berechnet die Felder **Steuerbetrag** und **Gesamtkosten** für einen Vertrag, wenn der Vertrag erstellt oder aktualisiert wird.
Vertragsverlauf	Vertrag [ast_contract]	Speichert den Verlauf, wenn sich das Start- oder Enddatum oder die Nutzungsbedingungen eines Vertrags ändern.
Genehmigungsdatensatz erstellen	Vertrag [ast_contract]	Aktualisiert die **Nutzungsbedingungen** des

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

Name	Tabelle	Beschreibung
		Vertrags und startet den Vertragsgenehmigungs-Workflow, wenn ein Vertrag zur Überprüfung gesendet wird.
Nutzungsbedingungen kennzeichnen	Nutzungsbedingungen [clm_m2m_contract_and_terms]	Legt das Flag **Verwenden** für einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen auf **true** fest, nachdem der Datensatz einem Vertrag zugeordnet wurde, oder auf **false**, nachdem die Zuordnung des Datensatzes zu einem Vertrag aufgehoben wurde.
Anzahl für manuelle Lizenzen aktivieren	Software-Lizenz-Instanz [ast_license_software_instance]	Berechnet und aktualisiert die Anzahl der Computer, auf denen eine bestimmte Lizenz installiert ist, wenn eine Software-Lizenz-Instanz erstellt oder gelöscht wird.
Vertragslebenszyklus verwalten	Vertrag [ast_contract]	Diese Business Rule: • aktualisiert das Enddatum eines Vertrags, wenn eine Vertragserweiterung genehmigt wurde • Verlängert den Vertrag und aktualisiert dabei das Startdatum, das Enddatum und die Basiskosten (wenn Kostenanpassungen angewendet werden müssen), wenn eine Vertragsverlängerung genehmigt wurde und das Startdatum der Verlängerung erreicht ist. • führt die Bedingungsprüfungen durch, um zu bewerten, ob Datumsangaben geändert werden müssen, wenn ein Vertrag genehmigt oder eine Erweiterung oder Verlängerung genehmigt oder das Start- oder Enddatum geändert wurde
Ausfall in Nachrichten veröffentlichen	Service [cmdb_ci_service]	Bei einem Ausfall wird ein Nachrichtenartikel in der Wissenstabelle veröffentlicht.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Vertragskosten pro Asset aktualisieren	Abgedeckte Assets [clm_m2m_contract_asset]	Aktualisiert die Kosten pro Einheitswert basierend auf den Gesamtkosten und der Anzahl der dem Vertrag zugeordneten Assets.
Vertragskosten über Lebensdauer aktualisieren	Vertragsbezogene Kostenkarte [fm_contract_rate_card]	Berechnet die Kosten des Vertrags über die Lebensdauer, indem die Summe der Vertragskostenlinien berechnet wird.
Nach Änderung der Vertragsdaten aktualisieren	Vertrag [ast_contract]	Aktualisiert die Felder **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** für alle Assets und Benutzer, die einem Vertrag zugeordnet sind, wenn sich das Enddatum des Vertrags ändert.
Nach Änderung der Kostenkartendaten aktualisieren	Vertragsbezogene Kostenkarte [fm_contract_rate_card]	Aktualisiert die mit der Kostenkarte verknüpften zugehörigen Vertrags-Assets und Benutzer, wenn das Enddatum geändert wird.
Start- und Enddatum des Vertrags überprüfen	Vertrag [ast_contract]	Validiert das Start- und Enddatum von Verträgen und Vertragsverlängerungen.
Rabatt des Einkaufvertrags überprüfen	Vertrag [ast_contract]	Bei Verträgen mit dem Vertragsmodell **Einkaufsvertrag** validiert diese Business Rule, dass das Feld **Rabatt** keinen Wert kleiner als null oder größer als 99 enthält.

Workflow zur Vertragsverlängerung

Verwenden Sie den Workflow zur Vertragsverlängerung, um Verträge zu verlängern, deren Ablaufdatum näher rückt, oder die bereits abgelaufen sind. Mit diesem Workflow können Sie Verträge über einen optimierten und verwalteten Prozess verlängern.

Verlängern Sie Ihre Verträge, indem Sie einen Vertragsdatensatz, der auf den ursprünglichen Vertrag verweist, erstellen, validieren, genehmigen und aktivieren. Mit diesem Workflow können Sie zugehörige Entitäten wie Hardware-Assets, Softwareberechtigungen, Nutzungsbedingungen und Kostenkarten verwalten.

Hinweis: Der Vertragsverlängerungs-Workflow unterstützt Softwarelizenz-, Abonnement-, Wartungs- und Garantievertragsmodelle.

Führen Sie die folgenden Aufgaben im Vertragsverlängerungs-Workflow aus, um Ihre Verträge zu verlängern:

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

1. Anforderung zur Vertragsverlängerung: Erstellen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für Verträge, die kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen oder bereits abgelaufen sind.
2. Vertragsauswahl: Verlängern Sie mehrere untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag.
3. Build-Verlängerung: Stellen Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung bereit.
4. Asset-Auswahl: Fügen Sie Hardware- oder Enterprise-Assets aus dem Vertragsverlängerungsvorgang hinzu, oder entfernen Sie diese, und lassen Sie die auf den neuen Vertrag übertragenen Assets anzeigen.
5. Auswahl von Software-Assets: Fügen Sie Softwareberechtigungen hinzu, die in den Vertragsverlängerungsvorgang aufgenommen werden sollen, und lassen Sie die in den neuen Vertrag übertragenen Berechtigungen anzeigen.
6. Nutzungsbedingungen: Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im neuen Vertrag, und lassen Sie die auf den neuen Vertrag übertragenen Nutzungsbedingungen anzeigen.
7. Kostenkarten: Fügen Sie dem neuen Vertrag Kostenkartendetails hinzu, um Vertragskosten nachzuverfolgen.
8. Verlängerungsbestätigung: Überprüfen Sie die Verlängerungsdetails, nachdem Sie alle Details eines Vertrags abgeschlossen haben.
9. Verlängerungsgenehmigung: Genehmigen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen.
10. Verlängerungsbestellung: Sie erhalten die Bestellung für die vom Vertrag abgedeckten Assets.

Hinweis:

- Sie können eine Aufgabe nicht bearbeiten, nachdem Sie sie geschlossen haben.
- Sie können einen Vertragsverlängerungsprozess für einen Vertrag, eine Vertragsverlängerungsanforderung, Vertragsverlängerungsanforderungspositionen und eine Vertragsverlängerungsaufgaben abbrechen. Weitere Informationen finden Sie unter Ergebnisse der Stornierung eines Vertragsverlängerungsprozesses.

Voraussetzungen

Bevor Sie den Workflow zur Vertragsverlängerung verwenden, müssen Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Aktivieren Sie das Software Asset Management Professional-Plugin (com.snc.samp) für Ihre Instanz von ServiceNow.

  Wenn Sie Hardware- oder Enterprise-Asset-Verträge verwalten möchten, fordern Sie stattdessen die Anwendung Hardware Asset Management oder Enterprise Asset Management aus dem ServiceNow Store an und installieren Sie sie.

- Aktivieren Sie die *sn_contract_enable_renewal_flow*-Systemeigenschaft.

  Hinweis: Wenn Sie bereits Software Asset Management, Hardware Asset Management oder beide verwenden, ist diese Systemeigenschaft auf „false“ gesetzt. Wenn Sie ein neuer Benutzer sind, ist diese Systemeigenschaft auf „true“ gesetzt.

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

Domänentrennung

Domänentrennung mit Datentrennung wird für den Vertragsverlängerungs-Workflow mit den folgenden Anforderungen unterstützt:

- Die Anforderung wird in der Domäne des Vertrags erstellt, der den Verlängerungsprozess initiiert hat.
- Anforderungspositionen befinden sich in der Domäne des Vertrags der Anforderungsposition.
- Aufgaben werden in der Domäne des zu verlängernden Vertrags erstellt.

Die Systemeigenschaft *sn_contract_enable_renewal_flow* unterstützt auch die Domänentrennung.

Eine Vertragsverlängerungsanforderung erstellen

Erstellen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für Verträge, die kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen oder bereits abgelaufen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Verlängerungsanforderung nur für Wartung, Garantien, Abonnements und Softwarelizenzen erstellen. Wenn Sie nur die Anwendung Software Asset Management installiert haben, können Sie Abonnement-, Wartungs- und Softwarelizenzverträge verlängern. Wenn Sie nur die Anwendung Hardware Asset Management installiert haben, können Sie Wartungs- und Garantieverträge verlängern. Wenn Sie nur die Anwendung Enterprise Asset Management installiert haben, können Sie Wartungs- und Garantieverträge verlängern.

Prozedur

1. Rufen Sie die Liste der Verträge auf, die Sie verlängern möchten.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Verträge** > **Vertragserneuerung**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Übersicht** aus. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“.

     Sie können alternativ die Ansicht „Vertragsmanagement“ öffnen, und dann eine Registerkarte für einen Vertragstyp auswählen, z. B. **Alle** oder **Wartung**.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Übersicht** aus. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“.

     Sie können alternativ die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“ öffnen, und dann eine Registerkarte für einen Vertragstyp auswählen, z. B. **Alle** oder **Wartung**.
2. Wählen Sie den zu verlängernden Vertrag eines der Typen Wartungs-, Garantie-, Abonnement-, Softwarelizenz- oder Servicevertrag aus.
3. Klicken Sie für den ausgewählten Vertrag auf die Option **Verlängern**.
4. Übermitteln Sie die Anforderung zur Vertragsverlängerung.

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

◦ Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, klicken Sie auf **OK**.

Die Vertragsverlängerungsanforderung enthält die folgenden Informationen:

- Eindeutige automatisch generierte Nummer
- Die Phase, die den Typ der Aufgabe im Vertragsverlängerungsprozess angibt
- Einen Verweis auf den Vertrag, für den Sie die Verlängerung angefordert haben
- Datum und Uhrzeit der Erstellung der Anforderung

◦ Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wird das Dialogfeld „Vertrag verlängern“ angezeigt. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus, und klicken Sie dann auf **Zur Überprüfung senden**.

Dialogfeld „Den Vertrag verlängern“

Feld	Beschreibung
Genehmigende Person	Benutzer, der die Vertragserneuerung genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung beginnt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf diesen Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die Optionen sind **Fest**, **Manuell** und **CPI** (Consumer Price Index, Verbraucherpreisindex).
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. **Hinweis:** Sie können entweder einen Kostenanpassungsprozentsatz oder einen Kostenanpassungsbetrag für eine Vertragsverlängerungsanforderung angeben. Sie können nicht beides angeben.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine negative Zahl ein. **Hinweis:** Sie können entweder einen Kostenanpassungsprozentsatz oder einen Kostenanpassungsbetrag für eine Vertragsverlängerungsanforderung angeben. Sie können nicht beides angeben.

5. Wahlweise: Wählen Sie die Registerkarte **Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung** aus, um die übergeordnete

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

Vertragsverlängerungsanforderungsposition oder vorhandene und gültige untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag anzuzeigen.
Für jeden Vertrag, der verlängert wird, wird eine Vertragsverlängerungsanforderungsposition erstellt.

6. Wahlweise: Zeigen Sie alle offenen Vertragsverlängerungs-Flow-Aufgaben und die Details jeder Vertragsverlängerungsaufgabe an, indem Sie die Registerkarte **Offene Aufgaben** auswählen.
7. Wahlweise: Zeigen Sie alle Vertragsverlängerungs-Flow-Aufgaben und die Details jeder Vertragsverlängerungsaufgabe durch Auswahl der Registerkarte **Alle Aufgaben** an.

Ergebnisse
Der Substatus des zu verlängernden Vertrags wird auf **Verlängerung in Bearbeitung** gesetzt.

Nächste Maßnahme
Wenn der übergeordnete Vertrag keine untergeordneten Verträge hat, wählen Sie die Build-Verlängerungsaufgabe aus.

Wenn für den übergeordneten Vertrag untergeordnete Verträge vorliegen, wählen Sie die Option Vertragsauswahlaufgabe.

Mehrere untergeordnete Verträge verlängern

Verlängern Sie mehrere untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag, indem Sie die Vertragsauswahlaufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe wird nur erstellt, wenn der Vertrag, den Sie verlängern möchten, über gültige untergeordnete Verträge verfügt, die vom Vertragsverlängerungs-Workflow unterstützt werden und noch nicht verlängert wurden oder sich im Entwurfsstatus befinden.

Prozedur
1. Wählen Sie im Vertragsformular im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte **Anforderung zur Vertragsverlängerung** aus, um die Liste der Vertragsverlängerungsanforderungen anzuzeigen.
2. Wählen Sie eine Verlängerungsanforderung aus.
3. Sie rufen alle untergeordneten Verträge auf, die mit dem ausgewählten Vertrag verknüpft sind, indem Sie die Registerkarte **Verlängerungsverträge** im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ auswählen.
4. Geben Sie die untergeordneten Verträge an, die Sie verlängern möchten.
   a. Öffnen Sie den Datensatz, indem Sie neben einem untergeordneten Vertrag auf das Vorschausymbol ⓘ klicken.
   b. Wählen Sie aus, ob untergeordnete Verträge für die Verlängerung eingeschlossen werden sollen, indem Sie im Feld **Verlängerungsentscheidung** Ja oder Nein eingeben. Sie müssen für jeden untergeordneten Vertrag einen Wert für das Feld **Verlängerungsentscheidung** angeben.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ihre Entscheidung wird in der Spalte „Verlängerungsentscheidung“ auf der Registerkarte **Verlängerungsverträge** angezeigt.

6. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus.

Ergebnisse
Die Vertragsverlängerungsanforderungspositionen für übergeordnete und untergeordnete Verträge werden auf der Registerkarte „Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ aufgeführt. Jede Vertragsanforderungsposition hat einen eigenen Aufgaben-Flow.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Verlängerung eines Liefervertrags

Informationen zur Verlängerung eines Liefervertrags

Stellen Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung bereit, indem Sie die Aufgabe „Build-Verlängerung“ abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Vertragsverlängerungsanforderungsposition hat einen eigenen Aufgaben-Flow.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Build-Verlängerungsaufgabe aus.
2. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Registerkarte **Details zur Vertragsverlängerung** aus.
3. Geben Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung an.

   Sie müssen alle Pflichtfelder ausfüllen, bevor Sie die Aufgabe schließen. Wenn Sie den untergeordneten Vertrag verlängern, müssen Sie das Enddatum und das Startdatum im Bereich des Start- und Enddatums des übergeordneten Vertrags angeben.

   Hinweis: Das Feld „Vertragsgenehmiger“ wird nur für den übergeordneten Vertrag angezeigt. Derselbe Wert für den Vertragsgenehmiger wird für alle untergeordneten Verträge automatisch ausgefüllt.

4. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus.

Ergebnisse
Neue Vertragsentwürfe werden erstellt.

Nächste Maßnahme
Assets für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Assets für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Fügen Sie dem Vertragsverlängerungsprozess Hardware- oder Enterprise-Assets hinzu, oder entfernen Sie sie. Sie können auch die in den neuen Vertrag übertragenen Hardware- oder Enterprise-Assets einsehen.

Vorbereitungen
Zum Hinzufügen oder Entfernen von Hardware-Assets zum Vertragsverlängerungsprozess fordern Sie die Anwendung „Hardware Asset Management“ aus dem ServiceNow Store

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

an. Zum Hinzufügen oder Entfernen von Enterprise-Assets zum Vertragsverlängerungsprozess fordern Sie die Anwendung Enterprise Asset Management aus dem ServiceNow Store an.

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die aktiven und gültigen Assets aus dem Vertrag, die verlängert werden, werden in den neuen Vertrag übernommen und auf der Registerkarte „Abgedeckte Assets“ aufgeführt. Gültige Hardware- und Enterprise-Assets sind die Assets, die nicht vor dem Enddatum aus dem Vertrag entfernt wurden und die folgenden Status oder Substatus aufweisen:

- Status
  - Auf Lager
  - Unterwegs
  - In Wartung
  - In Gebrauch
- Substatus
  - Verfügbar
  - Reserviert
  - Ausstehende Übertragung
  - Keine
  - Ausstehende Reparatur
  - Ausstehende Installation

Ungültige Assets werden nicht in den Vertragsentwurf übernommen und müssen manuell hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe „Asset-Auswahl“ oder den Vertrag, für die bzw. den Sie Assets hinzufügen möchten.
   - Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Aufgabennummer für „Asset-Auswahl“ im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“. Wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus, und öffnen Sie dann den Vertrag, dem Sie Assets hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Abgedeckte Assets** aus.
3. Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Aktualisieren Sie die Hardware- oder Enterprise-Assets im Vertrag.

Schnittstelle	Aktion
Core-UI	Geben Sie die Assets an, die Sie abdecken möchten, indem Sie Assets in die Liste **Abgedeckte Assets** verschieben oder aus dieser entfernen.

Automatische Übersetzung

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

Schnittstelle	Aktion
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	Fügen Sie der vorhandenen Liste Assets hinzu oder entfernen Sie sie, um die abzudeckenden Assets anzugeben. ◦ Um ein Asset hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**, und geben Sie die erforderlichen Asset-Informationen an. ◦ Um ein Asset zu entfernen, wählen Sie es aus, und wählen Sie **Entfernen** aus.
Arbeitsbereich für Enterprise-Asset	Fügen Sie der vorhandenen Liste Assets hinzu oder entfernen Sie sie, um die abzudeckenden Assets anzugeben. ◦ Um ein Asset hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen**. Aktivieren Sie im Dialogfeld „Assets hinzufügen“ das Kontrollkästchen für jedes Asset, das Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**. ◦ Um ein Asset zu entfernen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für dieses Asset, und klicken Sie dann auf **Entfernen**.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Bearbeiten Sie die Verlängerungskosten der Assets.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden.

   a. Wählen Sie das Asset aus, für das Sie die Verlängerungskosten aktualisieren möchten.
   b. Aktualisieren Sie im Feld **Verlängerungskosten** die Verlängerungskosten des Assets.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wenn Sie Assets über die Asset-Auswahlaufgabe im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ hinzufügen, klicken Sie auf **Abschlussaufgabe**.

Ergebnisse

Das Feld „Zahlungsbetrag“ auf der Registerkarte „Finanzen“ des Vertragsentwurfs zeigt die Gesamtverlängerungskosten der von Ihnen ausgewählten Hardware- oder Enterprise-Assets an.

Nächste Maßnahme

Berechtigungen für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Berechtigungen für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Fügen Sie Softwareberechtigungen hinzu, die Sie in den Vertragsverlängerungsprozess aufnehmen möchten, indem Sie die Aufgabe „Auswahl von Software-Assets“ verwenden. Sie können auch die Berechtigungen anzeigen, die auf den neuen Vertrag übertragen werden.

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

Vorbereitungen
Das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sam_user, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Berechtigungen mit den folgenden Lizenztypen werden in den neuen Vertrag übertragen:

- Unbefristet und Wartung
- Unbefristet und Software Assurance
- Nur unbefristet

Prozedur
1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Aufgabennummer der Auswahl von Software-Assets aus.
2. Erstellen Sie eine Berechtigung, wenn Sie keine Berechtigungen in den Vertragsentwurf übertragen haben.

   a. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ auf der Registerkarte **Geplante Berechtigungen** die Option **Berechtigung erstellen** aus.

   b. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular „Softwareberechtigung“ aus.

      Weitere Informationen finden Sie unter Softwareberechtigungsfelder .

   c. Wählen Sie **Speichern**.

      Sie können diese Berechtigung veröffentlichen, nachdem Sie die Verlängerungsanforderung abgeschlossen haben, da diese Berechtigung einem vorhandenen Verlängerungsprozess zugeordnet ist.

   Die Berechtigung wird jetzt in der Liste „Geplante Berechtigungen“ aufgeführt.
3. Wahlweise: Aktualisieren Sie die vorhandenen Berechtigungen für den Vertragsentwurf.

Schnittstelle	Aktion
Core-UI	**a.** Wählen Sie **Bearbeiten** aus. **b.** Geben Sie die Berechtigungen an, die Sie abdecken möchten, indem Sie sie in **Geplante Berechtigungen** verschieben oder daraus entfernen.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	(Optional) Fügen Sie Berechtigungen hinzu, oder entfernen Sie sie, um die Berechtigungen anzugeben, die Sie abdecken möchten.

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

Schnittstelle	Aktion
	◦ Fügen Sie eine Berechtigung hinzu, indem Sie **Hinzufügen** auswählen und die erforderlichen Informationen eingeben. ◦ Entfernen Sie eine Berechtigung, indem Sie sie auswählen und auf **Entfernen** klicken.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus.

Nächste Maßnahme
Nutzungsbedingungen aktualisieren

Nutzungsbedingungen aktualisieren

Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im neuen Vertrag. Sie können auch die auf den neuen Vertrag übertragenen Nutzungsbedingungen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur
1. Öffnen Sie die Aufgabe oder den Vertrag, für die bzw. den Sie Nutzungsbedingungen hinzufügen möchten.
   ◦ Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Aufgabennummer für Nutzungsbedingungen im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen des Verlängerungsvertrags** aus, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
   ◦ Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, navigieren Sie zur Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus. Öffnen Sie den Enterprise-Asset-Vertrag, dem Sie Nutzungsbedingungen hinzufügen möchten, und wählen Sie dann die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
2. Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im Vertrag.

Schnittstelle	Aktion
Core-UI	Geben Sie die Nutzungsbedingungen an, die Sie abdecken möchten, indem Sie sie in die Liste **Nutzungsbedingungen** verschieben oder daraus entfernen.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	Fügen Sie dem Vertragsentwurf Nutzungsbedingungen hinzu, oder entfernen Sie diese.

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

Schnittstelle	Aktion
	◦ Fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu, indem Sie **Hinzufügen** auswählen und die erforderlichen Informationen eingeben. ◦ Entfernen Sie Nutzungsbedingungen, indem Sie sie auswählen und auf **Entfernen** klicken.
Arbeitsbereich für Enterprise-Asset	Fügen Sie dem Vertragsentwurf Nutzungsbedingungen hinzu, oder entfernen Sie diese. ◦ Wenn Sie Nutzungsbedingungen hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Hinzufügen**. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für alle Nutzungsbedingungen, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**. ◦ Um eine Bedingung der Nutzungsbedingungen zu entfernen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für diese Bedingung, und klicken Sie dann auf **Entfernen**.

3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wenn Sie Nutzungsbedingungen über die Aufgabe „Nutzungsbedingungen“ im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ hinzufügen, klicken Sie auf **Abschlussaufgabe**.

Ergebnisse
Auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** des Vertrags werden mehrere Bedingungen angezeigt.

Nächste Maßnahme
Dem neuen Vertrag Kostenkarten hinzufügen

Dem neuen Vertrag Kostenkarten hinzufügen

Fügen Sie dem neuen Vertrag Kostenkartendetails hinzu, indem Sie die Aufgabe „Kostenkarten“ verwenden, um Vertragskosten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Das Plugin „Kostenmanagement“ [con.snc.cost_management] muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kostenkartendetails werden nicht in den neuen Vertrag übernommen.

Das Hinzufügen von Kostenkartendetails zu einem Vertrag ist kein erforderliches Verfahren. Sie können diese Aufgabe schließen, wenn Sie dem Vertragsentwurf keine Kostenkarte hinzufügen müssen.

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

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Kostenkartenaufgabe aus.
2. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Registerkarte **Verlängerungskostenkarten** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“ die finanziellen Details aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus.

Ergebnisse
Die Kostenkarte wird dem Vertragsentwurf beigefügt.

Nächste Maßnahme
Vertragsverlängerungsdetails prüfen

Vertragsverlängerungsdetails prüfen

Überprüfen Sie die Verlängerungsdetails, nachdem Sie alle Details eines Vertrags mit der Aufgabe „Verlängerungsbestätigung“ abgeschlossen haben. Sie können sie dann entweder genehmigen oder die Details zur weiteren Überprüfung markieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe muss abgeschlossen werden, bevor die Vertragsverlängerungsanforderung genehmigt werden kann.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Vertragsverlängerungsaufgabe aus.
2. Überprüfen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Verlängerungsdetails.
3. Wahlweise: Überprüfen Sie die Liste der Berechtigungen im Vertragsentwurf, indem Sie auf die Registerkarte **Geplante Berechtigungen** zugreifen.
4. Bestimmen Sie, ob diese Aufgabe geschlossen werden soll.

Ergebnis der Überprüfung	Aktion
Die Details sind korrekt.	Wählen Sie **Ja**.
Die Details sind nicht korrekt.	**a.** Wählen Sie **Nein**. **b.** Navigieren Sie im Formular „Verlängerungsbestätigungsaufgabe“ zum Vertrag, indem Sie auf das Vorschausymbol neben dem Feld „Verlängerungsvertrag“ klicken. **c.** Aktualisieren Sie die Vertragsdetails nach Bedarf.

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

Ergebnis der Überprüfung	Aktion
	d. Navigieren Sie zum Formular „Verlängerungsbestätigungsaufgabe“. **e.** Wählen Sie **Ja**.

5. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus.

Ergebnisse
Wenn Sie die Aufgabe geschlossen haben, ist die Verarbeitung der Vertragsverlängerungsanforderungsposition abgeschlossen, da alle Vertragsverlängerungsaufgaben geschlossen sind. Die Phase der Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird auf „Warten auf Genehmigung“ gesetzt. Nachdem alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen für eine Vertragsverlängerungsanforderung verarbeitet wurden, wird die Genehmigungsaufgabe unter „Vertragsverlängerungsanforderungen“ erstellt.

Nächste Maßnahme
Eine Vertragsverlängerungsanforderung genehmigen oder ablehnen

Eine Vertragsverlängerungsanforderung genehmigen oder ablehnen

Genehmigen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen.

Vorbereitungen
Das Feld „Verlängerungsgenehmiger“ muss einen Wert enthalten. Wenn Sie den Genehmiger ändern müssen, navigieren Sie zum übergeordneten Vertrag, und passen Sie den Wert dort an.

Erforderliche Rolle: asset_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI oder Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Assetj-Arbeitsbereich)

Prozedur
1. Verifizieren Sie die Details zur Vertragsverlängerung.

- Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Registerkarte **Offene Aufgaben** im Formular „Anforderung zur Vertragsverlängerung“. Wählen Sie die Anforderungsnummer für die Vertragsverlängerung aus, um die Details zur Vertragsverlängerung einzusehen, und klicken Sie dann auf **Abschlussaufgabe**.
- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“. Wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus, und öffnen Sie dann den Enterprise-Asset-Vertrag, den Sie verlängern möchten. Rufen Sie die Vertragsverlängerungsdetails im Abschnitt „Verlängerung“ der Registerkarte **Details** auf.

Eine Genehmigungsanforderung wird ausgelöst, und der Substatus des Vertragsentwurfs ändert sich in „Überprüfung wird ausgeführt“.

2. Öffnen Sie die Liste der Verträge und Vertragsverlängerungsanforderungen.

- Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Meine Genehmigungen**.
- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrags- und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Meine Vertragsgenehmigungen** aus.

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

3. Wählen Sie die auf Genehmigung wartende Vertragsverlängerungsanforderung aus.
4. Bewerten Sie alle Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung und Vertragsverlängerungsaufgaben.
5. Genehmigen Sie die Vertragsverlängerungsanforderung, oder lehnen Sie sie ab.

Aktion	Ergebnis
Genehmigen Sie die Anforderung, indem Sie „Genehmigen“ auswählen.	◦ Der Substatus des Vertrags ändert sich in „Genehmigt“. ◦ Die Aufgabe „Verlängerungsbestellung“ oder die Aufgabe „Manuelle Bestellung“ wird erstellt.
Lehnen Sie die Anforderung ab, indem Sie „Ablehnen“ auswählen.	◦ Die Verlängerungsanforderung wird beendet. ◦ Der Substatus des Vertrags ändert sich in „Erneuerung abgelehnt“.

6. Wahlweise: Wechseln Sie zur Registerkarte **Genehmigungsverlauf**, um den Genehmigungs- oder Ablehnungsverlauf des Vertrags und der untergeordneten Verträge anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Eine Bestellung für Vertrags-Assets erhalten

Eine Bestellung für Vertrags-Assets erhalten

Sie erhalten die Bestellung für die vom Vertrag abgedeckten Assets, indem Sie die Aufgabe „Verlängerungsbestellung“ verwenden. Diese Aufgabe ist verfügbar, wenn Sie mindestens ein Hardware-Asset hinzugefügt, eine Berechtigung erstellt oder eine vorhandene Berechtigung ausgewählt haben, die sich im Status „Build“ befindet.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe wird nicht erstellt, wenn Sie keine Hardware-Assets oder Berechtigungen ausgewählt oder hinzugefügt haben oder das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) nicht aktiv ist. Sie müssen die finanziellen Ausgaben stattdessen manuell nachverfolgen.

Erforderliche Rolle: procurement_user

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsanforderung“ die Registerkarte **Offene Aufgaben** aus.
2. Wählen Sie die Anforderungsnummer für die Vertragsverlängerung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Bestellungen** aus.
4. Wählen Sie die Bestellnummer aus, um die finanziellen Transaktionen des Vertrags zu erfassen.

   Für jeden Asset-Datensatz, der unter einen Vertrag fällt, wird eine Bestellposition erstellt. Die Kosten jeder Bestellung entsprechen den Verlängerungskosten jedes abgedeckten Assets.

   Die Bestellpositionen werden für die Berechtigungen erstellt, die sich im Status „Build“ befinden. Jede auf der Registerkarte „Geplante Berechtigungen“ hinzugefügte Berechtigung entspricht einer eindeutigen Bestellposition.

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

5. Wählen Sie **Bestellen** aus.
6. Wählen Sie **Empfangen** aus, um die Bestellung für vom Vertrag abgedeckte Assets zu erhalten.
   Durch den Eingang der Bestellung werden nur die Assets aktualisiert. Es wird keine Berechtigung erstellt.

Ergebnisse

Der Berechtigungsentwurf wird veröffentlicht, und der Status wird auf „In Gebrauch“ gesetzt.

Der Bestelleingang wird auf der Registerkarte **Wareneingangsscheine** aufgeführt.

Der Status der Bestellung und der Bestellpositionen ändert sich in „Empfangen“. Der Status der Aufgabe „Verlängerungsbestellung“ ändert sich automatisch in „Abgeschlossen“. Der Anforderungs-Flow für die Vertragsverlängerung ist abgeschlossen.

Der Substatus des alten Vertrags wird auf „Verlängert“ gesetzt. Ein Vertragsverlaufsdatensatz wird erstellt, der das Start- und Enddatum des alten Vertrags und des verlängerten Vertrags sowie das Verlängerungsdatum anzeigt. Sie können den gesamten Verlauf des Vertrags anzeigen, indem Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte „Vertragsverlauf“ auswählen.

Nachdem Sie die Bestellung erhalten haben, lautet der Status des Verlängerungsvertrags nicht mehr „Entwurf“, und der Vertrag wird aktiviert. Wenn das Startdatum des verlängerten Vertrags erreicht wurde, die Bestellung jedoch nicht eingegangen ist, bleibt der Status der Vertragsverlängerungsanforderung „Entwurf“. Nachdem der neue Vertrag aktiviert wurde, läuft der alte Vertrag aus, und die abgedeckten Assets haben ein Enddatum.

Ergebnisse der Stornierung eines Vertragsverlängerungsprozesses

Das Abbrechen eines Vertragsverlängerungsprozesses führt zu einer Statusänderung von Vertrag, Vertragsverlängerungsanforderung, Vertragsverlängerungsanforderungspositionen und Vertragsverlängerungsaufgaben.

Ergebnisse der Vertragsstornierung

Storniertes Element	Ergebnis
Anforderung zur Vertragsverlängerung	• Die gesamte Verlängerungsanforderung wird storniert. • Der Substatus des zu verlängernden Vertrags wird gelöscht. • Alle Vertragsentwürfe werden storniert.
Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung	• Die Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird abgebrochen. • Wenn alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen storniert wurden, wird die

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

Ergebnisse der Vertragsstornierung (Fortsetzung)

Storniertes Element	Ergebnis
	Vertragsverlängerungsanforderung storniert. • Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Vertragsentwürfen wird abgebrochen.
Vertragsverlängerungsaufgabe	• Die Vertragsverlängerungsaufgabe und die Vertragsverlängerungsanforderungsposition werden storniert. ◦ Wenn die Vertragsverlängerungsanforderung nur eine Vertragsverlängerungsanforderungsposition hat, ändert sich die Phase der Vertragsverlängerungsanforderung in „Abgebrochen“. ◦ Wenn die Vertragsverlängerungsanforderung mehrere Vertragsverlängerungsanforderungspositionen hat, ändert sich die Phase der Vertragsverlängerungsanforderung nicht. • Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Vertragsentwürfen wird abgebrochen. • Der Status des Vertragsentwurfs ändert sich in „Abgebrochen“. • Der Status der bereits geschlossenen Aufgaben ändert sich nicht. • Der Status der offenen Aufgaben ändert sich in „Unvollständig geschlossen“. • An den Vertragsentwurf angehängte Kostenkarten werden inaktiv. • Der Status des verlängerten Vertrags wird in den ursprünglichen Status verschoben, und der Substatus wird gelöscht. • Die der Vertragsverlängerungsaufgabe zugeordneten Berechtigungen werden entfernt.
Vertrag	• Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Verträgen wird abgebrochen, wenn untergeordnete Verträge in der

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse der Vertragsstornierung (Fortsetzung)

Storniertes Element	Ergebnis
	Vertragsverlängerungsanforderung enthalten sind. • Die Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird abgebrochen. • Jede durch diesen Vertrag initiierte Vertragsverlängerungsanforderung wird storniert. • Die Bestellung des Vertrags und der unmittelbar untergeordneten Verträge wird storniert.

Vertragsmanagement verwenden

Benutzer mit der Rolle „contract_manager“ können die Vertragsmanagement-Anwendung verwenden, um verschiedene Arten von Verträgen zu erstellen, z. B. Garantien, Leasing-, Wartungs- und Serviceverträge.

Sie können Verträgen die folgenden Informationen hinzufügen.

- Vom Vertrag abgedeckte Assets
- Vom Vertrag abgedeckte Benutzer
- Mit dem Vertrag verknüpfte Nutzungsbedingungen
- Andere Dokumente im Zusammenhang mit dem Vertrag

Verfolgen Sie die verschiedenen Phasen eines Vertrags vom Entwurf bis zum Abschluss, indem Sie sich den Vertragsverlauf ansehen und Berichte ausführen. Sie können aktive Verträge anpassen, erweitern und verlängern.

Vertragslebenszyklus

Von der Erstellung bis zum Abschluss folgen Verträge einem Lebenszyklus, der bestimmt, welche Felder bearbeitet werden können.

Wenn sich ein Vertrag im Status **Entwurf** befindet, können fast alle Felder des Vertragsdatensatzes bearbeitet werden. Nachdem ein Vertrag den Status **Entwurf** verlassen hat, werden bestimmte Felder für Datumsangaben, Verlängerung, Erweiterung und Finanzen schreibgeschützt. Die Felder **Status** und **Substatus** sind schreibgeschützt.

Die geplante Aufgabe **Vertrags-Compliance prüfen** wird jede Nacht automatisch für die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] ausgeführt. Weitere Informationen zur regelmäßigen Aufgabe finden Sie unter Bedingungsprüfungsdefinitionen verwenden. Die regelmäßige Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Der Vertragsstatus wird in **Aktiv** geändert, wenn der Vertrag genehmigt wurde und das angegebene Startdatum erreicht ist.
- Der Vertrag wird erneuert, wenn der Vertrag zur Verlängerung genehmigt wurde und das angegebene Startdatum erreicht ist.
- Der Vertragsstatus wird in **Abgelaufen** geändert, wenn der Vertrag den Status **Aktiv** hat und das Enddatum erreicht ist.

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

Mit der Systemeigenschaft *contract_compliance_check_job.enable_override* kann der Auftrag „Vertrags-Compliance prüfen“ Prüfungen in einer Hierarchie überschreiben. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true** festgelegt. Wenn Prüfungen für dasselbe Feld der übergeordneten und der untergeordneten Tabelle definiert sind, führt die Aufgabe „Vertrags-Compliancеprüfungen“ Folgendes aus:

- Für die Datensätze in der übergeordneten Tabelle setzt die Bedingungsprüfung in der Tabelle das Feld mit dem in der Bedingung angegebenen Wert.
- Für die Datensätze in der untergeordneten Tabelle überschreibt die Bedingungsprüfung in der untergeordneten Tabelle die Bedingung der übergeordneten Tabelle und legt den Feldwert in der untergeordneten Tabelle entsprechend fest.

Wenn beispielsweise eine Prüfung für das Beschreibungsfeld der Tabellen „Vertrag“ (übergeordnet) und „Miete“ (untergeordnet) definiert ist, wird das Feld in der Tabelle „Miete“ auf den Wert festgelegt, der in der Bedingung der untergeordneten Tabelle angegebenen ist. Um die Funktion zum Überschreiben der Vertrags-Compliancеprüfung zu deaktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft „contract_compliance_check_job.enable_override“ auf **false**fest.

Kostenlinien werden nur aus Verträgen generiert, die aktiv oder abgelaufen sind.

Vertragsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Benutzer fügt Informationen zum Vertrag hinzu und gibt einen Genehmiger an.
Aktiv	Der Vertrag wurde genehmigt, und das angegebene Startdatum ist erreicht.
Abgelaufen	Das angegebene Enddatum des Vertrags ist erreicht. Abgelaufene Verträge mit einem aktiven Verlängerungs-Workflow, die auf Genehmigung warten, haben den Substatus **Überprüfung ausstehend**. Abgelaufene Verträge mit einem aktiven Verlängerungs-Workflow, für die die Verlängerung genehmigt wurde, das Verlängerungsdatum jedoch noch nicht verstrichen ist, haben den Substatus **Erneuerung genehmigt**. Abgelaufene Verträge ohne aktiven Workflow für ausstehende Verlängerung oder Erweiterung haben einen leeren Substatus.
Abgebrochen	Der Vertrag wurde eingestellt und ist nicht mehr aktiv.

Ein Vertrag kann neben einem Status auch einen Substatus haben.

Vertragssubstatus

Substatus	Beschreibung
Überprüfung ausstehend	Der Vertrag wird zur Überprüfung vorbereitet.
Überprüfung wird ausgeführt	Der Vertrag wurde an den Genehmiger gesendet, und der Genehmiger überprüft den Vertrag.
Genehmigt	Der Vertrag wurde vom Genehmiger überprüft und akzeptiert.
Abgelehnt	Der Vertrag wurde vom Genehmiger überprüft und abgelehnt.
Erneuerung genehmigt	Die Vertragsverlängerung wurde vom Genehmiger genehmigt.

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

Vertragssubstatus (Fortsetzung)

Substatus	Beschreibung
Erneuerung abgelehnt	Die Vertragsverlängerung wurde vom Genehmiger abgelehnt.
Verlängerung in Bearbeitung	Die Vertragsverlängerung wird durch den Vertragsverlängerungs-Workflow ausgeführt.
Erneuert	Die Vertragsverlängerung wird durch den Vertragsverlängerungs-Workflow abgeschlossen.
Erweiterung genehmigt	Die Vertragserweiterung wurde vom Genehmiger genehmigt.
Erweiterung abgelehnt	Die Vertragserweiterung wurde vom Genehmiger abgelehnt.
Keine	Es ist kein Substatus angegeben.

Verträge

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien.

In der Now Platform enthalten Verträge detaillierte Informationen wie die Vertragsnummer, das Start- und Enddatum, den Aktivierungsstatus, Nutzungsbedingungen, Dokumente, Informationen zur Verlängerung und finanzielle Bedingungen.

Das Arbeiten mit Verträgen umfasst die folgenden Aufgaben und Prozesse.

Einen Vertrag erstellen

Erstellen Sie einen Vertrag mit verschiedenen Vertragsmodellen, die als verbindliche Vereinbarung zwischen den beiden Parteien fungieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für Core-UI und Hardware Asset Workspace: admin, contract_manager
- Für Enterprise Asset Workspace: sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Für Software-Asset-Arbeitsbereich: sam_admin, sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn einem Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten zugeordnet sind, können die Felder im Vertragsformular nicht bearbeitet werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie Core-UIverwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** und wählen Sie einen Vertragstyp, z. B. **Versicherung**, **Wartung**oder **Service**, oder wählen Sie **Alle**.
   - Wenn Sie Hardware Asset Workspace verwenden, navigieren Sie zur Ansicht **Vertragsmanagement**, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge**.

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

- Wenn Sie Enterprise Asset Workspace verwenden, öffnen Sie die Ansicht **Vertrag und Mietverwaltung**, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge**.
- Wenn Sie Software-Asset-Arbeitsbereichverwenden, navigieren Sie zu **Lizenzvorgänge** > **Verträge** > **Softwareverträge** und wählen Sie **Neu**aus.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Nicht alle Felder sind in allen Vertragstypformularen vorhanden.

Formular „Vertrag“ oder „Neuen Vertrag erstellen“

Feld	Beschreibung
Vertragsmodell	Modell, dem der Vertrag zugewiesen ist. Zum Beispiel **Leasing**, **Wartung**, **Garantie** , **Servicevertrag**, **Softwarelizenz** oder **Abonnement**.
Lieferant	Lieferant, der für den Vertrag verantwortlich ist. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder **NDA** als **Vertragsmodell** ausgewählt wurde.
Vertragsnummer	Nummer, die der Lieferant dem Vertrag zugewiesen hat (erforderlich).
Name	Name des Vertrags.
Übergeordneter Vertrag	Übergeordneter Vertrag des neuen Vertrags, falls zutreffend. Sie können einen übergeordneten Vertrag in der Vertragsnachschlageliste auswählen.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder **NDA** als **Vertragsmodell** ausgewählt wurde.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft. Lassen Sie das Enddatum leer, um einen unbefristeten Vertrag zu erstellen. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder **NDA** als **Vertragsmodell** ausgewählt wurde.
Status	Aktueller Status des Vertrags. ◦ Entwurf ◦ Aktiv ◦ Abgelaufen ◦ Abgebrochen
Substatus	Aktueller Substatus des Vertrags. ◦ Überprüfung ausstehend ◦ Überprüfung wird ausgeführt ◦ Genehmigt ◦ Abgelehnt

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

Feld	Beschreibung
Vertrags-Administrator	Person, die für die Verwaltung des Vertrags und Interaktion mit dem Lieferanten verantwortlich ist
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt. Diese Liste ist so gefiltert, dass nur Benutzer mit der Rolle „itil“ angezeigt werden.
Geschäftsinhaber	Benutzer, der den Vertrag aus einer Geschäftsperspektive verwaltet.
Vertragstyp	Vereinbarungstyp der Lizenz: ◦ Enterprise ◦ SaaS ◦ Abonnement Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wartung** und **Softwarelizenz** unter **Vertragsmodell** ausgewählt wird.
Zusage	Zugesagter Betrag, der in diesem Zeitraum vom Beginn bis zum Ende des Vertrags für diesen Lieferanten ausgegeben werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Einkaufsvertrag** unter **Vertragsmodell** ausgewählt wird.
Rabatt	Der vom Lieferanten zugesagte Rabatt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Einkaufsvertrag** unter **Vertragsmodell** ausgewählt wird.
Nichtvertragliche SLAs verarbeiten	Option zur Verarbeitung sowohl vertraglicher als auch außervertraglicher Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs, Service Level Agreements). Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Servicevertrag** unter **Vertragsmodell** ausgewählt wird.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Vertrags.
Abschnitt „Finanziell“	
Zahlungsbedingungen	Bedingungen, die erklären, wie der Vertrag zu bezahlen ist. Zum Beispiel **Netto monatlicher Account** oder **Netto 30**.
Zahlungsplan	Zeitplan, der definiert, wann Zahlungen zu leisten sind. Zum Beispiel **Monatlich** oder **Jährlich**.
Zahlungsbetrag	Betrag, der bisher für den Vertrag gezahlt wurde.
Anwendbare Steuern	Gibt an, ob der Vertrag von der Steuer befreit ist oder Mehrwertsteuer unterliegt.
Anzuwendender Steuersatz	Auf die Gesamtkosten anzuwendender effektiver Steuersatz (falls zutreffend). Der effektive Steuersatz ist normalerweise der durchschnittlich erhobene Steuersatz.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Vertrieb** unter **Anwendbare Steuern** ausgewählt wird.
Steuerbetrag	Gesamtbetrag der Steuer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Vertrieb** unter **Anwendbare Steuern** ausgewählt wird.
Gesamtkosten	Endgültige Kosten des Vertrags nach Anwendung von Anpassungen. Wenn ein Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, zeigt dieses Feld den Gesamtwert aller Kostenkarten an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Vertrieb** unter **Anwendbare Steuern** ausgewählt wird.
Lieferantenaccount	Vendorenaccount, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Auftragsnummer	Bestellnummer, die dem Vertrag zugewiesen ist.
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Hat Kostenkarte	Checkbox zur Angabe, ob dem Vertrag eine Kostenkarte zugeordnet ist.
Abschnitt „Verlängerung“	
Automatisch verlängern	Gibt an, ob der Vertrag am Ende seiner Laufzeit erneuert oder verlängert werden kann.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung oder -erweiterung. Zum Beispiel 1 Jahr.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf diesen Vertrag angewendeten Kostenanpassung. ◦ Repariert ◦ Manuell ◦ CPI (Verbraucherpreisindex)
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine negative Zahl ein. Es kann entweder eine **Kostenanpassung** oder ein **Prozentsatz Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. Es kann entweder eine **Kostenanpassung** oder ein **Prozentsatz Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Abschnitt „Nutzungsbedingungen“	

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

Feld	Beschreibung
Nutzungsbedingungen	Spezifische rechtliche Informationen im Vertrag.

4. Speichern Sie das Formular.
   - Wenn Sie Core-UI verwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Speichern**.
   - Wenn Sie Hardware Asset Workspace, Software-Asset-Arbeitsbereich, oder Enterprise Asset Workspace verwenden, wählen Sie **Speichern**.
5. Geben Sie weitere Informationen in die zugehörigen Listen oder Registerkarten ein, die angezeigt werden.

Verträgen zugehörige Listen oder Registerkarten

Zugehörige Liste oder Registerkarte	Beschreibung
Abgedeckte Assets	Listet alle von diesem Vertrag abgedeckten Assets auf.
Abgedeckte Benutzer	Listet alle von diesem Vertrag abgedeckten Benutzer auf.
Vertrag verwendet von	Listet alle Configuration Items (CI) auf, die in diesem Vertrag verwendet werden.
Nutzungsbedingungen	Listet alle Nutzungsbedingungen dieses Vertrags auf.
Kostenlinien	Listet alle Kostenlinien in diesem Vertrag auf.
Vertragsverlauf	Zeigt die Änderungen am Start- und Enddatum dieses Vertrags und Änderungen an den Nutzungsbedingungen an.
Freigabeverlauf	Listet alle Genehmigungen für diesen Vertrag auf.
Serviceangebote	Listet alle Serviceangebote dieses Lieferanten auf. Aktivieren Sie Service-Portfoliomanagement, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.
Servicezusagen für Vertrag	Listet alle Servicezusagen für die Angebote dieses Lieferanten auf. Aktivieren Sie Service-Portfoliomanagement, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie **Aktualisieren**, um den Vertrag zu speichern und zu schließen.
   - Wählen Sie **Zur Überprüfung senden**, um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden.

Zugehörige Informationen

Modelle

Service-Portfoliomanagement

Einem Serviceangebot eine Servicezusage hinzufügen

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

Workflow zur Vertragsverlängerung

Verträge

Softwarewartungsvertrag erstellen – Beispiel

Ein häufiger Anwendungsfall für die Vertragsmanagement-Anwendung ist das Erstellen eines Vertrags zur Nachverfolgung von Wartungszahlungen für Unternehmenssoftware. In diesem Beispiel erfahren Sie, wie Sie einen Softwarewartungsvertrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Ziel dieses Beispiels besteht darin, einen Vertrag zu erstellen, der den Gesamtbetrag an Wartungskosten zeigt, der für die Softwareanwendung gezahlt werden muss, unabhängig von verschiedenen Lizenzkäufen, die im Laufe der Zeit getätigt wurden. Das Software Asset Management-Plugin muss aktiviert sein, um dieses Beispiel zu verwenden.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Anwendungsmodell; fügen Sie dabei einen **Namen** hinzu, und geben Sie **Softwarelizenz** unter **Modellkategorien** an.
2. Erstellen Sie ein Softwaremodell; fügen Sie dabei einen **Namen** und eine **Modellnummer** hinzu, und wählen Sie das in Schritt 1 erstellte Anwendungsmodell aus.
3. Erstellen Sie eine neue Softwareberechtigung, indem Sie das in Schritt 2 erstellte Softwaremodell auswählen.
4. Navigieren zu **Vertrag** > **Verträge** > **Wartung**.
5. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Vereinbarungstyp	Wählen Sie **Enterprise** aus.
Anwendungsmodell	Wählen Sie das in Schritt 1 erstellte Anwendungsmodell aus.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine Reihe von zugehörigen Listen und Abschnitten wird angezeigt.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Asset	Wählen Sie die in Schritt 3 erstellte Softwarelizenz aus.
Hinzugefügt am	Geben Sie den Wert ein.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen weiter aus.

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

Option	Bezeichnung
Zahlungsplan	Wählen Sie **Jährlich** aus.
Zahlungsbetrag	Geben Sie den Wert ein.

10. Füllen Sie die anderen Felder entsprechend aus.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. Senden Sie den Vertrag zur Überprüfung.

Zugehörige Informationen

Software Asset Management

Assets zu Verträgen hinzufügen

Sie können Verträgen bestimmte Assets zuordnen, einschließlich Softwarelizenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Assets hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.
     b. Wählen Sie im Feld **Asset** ein bestimmtes Asset aus, das durch den Vertrag abgedeckt wird.
     c. Wählen Sie im Feld **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem das Asset dem Vertrag hinzugefügt wurde.

        Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
     d. (Optional) Wählen Sie im Feld **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.

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

Angaben in den Feldern **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** sind für die Berichterstellung nützlich.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

◦ Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:

a. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.

b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für jedes Asset, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Benutzer zu Verträgen hinzufügen

Ein Vertrag kann bestimmte Benutzer abdecken. Sie können beispielsweise einen Vertrag verwenden, um eine Gruppe von Zeitarbeitskräften einzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen bestimmten Benutzer aus, der vom Vertrag abgedeckt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem der Benutzer dem Vertrag hinzugefügt wurde.
   Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
6. Wahlweise: Wählen Sie im Feld **Entfernt am** das Datum aus, an dem der Benutzer aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
   Angaben in den Feldern **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** sind für die Berichterstellung nützlich.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Configuration Items zu Verträgen hinzufügen

Verträge können Konfigurationselementen zugeordnet werden. Sie können einen Vertrag mit Configuration Items verknüpfen, um klarzustellen, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Verträge** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wahlweise: Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte CIs Neu**, um ein Konfigurationselement zu erstellen.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte CIs** auf **Bearbeiten**.

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

5. Doppelklicken Sie in der Configuration Item-Liste **Sammlung** auf der linken Seite auf den Namen eines Configuration Items.
   Das Element wird zur Liste **Abgedeckte CIs** auf der rechten Seite hinzugefügt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Dokumente zu einem Vertrag hinzufügen

Verträge können Dokumenten zugeordnet werden. Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit zugehörigen Dokumenten bleiben alle relevanten Informationen über einen Vertrag zusammen und sind leicht zugänglich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie ein Dokument zum Vertrag hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“ ( ) im Formular-Header.
     b. Klicken Sie im Dialogfeld „Anhänge“ auf **Datei wählen**, um das Dokument zu suchen, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten, und es auszuwählen.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der Sidebar des Vertragsdatensatzes auf das Symbol „Anhang“ ( ).
     b. Klicken Sie im Fenster „Anhänge“ auf **Auswählen**, um das Dokument zu suchen und auszuwählen, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.

Verträge anpassen

Nach dem Erstellen eines Vertrags können Sie das Startdatum, das Enddatum oder den Zahlungsbetrag für einen Vertrag ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Vertrag anzupassen, muss der **Status Aktiv** sein. Wenn sich das Enddatum eines Vertrags ändert, ändert sich das Enddatum aller zugehörigen Assets entsprechend dem neuen Enddatum.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** aus.
3. Klicken Sie auf **Anpassen**.
4. Füllen Sie im Dialogfeld „Den Vertrag anpassen“ die Felder aus.

Vertragsfelder anpassen

Feld	Beschreibung
Vertragsstartdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Vertragsenddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Vertrags-Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Anpassungen übermitteln**.

Verträge verlängern

Nachdem Sie einen Vertrag erstellt haben oder der Vertrag abgelaufen ist, können Sie den Vertrag verlängern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI oder Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn ein Vertrag verlängert wird, wird kein neuer Vertrag erstellt. Stattdessen wird derselbe Vertrag mit den Verlängerungsinformationen aktualisiert.
- Änderungen am Start- und Enddatum eines Vertrags werden auf der Registerkarte „Vertragsverlauf“ erfasst.
- Vertragsinformationen und -verlauf bleiben bei einer Vertragsverlängerung erhalten. Wenn sich das Enddatum des Vertrags ändert, ändert sich das Enddatum aller zugehörigen Assets entsprechend. Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt.

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

- **Status** ist **Aktiv** oder **Abgelaufen**
- **Substatus** ist **Keine** oder **Abgelehnt**

- Wenn die Systemeigenschaft *sn_contract_enable_renewal_flow* aktiviert ist, ist der Vertragsverlängerungs-Workflow für Wartungs- und Garantieverträge verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow zur Vertragsverlängerung.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.

     Alternativ können Sie in der Ansicht „Vertragsmanagement“ die Registerkarte **Übersicht** auswählen. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“, um die Liste der Verträge einzusehen, die ablaufen.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.

     Alternativ können Sie in der Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“ die Registerkarte **Übersicht** auswählen. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“, um die Liste der Verträge einzusehen, die ablaufen.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** aus.
3. Klicken Sie auf **Verlängern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertrag erneuern“ (Core-UI) bzw. dem Dialogfeld (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) aus.

Felder „Den Vertrag verlängern“

Feld	Beschreibungen
Genehmigende Person	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf den verlängerten Vertrag angewendeten Kostenanpassung: **Keine**, **Fest**, **Manuell** oder **CPI** (Consumer Price Index, Verbraucherpreisindex).
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. Es kann entweder ein **Kostenanpassungsbetrag** oder ein **Prozentsatz zur Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine

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

Feld	Beschreibungen
	negative Zahl ein. Es kann entweder ein **Kostenanpassungsbetrag** oder ein **Prozentsatz zur Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern und den Substatus in **Überprüfung wird ausgeführt** zu ändern, klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**. Der Vertrag wird an den angegebenen **Genehmiger** gesendet.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern und den Substatus in **Überprüfung ausstehend** zu ändern, klicken Sie auf **Speichern**. Über die Schaltfläche **Verlängern** können Sie den verlängerten Vertrag zu einem späteren Zeitpunkt zur Überprüfung senden.
6. Ändern Sie ggf. Informationen im Formular **Vertrag**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die Option **Speichern** ausgewählt haben, achten Sie darauf, dass Sie auf **Erneuern** klicken, wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung einzureichen.

Verträge kündigen

Sie können einen Vertrag abbrechen, wenn der **Status Aktiv** ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Vertrag abgebrochen wurde, wird der folgende Prozess ausgeführt.

- Der **Status** des Vertrags ändert sich in **Abgebrochen**.
- Bedingungsprüfungen werden inaktiv.
- Die Schaltflächen **Verlängern** und **Erweitern** werden inaktiv.
- Vertragsbezogene Kostenkarten werden inaktiv.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie auf **Vertrag abbrechen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

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

Zuweisung von Vertragsadministrator für Benachrichtigung überprüfen

Jeden Abend wird automatisch ein Event ausgeführt, um Vertragsadministratoren Erinnerungen zu Vertragsablaufdaten zu senden, sodass sie den Vertrag verlängern oder neu verhandeln können. Sie können überprüfen, ob der richtige Vertragsadministrator dem Vertrag zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Event „contract.expiration“ jede Nacht für die Tabelle „Vertrag“ [ast.contract] ausgeführt wird, wird eine E-Mail-Nachricht an die Person gesendet, die als Vertragsadministrator angegeben wurde. Diese E-Mail wird zu den folgenden Zeiten gesendet.

- 90 Tage vor Ablauf des Vertrags
- 60 Tage vor Ablauf des Vertrags
- 30 Tage vor Ablauf des Vertrags
- Am Ablaufdatum des Vertrags

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann die Bedingungsprüfung „contract.expiration“ bearbeiten, die Vertragsbenachrichtigungen verarbeitet.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Überprüfen Sie, ob das Feld **Vertrags-Administrator** den richtigen Namen enthält. Ein einzelner Name kann angegeben werden.

Zugehörige Informationen

Bedingungsprüfungsdefinitionen

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verträge zur Genehmigung senden

Sie können einen Vertrag, der sich im Status **Entwurf** befindet, zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Entwurf** und dem Substatus **Überprüfung ausstehend** aus.
3. Wählen Sie einen **Genehmiger** für den Vertrag aus.
4. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   An den ausgewählten Genehmiger wird eine E-Mail-Nachricht gesendet, und der **Substatus** des Vertrag ändert sich in **Überprüfung wird ausgeführt**.

Verträge genehmigen oder ablehnen

Sie können einen Vertrag genehmigen oder ablehnen, wenn Sie der Vertragsmanager sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge und Vertragsverlängerungsanforderungen.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Meine Genehmigungen**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Meine Genehmigungen** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrags- und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Meine Vertragsgenehmigungen** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Angefordert** aus.
3. Genehmigen Sie den Vertrag oder lehnen Sie ihn ab.
   - Genehmigen Sie den Vertrag.
     - Klicken Sie in der Core-UI auf **Genehmigen**, um den Vertrag zu genehmigen. Der **Substatus** des Vertrags ändert sich in **Genehmigt**.
     - Um den Vertrag im Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder Enterprise-Asset-Arbeitsbereich zu genehmigen, setzen Sie das Feld **Status** auf den Wert **Genehmigt**.
   - Lehnen Sie den Vertrag ab.
     - Um den Vertrag in der Core-UI abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**, und geben Sie im Feld **Kommentare** einen Ablehnungsgrund ein. Der **Substatus** des Vertrags ändert sich in **Abgelehnt**.
     - Um den Vertrag im Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder Enterprise-Asset-Arbeitsbereich abzulehnen, setzen Sie das Feld **Status** auf den Wert **Abgelehnt**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).

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

- Ein Vertrag mit dem Status **Entwurf** und einem in der Zukunft liegenden Startdatum verbleibt im Status **Entwurf**, bis das Startdatum erreicht ist. Wenn der Vertrag den **Substatus Genehmigt** hat, ändert das System den **Status** in **Aktiv** und entfernt den Wert für den **Substatus**.
- Wenn ein Vertrag mit dem **Status Entwurf** und einem in der Vergangenheit liegenden **Startdatum** genehmigt wird, wird der **Status** des Vertrags automatisch auf **Aktiv** festgelegt, und das Feld **Substatus** bleibt leer.

Genehmigungsverlauf für Verträge anzeigen

Sie können den Genehmigungsverlauf für einen Vertrag in der zugehörigen Liste „Freigabeverlauf“ im Vertragsformular anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, admin oder sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Vertrag zur Überprüfung an einen Genehmiger gesendet wurde, kann der Name des Genehmigers nicht mehr geändert werden. Wenn ein Vertrag vom Genehmiger abgelehnt wird, kann derselbe oder ein anderer Genehmiger angegeben werden, bevor der Vertrag erneut zur Genehmigung gesendet wird. Sobald der Vertrag überprüft und genehmigt wurde, werden automatisch Datensätze zum Genehmigungsverlauf in der zugehörigen Liste „Freigabeverlauf“ im Vertragsformular aufgelistet.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Genehmigungsverlauf** aus.
4. Klicken Sie auf einen Datensatz, um Genehmigungsdetails anzuzeigen.

Nutzungsbedingungen

Sie können einem Vertrag Nutzungsbedingungen hinzufügen, um die gesamte für einen Vertrag relevante Dokumentation an einem zentralen Ort zu speichern.

Die Nutzungsbedingungen können durchsucht und in Berichten verwendet werden. Wenn einem einzelnen Vertrag mehrere Datensätze mit Nutzungsbedingungen hinzugefügt werden, legen Sie eine Reihenfolge für die Datensätze fest, sodass sie in einer bestimmten Abfolge angezeigt werden. Nachdem ein Vertrag zur Genehmigung übermittelt wurde, sind die Felder der Nutzungsbedingungen schreibgeschützt.

Benutzer mit der Rolle „contract_manager“ können den Vertragsverlauf lesen und Nutzungsbedingungen hinzufügen.

Das Hinzufügen von Nutzungsbedingungen zu einem Vertrag erfolgt in drei Schritten:

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

Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellen

Sie können einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellen, die einem Vertrag hinzugefügt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Nutzungsbedingungen für Ihre Verträge.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Nutzungsbedingungen**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Nutzungsbedingungen“ (Core-UI) oder „Vertrag“ (Core-UI) oder „Neue Nutzungsbedingungen erstellen“ (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) aus.

Formular „Nutzungsbedingungen“ oder „Neue Nutzungsbedingungen erstellen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID, die für die Nutzungsbedingungen verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch generiert.
Name	Name der Nutzungsbedingungen
Vertrag	Link zum Vertrag.
nach	Kontrollkästchen, um anzugeben, ob die Nutzungsbedingungen einem Vertrag zugeordnet sind.
Beschreibung	Details der Nutzungsbedingungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).

Nutzungsbedingungen zu einem Vertrag hinzufügen

Nachdem Sie einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellt haben, fügen Sie den Datensatz einem Vertrag hinzu, der sich im Substatus „Überprüfung ausstehend“, „Abgelehnt“, „Erneuerung abgelehnt“ oder „Verlängerung abgelehnt“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzungsbedingungen können einem Vertrag nur bei seiner Erstellung hinzugefügt werden. Nachdem der Vertrag genehmigt wurde, können die Nutzungsbedingungen nicht mehr geändert werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Nutzungsbedingungen hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste **Nutzungsbedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
     b. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie in der Liste einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen aus.
     c. (Optional) Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um die Abfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit allgemeinen Bedingungen angezeigt werden soll.

     Hinweis: Wenn Sie versuchen, für einen Vertrag einen zweiten Datensatz mit Nutzungsbedingungen einzugeben und den Datensatz zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der zweite Datensatz wird nicht hinzugefügt.

   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** auf **Hinzufügen**.
     b. Geben Sie die erforderlichen Informationen ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** auf **Hinzufügen**.
     b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für alle Nutzungsbedingungen, die Sie hinzufügen möchten.
     c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Dokument mit allgemeinen Bedingungen in einem Vertrag zusammenstellen

Nachdem Sie einem Vertrag einen oder mehrere Datensätze mit Nutzungsbedingungen hinzugefügt haben, können Sie im Vertrag ein Dokument mit Nutzungsbedingungen zusammenstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Datensätze mit Nutzungsbedingungen werden in der im entsprechenden Feld angegebenen **Reihenfolge** hinzugefügt.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Stellen Sie sicher, dass der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** mindestens ein Datensatz mit Nutzungsbedingungen hinzugefügt wurde.
4. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** die Nutzungsbedingungen für den Vertrag.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Nutzungsbedingungen für Build**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise Asset-Arbeitsbereichverwenden, klicken Sie auf **Nutzungsbedingungen für Build**.

   Alle Datensätze aus der Liste „Nutzungsbedingungen“ werden den Nutzungsbedingungen des Vertrags hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vertragsbezogene Kostenkarten erstellen

Sie können Kostenkarten erstellen, um Vertragskosten zu verfolgen. Kostenkarten helfen dabei, Kosten zu erfassen und zuzuordnen.

Vorbereitungen
Sie müssen das Plugin „Kostenmanagement“ aktivieren, um Kostenkarten verwenden zu können.
Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine vertragsbezogene Kostenkarte bietet detaillierte Preisinformationen für einen Vertrag und ermöglicht es Ihnen, automatisch Kostenlinien für wiederkehrende Ausgaben zu generieren. Für denselben Vertrag können mehrere Kostenkarten vorhanden sein.

Betrachten Sie den folgenden Fall: Eine Organisation hat einen Vertrag mit einem Drittunternehmen, das die technischen Abläufe in den Rechenzentren der Organisation überwacht. Die Vertragskosten für die Verwendung eines bestimmten Servermodells im Rechenzentrum von New York unterscheiden sich von der Verwendung desselben Servermodells im Madrid-Rechenzentrum. Es gibt zwei Kostenkarten, um diese Kosten separat zu beschreiben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** auf **Neu**.

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

4. Füllen Sie im Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ausgaben zuordnen

Business Services mit Ausgaben verwenden

Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“

Die vertragsbezogene Kostenkarte bietet detaillierte Preisinformationen für einen Vertrag und ermöglicht es Ihnen so, automatisch Kostenlinien für wiederkehrende Ausgaben zu generieren. Für denselben Vertrag können mehrere Kostenkarten vorhanden sein.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer der vertragsbezogenen Kostenkarte.
Vertrag	Interne Vertragsnummer.
Zusammenfassungstyp	Typ der vertragsbezogenen Kostenkarte. Die Kategorisierung von Kostenkarten kann für die Berichterstellung nützlich sein. Wählen Sie **Geschäft vergrößern**, **Geschäft führen** oder **Geschäft umwandeln** aus.
Name	Beschreibender Name für die vertragsbezogene Kostenkarte.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Kostenkarte verwendet werden kann.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der vertragsbezogenen Kostenkarte.
Startdatum	Datum, an dem die vertragsbezogene Kostenkarte aktiv wird. Für Kosten, die ab dem angegebenen Datum anfallen, werden Kostenlinien generiert. Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht vor dem Startdatum des Vertrags liegen.
Enddatum	Datum, an dem die vertragsbezogene Kostenkarte inaktiv wird. Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht nach dem Enddatum des Vertrags liegen. Wenn kein Wert eingegeben wird und der Vertrag ein Enddatum hat, wird das Datum automatisch auf das Enddatum des Vertrags festgelegt. Für Kosten, die nach dem Enddatum anfallen, werden keine Kostenlinien generiert.
Intervall	Die Zeitspanne zwischen Belastungen einer Kostenkarte. Zum Beispiel **Monatlich**, **Vierteljährlich** oder **Jährlich**.
Kostenstelle	Die Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für diese Kostenkarte.
Zuletzt verarbeitet	Das letzte Datum, an dem die Kostenkarte belastet wurde.
Nächste Verarbeitung	Das nächste Datum, an dem die Kostenkarte belastet wird.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Kostenkarte.
Umsatzsteuer	Option, die angibt, ob Umsatzsteuer auf die Gesamtkosten angewendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
Steuersatz	Der auf die Gesamtkosten anzuwendende effektive Steuersatz. Der Steuersatz ist normalerweise der durchschnittlich erhobene Steuersatz.
Verteilungskosten	Die Methode zum Verteilen des im Feld **Basiskosten** aufgeführten Betrags und zum Generieren von Kostenlinien.
Wert	Zu verwendender Wertetyp, wenn **Zuweisen und Kosten wertbasiert verteilen** im Feld **Verteilungskosten** ausgewählt wird.
Basiskosten	Der Betrag, der vor Steuern bezahlt werden muss.
Steuerbetrag	Gesamtbetrag der Steuer.
Gesamtkosten	Endgültigen Kosten der Kostenkarte, nachdem Anpassungen wie z. B. Steuern angewendet wurden.

Neue Kostenzeile erstellen

Normalerweise werden Kostenzeilen automatisch basierend auf Assets oder Benutzern generiert. Sie können jedoch bei Bedarf eine neue Kostenzeile manuell erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kostenlinien** (Core-UI) oder der Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Kostenzeilentabelle

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Kostenzeile identifiziert.
Datum	Das Datum, an dem die Kostenzeile erstellt wurde.
Kostenkarte	Die Identifikationsnummer der Kostenkarte, der die Kostenzeile zugeordnet ist.
Ratentyp	Der Ratentyp, der bei der Erstellung der Kostenzeile berücksichtigt wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Quellen-ID	Die Identifikationsnummer des Artikels, der der Kostenzeile zugeordnet ist. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist, werden den

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

Feld	Beschreibung
	Quellen-Feldern in diesem Formular automatisch entsprechende Informationen hinzugefügt.
Betrag	Der Geldwert des im Feld **Quellen-ID** angegebenen Artikels. Geben Sie einen negativen Wert ein, um ein Guthaben anzugeben.
Prozessdatum	Das Datum, an dem die Kostenzeile verarbeitet wird.
Geerbt	Kontrollkästchen, das angibt, ob sich die Kostenzeile in einer anderen Kostenzeile befindet.
Status	Der aktuelle Status der Kostenzeile, entweder **Ausstehend** oder **Verarbeitet**.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenzeilenkategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Kostenzeilen kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kostenzeile.
Asset	Die Identifikationsnummer des Asset, das der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Festes Asset	Anlagegut, das das Asset in dieser Kostenzeile enthält. Ein Anlagegut ist ein Behälter, der ein oder mehrere einzelne Assets enthält, einschließlich Hardware- oder Software-Assets. Das System füllt dieses Feld automatisch mit dem entsprechenden Anlagegut, wenn das benannte **Asset** in diesem Anlagegut enthalten ist.
Vertrag	Die Identifikationsnummer (nicht die Vertragsnummer) des mit dem **Asset** verbundenen Vertrags, falls vorhanden.
Benutzer	Der Name des Benutzers, der dem **Asset** zugeordnet ist, falls vorhanden.
Configuration Item	Der Name des Konfigurationselements, das der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Aufgabe	Die Identifikationsnummer der Aufgabe, die der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Kostenstelle	Die Kostenstelle, die für den in der **Quellen-ID** angegebenen Artikel finanziell verantwortlich ist, falls vorhanden.

5. Klicken Sie auf **Absenden** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).

Kostenlinien basierend auf Assets oder Benutzern generieren

Eine Kostenzeile ist ein Ausgabenbetrag zu einem bestimmten Zeitpunkt und der Datensatz, der die Ausgabe verursacht oder generiert hat. Sie können Kostenlinien basierend auf Assets oder Benutzern generieren, die dem Vertrag zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Generieren von Kostenlinien ist ein dreistufiges Verfahren.

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

Prozedur

Einen Benutzer oder ein Asset zu einem Vertrag hinzufügen

Sie können einem Vertrag einen Benutzer oder ein Asset hinzufügen, um Kostenlinien zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, financial_mgmt_user (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Assets oder Benutzer hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** oder **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
     b. Geben Sie ein **Asset** oder einen **Benutzer** an.
     c. Geben Sie ein Datum im Feld **Hinzugefügt am** an.
     d. Klicken Sie auf **Absenden**.
     e. (Optional) Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um dem Vertrag weitere Assets oder Benutzer hinzuzufügen.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:

     Hinweis: Sie können einem Vertrag im Enterprise-Asset-Arbeitsbereich keine Benutzer hinzufügen.

     a. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgedeckte Assets** oder **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
     b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für jedes Asset oder jeden Benutzer, das oder den Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.
     c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Kostenkarte erstellen und einen Benutzer oder ein Asset zuweisen

Sie können beim Erstellen einer Kostenkarte einen Benutzer oder ein Asset zuweisen. Sie können nur den Benutzer oder das Asset zuweisen, der bzw. das dem Vertrag zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit einem zugewiesenen Benutzer oder Asset aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** auf **Neu**.
4. Geben Sie ein **Startdatum** an.
   Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht vor dem Startdatum des Vertrags liegen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** oder **Kostenkarten-Benutzer** auf **Neu**.
7. Wählen Sie das **Asset** oder den **Benutzer** aus, das bzw. der dem Vertrag zugewiesen ist.
   Nur die dem übergeordneten Vertrag zugeordneten Assets und Benutzer werden aufgelistet.
8. Geben Sie ein Datum im Feld **Hinzugefügt am** an.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Generierung von Kosten für Kostenkarte konfigurieren

Nachdem Assets oder Benutzer zur Kostenkarte hinzugefügt wurden, können Sie das Feld **Verteilungskosten** im Abschnitt „Finanziell“ des Vertrags verwenden, um Kosten für die Kostenkarte zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Vertrag aus, für den Kosten generiert werden sollen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** eine Kostenkarte aus.
4. Wählen Sie unter **Verteilungskosten** eine der folgenden Optionen aus, um den im Feld **Basiskosten** aufgeführten Betrag zu verteilen.

Option	Bezeichnung
Kostenzeilen gleichmäßig auf Assets aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten pro Asset verteilen** aus. Zum Beispiel werden bei **Basiskosten** von 100 USD und zwei Assets zwei Kostenlinien zu 50 USD erstellt.
Kostenlinien basierend auf dem Asset-Wert auf Assets aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten wertbasiert verteilen** aus. Das Feld **Wert** wird mit den Optionen **Kosten** und **Buchwert** angezeigt. Die Kosten werden aus dem Feld **Kosten** oder **Buchwert** eines Asset-Datensatzes abgeleitet. Wenn die Kostenkarte mehrere Assets enthält, werden die Kosten oder der Buchwert basierend auf dem Werts der Assets verteilt.

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

Option	Bezeichnung
	Wenn Sie beispielsweise die Option **Kosten** mit **Basiskosten** von 100,00 USD auswählen, mit einem Asset im Wert von 70 USD und einem zweiten Asset im Wert von 30 USD, werden zwei Kostenlinien erstellt, eine für 70 USD und eine für 30 USD.
Kostenzeilen gleichmäßig auf Benutzer aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten pro Benutzer verteilen** aus. Zum Beispiel werden bei **Basiskosten** von 100 USD und zwei Benutzern im Vertrag zwei Kostenlinien zu 50 USD erstellt.
Kosten dem Vertrag anstatt den einzelnen Assets zuordnen	Wählen Sie **Kosten zu Vertrag zuweisen** aus.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Kostenlinien werden automatisch von einer regelmäßigen Aufgabe für Kosten generiert, die zwischen dem **Startdatum** und dem **Enddatum** der Kostenkarte anfallen. Die regelmäßige Aufgabe *Process FM Costs* wird einmal pro Tag für die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] ausgeführt. Kostenlinien werden nur aus Verträgen generiert, die den Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** haben. Sie möchten möglicherweise Kostenlinien für abgelaufene Verträge generieren, um vorherige Ausgaben zu verfolgen.

Zugehörige Informationen

Vertragslebenszyklus

Kostenlinien für einen Vertrag anzeigen

Verwenden Sie die zugehörige Liste bzw. Registerkarte **Kostenlinien**, um alle für einen bestimmten Vertrag erfassten Ausgaben anzuzeigen und zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, financial_mgmt_user (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste (Core-UI) oder der Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) die **Kostenlinien**.

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

4. Wählen Sie einen Kostenlinien-Datensatz aus, der angezeigt werden soll. Informationen wie Kostenzeilendetails, Gesamtkosten des Vertrags und der aktuelle Vertragswert werden aufgelistet.

Verträge überwachen

Sie können Verträge überwachen, indem Sie sich den Vertragsverlauf ansehen und Vertragsberichte erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Änderungen am Startdatum, am Enddatum oder an den Nutzungsbedingungen eines Vertrags vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen. Dies ist nützlich, um Änderungen an einem Vertrag zu verfolgen und einen Audit-Pfad zu bewahren. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste bzw. Registerkarte **Vertragsverlauf** so, dass sie Spalten für Erstellung und Aktualisierung enthält, damit Sie problemlos sehen können, wer den Vertrag bearbeitet hat.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Rufen Sie die zugehörige Liste (Core-UI) oder Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) **Vertragsverlauf** auf, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn frühere Versionen des Vertrags vorhanden sind, klicken Sie in der Spalte **Vertrag beginnt am** auf ein Datum, um eine Version anzuzeigen.
   - Wenn keine frühere Version des Vertrags vorhanden ist, ändern Sie das **Startdatum** oder das **Enddatum** des Vertrags. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsverlauf** in der Spalte **Vertrag beginnt am** auf ein Datum, um die frühere Version anzuzeigen.

Vertragsberichte ausführen

Eine Vielzahl von Vertragsberichten ermöglicht die Verfolgung und Verwaltung von Verträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus, um ihn auszuführen.

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

Vertragsberichte

Bericht	Beschreibung
Aktive Verträge nach Kosten pro Einheit	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Durchschnittskosten pro Einheit gruppiert.
Aktive Verträge nach Kosten über Lebensdauer	Alle aktiven Verträge mit einer zugehörigen Kostenkarte in aufsteigender Reihenfolge nach Gesamtkosten gruppiert. Die Gesamtkosten werden vom Vertragsbeginn bis zum Datum der Berichtausführung gemessen.
Aktive Verträge nach monatlichen Kosten	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Kosten pro Monat gruppiert.
Aktive Verträge nach Lieferant	Alle aktiven Verträge in alphabetischer Reihenfolge nach Lieferant.
Aktive Verträge nach jährlichen Kosten	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Kosten pro Jahr gruppiert.
Alle Verträge nach Status	Verträge nach Status gruppiert, z. B. **Entwurf**, **Aktiv** oder **Abgelaufen**, im Balkendiagrammformat
Asset-Verträge nach Typ	Alle aktiven Verträge für Assets nach Typ gruppiert, im Kreisdiagrammformat.
Asset-Vertragsliste	Alle aktiven Verträge für Assets nach Vertragsnummer.
Vertragsausgaben nach Typ	Gesamte Vertragskosten nach Typ, wie Leasing, Wartung oder Garantie, im Balkendiagrammformat.
Vertragsausgaben nach Lieferant	Gesamtkosten aller Verträge, die einem bestimmten Lieferanten zugeordnet sind, im Balkendiagrammformat.
Vertrags-Pipeline-Bericht	Alle Verträge mit dem Status **Entwurf**, **Aktiv** oder **Abgelaufen** und dem Substatus **Überprüfung ausstehend** oder **Überprüfung wird ausgeführt**, im Balkendiagrammformat.
Auslaufende Verträge	Alle Verträge, die in den nächsten 90 Tagen auslaufen.

Bedingungsprüfungsdefinitionen

Bedingungsprüfungsdefinitionen ermöglichen es Ihnen, logische Bedingungen zu definieren, die angeben, wann ein Feldwert in einem Datensatz geändert werden soll.

Eine regelmäßige Aufgabe mit der Bezeichnung *`Contract Compliance Checks`* in **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**, wertet diese Bedingungsprüfungsdefinitionen täglich aus, indem die Bedingungsprüfung ausgeführt wird. Wenn dieser Auftrag ausgeführt wird, wird die Skripteinbindung ConditionChecks ausgelöst, die die Bedingungsprüfungsdefinitionen ausführt. Verwenden Sie diese Bedingungsprüfung, um Start- und Enddaten zu überprüfen und Ablaufstatus für Verträge festzulegen.

Ein Vertrag tritt beispielsweise am 1. März in Kraft. Wenn die Bedingungsprüfung am 1. März ausgeführt wird, überprüft sie, ob der Vertrag den **Substatus Genehmigt** hat, und legt den **Status** des Vertrags basierend auf dem Feld **Startdatum** auf **Aktiv** fest.

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

Die tägliche Bedingungsprüfung legt den entsprechende Ablaufstatus für aktive Verträge basierend auf dem **Enddatum** des Vertrags fest. Der Ablaufstatus kann in der Liste der Verträge angezeigt werden. Wenn Vertragsmanager den Ablaufstatus kennen, können sie einen Vertrag verlängern oder erweitern, bevor er ausläuft.

Bedingungsprüfungen definieren

Sie können eine Bedingungsprüfung definieren, um Werte in einem Vertrag zu ändern, wenn die regelmäßige Aufgabe *`Contract Compliance Checks`* jede Nacht ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Administration** > **Zustandsprüfungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Bedingungsprüfungsdefinition – Felder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die die Bedingung gilt. Wählen Sie für eine Vertragsprüfungsdefinition **Vertrag [ast.contract]** aus.
Kategorie	Die Kategorie für die Bedingungsprüfung. Wählen Sie **Vertrag** oder **Keine** aus. Die Kategorie dient zum Organisieren von Informationen und Berichten.
Bedingungsfeld	Das Feld, das aktualisiert werden soll, normalerweise **Ablaufdatum** oder **Status**.
Ereignisname	Der Name für das Event, das ausgelöst werden soll, wenn diese Bedingung den Wert des Felds ändert. Erstellen Sie einen Namen mit dieser Syntax: <table_name>.<condition_field>, zum Beispiel `contract.validation`.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Bedingungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bedingungen** auf **Neu**.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Bedingungsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Wert, auf den das Feld festgelegt wird, wenn die Ablaufbedingungen erfüllt sind.
Bedingungsprüfung	Die zugehörige Bedingungsprüfung.
Tabelle	Die der Bedingungsprüfung zugeordnete Tabelle.
Ereignisname	Der Name des Events, das diese Bedingung auslöst.
Ablaufbedingung	Die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit das Feld **Bedingungsprüfung** auf diesen Wert (den **Namen**) festgelegt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Fügen Sie so viele Bedingungen wie nötig hinzu.
Compliance-Status	Systemfeld. Nicht verwenden.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden. Die erste gefundene Bedingung, bei der die Ablaufbedingung erfüllt ist, wird verwendet, und keine anderen Bedingungen werden überprüft.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Bedingungsprüfungen“ wird erneut geöffnet, und die neue Bedingung wird in der zugehörigen Liste aufgeführt.
8. Wahlweise: Fügen Sie weitere Bedingungen nach Bedarf hinzu, indem Sie die oben genannten Schritte ausführen.

Domain Separation und Vertragsmanagement

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Beschaffung

Beschaffungsmanager können mit der Anwendung ServiceNow® Beschaffung Bestellungen erstellen und Artikel zur Erfüllung von Servicekatalog-Anforderungen beziehen.

Mit Beschaffung können die folgenden Funktionen ausgeführt werden.

- Servicekatalog-Anforderungen verfolgen
- Bestellungen erstellen und verwalten
- Transferaufträge erstellen und verwalten
- Assets empfangen

Beschaffungsrollen

Die Anwendung Beschaffung verwendet die folgenden Rollen.

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

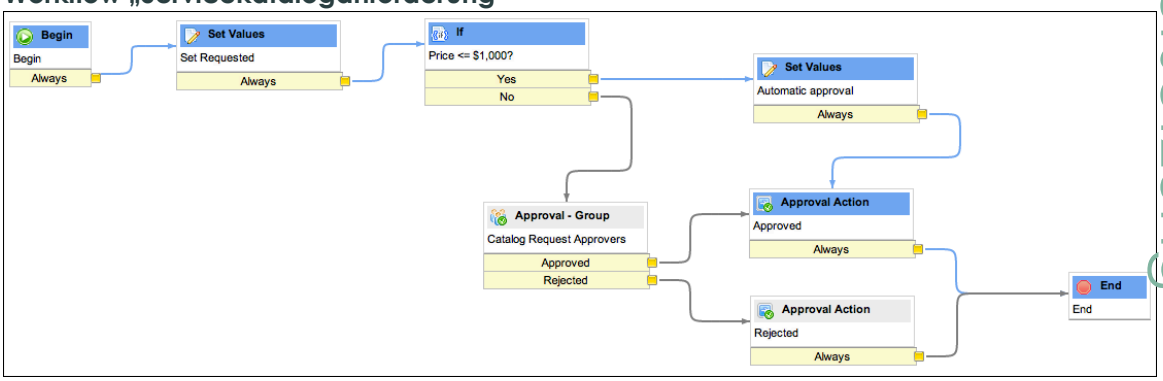
Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
procurement_admin	procurement_user	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Beschaffung-Übersichtsmodul aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Beschaffung-Übersichtsmodul anzeigen und aktualisieren.

Beschaffungs-Workflows

Die Anwendung Beschaffung nutzt die folgenden Workflows.

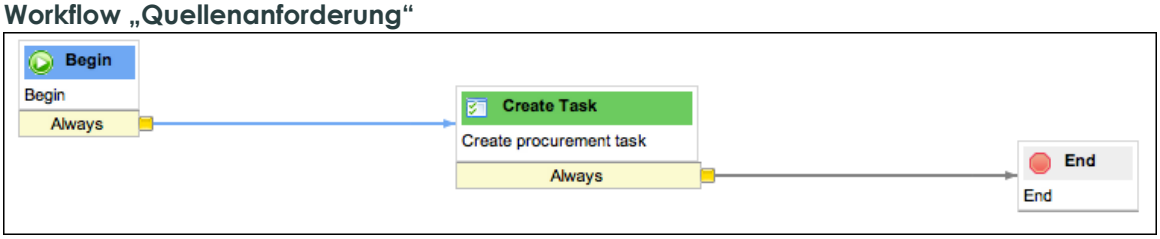
- Im Workflow „Servicekataloganforderung“ müssen Artikel, die aus dem Servicekatalog bestellt werden und über 1.000 UDS kosten, genehmigt werden.

Workflow „Servicekataloganforderung“



- Im Workflow „Quellenanforderung“ werden Katalogaufgaben erstellt, sodass ein Beschaffungsmanager den Artikel durch Erstellen eines Transferauftrags oder einer Bestellung beziehen kann.

Workflow „Quellenanforderung“



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

Diese Workflows werden im Basissystem bereitgestellt. Sie können diese Workflows im grafischen Workflow-Editor bearbeiten oder einen Workflow erstellen, der den Beschaffungsanforderungen Ihrer Organisation besser entspricht.

Zugehörige Informationen

Workflows

Beschaffung-Übersichtsmodul verwenden

Verwenden Sie die Anzeigen auf der Homepage „Beschaffung-Übersicht“, um Anforderungen, Bestellungen und andere wichtige Aspekte des Beschaffungsprozesses zu verfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf Elemente innerhalb der Anzeigen, um weitere Informationen zu erhalten.

Example
Klicken Sie beispielsweise auf eine Anforderungsnummer, um den Anforderungsdatensatz anzuzeigen.

Beschaffung aktivieren

Sie können das Plugin „Beschaffung“ aktivieren, das wichtige Beschaffungsfunktionen bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin, procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit Beschaffung installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Beschaffung installiert.

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

Für Procurement sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten enthalten Beispiele für Anforderungen, Bestellungen, Bestellpositionen und Wareneingangsscheine.

Mit Beschaffung installierte Geschäftsregeln

Das Plugin „Beschaffung“ fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Verbleibende Menge anpassen	Bestellpositionen [proc_po_item]	Berechnet die verbleibende Menge der in einer Bestellung bestellten Artikel, indem die empfangene Menge von der bestellten Menge subtrahiert wird.
Kann Anforderung bezogen werden	Anforderung [sc_request]	Überprüft, ob eine Anforderung bezogen werden kann.
Beschaffung-Bestellungen stornieren	Anforderung [sc_request]	Storniert alle nicht empfangenen Bestellungen und nicht versandten Transferauftrags-Positionen, die den Artikeln der Anforderung zugeordnet sind, wenn sich der Anforderungsstatus in **Geschlossen (abgebrochen)** ändert.
Überprüfen, ob angef. Artikel bezogen wird	Angeforderter Artikel [sc_req_item]	Legt das Feld **Bezogen** in der übergeordneten Anfrage auf **true** fest, wenn alle angeforderten Artikel bezogen wurden.
Überprüfen, ob Anforderung bezogen werden kann	Angeforderter Artikel [sc_req_item]	Prüft, ob die einem angeforderten Artikel zugeordnete Anforderung bezogen werden kann (aus einem Transferauftrag oder durch Erstellen einer Bestellung an einen Lieferanten).
Assets erstellen	Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Wenn die Bestellposition verfügbar ist, werden die Assets für eine Wareneingangsbelegzeile erstellt, wenn die Assets der Belegzeile empfangen werden.
Rollup-Status und Asset-Entfernung verarbeiten	Bestellpositionen [proc_po_item]	Verwaltet Bestellpositionen, wenn sie storniert oder empfangen werden. Wenn eine Bestellposition storniert wird, löscht diese Business Rule alle zuvor erstellten Assets. Diese Business Rule prüft auch den Status anderer Bestellpositionen, die dieselbe Bestellung nutzen, und aktualisiert bei Bedarf den Status der Bestellung. Wenn beispielsweise die letzte Bestellposition empfangen wird, ändert sich der Status der Bestellung in **Empfangen**.
TAP zu vorhandener TA-Beschaffung umleiten	Transferauftrags-Position	Fügt einem vorhandenen Transferauftrag eine Transferauftrags-Position hinzu, wenn der Transferauftrag

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[alm_transfer_order_line]	sich in der Phase **Entwurf** befindet und in den Feldern **Aus Lager** und **An Lager** die gleichen Werte aufweist wie die Transferauftrags-Position.
Änderungen der Versandkosten	Bestellung [proc_po]	Berechnet die Gesamtkosten der Bestellung neu, wenn sich die Versandkosten ändern.
Statusänderung	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Markiert den angeforderten Artikel als **Empfangen**, wenn sich der Status der zugehörigen Transferauftrags-Position in **Empfangen** ändert.
Statusänderung	Bestellpositionen [proc_po_item]	Legt den Zeitpunkt fest, zu dem die Bestellposition bestellt wird, und aktualisiert den ursprünglich angeforderten Artikel, wenn die Bestellposition empfangen wird.
Statusänderung Bestellung	Bestellung [proc_po]	Ändert den Status der Bestellposition, wenn sich der Status der zugehörigen Bestellung ändert.
Gesamtkosten	Bestellpositionen [proc_po_item]	Berechnet die Gesamtauftragskosten basierend auf den Kosten einzelner Artikel und der bestellten Menge. Wenn Sie eine Bestellposition empfangen, führt diese Business Rule auch die folgenden Schritte aus. • Das Feld **Listenpreis** wird mit dem Wert aus dem Feld **Kosten** gefüllt, sofern Sie keinen anderen Wert eingeben. • Der Wert des Felds **Listenpreis gesamt** wird berechnet, indem die Werte für **Listenpreis** und **Bestellmenge** multipliziert werden.
Erwartetes Lieferdatum für Bestellung aktualisieren	Bestellpositionen [proc_po_item]	Legt das **erwartete Lieferdatum** für Bestellungen auf das **erwartete Lieferdatum** der letzten Bestellposition fest.
Erwartetes Lieferdatum für Bestellpositionen aktualisieren	Bestellung [proc_po]	Legt das **erwartete Lieferdatum** der zugehörigen Bestellpositionen auf das **erwartete Lieferdatum** der Bestellung fest, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen zutrifft.

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		• Die Bestellposition hat kein erwartetes Lieferdatum. • Das erwartete Lieferdatum der Bestellposition ist später als das erwartete Lieferdatum der Bestellung. • Das erwartete Lieferdatum der Bestellposition ist mit dem vorherigen Lieferdatum der Bestellung identisch.
Auftragsdatum aktualisieren	Bestellung [proc_po]	Legt das Feld **Auftragsdatum** auf den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) fest, zu dem der Status der Bestellung in **Bestellt** geändert wird.
Bestellung aktualisieren	Bestellpositionen [proc_po_item]	Aktualisiert die Bestellung, wenn sich die Kosten einer Bestellposition ändern.
Bestellposition aktualisieren	Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Aktualisiert das Feld **Erhaltene Menge** der zugehörigen Bestellposition, wenn eine Wareneingangsbelegzeile empfangen wird.
Anforderungselement-CI aktualisieren	Hardware [alm_hardware]	Legt das Feld **Configuration Item** auf die Katalogaufgabe und den angeforderten Artikel auf das zugehörige Hardware-CI fest, das während des Beschaffungsprozesses erstellt wurde.

Zugehörige Informationen

Geschäftsregeln

Mit Beschaffung installierte Clientskripts

Das Plugin „Beschaffung“ fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Anforderungselement ausblenden, wenn Anforderung nicht leer ist	Katalogaufgabe [sc_task]	Zeigt das **Anforderungselement** der Aufgabe und den Wert im Feld **Angefordert für** des Anforderungselements an, wenn die Aufgabe einem Anforderungselement und nicht direkt einer Anforderung zugeordnet ist. Andernfalls, wenn die Aufgabe einer Anforderung zugeordnet ist, zeigt das Clientskript die **Anforderung** und den Wert im Feld **Angefordert für** der Anforderung an.
Bestellposition obligatorisch	Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Definiert das Feld **Bestellposition** im Formular „Wareneingangsbelegzeile“ als obligatorisch, wenn die zugehörige

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

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
		Wareneingangsbelegzeile eine gelistete Bestellung enthält.

Zugehörige Informationen

Clientskripts

Mit Beschaffung installierte Skripteinbindungen

Das Plugin „Beschaffung“ fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
ProcurementUtils	Stellt Dienstprogramme für Beschaffung bereit.

Mit Beschaffung installierte Tabellen

Das Plugin „Beschaffung“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Bestellung [proc_po]	Speichert Informationen über bestellte Artikel, Kosten für bestellte Artikel und Benutzer, die die Artikel für Bestellungen bei einem Lieferanten benötigen. **Hinweis:** Die Rollen asset, procurement_user, inventory_admin oder contract_manager können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen contract_manager und inventory_admin aktivieren.
Bestellpositionen [proc_po_item]	Speichert Informationen zu Artikeln und Mengen, die in Bestellungen bestellt wurden. **Hinweis:** Die Rollen asset, procurement_user, inventory_admin oder contract_manager können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen contract_manager und inventory_admin aktivieren.
Wareneingangsschein [proc_rec_slip]	Speichert Wareneingangsinformationen für Artikel, die mit einer Bestellung bestellt wurden. Kann mehrere Wareneingangsbelegzeilen referenzieren.
Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Speichert Informationen zu Artikeln, die in einer bestimmten Bestellposition bestellt wurden, z. B. bestellte Artikel, Bestellmenge und Benutzer, der den Artikel bestellt hat.

Mit Beschaffung installierte Anwenderrollen

Das Plugin „Beschaffung“ fügt die folgenden Anwenderrollen hinzu.

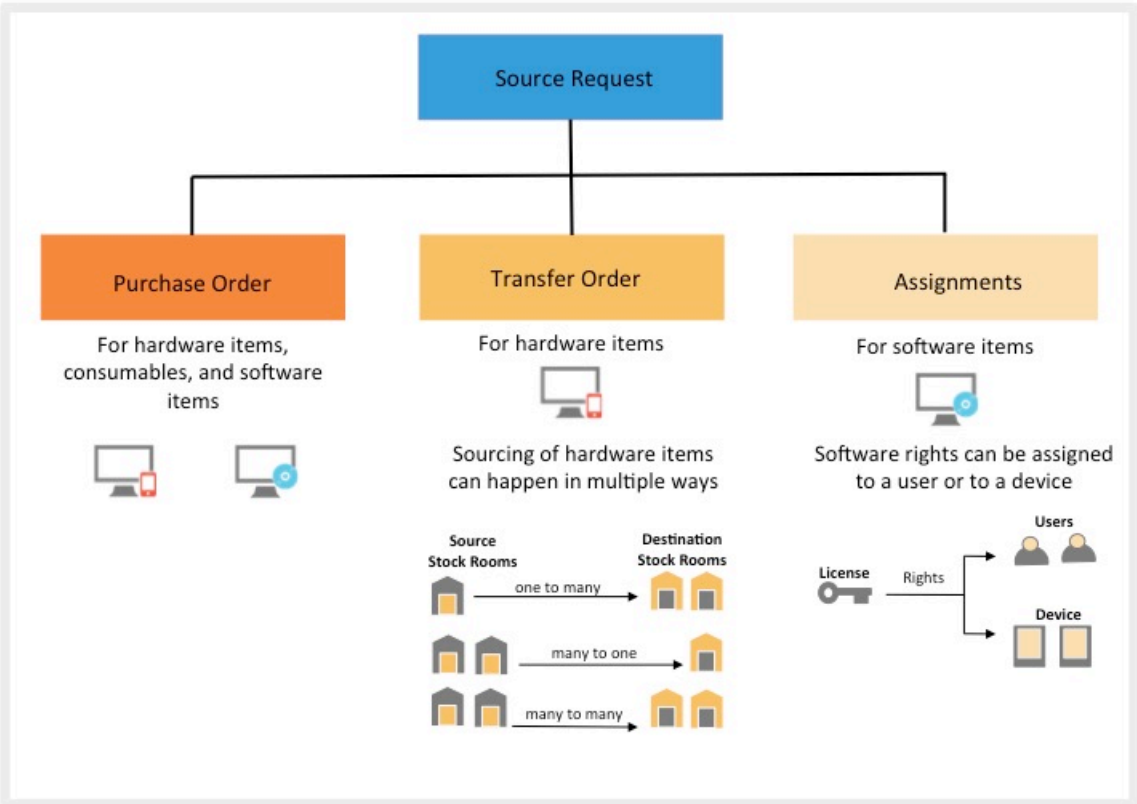
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
procurement_admin	procurement_user	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Beschaffung-Übersichtsmodul aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Beschaffung-Übersichtsmodul anzeigen und aktualisieren.

Elementbezug in einer Service Catalog-Anforderung

Eine Anforderung aus dem Servicekatalog kann mehrere Elemente enthalten, die bezogen werden müssen.

Methoden zum Beziehen von angeforderten Artikeln



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

Hinweis: Nur Artikel mit zugewiesenem Modell können bezogen werden. Sie können keine Gruppen beziehen.

Anforderungselemente aus lokalen Lagern beziehen

Sie können die im lokalen Lager des Anforderers verfügbaren Assets verwenden, um eine Servicekatalog-Anforderung zu erfüllen. Die Assets, die auf Lager sind, werden reserviert, und eine Erfüllungsaufgabe wird erstellt, um die Anforderung zu erfüllen und den nötigen Bezug zu ermöglichen.

Anforderungselemente aus anderen Lagern beziehen

Wenn die Anforderungselemente nicht auf Lager sind, können Sie eine Bestellung erstellen, um die Artikel aus anderen Quelllagern an Ihr lokales Lager zu liefern. Sie können mehrere Artikel in einer Bestellung anfordern.

Nachdem Sie eine Bestellung erstellt haben, können Sie Hardware-Assets erstellen und die Bestellung für die anfordernde Person reservieren, und dies entweder bevor oder nachdem Sie die angeforderten Artikel erhalten haben. Sie können keine Softwarelizenzen erstellen oder der anfordernden Person zuweisen, bevor Sie die Softwarelizenzen erhalten haben.

Angeforderte Hardware-Artikel beziehen

Sie können angeforderte Hardware-Artikel beziehen, indem Sie einen Transferauftrag erstellen. Sie können Hardware-Assets aus einem Quelllager an mehrere Ziellager übertragen.

Wenn ein Quelllager nicht genügend Artikel auf Lager hat, können Sie im Transferauftrag mehrere Quelllager angeben, damit die Hardware-Artikel in die Ziellager transferiert werden können.

Wichtig: Wenn die Anwendung Außendienst-Management auch in Ihrer Instanz ServiceNow aktiviert ist, verarbeitet ein Workflow in dieser Anwendung die Transferaufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Assets durch Transferprozess führen .

Angeforderte Softwarelizenzen beziehen

Um eine angeforderte Softwarelizenz zu beziehen, müssen Sie die Rechte der Softwarelizenz einem Benutzer oder Gerät zuweisen, damit dieser zur Verwendung der Software berechtigt ist.

Zugehörige Informationen

- Transferaufträge verwalten
- Anforderung aus dem Servicekatalog verfolgen
- Modelle
- Gebündelte Modelle

Bestellung aus einer Anforderung erstellen

Sie können eine Bestellung direkt aus einer Anforderung erstellen. Dadurch können Beschaffungsmanager Artikel aus dem Servicekatalog abrufen und Anforderungen aus diesem erfüllen. Sie können mehrere Bestellungen aus einer Anforderung erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** der Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde. Sehen Sie sich die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen** an.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** auf die Nummer eines Quell-Anforderungselements.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
   Der Bildschirm „Quellenanforderung“ mit einer Liste aller angeforderten Artikel wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Abschnitt für Anforderungselemente **Kaufen** aus.
6. Wählen Sie in der Liste **Lieferant** den Lieferanten aus, von dem der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.
7. Überprüfen Sie, ob das Feld **Nicht auf Lager** den Wert **false** aufweist.
   Wenn der Lieferant keinen Bestand hat, ist der Feldwert **true**.
8. Geben Sie im Feld **Menge** die Menge an, die Sie bestellen möchten.
9. Wählen Sie in der Liste **Ziel-Lager** das Ziel aus, an das der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.
10. Wahlweise: Aktivieren Sie die Checkbox **Auftrag konsolidieren**, um die aufgelisteten Artikel mit vorhandenen Bestellungen zu kombinieren.

    (Optional) Wenn Sie die Option zum Konsolidieren von Bestellungen aktivieren, werden alle Artikel, die von demselben Lieferanten in derselben Anforderung bezogen werden, in dieselbe Bestellung aufgenommen. Wenn Sie einen Lieferanten auswählen, sucht das System automatisch nach Bestellungen, die für dieselbe Anforderung erstellt wurden, für die der gleiche Lieferant im Feld **Vendor** ausgewählt wurde und die den Status **Angefordert** haben. Wenn das System eine Übereinstimmung findet, werden alle Artikel in dieselbe Bestellung eingefügt und können zusammen bestellt werden. Wenn das System keine Übereinstimmung findet, wird eine neue Bestellung erstellt.

    Wenn Sie beispielsweise 25 Telefone von Apple kaufen und für Apple bereits eine offene Bestellung vorhanden ist, werden die 25 Telefone zur offenen Bestellung hinzugefügt. Wenn für die ausgewählten Lieferanten keine offenen Bestellungen vorhanden sind, werden neue Bestellungen erstellt. Vom selben Lieferanten bestellte Artikel werden zusammen gruppiert. Verschiedene Artikel werden in separaten Zeilen der Bestellung angezeigt.

11. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Bestellung wird erstellt.
- Das Kontrollkästchen **Bezogen** ist in der Anforderung aktiviert.

Transferauftrag aus einer Anforderung erstellen

Sie können einen Transferauftrag direkt aus einer Anforderung erstellen, um Hardware-Artikel und Verbrauchsgüter aus Lagern zu beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Wichtig: Wenn die Anwendung Außendienst-Management auch in Ihrer Instanz ServiceNow aktiviert ist, verarbeitet ein Workflow in dieser Anwendung die Transferaufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Assets durch Transferprozess führen .

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

Prozedur

1. Zeigen Sie Beschaffungsanforderungen an.

UI	Aktion
Core-UI	Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Hardware-Asset-Arbeitsbereich** > **Asset-Vorgänge**. **b.** Wählen Sie in der Liste „Beschaffung“ die Option **Anforderungen** aus.

2. Klicken Sie auf eine Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde. Überprüfen Sie die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** eine Quellaufgabe aus.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
   Die Seite „Quellenanforderung“ oder „Beschaffung“ wird mit einer Liste aller angeforderten Artikel angezeigt.
5. Erstellen Sie einen Transferauftrag.

UI	Aktion
Core-UI	Wählen Sie **Transferauftrag hinzufügen**.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	Wählen Sie **Übertragen**.

6. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der Seite „Beschaffung“ des Hardware-Asset-Arbeitsbereichs das Kontrollkästchen **Über Vertriebskanal beziehen**, um die Assets aus den eingehenden Vertriebskanälen zu beziehen, die die Ziellager unterstützen.

   Hinweis: Das Kontrollkästchen **Über Vertriebskanal beziehen**, das es Ihnen ermöglicht, Transferaufträge über einen Vertriebskanal zu beziehen, wird nur im Hardware-Asset-Arbeitsbereich angezeigt. Ihre Einstellung hinsichtlich des Aktivierens oder Deaktivierens dieses Kontrollkästchens wird gespeichert und angezeigt, wenn Sie die Beschaffungsseite erneut öffnen.

   Sie können den Standort des Anforderers als Servicestandort mit mehreren Lagern verknüpfen, um die Standortabdeckung zu verbessern. Außerdem können diese Lager mehreren eingehenden Lagern oder Vertriebskanälen zugeordnet werden, um den Transfer von Assets zwischen den Lagern zu optimieren. Mithilfe von Vertriebskanälen können Sie die Assets aus den Lagern beziehen, die Sie basierend auf dem Rang, den Sie den Lagern zuweisen, für die Beschaffung bevorzugen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Servicestandorten ein Lager zu und Verknüpfen Sie Lager mit einem Vertriebskanal .

7. Wählen Sie in der Liste **Quelllager** ein Lager aus, aus dem der Hardware-Artikel bezogen werden soll.

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

Hinweis: Im Hardware-Asset-Arbeitsbereich werden in der Liste „Quelllager“ nur die eingehenden Vertriebskanäle der Lager angezeigt, die den Standort des Anforderers unter den folgenden Bedingungen unterstützen:

a. Wenn Sie die Option **Über Vertriebskanal beziehen** ausgewählt haben.

b. Wenn die eingehenden Verteilungskanäle zu den Lagern hinzugefügt werden, die den Standort des Anforderers unterstützen.

8. Geben Sie im Feld **Transfermenge** die Menge an, die Sie transferieren möchten. Die Spalte **Auf Lager** zeigt den Gesamtbestand an, der im ausgewählten Quelllager verfügbar ist.
9. Wählen Sie in der Liste **Ziel-Lager** das Ziel aus, an das der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.

Hinweis: Im Hardware-Asset-Arbeitsbereich wird in der Liste „Ziel-Lager“ nur das Lager angezeigt, das den Standort des Anforderers unter den folgenden Bedingungen unterstützt:

a. Wenn Sie die Option **Über Vertriebskanal beziehen** ausgewählt haben.

b. Wenn der Standort des Anforderers als Servicestandort eines oder mehrerer Lager hinzugefügt wird.

10. Wählen Sie **Absenden**.
Ein Transferauftrag wird erstellt, um den oder die Artikel vom **Quelllager**-Standort zum **Ziel-Lager**-Standort zu bewegen. Wenn Sie die Anforderung anzeigen, ist die Checkbox **Bezogen** aktiviert.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Erfüllung von Anforderungen durch Beschaffung aus lokalen Lagern

Sorgen Sie bei der Beschaffung von Anforderungen für Transparenz in lokalen Lagern.

Vorbereitungen

Sie können zur Beschaffung von Anforderungen Assets aus dem lokalen Lager der anfordernden Person beziehen. Wenn im lokalen Lager Bestand verfügbar ist, wird das Asset reserviert und für die Erfüllungsaufgabe zur Beschaffung der Anforderung genutzt. Wenn der Standort der anfordernden Person von einem anderen Lager als Teil von Servicestandorten unterstützt wird, kann das Asset auch aus diesem Lager bezogen werden. Ist im lokalen Lager kein ausreichender Bestand verfügbar, können Sie Assets aus anderen Lagern dorthin verlegen oder eine Bestellung vornehmen.

Mithilfe der Anwendung Flow Designer wird der Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) erstellt, der Sie durch den Prozess der Nutzung von Assets aus dem lokalen Lager bei der Beschaffung für Anforderungen führt. Während der Subflow Sie durch die verschiedenen Phasen führt, werden automatisch die Detailinformationen zum Asset aktualisiert. Sie können den Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) öffnen, um den Status der Phasen im Subflow anzuzeigen.

Hinweis: Mithilfe von Entscheidungstabellen können Sie den Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow-Anpassung für Hardware Asset Management .

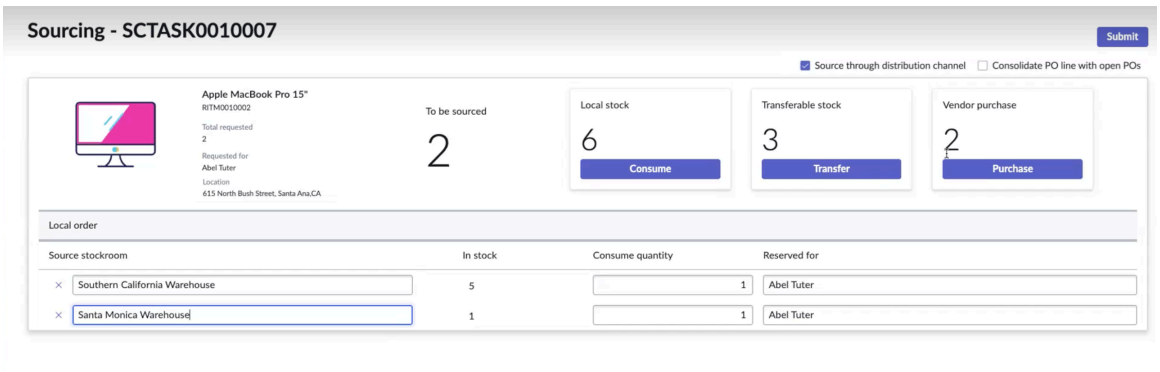
Erforderliche Rolle:

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

- procurement_user oder procurement_admin
- inventory_user oder inventory_admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Anmeldeinformationen für die Rolle „procurement_user“ oder „procurement_admin“ an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** und wählen Sie **Hardware**.
3. Wählen Sie das Hardwareelement aus, das Sie beziehen möchten, und wählen Sie **Jetzt bestellen**.
   Ihre Anforderung wird übermittelt, und das Formularlayout „Bestellstatus“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Anforderungsnummer aus.
5. Wählen Sie im Formularlayout „Anforderung“ die zugehörige Liste **Katalogaufgaben** aus, um die Beschaffungsaufgabe für die Anforderung anzuzeigen.
6. Wählen Sie die Beschaffungsaufgabe und dann **Quellenanforderung** aus.



   Das Beschaffungsformular zeigt folgende Details zur Hardware-Beschaffungsanforderung:

   - Insgesamt angefordert: Menge der angeforderten Hardware
   - Angefordert für: Name der Person, für die die Hardware angefordert wird
   - Standort: Ort, an dem die Hardware bereitgestellt werden soll.

7. Wählen Sie **Verbrauchen**, um den verfügbaren Bestand aus dem lokalen Lager und aus dem Lager zu beziehen, das Ihren Standort unterstützt.
   Wenn in Ihrem lokalen Lager und dem Lager, das Ihren Standort unterstützt kein Bestand zur Verfügung steht, klicken Sie auf **Übertragung** oder **Einkauf**, um die Anforderung mit einem Transferauftrag oder einer Bestellung zu erfüllen. Wenn Sie einen Transferauftrag erstellen und das lokale Lager in die Liste der zur Auswahl stehenden Lager aufgenommen werden soll, muss der Administrator die Eigenschaft `glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer` aktivieren.
8. Wählen Sie **Quelllager**, um das Lager auszuwählen, aus dem Sie die Assets beziehen möchten.
   Wenn Ihr Standort einem Lager als Servicestandort zugeordnet ist, können Sie Produkte aus diesem Lager und dem lokalen Lager beziehen. Servicestandortfähigkeiten ermöglichen es einem einzelnen Lager, mehrere Standorte zu unterstützen und den lokalen Bestand effizient zu verbrauchen. Weitere Informationen zu Servicestandorten finden Sie unter Ordnen Sie Servicestandorten ein Lager zu .

   Wenn die Asset-Abholungsaufgabe für das Quelllager aktiviert ist, wird diese Aufgabe den Flows „Anforderung zur Aktualisierung von Hardware-Assets“ und „Hardware-Asset-Anforderung“ hinzugefügt.

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

9. Geben Sie im Feld **Verbrauchsmenge** die Menge der Assets an, die Sie aus dem ausgewählten Lager verbrauchen möchten.
10. Wählen Sie **Reserviert für**, um den Benutzer anzugeben, dessen Anforderung Sie erfüllen möchten.
11. Wenn aus mehreren Lagern bezogen werden soll, wiederholen Sie die Schritte 7 bis 9.
12. Wählen Sie **Absenden**.
    Eine Asset-Verbrauchsaufgabe wird erstellt. Assets werden aus den Lagern ausgewählt und für den Benutzer reserviert, den Sie in der Liste **Reserviert für** ausgewählt haben. Der Status des ausgewählten Asset wird in „Auf Lager“ und der Substatus auf „Reserviert“ geändert.
13. Melden Sie sich mit Anmeldeinformationen für die Rolle „inventory_admin“ oder „inventory_user“ an.
14. Wählen Sie die zugehörige Liste **Angeforderte Artikel** und anschließend das Anforderungselement.
15. Wählen Sie die zugehörige Liste **Asset-Aufgaben** und anschließend eine Aufgabe aus, um ein Asset auszuwählen und der Beschaffungsaufgabe zuzuweisen.
    Das Formularlayout „Asset-Aufgabe verbrauchen“ wird im Modul „Asset-Aufgaben“ angezeigt. Je nach bezogenem Asset-Typ (Hardware oder Verbrauchsgut) unterscheiden sich die Felder im Formularlayout. Im Modul „Asset-Aufgaben“ werden alle Datensätze von Asset-Aufgaben aufgelistet.
16. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und schließen Sie die Aufgabe, wenn Sie fertig sind.
    - Für Hardware-Assets: Die Assets werden automatisch Beschaffungsaufgaben zugewiesen. Sie können ein Asset jedoch ändern, indem Sie die Liste **Asset** auswählen. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** aus, wenn Sie fertig sind.
    - Für Verbrauchsgüter-Assets: Im Formularlayout wird nicht das Asset, sondern das Modell für das Asset angezeigt. Wählen Sie **Abschlussaufgabe** oder **Verbrauchen und schließen** aus. Wenn Sie **Verbrauchen und schließen** wählen, wird das reservierte Asset automatisch ausgewählt und dem Anwender zugewiesen. Wenn Sie **Abschlussaufgabe** auswählen, müssen Sie zum Layout des Formulars „Verbrauchsmaterial“ wechseln und dem Benutzer ein Asset manuell zuweisen.

Zuweisung aus einer Anforderung hinzufügen

Sie können Zuweisungen direkt aus einer Anforderung hinzufügen, um Rechte aus Softwarelizenzen zu beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde.
   Überprüfen Sie die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** auf eine Nummer.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
5. Wählen Sie im Abschnitt mit angeforderten Software-Artikeln **Zuweisung hinzufügen**.
6. Wählen Sie in der Liste **Lizenzname** eine Lizenz aus, von der die Softwarerechte bezogen werden sollen.
   In der Spalte **Verfügbare Rechte** werden die Gesamtrechte angezeigt, die für die ausgewählte Lizenz verfügbar sind.

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

7. Geben Sie im Feld **Rechte** die Rechte an, die Sie zuweisen möchten.
8. Wählen Sie in der Liste **Typ** aus, ob die Rechte einem Benutzer oder einem Gerät zugewiesen werden sollen.
9. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen/Zugeordnet** den Benutzer oder das Gerät aus, dem der angeforderte Artikel zugewiesen werden soll.
10. Wählen Sie **Absenden**.
    Eine Zuweisung wird erstellt, um dem in der Liste **Zugewiesen/Zugeordnet** ausgewählten Benutzer oder Gerät Rechte vom Standort **Lizenzname** zuzuweisen. Wenn Sie die Anforderung anzeigen, ist die Checkbox **Bezogen** aktiviert.
11. Lassen Sie den Zähler laufen, um sicherzustellen, dass die Compliance gewahrt wird. Sie werden aufgefordert, den Softwarezähler auszuführen, wenn Software Asset Management aktiv ist.
12. Wählen Sie **OK** aus.
    Für Audit-Zwecke enthält die zugehörige Liste **Zugewiesene Lizenzen** im Anforderungsformular die Details zu allen Zuweisungen, die im Rahmen dieser Anforderung vorgenommen werden.

Beschaffung – Bestellverwaltung für Assets

Genaue Bestellinformationen sind wichtig für die Rechnungsverfolgung, den Wareneingang und die Berichterstellung in der ServiceNow-Plattform.

Die Anwendung Beschaffung ermöglicht Benutzern mit einer entsprechenden Beschaffungsrolle die Verwaltung von Bestellinformationen für Assets. Sie bietet auch direkten Zugriff auf Servicekataloganforderungen. Sie können Bestellungen und Transferaufträge direkt aus Anforderungen erstellen.

Bevor Sie die Anwendung Beschaffung verwenden, erstellen Sie Zuweisungsgruppen für Katalogaufgaben. Zuweisungsgruppen sind nach Standort gefilterte Benutzergruppen, die Katalogaufgaben ausführen können.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Gruppe erstellen

Anforderung aus dem Servicekatalog verfolgen

Mit der Anwendung Beschaffung können Sie eine Anforderung verfolgen, die aus dem Servicekatalog bestellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer eine Bestellung aus dem Servicekatalog aufgibt, wird ein Anforderungsdatensatz erstellt, um die Bestellung zu verfolgen. Jeder bestellte Artikel wird zu einem angeforderten Artikel, der im Anforderungsdatensatz aufgeführt wird. Beispielsweise erstellt eine einzelne Anforderung für einen Laptop, zwei Monitore und eine Tastatur die folgenden Datensätze.

Anforderung REQ0000001: 4 Artikel

- Angeforderter Artikel RITM0000001: 1 Laptop
- Angeforderter Artikel RITM0000002: 2 Monitore
- Angeforderter Artikel RITM0000003: 1 Tastatur

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** einer Anforderung.
   In der zugehörigen Liste **Angeforderte Artikel** werden die bestellten Artikel angezeigt. Sie können den angeforderten Artikel anzeigen oder zugeordnete **Bestellungen**, **Transferaufträge** und **Zuweisungen** in anderen zugehörigen Listen anzeigen. Für jeden angeforderten Artikel wird automatisch eine Katalogaufgabe generiert, um die Quelle des Artikels zu identifizieren, unabhängig davon, ob er gekauft oder aus einem Lager transferiert werden muss.

Anforderung aus dem Servicekatalog abbrechen

Sie können eine Anforderung aus dem Servicekatalog abbrechen, z. B. wenn der Artikel nicht mehr benötigt wird oder die Anforderung nicht genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin, procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Service Catalog-Anforderung abgebrochen wird, werden die folgenden Aktionen automatisch ausgeführt.

- Zugeordnete Bestellungen, die nicht eingegangen sind, werden storniert.
- Alle Beschaffungsaufgaben werden abgebrochen.
- Zugeordnete Transferaufträge werden storniert, wenn alle Transferauftrags-Positionen, die zum Transferauftrag gehören, ebenfalls der Service Catalog-Anforderung zugeordnet sind und alle Transferauftrags-Positionen storniert wurden. Wenn der Transferauftrag Transferauftrags-Positionen enthält, die nicht zur Service Catalog-Anforderung gehören, und diese Positionen nicht storniert wurden, wird der Transferauftrag nicht storniert.

Zugeordnete Transferauftrags-Positionen in den Phasen **Unterwegs** oder **Geliefert** werden nicht storniert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** einer Anforderung.
3. Klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**.

Katalogaufgaben anzeigen und bearbeiten

Katalogaufgaben werden zum Beziehen von Artikeln und zum Erfüllen von Anforderungen verwendet. Sie können Katalogaufgaben aus einer Anforderung anzeigen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Anforderung eine Genehmigung erfordert, wird automatisch eine Katalogaufgabe erstellt, wenn die Anforderung genehmigt wird. Wenn eine Anforderung keine Genehmigung erfordert, wird beim Erstellen der Anforderung automatisch eine Katalogaufgabe erstellt.

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

Hinweis: Wenn eine Anforderung nur einen angeforderten Artikel enthält und für den Artikel kein Modell angegeben ist, wird nicht automatisch eine Katalogaufgabe erstellt. Wenn eine Anforderung mehrere angeforderte Artikel enthält und nur für einige von ihnen ein Modell angegeben ist, werden Katalogaufgaben automatisch erstellt, jedoch nur für die angeforderten Artikel mit einem Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Katalogaufgabe.
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

Katalogaufgabe – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Katalogaufgabe identifiziert.
Anforderung	Die Nummer der Anforderung, der die Katalogaufgabe zugeordnet ist. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Nummer** des Anforderungsformulars abgeleitet.
Anforderungselement	Die Nummer des angeforderten Artikels, dem die Katalogaufgabe zugeordnet ist. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Nummer** des Formulars für angeforderte Artikel abgeleitet.
Angefordert für	Der Name der Person, für die der zugeordnete Artikel angefordert wurde. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Anforderung** oder **Anforderungselement** abgeleitet.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die Katalogaufgabe abgeschlossen werden soll.
Configuration Item	Das Configuration Item, das dem **Anforderungselement** zugeordnet ist.
Genehmigung	Der Status der Katalogaufgabengenehmigung: **Noch nicht beantragt**, **Angefordert**, **Genehmigt** oder **Abgelehnt**.
Status	Der aktuelle Status der Katalogaufgabe: **Ausstehend**, **Offen**, **In Bearbeitung** , **Geschlossen - vollständig**, **Geschlossen - unvollständig** oder **Geschlossen - übersprungen**.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, aus der eine Einzelperson ausgewählt wurde, um die Katalogaufgabe auszuführen.
Zugewiesen an	Die in der **Zuweisungsgruppe** ausgewählte Person, der die Ausführung der zugewiesen wurde.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Die Liste der Benutzer, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten sollen, wenn die Arbeitsnotizen für die Katalogaufgabe aktualisiert werden.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Katalogaufgabe.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Katalogaufgabe.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Katalogaufgabe gelöst wird.

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

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare	Zusätzliche Informationen zur Katalogaufgabe, die für andere hilfreich sein könnten. Dies ist ein für den Kunden sichtbares Feld.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Modelle

Bestellungen erstellen

Sie können eine Bestellung erstellen. Bestellungen geben die bei einem einzelnen Lieferanten zu bestellenden Assets an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise kann eine Organisation eine Bestellung erstellen, um 20 Laptopcomputer oder 10 Server zu kaufen. Informationen zu einer Bestellung ermöglichen eine physische und finanzielle Nachverfolgung der bestellten Assets.

Sie können auch einen Transferauftrag verwenden, wenn ein Assets bereits einer Organisation gehört. Ein Transferauftrag wird verwendet, um Assets intern von einem Lager in ein anderes zu transferieren, anstatt die Assets zu kaufen. Zum Beispiel verfügt ein Unternehmenslager in New York über fünf Laptops, die in Boston benötigt werden. Sie erstellen einen Transferauftrag, um die Laptops aus dem Lager in New York in das Bostoner Lager zu bewegen.

Nachdem Sie eine Bestellung erstellt haben, ist die zugehörige Liste **Wareneingangsschein** im Bestellformular verfügbar. Ein Wareneingangsschein wird manuell oder automatisch beim Empfang des Artikels erstellt. In der zugehörigen Liste **Wareneingangsschein** werden alle Wareneingangsscheine angezeigt, die sich auf die Bestellung beziehen. Nachdem einer Bestellung ein Wareneingangsschein hinzugefügt wurde, sind alle Felder im Datensatz der Bestellung schreibgeschützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Bestellung – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellung.
Fällig am	Das Datum, bis zu dem die **Gesamtkosten** der Bestellung bezahlt werden müssen.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem die Bestellung aufgegeben wurde.
Versenden an	Das Lager, an das die Artikel in der Bestellung versendet werden sollen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist erforderlich, wirkt sich jedoch nicht auf die Erstellung von Anforderungen für Software auf Coupa aus.
Auftragsdatum	Das Datum, an dem die Bestellung erstellt wurde.
Status	Der Status der Bestellung: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Empfangen**, **Angefordert** oder **Angehalten**.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Bestellung zugewiesen ist.
Rechnung an	Der Standort, der für die Zahlung der **Gesamtkosten** der Bestellung verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Bestellung.
Abschnitt „Allgemein“	
Versand	Die Liefermethode, die beim Versenden der Artikel in der Bestellung verwendet werden soll.
Bedingungen	Die Zahlungsbedingungen der Bestellung: **Kredit**, **Netto 30 Tage** oder **Netto 90 Tage**.
Versandkosten	Der Betrag, der für die im Feld **Versand** angegebene Liefermethode bezahlt werden muss.
Gesamtkosten	Die Summe aller Artikelkosten in der Bestellung und die Versandkosten.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung des Inhalts der Bestellung.
Abschnitt „Details“	
Anfängliche Anforderung	Die Datensatznummer der Anforderung, für die die Artikel in der Bestellung erforderlich sind.
Angefordert von	Der Anwender, der die Artikel in der Bestellung anfordert. **Hinweis:** Die E-Mail-Adresse des Anwenders, der die Artikel in der Bestellung anfordert, muss in den Anwendungen Coupa und ServiceNow Beschaffung identisch sein.
Angefordert	Das Datum, an dem der Benutzer im Feld **Angefordert von** die Artikel in der Bestellung angefordert hat.
Bestellt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem auf die Schaltfläche **Bestellen** im Bestellformular geklickt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die der Bestellung zugeordneten Artikel voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** angegebenen Lager ankommen. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn der **Status** der Bestellung **Empfangen** oder **Abgebrochen** lautet. (Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung .)
Empfangen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Bestellstatus in **Empfangen** geändert wurde.

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

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Datensatznummer des Vertrags mit dem Lieferanten, bei dem die Artikel in der Bestellung bestellt werden.
Abteilung	Die Abteilung, die für die Bezahlung der Bestellung verantwortlich ist.
Budget-Nummer	Die der Bestellung zugeordnete Budget-Nummer.
Lieferantenaccount	Der mit der Bestellung verknüpfte Lieferantenaccount.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Bestellpositionen hinzu, um anzugeben, was Sie bei diesem Lieferanten bestellen.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Bestellpositionselemente erstellen

Nachdem Sie eine neue Bestellung gespeichert haben, erstellen Sie Bestellpositions-Datensätze, um die einzelnen zu bestellenden Artikel anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Bestellposition – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellposition.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem dieses Produkt bestellt werden soll.
Produktmodell	Das Modell der Bestellposition.
Produktkatalog	Die Kategorie im Produktkatalog, der das Produktmodell zugewiesen ist. Zum Beispiel **Hardware**, **Software** oder **Zubehör**.
Teilenummer	Die dem Produktmodell zugewiesene Identifikationsnummer.
Metrikgruppe	Für jede Metrikgruppe gibt es eine Reihe von Lizenzmetriken, die für den Softwareherausgeber spezifisch sind. **Hinweis:** Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Feld im Formular angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Lizenzmetrik	Lizenzmetrik für die Lizenzgruppe, für die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs gezählt wird. Die Optionen für die Lizenzmetrik ändern sich entsprechend dem Feld **Metrikgruppe**. **Hinweis:** ◦ Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Feld im Formular angezeigt. ◦ Wenn Sie eine Lizenzmetrik auswählen, die in Coupa nicht verfügbar ist, wird der Wert der Lizenzmetrik standardmäßig als **each** (alle) festgelegt.
Anforderungsposition	Die Identifikationsnummer des Datensatzes für den angeforderten Artikel, der dieser Bestellposition zugeordnet ist.
Bestellt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem diese Bestellposition bestellt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die Bestellposition voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** des Datensatzes der Bestellung angegebenen Lager ankommt. Dieses Feld wird automatisch mit dem Wert im Feld **Erwartete Lieferung** des Datensatzes der Bestellung gefüllt. Dieses Feld kann bearbeitet werden, wenn die Bestellposition den **Status Angefordert** hat. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung.
Empfangen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Status der Bestellposition in **Empfangen** geändert wurde.
Bestellung	Die Nummer des Datensatzes der Bestellung, die dieser Bestellposition zugeordnet ist.
Rechte pro Lizenzpaket	Rechte, die jedem Paket zugeordnet sind, das für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Per Core oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Per Core mit CAL-Lizenzen erworben wird.
Anzahl der Pakete	Anzahl der Pakete für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Per Core oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Per Core mit CAL-Lizenzen.
Status	Der aktuelle Status der Bestellposition: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Ausstehende Lieferung**, **Empfangen** oder **Angefordert**.
Bestellmenge	Die Anzahl der bestellten Produktmodelle.
Erhaltene Menge	Die Anzahl der Produktmodelle, die versendet und empfangen wurden. Der Lieferant hat möglicherweise mehrere Sendungen gesendet. Die erhaltene Menge kann größer oder kleiner als die **Bestellmenge** sein. Sie haben zum Beispiel vielleicht fünf Laptops bestellt, aber der Lieferant hat sechs gesendet.
Verbleibende Menge	Die Anzahl der Produktmodelle, die noch empfangen werden müssen, um die **Bestellmenge** zu erfüllen.

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

Feld	Beschreibung
Listenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Einzelhandel verkauft wird, ohne Rabatte. Wenn das System die Bestellung über den Servicekatalog-Bestellprozess erstellt, übernimmt die Bestellposition den Listenpreis vom zugehörigen Lieferantenkatalogartikel. Wenn das Lieferantenkatalogelement keinen Listenpreiswert hat und Sie keinen Wert eingegeben haben, wird dieses Feld automatisch mit dem Wert aus dem Feld **Kosten** gefüllt.
Kosten	Die Kosten eines einzelnen Produktmodells, einschließlich Rabatte. Wenn das System die Bestellung über den Servicekatalog-Bestellprozess erstellt, übernimmt die Bestellposition den Listenpreis vom **Vendorenpreis** des zugehörigen Lieferantenkatalogartikels.
Gesamtkosten	Die Kosten eines einzelnen Produktmodells multipliziert mit dem im Feld **Menge** angegebenen Wert.
Nicht-Kataloganforderung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Anforderung für einen Artikel zu erstellen, der nicht im Produktkatalog der Organisation vorhanden ist. **Hinweis:** ◦ Dieses Feld ist im Formular nicht sichtbar, wenn Sie kein Beschaffungsintegrationsprofil veröffentlicht haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit externen Beschaffungsanwendungen. ◦ Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Kontrollkästchen im Formular angezeigt. ◦ Wenn Sie ein Element im Feld „Produktkatalog“ auswählen, wird das Kontrollkästchen automatisch deaktiviert. ◦ Wenn Sie im Feld „Produktkatalog“ kein Element ausgewählt haben, wird dieses Kontrollkästchen automatisch aktiviert. Dies weist darauf hin, dass Sie eine Nicht-Katalog-Anforderung übermitteln.
Lagerauftrag	Schreibgeschützt und ausgewählt, wenn die zugehörige Anforderung den Workflow für Massenlageraufträge verwendet. **Hinweis:** Wird für alle Bestellpositionen angezeigt, wenn die Anwendung Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert wurde.
Kurzbeschreibung	Einige Wörter oder ein kurzer Satz zur Beschreibung der Bestellposition.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Bestellung wird erneut geöffnet, und die Position wird jetzt aufgeführt. Die Bestellung und die Bestellposition haben den Status **Angefordert**.
6. Wahlweise: Fügen Sie nach Bedarf Bestellpositionen für diesen Lieferanten hinzu.
7. Nachdem Sie die Bestellung beim Lieferanten initiiert haben und bereit sind zu zeigen, dass die Bestellung aufgegeben wurde, klicken Sie auf **Bestellen**.
   Der Status der Bestellung und der Bestellpositionen ändert sich in **Bestellt**.

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

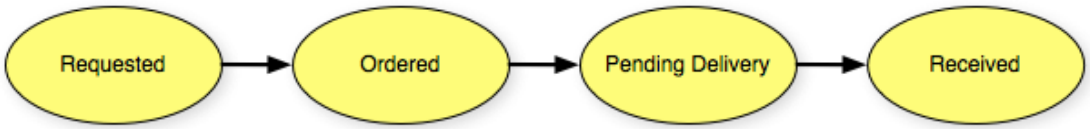
Zugehörige Informationen

Lieferantenkatalogartikel

Status von Bestellungen

Bestellungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus. Das Feld **Status** im Datensatz der Bestellung ist immer schreibgeschützt.

Status von Bestellungen



Status-Lebenszyklus

Status	Beschreibung
Angefordert	Wenn Sie eine Bestellung erstellen, lautet der Status **Angefordert**.
Bestellt	Wenn Sie Bestellpositionen hinzufügen und auf **Bestellen** klicken, ändert sich der Status in **Bestellt**.
Ausstehende Lieferung	Wenn Sie Assets erstellen, bevor Sie diese als Bestellposition erhalten, ändert sich der Status von Bestellungen und Bestellpositionen in **Ausstehende Lieferung**.
Empfangen	Wenn bestellte Assets im angegebenen Lager eintreffen und Sie auf **Empfangen** klicken, ändert sich der Status von Bestellungen und Bestellpositionen in **Empfangen**.
Abgebrochen	Sie können eine Bestellung abbrechen bzw. stornieren, wenn der Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** lautet. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellungen stornieren.

Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung

Der Datensatz der Bestellung und der Datensatz der Bestellposition enthalten beide das Datumsfeld **Erwartete Lieferung**.

Das Feld **Erwartete Lieferung** kann in beiden Datensätzen bearbeitet werden. Durch Bearbeiten des Felds in einem Datensatz kann das Feld im anderen Datensatz geändert werden.

- Wenn Sie der Bestellung ein erwartetes Lieferdatum hinzufügen und das Feld für das erwartete Lieferdatum in der Bestellposition leer ist, wird das Datum in der Bestellung automatisch zur Bestellposition hinzugefügt.
- Wenn Sie in der Bestellposition ein erwartetes Lieferdatum hinzufügen und das Feld für das erwartete Lieferdatum in der Bestellung leer ist, wird das Datum in der Bestellposition automatisch zur Bestellung hinzugefügt.
- Wenn die Bestellung und die Bestellposition dasselbe erwartete Lieferdatum aufweisen und Sie das Datum in der Bestellung ändern, wird das Datum in der Bestellposition automatisch geändert.
- Wenn Sie das Datum in der Bestellposition in ein späteres Datum als das in der Bestellung angegebene ändern, wird das Datum in der Bestellung in das neue Datum geändert. Das

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

erwartete Lieferdatum einer Bestellposition kann nicht nach dem erwarteten Lieferdatum der zugehörigen Bestellung liegen.

- Wenn Sie das Datum in der Bestellposition in ein früheres Datum als das in der Bestellung angegebene ändern, bleibt das Datum in der Bestellung unverändert.

Bestellungen stornieren

Sie können Bestellungen mit dem Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bestellpositionen können auch aus einer Bestellung storniert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung zum Stornieren.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.
   Alle zugeordneten Bestellpositionen, die nicht eingegangen sind, werden storniert. Alle für die Bestellung erstellten Assets werden gelöscht.

Ein Bestellpositionselement stornieren

Sie können eine Bestellposition mit dem Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie Folgendes, wenn Sie eine Bestellposition stornieren.

- Wenn eine Bestellposition storniert wird und alle anderen Positionen ebenfalls storniert werden, wird die Bestellung storniert.
- Nachdem eine Bestellposition storniert wurde, kann sie erneut bestellt werden, wenn die zugehörige Bestellung nicht storniert oder empfangen wurde.
- Wenn Sie eine Bestellposition stornieren, für die Assets erstellt wurden, werden die Assets aus dem System gelöscht und aus der Bestellung entfernt.
- Wenn Sie dieselbe Bestellposition erneut bestellen, werden die Elemente für diese Position erneut erstellt, wenn die Position den Status **Ausstehende Lieferung** hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** eine Position aus, die Sie stornieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Bestellungen erneut bestellen

Sie können eine stornierte Bestellung erneut bestellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung mit dem Status **Abgebrochen**.
3. Klicken Sie auf **Bestellen**.
   Der Status ändert sich für die Bestellung und alle zugehörigen Bestellpositionen in **Bestellt**.

Ein Bestellpositionselement erneut bestellen

Sie können eine stornierte Bestellposition erneut bestellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** eine Position mit dem Status **Abgebrochen** aus.
4. Klicken Sie auf **Bestellen**.
   Das Feld **Status** der Bestellposition ändert sich basierend auf dem Feld **Status** der zugehörigen Bestellung. Wenn die Bestellung beispielsweise den Status **Ausstehende Lieferung** hat, ändert sich der Status der Bestellungsposition in **Ausstehende Lieferung**, und die Assets für die Bestellposition werden automatisch erstellt.

Assets erstellen und für den Anfragesteller reservieren

Erstellen Sie Assets vor der Auslieferung, damit Sie den Asset-Datensatz bereits zu einem frühen Zeitpunkt im Prozess mit einem Asset-Tag und der Seriennummer erstellen und das Asset für den Benutzer reservieren können, der es angefordert hat. Der Empfänger kann nur die zu empfangenden Assets auswählen, da die Assets bereits erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einige Anforderungen müssen genehmigt werden, bevor Artikel in der Anforderung bezogen werden können. Im Basissystem müssen Anforderungen über 1.000 USD genehmigt werden. Um den Genehmigungsschwellenwert von 1.000 USD und andere Workflow-Attribute zu ändern, bearbeiten Sie den Workflow „Service Catalog-Anforderung“.

Wenn das Asset den Status **Auf Lager** hat, wird das Feld **Reserviert für** beibehalten, wenn das Asset empfangen und in einem Lager abgelegt wird. Wenn sich der Asset-Status in **In Gebrauch** ändert, wird das Feld **Reserviert für** in **Zugewiesen an** umbenannt. Wenn das Feld **Reserviert für** einen Namen enthält, wird der Name beim Umbenennen des Felds beibehalten. Ein Benutzer mit der Rolle „asset“ kann den Namen im Feld **Zugewiesen an** ändern. Das Ändern des Namens ist hilfreich, wenn ein IT-Techniker 10 Laptops bestellt und diese einzelnen Benutzern zuweisen muss.

Hinweis: Wenn Assets nicht vor der Lieferung erstellt werden, werden sie beim Eingang von Bestellungen automatisch aus Bestellpositionen erstellt. Sie können auch die Asset-Details eingeben und erhalten sie, wenn die Bestellungen eingehen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Bestellungen** > **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe mit dem **Status Offen** und der **Kurzbeschreibung Anforderungselemente beziehen**.
3. Klicken Sie auf **Quellenanforderung**.
   - Wenn die Anforderung bereits erfüllt wurde oder die Elemente in der Anforderung nicht bezogen werden können, ist die Schaltfläche **Quellenanforderung** ausgeblendet.
   - Wenn dem angeforderten Artikel kein Modell zugewiesen ist, wird der Artikel nicht im Dialogfeld für den Anforderungsbezug aufgeführt.
   - Alle Artikel in der Bestellung, die eine Restmenge von **0** haben, werden nicht im Dialogfeld für den Anforderungsbezug angezeigt.
4. Wählen Sie ein **Ziel-Lager** aus.
5. Wählen Sie die Option **Auftrag erstellen** für einen oder mehrere aufgelistete Artikel aus.
6. Wählen Sie für jeden Artikel, für den eine Bestellung erforderlich ist, einen Lieferanten im Feld **Lieferant** aus.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Navigieren zu **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
9. Öffnen Sie die Bestellung, die Sie gerade erstellt haben.
   Wenn Sie eine Bestellung für mehr als einen Artikel erstellt haben, wurden möglicherweise mehrere Bestellungen angelegt.
10. Wählen Sie **Bestellen** aus.
    Nach der Bestellung von Artikeln können der Bestellung keine zusätzlichen Bestellpositionen hinzugefügt werden.
    Der Status aller Bestellpositionen ändert sich in **Bestellt**.
11. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Hardware-Assets vor Lieferung erstellen**, um automatisch Hardware-Assets für alle Bestellpositionen zu erstellen.
    Hardware-Assets werden in der zugehörigen Liste **Assets** aufgeführt. Klicken Sie auf ein Asset in der Liste, um den Asset-Datensatz anzuzeigen. Außer bei Verbrauchsgütern enthält das Feld **Reserviert für** den Namen des Benutzers, der die ursprüngliche Anforderung gestellt hat.

    Sie können auch Assets für einzelne Bestellpositionen erstellen. Navigieren Sie in einer Bestellung zur zugehörigen Liste **Bestellpositionen**, und klicken Sie auf eine bestimmte Bestellpositionsnummer. Klicken Sie dann auf den zugehörigen Link **Hardware-Assets vor Lieferung erstellen**. Nur die Hardware-Assets, die in der Bestellposition enthalten sind, werden erstellt.

Zugehörige Informationen

Asset-Status und Substatus festlegen

Modelle

Assets empfangen

Assets können empfangen und dem System hinzugefügt werden, wenn sie an ein Lager geliefert werden.

Benutzer mit einer entsprechenden Beschaffungsrolle können Assets empfangen. Wenn eine Bestellung mehrere Bestellpositionen enthält, können die Positionen zu unterschiedlichen

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

Zeiten empfangen werden. Dies ist nützlich, wenn Artikel in verschiedenen Sendungen im Lager ankommen. Der Bestellstatus ändert sich erst dann in **Empfangen**, wenn alle Bestellpositionen eingegangen sind.

Alternativ zum Empfangen von Assets bei deren Ankunft haben Sie die Möglichkeit, Assets zu erstellen, bevor sie ankommen, und diese für den Anforderer zu reservieren.

Assets empfangen

Wenn Assets empfangen und an ein Lager geliefert werden, werden sie dem System hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Assets empfangen:

- Wenn Sie keine Hardware-Assets vorab erstellt haben, können Sie Asset-Details eingeben und die Assets für Benutzer reservieren.
- Auch ein Überempfang einer Bestellung ist möglich, d. h., die empfangene Menge kann größer als die bestellte Menge sein.
- Wenn Sie mehrere Artikel mit verschiedenen Empfangslagern bestellt haben, können Sie diese zum gleichen Zeitpunkt empfangen.

Prozedur

1. Zeigen Sie Bestellungen an.

UI	Aktion
Core-UI	Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
Hardware-Asset-Arbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Hardware-Asset-Arbeitsbereich** > **Beschaffung**. **b.** Wählen Sie die Registerkarte **Bestellungen** aus.
Enterprise Asset WorkWorkspace	**a.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Enterprise-Asset** > **Beschaffung**. **b.** Wählen Sie die Registerkarte **Bestellungen** aus.
OT-Asset-Arbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **OT-Asset-Arbeitsbereich** > **Beschaffung**. **b.** Wählen Sie die Registerkarte **Bestellungen** aus.

2. Wählen Sie eine Bestellung mit dem **Status Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** aus.
3. Wählen Sie **Empfangen** aus.
   Der Bildschirm „Bestellung erhalten“ wird mit der Liste der bestellten Produkte angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Empfangen** für die Positionen, die Sie erhalten.
5. So empfangen Sie Software-Assets:

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

a. Bearbeiten Sie das **Empfangslager**, wenn die Artikel in einem anderen Lager angekommen sind als in dem in der Bestellung angegebenen.

b. Bearbeiten Sie die **Eingangsmenge**, wenn die Anzahl der gelieferten Artikel nicht mit der bestellten Anzahl übereinstimmt.

c. Bearbeiten Sie die **Kosten pro Einheit**, wenn sich der Preis zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Ankunft im Lager geändert hat.
Geben Sie eine Zahl ein. Die Zahl kann Dezimalzahlen enthalten.

d. Wählen Sie **Erfassen Sie Asset-Tags**, um Asset-Details einzugeben.
Sie können keine Details für Assets eingeben, die über die empfangenen Rechte hinausgehen.

e. Klicken Sie im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags** auf **Neue Zeile einfügen**.

f. Geben Sie das Asset-Tag, die Seriennummer, die Rechte und den Lizenzschlüssel ein.

6. So empfangen Sie Hardware- und Verbrauchsgüter-Assets:

a. Bearbeiten Sie das **Empfangslager**, wenn die Artikel in einem anderen Lager angekommen sind als in dem in der Bestellung angegebenen.

> **Hinweis:** Bei Erhalt des Asset-Pakets wird das Asset-Paket mit dem Status **Gruppe** erstellt. Sie müssen die einzelnen Assets unter dem Asset-Paket hinzufügen.

b. Bearbeiten Sie die **Eingangsmenge**, wenn die Anzahl der gelieferten Artikel nicht mit der bestellten Anzahl übereinstimmt.

c. Wählen Sie die Schaltfläche **Reservieren**, um den Artikel zu reservieren.
Wenn ein reservierter Artikel empfangen wird, werden die Felder **Status** und **Substatus** im entsprechenden Asset-Datensatz automatisch auf **Auf Lager** und **Reserviert** festgelegt.
Wenn die Schaltfläche **Reservieren** für einen Artikel nicht ausgewählt wird, werden die Felder **Status** und **Substatus** im entsprechenden Asset-Datensatz auf **Auf Lager** und **Verfügbar** festgelegt.

> **Hinweis:** Verbrauchsgüter können nicht reserviert werden.

d. Wählen Sie in der Liste **Reserviert für** einen Benutzer aus, für den Sie das Asset reservieren möchten.

Wenn im Feld **Angefordert für** des Bestellpositionsformulars ein Name angegeben wurde, wird der Name automatisch hinzugefügt, kann jedoch geändert werden.

Sie können im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags** mehrere Benutzer hinzufügen.

e. Wählen Sie **Erfassen Sie Asset-Tags**, um Asset-Details einzugeben.

Sie können keine Details für Assets eingeben, die über die empfangene Menge hinausgehen. Sie können Assets auch für einen Benutzer reservieren.

> **Hinweis:** Wenn Sie die Assets vorab erstellt haben, müssen Sie diejenigen auswählen, die Sie annehmen möchten.

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

f. Wählen Sie im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags Neue Zeile einfügen**.

g. Geben Sie das Asset-Tag und die Seriennummer ein.
Wenn Sie die Anwendung Enterprise Asset Management oder OT Asset-Management aktiviert haben, werden auch die **MAC-** Adressfelder angezeigt.

h. Wählen Sie in der Liste **Reserviert für** den Benutzer aus, für den der Artikel bestellt wurde.
Wenn im Feld **Angefordert für** des Bestellpositionsformulars ein Name angegeben wurde, wird der Name automatisch hinzugefügt, Sie können ihn jedoch ändern.

i. Bearbeiten Sie die **Kosten pro Einheit**, wenn sich der Preis zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Ankunft im Lager geändert hat.
Geben Sie eine Zahl ein. Die Zahl kann Dezimalzahlen enthalten.

7. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Bestätigungsmeldung mit den Details der empfangenen Assets wird angezeigt.
8. Wählen Sie **OK** aus.

Ein Wareneingangsschein wird automatisch erstellt und kann in der zugehörigen Liste **Wareneingangsscheine** eingesehen werden. Wenn Artikel in einer Bestellung zu unterschiedlichen Zeiten eingehen, wird jedes Mal, wenn ein Artikel der Bestellung empfangen wird, ein neuer Wareneingangsschein erstellt. Wenn zum Beispiel 30 Laptops bestellt wurden und in drei separaten Sendungen angekommen sind, werden drei Wareneingangsscheine erstellt.

Für jeden Hardwareartikel werden unterschiedliche Assets erstellt. Bei Software-Assets wird für jede Lizenz ein einzelnes Asset erstellt, wenn Sie die Rechte nicht teilen. Bei Verbrauchsgütern werden vorhandene Assets aktualisiert, andernfalls werden neue Assets erstellt.

Wareneingangsscheine erstellen

Wareneingangsscheine werden während des Asset-Empfangs automatisch erstellt. Sie können Wareneingangsscheine auch manuell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Wareneingangsschein für eine Bestellung erstellt wurde, werden alle Felder im Datensatz der Bestellung in schreibgeschützt geändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Empfangen** > **Wareneingangsscheine**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Im Feld **Anzahl** wird automatisch eine Nummer zugewiesen. Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden automatisch dem Feld **Empfangen** hinzugefügt.

3. Wählen Sie eine **Bestellung** aus.
Im Auswahlfenster werden nur Bestellungen mit dem Status **Bestellt**, **Ausstehende Lieferung** oder **Angefordert** aufgelistet. In der Spalte **Lieferant** wird der Lieferant aufgeführt, der in der Bestellung angegeben ist. In der Spalte **Versenden an** wird das in der Bestellung angegebene Ziel-Lager angegeben.

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

4. Wählen Sie ein **Empfangslager** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Wareneingangsschein eine Wareneingangsbelegzeile hinzu, um die Artikel aus der Bestellung zu identifizieren, die empfangen wurden.

Wareneingangsbelegzeilen erstellen

Wenn Assets in einem Lager ankommen und Sie diese empfangen, wird ein Wareneingangsschein für die Bestellung erstellt. Sie erstellen eine Wareneingangsbelegzeile, um die spezifischen Assets und Mengen zu identifizieren, die empfangen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Asset bereits vorhanden ist, wird der Asset-Datensatz aktualisiert, wenn Sie die Wareneingangsbelegzeile speichern. Wenn das Asset noch nicht vorhanden ist, wird ein neuer Hardware- oder Software-Asset-Datensatz erstellt. Die Felder **Modellkategorie** und **Configuration Item** im neuen Asset-Datensatz werden anhand der Informationen in der Anforderung, der Bestellung oder dem Wareneingangsschein automatisch gefüllt. Wenn Angaben zum **Asset-Tag** und zur **Seriennummer** vorhanden sind, werden sie nicht überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Empfangen** > **Wareneingangsscheine** und öffnen Sie einen Wareneingangsschein.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Wareneingangsbelegzeilen Neu**.
   Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt.
   - Eine Nummer wird im Feld **Anzahl** zugewiesen.
   - Im Feld **Empfangen** werden das aktuelle Datum und die Uhrzeit hinzugefügt.
   - Im Feld **Empfangen von** wird der aktuell angemeldete Benutzer hinzugefügt.
3. Wählen Sie im Feld **Bestellposition** das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie eine Bestellposition aus.
   Das Feld **Bestellposition** ist obligatorisch, wenn dem übergeordneten Wareneingangsschein eine Bestellung zugeordnet ist. Es können nur Bestellpositionen ausgewählt werden, die mit derselben Bestellung verknüpft sind, die mit dem übergeordneten Wareneingangsschein verknüpft ist.
4. Geben Sie im Feld **Menge** die Anzahl der empfangenen Artikel ein.
   Zum Beispiel wurden fünf Artikel bestellt, aber nur zwei werden empfangen.
5. Wahlweise: Bearbeiten Sie die Felder **Empfangen von**, **Angefordert für** und **Kosten pro Einheit** nach Bedarf.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das Feld **Empfangslager** im Wareneingangsbeleg-Datensatz wird schreibgeschützt.

Verbrauchsgüter

Ein Verbrauchsgut ist ein Produkt, das in Menge gekauft und verteilt wird. Es wird der Modellkategorie „Verbrauchsgut“ zugewiesen, und der Asset-Datensatz verfolgt die

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

verfügbare Menge und die Gesamtkosten. Wenn Verbrauchsgüter empfangen werden, werden sie mit einen vorhandenen Verbrauchsgut-Datensatz zusammengeführt, sofern verfügbar.

Damit die Datensätze zusammengeführt werden können, darf das Verbrauchsgut nicht in einem aktiven Transferauftrag aufgeführt werden, und die Felder **Modell**, **Standort**, **Modellkategorie**, **Lager**, **Status** und **Substatus** des Asset-Datensatzes müssen übereinstimmen.

Wenn Verbrauchsgüter mit einem vorhandenen Verbrauchsgut-Datensatz zusammengeführt werden, werden die Kosten für die zusätzlichen Verbrauchsgüter zu denen der im Datensatz vorhandenen Verbrauchsgüter hinzuaddiert. Wenn zum Beispiel 50 Computertastaturen ankommen und 20 Tastaturen des gleichen Modells im Empfangslager vorhanden sind, werden die zwei Datensätze zusammengeführt und zeigen 70 Tastaturen im Lager mit kombinierten Gesamtkosten an.

Wenn im Empfangslager kein übereinstimmender Verbrauchsgut-Datensatz vorhanden ist, wird ein Datensatz erstellt. Nachdem die Verbrauchsgüter empfangen wurden, wird die Menge aktualisiert. Einzelne Verbrauchsgüter werden jedoch nicht mehr in der Anwendung Beschaffung verfolgt und nicht in Wareneingangsbelegzeilen angezeigt.

Hinweis: In der zugehörigen Liste einer Bestellung werden keine Details zu Verbrauchsgütern angezeigt. Sie können Verbrauchsgüter also nicht über eine Bestellung nachverfolgen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Verbrauchsgütern finden Sie unter Verbrauchsgüter erstellen.

Integration mit externen Beschaffungsanwendungen

Verwalten Sie einen End-to-End-Beschaffungsprozess, indem Sie externe Beschaffungsanwendungen mit Software Asset Management integrieren, und erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in den externen Beschaffungsanwendungen. Software Asset Management verfolgt diese Anforderungen und generiert automatisch Berechtigungen oder Berechtigungsimportfehler, nachdem diese Anforderungen in der externen Beschaffungsanwendung empfangen wurden.

Durch die Integration von Software Asset Management mit externen Beschaffungsanwendungen haben Sie folgende Optionen:

- Gewinnen Sie End-to-End-Transparenz der gesamten Kaufanforderung bis zur Erstellung von Berechtigungen.
- Automatisieren Sie den gesamten Prozess der Erstellung von Softwareanforderungen für die Erstellung von Berechtigungen.
- Reduzieren Sie Fehler bei der Erstellung von Berechtigungen.

Bevor Sie beginnen

- Installieren Sie Software Asset Management Professional (com.snc.samp). Weitere Informationen finden Sie unter Software Asset Management anfordern .

  Hinweis: Software Asset Management Professional ist nicht erforderlich, um die Anwendung „Asset-Management – Beschaffung Integration“ zu installieren, aber dafür, die gesamte Funktionalität zu nutzen.

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

- Aktivieren Sie das Plugin Beschaffung (com.snc.procurement). Weitere Informationen finden Sie unter Beschaffung aktivieren.
- Installieren Sie die Store-Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Management – Beschaffung Integration installieren.

Asset-Management – Beschaffung Integration installieren

Sie können die Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Asset-Verwaltung – Beschaffung-Integration im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Now Support

Nachdem Asset-Management – Beschaffung Integration berechtigt wurde, können Sie sich an den Now Support wenden, um diese Anwendung zu installieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

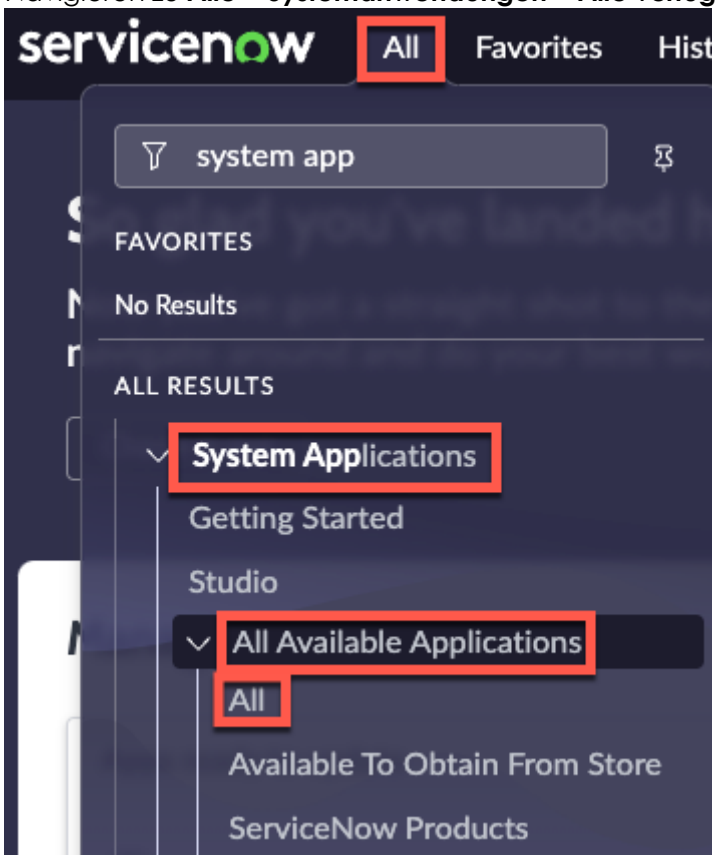
Geplante Aufgaben und Tabellen werden mit Asset-Management – Beschaffung Integration installiert:

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Asset-Management – Beschaffung Integration installierte Komponenten.

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

Prozedur

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



2. Suchen Sie die Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration (app-itam-procurement-integration) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

   In einer Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Asset-Management – Beschaffung Integration installierte Komponenten

Mit der Aktivierung von Asset-Management – Beschaffung Integration werden mehrere Komponentenarten installiert, beispielsweise Tabellen und geplante Aufgaben.

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

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
ITAM - Sync <procurement_integration_profile_name> Bestellungen	Ruft täglich den Status der bereits erstellten Anforderungen ab. Diese geplante Aufgabe wird automatisch erstellt, wenn Sie das Integrationsprofil veröffentlichen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Beschaffungsintegrationsprofil [itam_procurement_integration_profile]	Enthält die Details der Beschaffungsintegrationen von Drittparteien, die mit der Anwendung Beschaffung in ServiceNow verbunden sind.
Beschaffungsintegrationsaufträge [itam_procurement_integration_job]	Enthält die Zuordnungsinformationen eines Beschaffungsintegrationsprofils mit den zugehörigen geplanten Aufgaben.
Ergebnisse der geplanten Aufgabe bei der Integration [itam_procurement_integration_job_log]	Enthält die Details zum Fehler bei der Ausführung der geplanten Aufgabe.

Domänentrennung und Asset-Management – Beschaffung-Integration

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

Support-Stufe: Erweitert

- Umfasst die Stufen **Basis** und **Standard**.
- Ein datengesteuerter Prozess ermöglicht es Service Provider-Kunden, die Geschäftslogik basierend auf definierten Anwendungsfällen zu ändern. Diese Konfigurationen sind UI-basiert und ausfallsicher, sodass Konfigurationen von einem Kunden sich nicht auf einen anderen auswirken können.
- Mandanten der Instanz müssen die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter für sich selbst konfigurieren können. Diese Logik und diese Parameter würden für die normale Funktion der Anwendung erwartet.

Beispiel-Anwendungsfall: Mandanten-Kunden einer gemeinsam genutzten Umgebung müssen in der Lage sein, Änderungen an der Auswirkungs-, Dringlichkeits- und Prioritätsmatrix vorzunehmen, um die Priorität in ihrer Domäne festzulegen.

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

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

Integrationsüberblick Asset-Management – Beschaffung

Domänentrennung ist in allen Aspekten der Integrationsanwendung Asset-Management – Beschaffung vorhanden.

So funktioniert Domänentrennung in der Asset-Management – Beschaffung-Integration

- Sie können in jeder Domäne mehrere Beschaffungsintegrationsprofile erstellen. Sie dürfen nur ein veröffentlichtes und aktives Profil in jeder Domäne haben, einschließlich der übergeordneten Domäne.
- Damit die Bestellung eine Anforderung in Ihrer externen Einkaufsanwendung erstellen kann, muss in der Domäne der Bestellung ein veröffentlichtes Beschaffungsintegrationsprofil vorhanden sein.
- Alle Bestellungen, Bestellpositionen, Wareneingangsscheine, Wareneingangsbelegzeilen, Berechtigungen, Berechtigungsimportfehler und Kostenzeilendatensätze, die Sie erstellt haben, werden mit der entsprechenden Domäne der Bestellung gestempelt.

Die Tabelle „Beschaffungsintegrationsauftrag“ [itam_procurement_integration_job] ist nicht domänengetrennt.

Allerdings ist jeder Beschaffungsintegrationsauftrag einem Beschaffungsintegrationsprofil zugeordnet. Die Auftragsausführung synchronisiert nur die Aktualisierungen aus der externen Einkaufsanwendung mit den Bestellungen, die mit dem entsprechenden Beschaffungsintegrationsprofil gestempelt sind.

Domänengetrennte Tabellen

- Beschaffungsintegrationsprofil [itam_procurement_integration_profile]
- Protokoll für Beschaffungs-Integrationsauftrag [itam_procurement_integration_job_log]

Benötigte Plugins

- Erweiterung für Domänentrennung (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Beschaffung (com.snc.procurement)

Andere unterstützte Plugins

Servicekatalog – Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Integration mit Coupa

Durch die Integration von Coupa mit Software Asset Management können Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa erstellen. Software Asset Management verfolgt diese Anforderungen und generiert automatisch Berechtigungen oder Berechtigungsimportfehler, nachdem diese Anforderungen von Coupa empfangen wurden.

Hinweis: Diese Integration ruft keine Anforderungen, die am Coupa erstellt wurden, in Software Asset Management ab.

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

Bevor Sie beginnen

- Installieren Sie die Store-Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Management – Beschaffung Integration installieren.
- Installieren Sie Software Asset Management Professional. Weitere Informationen finden Sie unter Software Asset Management anfordern .

  Hinweis: Software Asset Management Professional ist nicht erforderlich, um die Store-Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration (app-itam-procurement-integration) zu installieren, aber, um das gesamte Feature zu nutzen.

- Coupa-Spoke aktivieren Weitere Informationen finden Sie unter Coupa-Spoke .
- Aktivieren Sie das Plugin „Beschaffung“ (com.snc.procurement). Weitere Informationen finden Sie unter Beschaffung aktivieren.

Referenzdaten synchronisieren

Sowohl ServiceNow ServiceNow als auch Coupa haben ihre eigenen Tabellen und Referenzdatentypen. Für eine reibungslose und erfolgreiche Integration müssen Sie die Daten synchronisieren, auf die Sie verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzdatensynchronisierung.

Warnung: Wenn Sie Daten nicht synchronisieren, können beim Erstellen einer Anforderung in Coupa einige Probleme auftreten.

Coupa-Integrationsprofile erstellen

Über ein von Ihnen erstelltes Coupa-Integrationsprofil können die Status der durch dieses Profil erstellten geplanten Beschaffungsaufgaben, Berechtigungen und Berechtigungsimportfehler überprüft werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Erstellen Sie eine OAuth 2.0-Verbindung mit Coupa, um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth 2.0 – Erste Schritte mit Coupa-API . Speichern Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel zur späteren Verwendung an einem sicheren Ort.

Sie müssen folgende Anwendungsbereiche festlegen, wenn Sie eine OAuth 2.0-Verbindung mit Coupa erstellen.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.common.read
- core.contract.read
- core.contract.write
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read

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

- core.inventory.common.write
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.invoice.write
- core.item.read
- core.item.write
- core.legal_entity.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.sourcing.pending_supplier.read
- core.sourcing.pending_supplier.write
- core.sourcing.read
- core.sourcing.response.award.write
- core.sourcing.response.read
- core.sourcing.response.write
- core.sourcing.write
- core.supplier.read
- core.lieferant.write
- core.user.read
- core.user.write

Hinweis: Wenn diese Anwendungsbereiche nicht der Client-ID und dem geheimen Clientschlüssel zugeordnet sind, schlägt der OAuth-Token-Flow bei ServiceNowfehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge** > **Einkauf** > **Procurement-Integrationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Erstellen Sie ein neues Beschaffungsintegrationsprofil

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Beschaffungsintegrationsprofils. Beispiel: `Coupa-Integration`.
Verbindung und Anmeldeinformationen	Verbindungs- und Anmeldealias für Coupa. Dieses Feld wird automatisch mit **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth** ausgefüllt.
Profiltyp	Integrationsprofiltyp. Wählen Sie **Coupa-Integration**.
Status	Status des Integrationsprofils. ◦ Wenn Sie das Integrationsprofil nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf „Entwurf“ gesetzt. ◦ Wenn Sie das Integrationsprofil bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf „Veröffentlicht“ gesetzt.
Aktiv	Dieses Feld ist nur dann sichtbar und auf „true“ gesetzt, wenn das Integrationsprofil veröffentlicht ist. Wenn Sie dieses Feld auf „false“ setzen, werden die dem Integrationsprofil zugeordneten Anforderungen nicht erstellt und nicht nachverfolgt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie das Vorschausymbol ⓘ neben dem Feld „Verbindung und Anmeldeinformationen“.
   Sie werden zum Formular „Aliasse für Verbindung und Anmeldeinformationen“ zurück geleitet.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **die Option Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen aus,** um Anmeldeinformationen für die Verbindung zu erstellen.
7. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.

Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen

Feld	Beschreibung
Name (Verbindung)	Name, der die Verbindung eindeutig identifiziert. Beispiel: `Coupa-OAuth-Verbindung`.
Verbindungs-URL	URL zum Herstellen einer Verbindung mit Coupa. Verwenden Sie das Format `https://<Coupa-Instanz-URL>`.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Verwenden Sie für Kundeninstanzen das Format `https://{Name_Organisation}.coupahost.com`. ◦ Verwenden Sie für Partner- und Vorführungsinstanzen das Format `https://{Name_Organisation}.coupacloud.com`.
Name (Anmeldeinformation)	Name, der die Anmeldeinformation eindeutig identifiziert. Zum Beispiel `Coupa OAuth-Anmeldeinformation`.
Token-URL	URL, die dazu dient, das OAuth-Token zu erstellen. Verwenden Sie das Format `https://<Coupa-Instanz-URL>/oauth2/token`.
OAuth-Client-ID	Bezeichner (Kunden-ID), der in Coupa erstellt wurde.
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Schlüsse (des Kunden), der in Coupa erstellt wurde.

8. Wählen Sie **OAuth-Token erstellen und abrufen** aus.
   Ihre Instanz von ServiceNow erstellt eine OAuth-Instanz für Coupa und leitet Sie dann automatisch zum Formular „Integrationsprofil“ zurück.
9. Wahlweise: Erstellen Sie einen untergeordneten Alias, der Verbindung und Anmeldeinformationen für dieses Integrationsprofil eindeutig identifizieren kann.
   Das erste Coupa-Integrationsprofil, das Sie erstellen, verwendet den standardmäßigen (übergeordneten) Alias für Verbindung und Anmeldeinformationen für Coupa.
   Jedes weitere Coupa-Integrationsprofil, das Sie erstellen, benötigt einen eindeutigen untergeordneten Alias, mit dem es möglich ist, Verbindung und Anmeldeinformationen der verschiedenen Integrationsprofilen zu unterscheiden.

   a. Wählen Sie im Formular für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen den Link unter **Untergeordnete Aliasse > Parentalias=*** ** zum Hinzufügen untergeordneter Aliasse aus.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld „Name“ einen Namen für den untergeordneten Alias ein.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Speichern**.

   e. Nachdem das Formular neu geladen wurde, wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.

   f. Wiederholen Sie die Schritte 7 und 8.

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

g. Klicken Sie im Formular „Integrationsprofil“ im Feld „Verbindung und Anmeldeinformationen“ auf das Suchsymbol, um den von Ihnen erstellten untergeordneten Alias zu suchen und auszuwählen.
Durch Auswahl des untergeordneten Alias wird der Alias dem Integrationsprofil zugeordnet. Ihre Instanz von ServiceNow verwendet diesen Alias, um die Verbindung und die Anmeldeinformationen für dieses Integrationsprofil zu identifizieren.

10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse
Nachdem Sie das Integrationsprofil veröffentlicht haben, wird die geplante Aufgabe *ITAM – Sync Coupa purchase orders* täglich ausgeführt und ruft den Status der bereits erstellten Anforderungen ab.

Hinweis: Wenn Sie keine Anforderung erstellt haben, wird die geplante Aufgabe nicht ausgeführt.

Sie können diese Informationen einsehen, indem Sie auf die Registerkarte **Beschaffungsintegrationsaufträge** klicken.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie, ob die geplante Aufgabe *ITAM – Sync Coupa purchase orders* erfolgreich ausgeführt wurde, indem Sie die Registerkarte **Ergebnisse der geplanten Aufgabe bei der Integration** auswählen. Wenn die Aufgabe fehlgeschlagen ist, können Sie die Liste der Fehler wie folgt aufrufen:

1. Wählen Sie im Formular „Beschaffungsintegrationsprofil“ die zugehörige Liste **Protokoll für Beschaffungsintegrationsauftrag** aus.
2. Öffnen Sie den Aufgabenprotokolldatensatz, in dem der angezeigte Status als fehlgeschlagen angezeigt wird.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Details des Asset-Auftragsprotokolls** aus, um den Grund für den Auftragsfehler zu ermitteln.

Erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa über die Anwendung ServiceNow Beschaffung, um Software zu erwerben.

Wenn Sie das Integrationsprofil Coupa löschen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Integrationsprofile für externe Beschaffungsanwendungen löschen.

Anforderungen für Coupa über die Anwendung Beschaffung erstellen

Erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa über die Anwendung ServiceNow Beschaffung, um Software zu erwerben.

Vorbereitungen
Um eine Anforderung für Coupa über die Anwendung ServiceNow Beschaffung zu erstellen, müssen Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Ein Coupa-Integrationsprofil erstellen und veröffentlichen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Coupa-Integrationsprofile erstellen.
- Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen erstellte Bestellung über mindestens eine Bestellposition verfügt und dass alle Bestellpositionen für Softwareprodukte sind.
- Synchronisieren Sie die Referenzdatentypen in den Anwendungen ServiceNow Beschaffung und Coupa. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzdatensynchronisierung.

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

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, können Sie in Coupa eine Anforderung erstellen.

Wenn die Bedingungen nicht erfüllt sind, werden in Coupa keine Anforderungen erstellt, und der veraltete Beschaffungs-Flow wird in der Anwendung Beschaffung fortgesetzt.

Erforderliche Rolle: sam_admin und procurement_integrator

Hinweis: Die Rolle procurement_integrator wird der Rolle sam_admin hinzugefügt. Die Rolle procurement_integrator gestattet es dem SAM-Administrator, Verbindungen und Aliasse einzusehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt folgende Optionen, um eine Anforderung für Coupa zu erstellen:

- Wenn ein Anwender Software über Servicekatalog anfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelement vom Serviceportal anfordern .
- Wenn eine Rolle der Typen procurement_user oder sam_admin eine Bestellung direkt in der Anwendung Beschaffung erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellungen erstellen.
- Wenn ein Rolle des Typs sam_user eine Bestellung direkt über das Formular für Korrekturoptionen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Softwaremodellergebnisse an .

Es gibt folgende Anforderungstypen:

- **Kataloganforderung**: Eine Anforderung, die für einen Artikel erstellt wurde, der bereits in der externen Einkaufsanwendung vorhanden ist.
- **Nicht-Kataloganforderung**: Eine Anforderung, die für einen Artikel erstellt wurde, der nicht im Produktkatalog des Unternehmens vorhanden ist.

Weitere Informationen zum Erstellen von Bestellungen finden Sie unter Bestellungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschaffung** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bestellung – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellung.
Fällig am	Das Datum, bis zu dem die **Gesamtkosten** der Bestellung bezahlt werden müssen.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem die Bestellung aufgegeben wurde.
Versenden an	Das Lager, an das die Artikel in der Bestellung versendet werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wirkt sich jedoch nicht auf die Erstellung von Anforderungen für Software auf Coupa aus.
Auftragsdatum	Das Datum, an dem die Bestellung erstellt wurde.

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

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der Bestellung: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Empfangen**, **Angefordert** oder **Angehalten**.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Bestellung zugewiesen ist.
Rechnung an	Der Standort, der für die Zahlung der **Gesamtkosten** der Bestellung verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Bestellung.
Abschnitt „Allgemein“	
Versand	Die Liefermethode, die beim Versenden der Artikel in der Bestellung verwendet werden soll.
Bedingungen	Die Zahlungsbedingungen der Bestellung: **Kredit**, **Netto 30 Tage** oder **Netto 90 Tage**.
Versandkosten	Der Betrag, der für die im Feld **Versand** angegebene Liefermethode bezahlt werden muss.
Gesamtkosten	Die Summe aller Artikelkosten in der Bestellung und die Versandkosten.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung des Inhalts der Bestellung.
Abschnitt „Details“	
Anfängliche Anforderung	Die Datensatznummer der Anforderung, für die die Artikel in der Bestellung erforderlich sind.
Angefordert von	Der Anwender, der die Artikel in der Bestellung anfordert. **Hinweis:** Die E-Mail-Adresse des Anwenders, der die Artikel in der Bestellung anfordert, muss in den Anwendungen Coupa und ServiceNow Beschaffung identisch sein.
Angefordert	Das Datum, an dem der Benutzer im Feld **Angefordert von** die Artikel in der Bestellung angefordert hat.
Bestellt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem auf die Schaltfläche **Bestellen** im Bestellformular geklickt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die der Bestellung zugeordneten Artikel voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** angegebenen Lager ankommen. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn der **Status** der Bestellung **Empfangen** oder **Abgebrochen** lautet. (Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung .)
Empfangen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Bestellstatus in **Empfangen** geändert wurde.
Vertrag	Die Datensatznummer des Vertrags mit dem Lieferanten, bei dem die Artikel in der Bestellung bestellt werden.
Abteilung	Die Abteilung, die für die Bezahlung der Bestellung verantwortlich ist.
Budget-Nummer	Die der Bestellung zugeordnete Budget-Nummer.

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

Feld	Beschreibung
Lieferantenaccount	Der mit der Bestellung verknüpfte Lieferantenaccount.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen Sie **Speichern**.
   Sie können Bestellpositionen hinzufügen, um anzugeben, was Sie bei diesem Lieferanten bestellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Bestellung finden Sie unter Bestellpositionselemente erstellen. Eine Anforderungsposition mit einer eindeutigen ID wird in Coupa erstellt.
5. Nachdem Sie mindestens eine Bestellposition hinzugefügt haben, wählen Sie **Bestellung** aus.
   Eine Anforderungs-ID wird in Ihrer Bestellung angezeigt, und die entsprechenden Anforderungspositions-IDs werden in Ihren Bestellpositionen angezeigt.

   Hinweis: Warten Sie etwas und laden Sie dann das Bestellformular erneut, um die generierten IDs oder Fehler einsehen zu können.

Ergebnisse

Nachdem der Status der Bestellung in Coupa auf **Empfangen** gesetzt wurde, werden folgende Aktivitäten durchgeführt:

- **Assets** und **Wareneingangsscheine** werden erstellt, und Sie finden die **Bestellnummer** im Bestellformular.
- Die Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration generiert automatisch Berechtigungen.
- Bei Erhalt der Assets erstellt die geplante Aufgabe *ITAM - Sync Coupa purchase orders* einen Wareneingangsschein und Belegzeilen desselben in der Anwendung ServiceNow Beschaffung. Dieser Auftrag ruft auch die Coupa-Felder wie Teilenummer des Herstellers, Status und Eingangsmenge ab. Die von Coupa über die Empfangstransaktionen zurückgegebenen Werte werden zum Füllen der erstellten Berechtigungen verwendet. Wenn diese Werte jedoch nicht in den Wareneingangsscheinen verfügbar sind, verwendet die Anwendung Asset-Management – Beschaffung Integration die in der Bestellung der Anwendung Beschaffung ausgefüllten Werte.
- Wenn in der Bestellung eine Diskrepanz besteht, gibt Asset-Management – Beschaffung Integration Berechtigungsimportfehler aus. Sie können die Fehler einsehen, indem Sie die Registerkarte **Berechtigungsimportfehler** unter einer Bestellung, einer Bestellposition und einer Wareneingangsbelegzeile auswählen.

Referenzdatensynchronisierung

Für eine erfolgreiche Integration von Coupa mit Software Asset Management müssen Sie die folgenden Referenzdatentypen in der Anwendung ServiceNow Beschaffung und in Coupa synchronisieren.

Formular „Anforderung“ oder „Bestellung“

Coupa-**Anforderungsfeld**	ServiceNow Beschaffung-**Bestellungsfeld**	**Beschreibung**
Angefordert von	Angefordert von	Die E-Mail-Adresse, die dem Datensatz „Angefordert von“ zugeordnet ist, wird verwendet, um den entsprechenden

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

Formular „Anforderung“ oder „Bestellung“ (Fortsetzung)

Coupa-**Anforderungsfeld**	ServiceNow Beschaffung-**Bestellungsfeld**	**Beschreibung**
		Referenzdatensatz in Coupa zu finden.

Felder „Anforderungsposition“ oder „Bestellposition“

Coupa-Anforderungspositionsfelder	ServiceNow Beschaffung-**Bestellpositionselementfelder**	**Beschreibung**
Lieferant	Lieferant	Lieferant, von dem das Softwareprodukt bestellt werden sollte.
Stückpreis	Kosten	Kosten bzw. Preis eines einzelnen Produktmodells, einschließlich Rabatte.
Währung	Kosten	„Währung“ ist ein Referenzfeld in Coupa. Stellen Sie für eine erfolgreiche Integration sicher, dass die Währungscodes für Coupa und ServiceNow übereinstimmen.
Artikel	Katalogelement	Die Coupa-Elemente und ServiceNow Beschaffung-Katalogelemente müssen denselben Anzeigenamen verwenden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Kataloganforderungen verwendet.
Beschreibung	Produktmodell	Das Modell der Bestellposition. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Nicht-Kataloganforderungen verwendet.

Integrationsprofile für externe Beschaffungsanwendungen löschen

Wenn Sie keine externe Beschaffungsanwendung mehr zum Erstellen von Softwareanforderungen über Software Asset Management verwenden möchten, können Sie das Integrationsprofil löschen.

Ein sam_admin kann ein Integrationsprofil löschen, indem er im Datensatz des Integrationsprofils **Löschen** auswählt.

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

Wenn Sie ein Profil für eine direkte Integration löschen, werden alle geplanten Aufgaben und die mit dem Profil verknüpften Aufgabenergebnisse gelöscht. Die Referenzen des Integrationsprofils werden auch aus den Datensätzen der Bestellung bei ServiceNow entfernt.

Nachdem Sie das Integrationsprofil gelöscht haben, berücksichtigt Software Asset Management keine in Bearbeitung befindlichen Anforderungen. Stellen Sie sicher, dass alle in Bearbeitung befindlichen Anforderungen abgeschlossen sind, bevor Sie das Integrationsprofil löschen.

Domain Separation und Beschaffung

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

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

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

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

So funktioniert Domänentrennung in Beschaffung

Zum Erstellen oder Bearbeiten von Bestellungen (POs) oder PO-Einzelposten, bei denen die Domäne unterschieden wird, müssen Kunden in der richtigen Domäne arbeiten. Wenn Sie eine Konfiguration anpassen, müssen Sie sich in der Domäne befinden, in der Sie arbeiten. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die richtige Domäne auszuwählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Produktkatalog

Der Produktkatalog enthält eine Reihe von Informationen zu einzelnen Modellen. Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Asset-Manager verwenden den Produktkatalog als zentrales Repositorium für Modellinformationen.

Ein detaillierter und gut gepflegter Produktkatalog kann mit den Informationen zu Servicekatalog, Asset, Beschaffung, Anforderung, Vertrag und Lieferant koordiniert werden.

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

Im Produktkatalog veröffentlichte Modelle werden automatisch im Servicekatalog veröffentlicht. Der Servicekatalog enthält Informationen über Waren (Modelle) und Dienstleistungen. Wenn das Modell von mehreren Lieferanten verfügbar ist, kann ein Modell mehrfach aufgeführt werden. Modelle sind in der Asset-Management-Anwendung enthalten.

Beachten Sie bei der Arbeit mit dem Produktkatalog die folgenden Punkte.

- Ein Produktkatalogelement kann mit mehreren Lieferantenkatalogartikeln oder mit einem einzelnen Modell verknüpft werden.
- Ein Modell kann nur ein Produktkatalogelement haben.
- Ein Lieferantenkatalogelement kann nur ein einziges Produktkatalogelement haben.

Zugehörige Informationen

Asset und CI Management

Mit Produktkatalog installierte Komponenten

Die folgenden Komponenten werden mit dem Produktkatalog-Plugin installiert.

Für den Produktkatalog sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten stellen verschiedene Modelle, Modellkategorien, Produktkatalogartikel, Lieferantenkatalogartikel und Lieferanten bereit.

Mit Produktkatalog installierte Tabellen

Das Produktkatalog-Plugin fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Hardware-Katalog [pc_hardware_cat_item]	Speichert alle Hardwarekatalogelemente, die aus der Basistabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] veröffentlicht wurden. Erweitert die Tabelle „Produktkatalogartikel“ [pc_product_cat_item].
Produktkalatogartikel [pc_product_cat_item]	Speichert alle Informationen für den Produktkatalog. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item].
Softwarekatalog [pc_software_cat_item]	Speichert alle Softwarekatalogelemente, die aus der Basistabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] veröffentlicht wurden. Erweitert die Tabelle „Produktkatalogartikel“ [pc_product_cat_item].
Lieferantenkatalogelement [pc_vendor_cat_item]	Speichert alle Informationen zu Lieferantenkatalogelementen.

Mit Product Catalog installierte Rollen

Das Product Catalog-Plugin fügt die folgenden Rollen hinzu.

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
model_manager	Kann CMDB-Modelle erstellen.	keine
category_manager	Kann alles tun, was Modellmanager können, und kann und Modellkategorien verwalten.	model_manager

Mit Product Catalog installierte Skripteinbindungen

Das Product Catalog-Plugin fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
ProductCatalogUtils	Utilities zum Erstellen und Verwalten von Product Catalog-Elementen, die aus Lieferantenkatalogelementen und -modellen abgeleitet wurden.

Mit Produktkatalog installierte Clientskripts

Das Produktkatalog-Plugin fügt das folgende Clientskript hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Skriptinhalte
Modellfelder festlegen	[pc_vendor_cat_item]	Fügt die Beschreibung und den Preis hinzu, falls sie nicht vorhanden sind, wenn ein Lieferantenkatalogelement zum Produktkatalog hinzugefügt wird.

Zugehörige Informationen

Clientskripts

Mit Produktkatalog installierte Geschäftsregeln

Das Produktkatalog-Plugin fügt folgende Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Modell löschen	[pc_product_cat_item]	Löscht den Link in einem Modell, wenn der Link aus dem Produktkatalog entfernt wird.
Untergeordnete Produktkatalogeinträge erstellen	[cmdb_hardware_product_model]	Erstellt beim Erstellen eines gebündelten Modells Einträge für alle Artikel im gebündelten Modell im Produktkatalog.
Mit Produktkatalogelement synchronisieren	[pc_vendor_cat_item]	Aktualisiert das entsprechende Feld im Produktkatalog, wenn ein Feld aktualisiert wird.
Mit Produktkatalogelement synchronisieren	[cmdb_model]	Aktualisiert das entsprechende Feld im

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

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Produktkatalog, wenn ein Feld aktualisiert wird.

Zugehörige Informationen

Geschäftsregeln

Modelle

Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Modelle werden verwendet, um Assets über verschiedene Asset-Anwendungen der ServiceNow-Plattform hinweg zu verwalten und zu verfolgen, darunter Produktkatalog, Asset-Management und Beschaffung.

Modelldefinitionen können auf vom Lieferanten bereitgestellten Kriterien basieren, z. B. dem Herstellernamen Apple MacBook Pro, oder einer anwenderdefinierten Abstraktion, z. B. Graphic Designer Workstation. Alle Modellinformationen sind in der Produktkatalog-Anwendung gespeichert.

Ein Modell kann einer oder mehreren Modellkategorien angehören. Zum Beispiel kann ein Laptop ein Computer und ein Server sein. Modelldefinitionen geben an, ob das Modell ein Asset, ein Configuration Item oder beides erstellt. Einem Hardwaremodell-Datensatz können kompatible Hardwaremodelle hinzugefügt werden.

Wenn nicht anders angegeben, erfordert die Arbeit mit Produktmodellen die Rolle „model_manager“. Diese Rolle ist in anderen Rollen wie „sam“, „category_manager“ und „asset“ enthalten.

Modelle erstellen

Modelle werden in erstellt **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle** Modul.

Unter Modellformular – Felder finden Sie eine Liste der Felder, die in allen Modellen unabhängig vom Typ des Modells angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Asset-Management

Beschaffung

Modellformular – Felder

Das Modellformular enthält Felder, die für alle Arten von Modellen gelten.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens *glide.cmdb_model.display_name.shorten* steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden.
Hersteller	Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.
Name	Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder der abstrakte Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. **Laptop Außendienstmitarbeiter**.
Edition	Die Edition des Softwaremodells, z. B. **Professional**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.

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

Feld	Beschreibung
Modellkategorien	Die Kategorien, denen das Modell zugewiesen ist. Dieses Feld ist eine Glide Liste und kann nicht zum Erstellen von Berichten verwendet werden.
Asset-Nachverfolgungsstrategie	Der Prozess, mit dem das Modell verfolgt werden kann. Wählen Sie aus Folgendem: • **Zur Kategorie wechseln**: Das Modell ist transparent, und die Assetklasse wird nur durch die Kategorie definiert. • **Verbrauchsmaterial erstellen**: Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert. • **Keine Assets erstellen**: Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert.
Beschaffungsmethode	Die Methode zum Kauf des Modells. Optionen sind **Beide**, **Kaufen** und **Leasing**.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit des Modells.
Abschreibung	Das Abschreibungsschema für das Modell.
Schrottwert	Der geschätzte Wert, den ein Asset bei seinem Verkauf am Ende seiner Nutzungsdauer erzielt. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde. Wenn Sie die Systemeigenschaft *glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup* auf „true“ setzen, können Sie die Modellnummer von Hardwaremodellen über das Skript „MakeAndModelJS“ suchen.
Strichcode	Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden vom Hersteller vergeben.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem: • **Capex**: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. • **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Zertifiziert	Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.
Anmerkungen	Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.
Assets	Die mit diesem Modell erstellten Assets. Diese Erstellung kann eine beliebige Kombination von Assets und Configuration Items enthalten. Zum Beispiel können Sie mit einem einzigen Hardwaremodell Assets und keine Configuration Items,

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

Feld	Beschreibung
	Configuration Items und keine Assets haben oder beides erstellen.
Configuration Items	Die Configuration Items, die von diesem Modell erstellt wurden. Kann eine beliebige Kombination von Assets und Configuration Items enthalten.
Produktkatalog	Die Informationen zum Modell, wie sie im Produktkatalog und Servicekatalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Produktkatalog veröffentlicht wurde.

Hardwaremodelle erstellen

Verwenden Sie Hardwaremodelle zum Verfolgen von Ausrüstungs-Assets wie Servern und Racks. Sie können ein neues Hardwaremodell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Die aufgelisteten Hardwaremodellfelder befinden sich im Informationsabschnitt des Formulars.

Modellformularfelder für Hardwaremodelle

Feld	Beschreibung
Höhe (U)	Die Gesamthöhe des Hardwareprodukts in Zoll.
Durchflussrate (cfm)	Die Flussrate des Hardwaremodells, ausgedrückt in Quadratfuß pro Minute.
Geräuschpegel (Bel)	Die Geräuschmessung in Bels (1 Bel = 10 Dezibel).

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einem Hardwaremodell kompatible Modelle hinzufügen

Sie können einem Hardwaremodell-Datensatz kompatible Hardwaremodelle hinzufügen; dies ist gute Methode zum Verfolgen von Hardware-Assets, die zusammenarbeiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Hardwaremodelle, die in Gebündelte Modelle enthalten sind, können nicht als kompatible Modelle hinzugefügt werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Hardwaremodells.
3. Klicken Sie auf **Kompatibilität hinzufügen**.
4. Wählen Sie ein kompatibles Modell aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das ausgewählte Modell wird in der zugehörigen Liste **Kompatibilität** aufgeführt.

Zugehörige Informationen

Modelle

Gebündelte Modelle

Einem Hardwaremodell Ersatzmodelle hinzufügen

Sie können einem Hardwaremodell-Datensatz Ersatzmodelle hinzufügen, um nachzuverfolgen, welche Hardwaremodelle anstelle eines anderes Hardwaremodells verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel kann ein 19-Zoll-Monitor ein gültiger Ersatz für einen 17-Zoll-Monitor sein. Beachten Sie, dass Ersatzmodelle gerichtet sind, in diesem Fall ist ein 17-Zoll-Monitor kein Ersatz für einen 19-Zoll-Monitor. Informationen zu gültigen Ersatzmodellen sind hilfreich, wenn Sie beim Erstellen von Transferaufträgen Modelle auswählen.

Wenn Sie Ersatzmodelle auswählen, beachten Sie die folgenden Bedingungen.

- Ersatzmodelle können mit Transferaufträgen beim Arbeitsmanagement verwendet werden. Ersatzmodelle werden nicht bei der Teilebeschaffung im Procurement verwendet.
- Hardwaremodelle, die in Gebündelte Modelle enthalten sind, können nicht als Ersatzmodelle hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Hardwaremodells.
3. Klicken Sie auf **Ersatz hinzufügen**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf der linken Seite auf ein Hardwaremodell.
   Das Hardwaremodell wird der **Liste** auf der rechten Seite hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Modell ist in der zugehörigen Liste **Ersatz** aufgeführt.

Zugehörige Informationen

Modelle

Gebündelte Modelle

Transferaufträge verwalten

Beschaffung

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

Verbrauchsgüter-Modelle erstellen

Verbrauchsgüter sind Artikel, die als Gruppe und nicht einzeln verfolgt werden. Ein Beispiel für Verbrauchsgüter sind Computertastaturen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Verbrauchsmaterial-Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Es gibt keine speziellen Felder für Verbrauchsgüter-Modelle.
   Alle Verbrauchsgüter, die Sie erstellen und dem neuen Modell zuweisen, werden in der zugehörigen Liste **Verbrauchsgüter** im Modelldatensatz angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gebündelte Modelle

Ein Gebündeltes Modell ist ein einzelnes Modell, das aus mehreren Einzelmodellen besteht. Zum Beispiel können ein Laptop, ein Drucker, eine Tastatur und eine Maus zu einem einzigen Gebündelten Modell kombiniert werden. Wenn Sie einem Benutzer ein Asset aus dem Gebündelten Modell zuweisen, erhält diese Person alle Komponenten des Bündels.

Das gebündelte Modell ist eine Vorlage zum Definieren der Art von Assets, die Teil von Asset-Paketen sein sollen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bündel-Assets** im Formularlayout „Produktmodell“, um die Integrität zwischen Asset-Paketen und gebündelten Modellen aufrechtzuerhalten. Sobald Sie das Kontrollkästchen aktiviert haben, wird der Status des gebündelten Modells standardmäßig auf **Build** gesetzt. Im Build-Status können Sie Änderungen am gebündelten Modell vornehmen. Sobald Sie den Status in **In Produktion** ändern, können keine Änderungen am gebündelten Modell mehr vorgenommen werden. Mit diesem schreibgeschützten gebündelten Modell können Sie nun Asset-Pakete des gebündelten Modells erstellen. Sie können den Status des gebündelten Modells nur dann in **Build** zurücksetzen, wenn dem gebündelten Modell keine Asset-Pakete zugeordnet sind.

Hinweis: Die Funktionalität des Kontrollkästchens **Bündel-Assets** ist nur mit der lizenzierbaren Anwendung Hardware Asset Management verfügbar. Hardware Asset Management ist im ServiceNow Store verfügbar. Weitere Informationen zur Funktionalität von Asset-Paketen finden Sie unter Asset-Pakete .

Gebündelte Modelle können abstrakt oder konkret sein.

Zusammenfassung

Erlaubt die Verwendung eines Modells in mehreren Bündeln. Das abstrakte Bündel wird als Container erstellt. Ein Asset im Bündel wird als Hauptkomponente angegeben. Modellkategorien definieren, welche Assets in einem Bündel enthalten sein können. Modellkategorien definieren auch, was die Hauptkomponente eines Bündels sein kann.

Fügen Sie eine Hauptkomponente hinzu, um das Verfolgen der Bündelkomponenten zu erleichtern. Erstellen Sie beispielsweise ein abstraktes Bündel, indem Sie einen Computer als Hauptkomponente und eine Maus und eine Tastatur als zusätzliche Komponenten hinzufügen. Wenn das Bündel einem Benutzer zugewiesen wird, zeigt der Asset-Datensatz für den Computer

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

den Computer, die Maus und die Tastatur als dem Benutzer zugewiesen an. Abstrakte Bündel werden häufiger verwendet als konkrete Bündel.

Konkret

Dies ist ein festes Bündel, dessen Hauptkomponente ein Asset ist. Geben Sie die Hauptkomponente und die anderen Komponenten an, um ein exaktes Bündel zu erstellen. Konkrete Bündel ermöglichen keine Viele-zu-Viele-Beziehung zu Modellen.

Beachten Sie die folgenden Tipps, wenn Sie Gebündelte Modelle erstellen und verwenden.

- Bündel können in Bündeln geschachtelt werden.
- Jede Art von Modell kann in einem Bündel verwendet werden.
- Ist ein übergeordneter Link definiert, sind die der Zuweisung und dem Status der untergeordneten Assets zugehörigen Felder schreibgeschützt. Sie werden basierend auf den Zuweisungs- und Statusfeldern des übergeordneten Assets ausgefüllt.
- Wenn Sie eine Änderung am übergeordneten Bündel vornehmen, sind die untergeordneten Elemente im Bündel betroffen. Wenn Sie beispielsweise einer Person ein Bündel zuweisen, zeigen alle untergeordneten Asset-Datensätze dieselbe Person als zugewiesene Person an.
- Bündel können nicht vorab zugeordnet werden.
- In einem Bündel werden Verbrauchsgüter verbraucht, und Assets werden auf den gleichen Status festgelegt wie die Hauptkomponente.
- Nur das Bündel, nicht einzelne Komponenten, können Teil eines Transferauftrags sein.
- Über die Modellkategorie können Sie die zulässigen Komponenten für ein Bündel steuern. Zum Beispiel kann die Modellkategorie **Server** so festgelegt werden, dass Server niemals in Bündeln erlaubt sind.
- Um eine Softwaresammlung zu erstellen, müssen Sie eine Suite anstelle eines Gebündelten Modells erstellen.
- Eine Softwarelizenz kann nicht die Hauptkomponente eines Bündels sein.

Um ein abstraktes Modell zu erstellen, legen Sie die Modellkategorie auf **Bündel** fest, und fügen Sie die Komponenten hinzu. Um ein konkretes Modell zu erstellen, erstellen Sie ein Modell in der **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle** Modul und fügen Sie Komponenten hinzu.

Zugehörige Informationen

Vorab zugeordnete Assets erstellen

Verbrauchsgüter verbrauchen

Modellkategorie

Modellkomponenten zu einem Bundle hinzufügen

Fügen Sie einem Modell Modellkomponenten nach Bedarf hinzu, z. B. wenn Sie ein Bündel um zusätzliche Assets erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager und asset

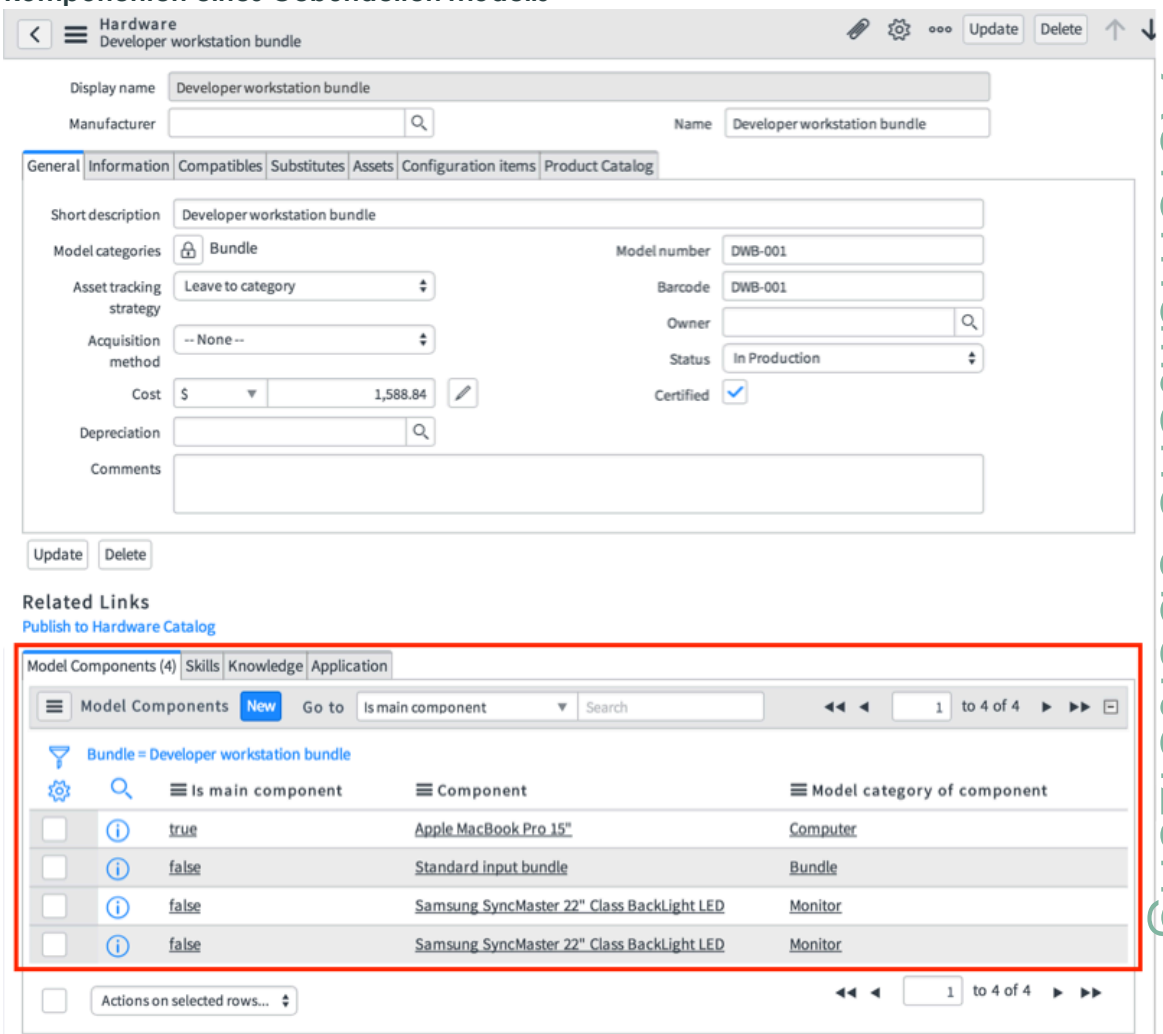
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Bündel-Datensatz.

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

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** auf **Neu**.
4. Wählen Sie die **Modellkategorie** der Komponente aus, z. B. **Computer**.
5. Wählen Sie die **Komponente** aus, z. B. **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Ist Hauptkomponente**, wenn dies die Komponente ist, an die andere Komponenten angehängt sind.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7, um weitere Komponenten zum Bündel hinzuzufügen. Alle Komponenten, die Sie dem Gebündelten Modell hinzufügen, werden in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** angezeigt.

Komponenten eines Gebündelten Modells



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Modelle

Modellkomponenten aus einem Bundle entfernen

Entfernen Sie eine Komponente aus einem Gebündelten Modell, z. B. wenn Sie sie durch eine andere Komponente ersetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird kein Komponentenverlauf beibehalten. Wenn Sie eine Komponente aus einem Gebündelten Modell entfernen, wird kein Datensatz gespeichert, der anzeigt, dass die Komponente jemals Teil eines Bündels war.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Bündel-Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** die Komponente aus, die Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Gebündelte Modelle im Produktkatalog veröffentlichen

Sie können gebündelte Modelle im Produktkatalog veröffentlichen, um sie im Servicekatalog verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein gebündeltes Modell nur unter den folgenden Bedingungen veröffentlichen:

- Das Modell muss in der Tabelle „cmdb_model“ erstellt werden.
- Das Modell darf nicht über ein vorhandenes Katalogelement verfügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **In Produktkatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine Kategorie aus.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Softwaremodelle

Softwaremodelle werden im Rahmen des Asset-Management-Prozesses erstellt. Sie können Produktmodelle für Software aus dem Produktkatalog erstellen, Sie können jedoch nicht alle Aspekte der Softwaremodelle verwalten.

Softwaremodelle werden in Softwarezählern verwendet. Weitere Informationen zum Erstellen von Softwaremodellen finden Sie unter Softwaremodelle erstellen .

Anwendungsmodelle erstellen

Sie können Anwendungsmodelle erstellen, die innerhalb eines Scrum-Entwicklungsprozesses verwaltet und verfolgt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Anwendungsmodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Es gibt keine speziellen Felder für Anwendungsmodelle.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Agile Development

Arbeitsauftragsmodelle

Wenn das Arbeitsmanagement aktiviert ist, fügt die ServiceNow-Plattform die Module „Arbeitsauftragsmodelle“ und „Arbeitsaufgabenmodelle“ zum Produktkatalog hinzu.

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ können neue Modelldatensätze definieren, die als Vorlagen zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für allgemeine Prozeduren verwendet werden können.

Modelle, die für VMware-Support und Amazon EC2 erstellt wurden

Wenn Sie Orchestration für VMware und Amazon EC2 aktivieren, erstellt das System Modelle automatisch.

Das System erstellt die folgenden Modelle:

- Eine VMware-Instanz für VMware
- Eine ec2-Instanz für Amazon

Wenn die virtuelle Maschine beendet wird, ändert sich der Asset-Status in **Deaktiviert**.

Fähigkeiten zu einem Modell hinzufügen

Sie können jedem Modell Fähigkeiten zuordnen. Das Erstellen von Zuordnungen zwischen Fähigkeiten und Modellen ist hilfreich, wenn Sie das Arbeitsmanagement verwenden und Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben auf Basis ihrer Fähigkeiten in Bezug auf bestimmte Modelle zuweisen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fähigkeiten** auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie der **Fähigkeiten-Liste** Elemente aus der Liste **Sammlung** hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Modelle im Hardware- oder Softwarekatalog veröffentlichen

Sie können Modelle im Hardware- oder Softwarekatalog veröffentlichen, um die Modelle im Servicekatalog verfügbar zu machen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
   Wenn Sie ein Katalogelement aus einem Modell veröffentlichen, wird durch die Eigenschaft *glide.model.catalog_item_currency* die Währung für das Katalogelement festgelegt. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „false“ festgelegt, und der Wert wird auf die Sitzungswährung des Benutzers festgelegt. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird der Wert auf die Modellwährung festgelegt.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Hardwarekatalog veröffentlichen** oder **In Softwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine Kategorie aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Modelle löschen

Wenn ein Modell nicht mehr benötigt wird, können Sie es löschen, solange keine Assets oder Configuration Items das Modell verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben dem Produktmodell.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen** aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Lieferantenkatalogartikel

Der Lieferantenkatalog ist eine Liste von Waren, die von verschiedenen Lieferanten verfügbar sind.

Ein genauer und vollständiger Lieferantenkatalog erleichtert die Lagerhaltung zum bestmöglichen Preis.

Sie können mehrere Lieferantenkatalogartikel mit einem einzelnen Produktkatalogartikel verknüpfen, wodurch Sie Informationen zu einem einzelnen Artikel bei verschiedenen Lieferanten verfolgen können.

Beispielsweise können Sie für ein iPhone 5-Produktkatalogartikel separate Lieferantenkatalogartikel von Apple und von Amazon erstellen. Wählen Sie den Lieferanten mit dem besten Preis, wenn Sie einen Artikel beziehen. Benutzer benötigen die Rolle „model_manager“, um mit Lieferantenkatalogartikeln zu arbeiten.

Informationen synchronisieren

Bestimmte Informationen werden zwischen Modellen, Produkt- und Lieferantenkatalogartikeln synchronisiert.

Beachten Sie beim Arbeiten mit Modellen, Produkt- und Lieferantenkatalogartikeln Folgendes:

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

- Änderungen am Modelldatensatz aktualisieren Lieferantenkatalogartikel nur dann automatisch, wenn die Lieferantenkatalogartikel veröffentlicht sind, nicht verknüpft.
- Wenn ein Modell mit einem Lieferantenkatalogartikel verknüpft ist, wird der Lieferantenkatalogartikel bei Änderungen am Modell nicht aktualisiert.
- Nach der Veröffentlichung eines Lieferantenkatalogartikels oder Modells im Hardware- oder Softwarekatalog werden einige Felder im Datensatz des Lieferanten- oder Produktkatalogartikels schreibgeschützt. Informationen können nur im Modelldatensatz aktualisiert werden.

Liste der synchronisierten Felder:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Name
- Produkt-ID
- Preis
- Lieferant
- Spezifikationen
- Funktionen
- Modell
- UPC
- Modellnummer
- Kosten
- Hersteller

Lieferantenkatalogelemente erstellen

Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement, um Produktmodelle einem Lieferanten zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Lieferantenkatalogelement – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Artikels wird aus Informationen in den Feldern **Produktmodell**, **Lieferant** und **Produkt-ID** erstellt.
Lieferant	Der Lieferant, der den Artikel bereitstellt.
Produktmodell	Die spezifische Version oder Konfiguration des Artikels.
Nicht auf Lager	Die Option, die angibt, ob der Artikel nicht zum Bestellen verfügbar ist. Dieses Feld ist wichtig, wenn Sie Anforderungselemente

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

Feld	Beschreibung
	beziehen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Artikel zur Bestellung verfügbar ist.
Produkt-ID	Die von Ihrer Organisation zugewiesene Artikelnummer.
Listenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Einzelhandel verkauft wird, ohne vom Lieferanten gewährte Rabatte.
Lieferantenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Lieferantenkatalog verfügbar ist. Wenn der Lieferant einen Rabatt anbietet, spiegelt der Lieferantenpreis den ermäßigten Preis wider.
Rangstufe	Zeigt die Gesamtbewertung für die Produkte und Services dieses Lieferanten an, z. B. „Wertgeschätzter Partner“ oder „Taktischer Vendor“. Die Rangstufe drückt die Meinung Ihrer Organisation über die Leistung dieses Lieferanten aus. Mit ihrer Hilfe kann entschieden werden, ob die Produkte des Lieferanten beworben oder eingestellt werden sollen. Benutzer mit der Rolle „vendor_manager“ können dieses Feld bearbeiten.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Elements.
Abschnitt „Allgemein“	
Produktkatalogartikel	Name des Produktkatalogartikels, wenn der Artikel zum Produktkatalog hinzugefügt wurde. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie ein Lieferantenkatalogelement mit dem Hardwarekatalog verknüpfen möchten.
UPC	Die Strichcodenummer zur eindeutigen Identifizierung und Verfolgung von Artikeln zum Verkauf.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Artikel im Lieferantenkatalog aufzulisten. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um den Artikel im Lieferantenkatalog auszublenden.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Elements.
Informationsabschnitt	
Spezifikationen	Fakten über den Artikel, wie Größe, Gewicht, Version oder Geschwindigkeit.
Funktionen	Bestimmte Eigenschaften oder Unterscheidungsmerkmale des Artikels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Artikel mit dem Hardwarekatalog verknüpfen

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement erstellt haben, verknüpfen Sie den Artikel mit dem Hardwarekatalog zur Ansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit der zugehörige Link **Link zu Hardware-Katalogelement** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Link zu Hardware-Katalogelement**.
4. Wählen Sie ein **Katalogelement** aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Seite wird auf das ausgewählte Hardware-Katalogelement aktualisiert. Der Lieferantenkatalogartikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogartikel** aufgeführt.

Artikel mit dem Softwarekatalog verknüpfen

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement erstellt haben, verknüpfen Sie den Artikel mit dem Softwarekatalog zur Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit der zugehörige Link **Link zu Software-Katalogelement** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Link zu Software-Katalogelement**.
4. Wählen Sie ein **Katalogelement** aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Seite wird auf das ausgewählte Software-Katalogelement aktualisiert. Der Lieferantenkatalogartikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogartikel** aufgeführt.

Elemente im Hardwarekatalog veröffentlichen

Nachdem Sie ein Hardwareelement für den Lieferantenkatalog erstellt haben, veröffentlichen Sie es im Hardwarekatalog zur Ansicht. Der Hardwarekatalog ist ein Abschnitt innerhalb des Servicekatalogs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit der zugehörige Link **In Hardwarekatalog veröffentlichen** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement im Hardwarekatalog veröffentlicht haben, ist der zugehörige Link **In Hardwarekatalog veröffentlichen** nicht mehr verfügbar. Alle Änderungen, die am Datensatz des Lieferantenkatalogelements vorgenommen werden, werden mit den Informationen im Hardwarekatalog synchronisiert.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Hardwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie **OK**.
   Der veröffentlichte Artikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogelement** des Hardwarekatalog-Formulars aufgeführt.

Artikel im Softwarekatalog veröffentlichen

Nachdem Sie einen Software-Artikel für den Lieferantenkatalog erstellt haben, veröffentlichen Sie ihn im Softwarekatalog zur Ansicht. Der Softwarekatalog ist ein Abschnitt innerhalb des Servicekatalogs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit der zugehörige Link **In Softwarekatalog veröffentlichen** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Softwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement im Softwarekatalog veröffentlicht haben, ist der zugehörige Link **In Softwarekatalog veröffentlichen** nicht mehr verfügbar. Alle Änderungen, die am Datensatz des Lieferantenkatalogelements vorgenommen werden, werden mit den Informationen im Softwarekatalog synchronisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **In Softwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie **OK** aus.
   Der veröffentlichte Artikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogelement** des Softwarekatalog-Formulars aufgeführt.

Lieferantenlisten anzeigen

Sie können eine Liste der Lieferanten aus dem Produktkatalog anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste enthält alle Unternehmen, für die die Option **Lieferant** in ihrem Datensatz ausgewählt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferanten**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Lieferanten, um weitere Informationen zu erhalten.

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

Produktkatalogartikel

Produktkatalogartikel sind Hardware und Software, die Sie im Servicekatalog nachverfolgen und anbieten können.

Der Produktkatalog ist eine Servicekatalog -Erweiterung und enthält eine Liste verfügbarer Modelle. Benutzer mit der Rolle „catalog_admin“ können Produktkatalogartikel erstellen, aktivieren und deaktivieren.

Produktkatalogartikel erstellen

Erstellen Sie Hardware- und Software-Produktkatalogartikel, die in den Produktkatalog und den Servicekatalog aufgenommen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Artikel separat aktivieren, bevor sie im Produktkatalog oder Servicekatalog erscheinen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware- und Software-Artikel**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Einige der aufgelisteten Felder werden erst angezeigt, wenn Sie den Produktkatalogartikel speichern.

Produktkatalogartikel – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Artikels, wie er im Produktkatalog angezeigt werden soll.
Kataloge	Katalog, in dem dieser Artikel aufgeführt wird.
Lieferant	Lieferant, der den Artikel bereitstellt. Wenn der Artikel bei mehreren Lieferanten eingekauft wird, verwenden Sie den Lieferantenkatalog, und lassen Sie dieses Feld leer.
Rangstufe	Gesamtbewertung für die Produkte und Services des ausgewählten Lieferanten. Dieses Feld wird in einem Produktkatalogartikel-Datensatz angezeigt, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Modell	Spezifische Version oder Konfiguration des Artikels.
Produkt-ID	Von Ihrer Organisation zugewiesene Artikelnummer.
Preis	Preis, zu dem der Artikel im Produktkatalog verfügbar ist. Geben Sie einen numerischen Wert ein, und wählen Sie die entsprechende Währung aus.
Wiederkehrender Preis	Wiederkehrender Preis des Artikels. Zum Beispiel könnte ein Abonnement für einen Mobiltelefonvertrag 500,00 USD kosten, mit einem monatlichen wiederkehrenden Preis von 30,00 USD.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Intervall, in dem der wiederkehrende Preis anfällt.

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

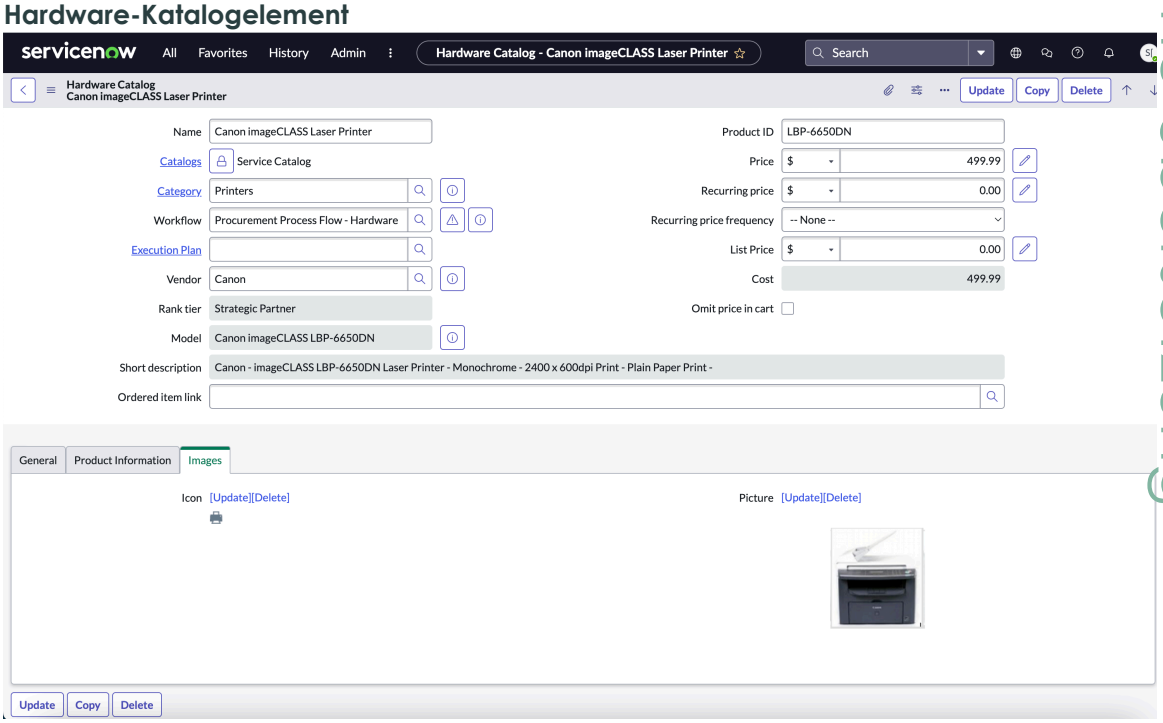
Feld	Beschreibung
Listenpreis	Preis, zu dem der Artikel verkauft wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die **Klasse Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Kosten	Preis, zu dem der Artikel beim Lieferanten eingekauft wurde. Die Kosten könnten unter dem **Listenpreis** liegen, wenn Ihre Organisation einen Rabatt vom Lieferanten erhalten hat. Dieses Feld wird in einem Produktkatalogartikel-Datensatz nur angezeigt, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Preis in Einkaufswagen auslassen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Preis ausgeblendet, wenn der Artikel im Servicekatalog angezeigt wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Preis im Servicekatalog anzuzeigen. Dieses Feld ist nur in einem Produktkatalogartikel-Datensatz sichtbar, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** ist.
Workflow	Der diesem Artikel zugeordnete Workflow. Sie können Aktivitäten, Bedingungen und Phasen des Workflows einsehen, indem Sie **Workflow anzeigen** auswählen.
Ausführungsplan	Diesem Artikel zugeordneter Ausführungsplan.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Elements.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Liste der Links, die weitere Informationen zu Artikeln enthalten. Die Links können für mehrere Artikel wiederverwendet werden.
Klasse	Katalogelementklasse, zu der dieser Artikel gehört. Wählen Sie **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** aus. Dieses Feld ist standardmäßig sichtbar. Wenn Sie den Datensatz als Hardware- oder Software-Katalogelement speichern, wird das Formular in Hardware- bzw. Softwarekatalog umbenannt.
Abschnitt „Allgemein“	
Kategorie	Benannte Gruppe von Artikeln, zu denen der Artikel gehört.
Lieferzeit	Zeit, die für die Lieferung des Artikels benötigt wird, beginnend mit der Bestellung im Produktkatalog.
UPC	Strichcodenummer zur Identifizierung und Verfolgung von Artikeln.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Elements. Die Beschreibung wird in der Produktkatalogliste angezeigt.
Abschnitt „Produktinformationen“	
Kosten	Preis, zu dem der Artikel beim Lieferanten eingekauft wurde. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Klasse Softewarekatalog** ist.
Spezifikationen	Fakten über den Artikel, wie Größe, Gewicht, Version oder Geschwindigkeit.
Funktionen	Bestimmte Eigenschaften oder Unterscheidungsmerkmale des Artikels.
Abschnitt „Bilder“	

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

Feld	Beschreibung
Symbol	Kleines Bild, das neben dem Namen angezeigt wird, wenn der Artikel im Servicekatalog angezeigt wird. Unterstützte Dateitypen sind `jpg`, `png`, `bmp`, `gif` und `jpeg`.
Bild	Ein Bild des Artikels. Unterstützte Dateitypen sind `jpg`, `png`, `bmp`, `gif` und `jpeg`.
Zugehörige Listen	
Enthält	Weitere Katalogelemente, die mit diesem Artikel bereitgestellt werden. Diese zugehörige Liste dient nur zu Informationszwecken.
Variablen	Servicekatalog-Variablen, die diesem Artikel zugeordnet sind. Eine Servicekatalog-Variable erfasst Informationen über Auswahlen, die ein Kunde bei der Bestellung eines Artikels aus dem Servicekatalog trifft, und gibt diese Informationen weiter.
Lieferantenkatalogartikel	Lieferantenkatalogartikel, die diesem Artikel zugeordnet sind. Lieferantenkatalogartikel ermöglichen es Ihnen, Informationen zu diesem Artikel anhand seiner Spezifikationen für jeden Lieferanten zu verfolgen.

Example
Datensatz eines Hardware-Katalogelements mit Symbol und Bild des Artikels.

Hardware-Katalogelement



4. Wahlweise: Klicken Sie auf **Testen**, um eine Vorschau des Artikels aufzurufen, wie er im Servicekatalog angezeigt wird.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Lieferantenkatalogelemente erstellen

Ausführungspläne erstellen

Servicekatalog-Variablen

Produktkatalogartikel aktivieren

Aktivieren Sie einen Produktkatalogartikel, um den Artikel im Produktkatalog und im Servicekatalog verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Artikel entweder in der Listenansicht oder im Datensatz aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware und Software-Artikel**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Einen oder mehrere Artikel in der Listenansicht aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Artikeln in der Datensatzliste, und wählen Sie unter der Liste **Aktivieren** aus.
Aus dem Datensatz aktivieren	Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Aktivieren** aus.

Produktkatalogartikel deaktivieren

Deaktivieren Sie einen Produktkatalogartikel, um den Artikel aus dem Produktkatalog und dem Servicekatalog zu entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Artikel entweder in der Listenansicht oder im Datensatz deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware und Software-Artikel**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
In der Listenansicht deaktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox neben einem oder mehreren Artikeln in der Datensatzliste, und klicken Sie unter der Liste auf **deaktivieren**.
Aus dem Datensatz deaktivieren	Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Deaktivieren** aus.

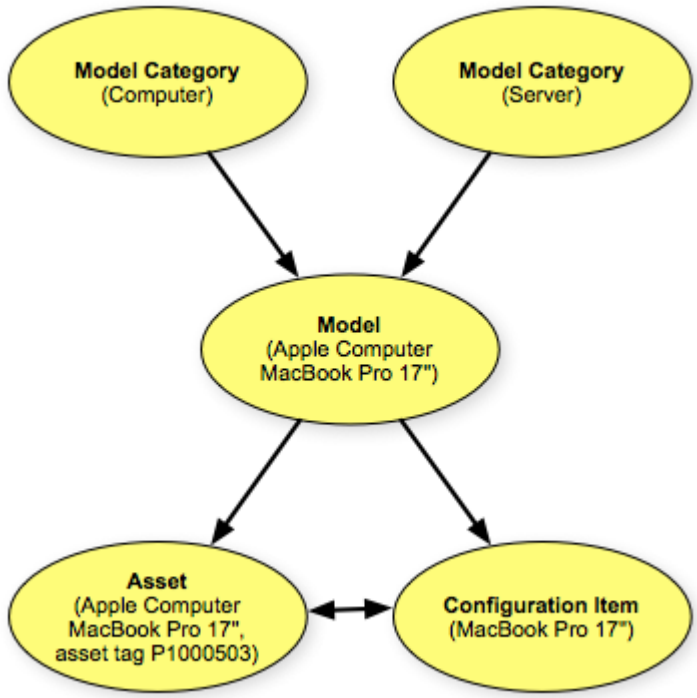
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Modellkategorie

Modellkategorien ordnen CI-Klassen zu Asset-Klassen zu. Modellkategorien sind Teil der Anwendung „Produktkatalog“.

Die Konfiguration der Modellkategorie bestimmt, ob die ServiceNow-Plattform ein Asset aus einem CI erstellt und, falls ja, welche Klasse von Asset. Assetklassen im Basissystem sind **Hardware**, **Softwarelizenz** und **Verbrauchsgut**. Sie können eine Modellkategorie vielen Modellen und ein Modell vielen Modellkategorien zuordnen. Zum Beispiel kann ein bestimmtes Modell eines Computers ein **Computer** und ein **Server** sein.

Modelldiagramm



Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset-Klasse, CI-Klasse und IBI-Klasse zu.

Hinweis: Das Klassenfeld „Installationsbasis“ ist auf dem Formular „Modellkategorie“ nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) installiert ist. Derzeit wird nur das Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] unterstützt, wenn die Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ installiert ist. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Tabelle mit Installationsbasiselement für medizinische Geräte . Wenn eine IBI-Klasse erstellt wird, wird sie einem Asset zugeordnet, wenn das Asset vorhanden ist. Andernfalls wird ein Asset erstellt.

Die Felder in der Asset-Klasse und der IBI-Klasse werden wie folgt synchronisiert:

1. Wenn eine IBI-Klasse aktualisiert wird, werden die Änderungen in den Feldern „Account“, „Verbraucher“, „Standort“ und „Installationsdatum“ mit den entsprechenden Feldern der Asset-Klasse synchronisiert.
2. Wenn eine Asset-Klasse aktualisiert wird, werden die Änderungen in den Feldern „Standort“ und „Installationsdatum“ mit den entsprechenden Feldern der IBI-Klasse synchronisiert.

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

Zugehörige Informationen

CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten

Assetklassen erstellen

Modellkategorien anzeigen

Standardmodellkategorien sind im Produktkatalog enthalten. Sie können eine Liste der Standardkategorien und der von Ihnen erstellten Kategorien anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie eine Modellkategorie, um ihre Details anzuzeigen.

Modellkategorien erstellen

Sie können anwenderdefinierte Modellkategorien für Ihre Instanz hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie beim Erstellen von Modellkategorien Folgendes:

- Das Basissystem stellt eine Modellkategorie für jede CI-Klasse in der CMDB bereit. Erstellen Sie beim Anlegen von *cmdb_ci*-Klassen eine entsprechende Zeile in der Modellkategorietabelle für die zu verwendende Modelltabelle.
- Wenn Sie eine **Assetklasse** für eine vorhandene Modellkategorie auswählen, erstellt das System automatisch Assets für alle Configuration Items, die der Modellkategorie zugeordnet sind, sofern dies konfiguriert ist. Wenn ein Asset nicht automatisch erstellt wird, können Sie das Asset manuell erstellen. Nachdem eine Assetklasse für eine Modellkategorie ausgewählt wurde, kann die Assetklasse nicht mehr geändert werden.
- Die Optionen **Vorabzuordnung zulassen**, **In Gruppen zulassen** und **Als Hauptkomponente zulassen** sind nur verfügbar, wenn eine Asset-Klasse für die Modellkategorie angegeben ist.
- Wenn Sie als Asset-Klasse **Verbrauchsartikel** oder **Softwarelizenz** auswählen, ist die Option **In Gruppen zulassen** verfügbar, jedoch nicht **Vorabzuordnung zulassen** oder **Als Hauptkomponente zulassen**.
- Wenn ein CI aus einer Modellkategorie erstellt wird, für die Asset-Verfolgung erforderlich ist, erstellt das System automatisch einen Asset-Datensatz für die in der Modellkategorie angegebene Assetklasse. Anschließen verknüpft es diesen Asset-Datensatz mit dem CI. Wenn ein Modell angegeben ist, wird die Modellkategorie des CI durch eine Kombination der CI-Klasse und der Liste der vom Modell unterstützten Kategorien bestimmt. Die Asset-Verfolgung wird im Modelldatensatz angegeben.
- Wenn ein Asset aus einer Modellkategorie erstellt wird, für die CI-Verfolgung erforderlich ist, erstellt das System automatisch einen CI-Datensatz für die von der Kategorie angegebenen Klasse und verknüpft ihn mit dem Asset.
- Die Liste der Modellkategorien (**Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**) zeigt alle CI-Klassen und welche Assetklasse auf der Assetseite generiert wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Modellkategorie – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Kategorie.
CI-Klasse	Wenn eine CI-Klasse benötigt wird, muss sie beim Erstellen der Modellkategorie angegeben werden. Sie können die CI-Klasse der Modellkategorie später nicht hinzufügen.
Asset-Klasse	Standardoptionen und alle neuen Asset-Klassen, die Sie erstellt haben. Das Festlegen der Assetklasse löst die Erstellung von Assets abhängig von der ausgewählten Modellkategorie aus. Sie können der Modellkategorie später eine Asset-Klasse hinzufügen, können sie jedoch nach dem Hinzufügen nicht ändern. Wenn Sie **Verbrauchsgut** oder **Softwarelizenz** auswählen, wird das Feld **CI-Klasse** schreibgeschützt, da Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen keine CIs erstellen. Wenn Sie eine CI-Klasse angeben und dann **Verbrauchsgut** oder **Softwarelizenz** auswählen, wird das Feld **CI-Klasse** automatisch in **Keine** geändert. ◦ Asset: Ein Artikel, der einzeln verfolgt werden kann. ◦ Verbrauchsgut: Ein Asset, das nicht einzeln verfolgt wird, z. B. Tastaturen. ◦ Hardware: Ein physisches Computerausrüstungsteil, wie ein Laptop oder ein Server. ◦ Softwarelizenz: Eine rechtliche Aussage, die die Verwendung von Software definiert, z. B. die Anzahl der zulässigen Installationen oder die Bedingungen für die Verteilung.
Klasse des Installationsbasiselements	Klasse, um das Asset als Installationsbasiselement nachzuverfolgen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) installiert ist. Darüber hinaus ist derzeit nur das Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] verfügbar, wenn die Core-Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences“ installiert ist.
Produktmodellklasse	Klassentabelle, in der die Modelle gespeichert werden. Standardwerte: ◦ Anwendung ◦ Verbrauchsgut ◦ Vertrag ◦ Facility

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

Feld	Beschreibung
	◦ Hardware ◦ Service ◦ Software Wenn Sie einen Wert ausgewählt haben, wirkt sich dies auf Tabelleninhalt, Formularansichten und Gesamtfunktionalität der in der Modellkategorie erstellten Modelle aus.
Ist Produktinstanz	Gibt an, ob die Modellkategorie der Produktinstanz zugeordnet ist, bei der es sich um eine logische Gruppierung von Asset, CI und IBI-Klasse handelt. **Hinweis:** Dieses Kontrollkästchen ist schreibgeschützt und wird nur für die Modellkategorie für medizinische Geräte unterstützt. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, wird der Produktinstanzbezeichner (Product Instance Identifier, PID), ein eindeutiger Bezeichner für Asset, CI und IBI-Klasse generiert, wenn Sie ein Asset dieser Modellkategorie erstellen. Für die vorhandenen Assets wird der PID jedoch nur generiert, wenn eines der Asset-Felder wie „Seriennummer“, „Modellkomponenten-ID“ oder „Übergeordnet“ aktualisiert wird.
Vorabzuteilung zulassen	Ermöglicht das Hinzufügen und Verfolgen von Artikeln in dieser Kategorie als vorab zugeordnete Assets.
In Bündel zulassen	Ermöglicht das Verwenden von Artikeln in dieser Kategorie in Bündeln.
Als Hauptkomponente zulassen	Verwenden Sie Artikel in dieser Kategorie als Hauptkomponente in einer Gruppe.
CI-Überprüfung erzwingen	Verhindert, dass das System automatisch Assets in einer bestimmten Modellkategorie erstellt, wenn CIs manuell hinzugefügt oder mit Discovery gefunden werden. Diese Option ermöglicht es einem Administrator, neue CIs zu überprüfen und zu überprüfen, bevor sie als Assets hinzugefügt werden.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Discovery

Assets manuell erstellen

Die Now Platform erstellt unter bestimmten Bedingungen Assets nicht automatisch. Sie können ein Asset manuell nach Bedarf erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den Bedingungen, unter denen ein Asset nicht automatisch erstellt wird, gehören die folgenden.

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

- Erzwungene CI-Verifizierung: Wenn Sie die Checkbox **CI-Verifizierung erzwingen** im Formular Modellkategorie aktivieren, erstellt das System beim Erstellen oder Ermitteln eines CI nicht automatisch ein Asset. Wenn **CI-Überprüfung erzwingen** aktiviert ist, lösen neu erstellte CIs keine automatische Erstellung eines Assets aus. Stattdessen wird bei den neu erstellten CIs das Feld **Überprüfung erforderlich** automatisch auf „true“ gesetzt, wodurch die folgenden UI-Aktionen für das CI angezeigt werden:
  - *Create Asset*: Erstellt ein Asset und legt *Requires verification* auf „falsch“ fest.
  - *Merge CI*: Führt Duplikate eines CI zusammen. Diese Aktion ist nützlich, wenn ein Asset für das CI in einem separaten Prozess erstellt wurde, der ein zugehöriges CI erstellt hat. Dann wurde ein zweites CI entweder manuell oder über die Discovery-Quelle erstellt - und die doppelten CIs wurden nicht ordnungsgemäß zusammengefügt.
- Konfigurationsfehler: In seltenen Fällen kann das System das Asset nicht automatisch erstellen. Dieser Fehler kann auftreten, wenn Sie dem CI das Modell und die Modellkategorie in der falschen Reihenfolge zuweisen.

Befolgen Sie diese Schritte, um ein Asset manuell zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie eine Modellkategorie ohne zugewiesene CI-Klasse.
3. Klicken Sie auf **Assets erstellen**.
   Diese Aktion erstellt Assets aus allen CIs, die zur Verifizierung in dieser Modellkategorie zurückgestellt wurden. Diese Option ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.

Modellkategorien bearbeiten

Alle Standardmodellkategorien können bearbeitet werden, mit Ausnahme der Modellkategorie „Vertrag“. Sie können alle anwenderdefinierten Modellkategorien bearbeiten, die Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie einen Modellkategorie-Datensatz.
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

   Hinweis: Wenn eine CI-Klasse benötigt wird, muss sie beim Erstellen der Modellkategorie angegeben werden. Sie können die CI-Klasse der Modellkategorie später nicht hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Modellkategorien löschen

Wenn eine Modellkategorie nicht mehr benötigt wird, können Sie sie löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Modellkategorien, auf die keine Modelle verweisen, können gelöscht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben dem **Namen** der Modellkategorie.
3. Klicken Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unter der Liste auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.

Domain Separation und Produktkatalog

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

Support-Stufe: Standard

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

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

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

So funktioniert Domänentrennung in Produktkatalog

Die Mitarbeiter und Mandanten des Domänenbesitzers können dieselben Prozesse verwenden, wenn die Arbeit in der richtigen Domäne erfolgt. Wenn Sie eine Konfiguration anpassen, müssen Sie sich in der Domäne befinden, in der Sie arbeiten. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die richtige Domäne auszuwählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Benchmarks

Die Anwendung ServiceNow® Benchmarks bietet Ihnen sofortigen Einblick in Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) und Trends sowie vergleichende Einblicke in die Branchendurchschnittswerte Ihrer Peers und der Leistungsträger der Branche. Sie können die Performance Ihrer Organisation mit anerkannten Branchenstandards vergleichen, eine Ansicht mit einem direkten Vergleich der Performance mit globalen Benchmarks aufrufen und Empfehlungen implementieren, um die Performance zu verbessern.

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

Dieses Video bietet Ihnen einen Überblick über Benchmarks. Überblick über Benchmarks

Erkunden	Einrichten	Verwalten
• Überblick über Benchmarks • Benchmark-KPIs • Domain Separation und Benchmarks	• Benchmarks aktivieren • Benchmark-KPI aktivieren	• Benchmark-KPI verknüpfen oder anpassen • Drilldown innerhalb von Benchmark-KPI-Daten (veraltet)

Verwenden	Problembehandlung und Hilfe
• Dashboard für veraltete Benchmarks • Benchmark-KPI-Daten anzeigen (veraltet) • Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet) • ITSM-Dashboards	• Benchmarks-Fehlerbehebung • Fragen im Benchmarks-Forum stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Überblick über Benchmarks

Die Anwendung ServiceNow Benchmarks erfasst täglich auf sichere Weise Daten zu Ihrer Instanz und fasst diese Daten dann in globalen monatlichen Benchmark-Berichten zusammen.

Dieses Video bietet einen Überblick über die ersten Schritte mit Benchmarks.

Erste Schritte mit Benchmarks

Performance Analytics erfasst tägliche Daten zu Kundeninstanzen. Die Daten des Vormonats werden zu Beginn des Folgemonats über eine regelmäßige Aufgabe hochgeladen. Werden Fehler gemeldet, wird der Vorgang mehrere Male wiederholt.

Während des Monats werden die Daten hochgeladen und zusammengefasst. Mitte des Monats werden die monatlichen Ergebnisse (Ihre Instanzergebnisse, die globalen Ergebnisse und Ihr Rang) in die Kundeninstanz heruntergeladen. Es werden monatlich Empfehlungskandidaten bereitgestellt, die Sie implementieren können, um Ihre KPI-Performance zu verbessern. Sobald die globalen Daten verfügbar sind, wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet.

Über 2850 Kunden von ServiceNow haben sich mittlerweile zur Teilnahme am Benchmarks-Programm entschieden. Alle Kunden von ServiceNow dürfen am Benchmarks-Programm teilnehmen, indem sie der Teilnahme in ihrer Produktionsinstanz von ServiceNow zustimmen. Ausgenommen sind:

- Express-Kunden
- Behördliche Kunden
- Kunden mit Vor-Ort-Instanzen

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

Hinweis: Sie müssen eine Produktionsinstanz haben, um am Benchmarks-Programm teilnehmen zu können.

Managed Service Provider (MSP) und von ihnen verwaltete Instanzen werden unterstützt und haben exklusiven Zugriff auf global aggregierte MSP-Punktzahldaten. Alle Instanzen unterstützen die folgenden Benchmarks, die zum Vergleich im Benchmarks-Dashboard heruntergeladen werden können:

- Global, gilt für alle Kunden
- Branchenkategorie
- Benutzergröße, abhängig von der Anzahl aktiver Benutzer
- Unternehmen in Ihrer Branche und solche, die eine ähnliche Größe wie Ihr Unternehmen haben
- Geografische Regionen

Hinweis:

- Diese Benchmarks werden nicht anhand von MSP-Daten berechnet.
- Neben den oben genannten Benchmarks erhalten Sie auch die Leistungsträger in jeder dieser Kategorien.

Wird die KPI-Konfiguration innerhalb eines Monats geändert, müssen zunächst ein bis zwei Monate lang Daten erfasst werden, bis die monatlichen Werte die Änderung widerspiegeln.

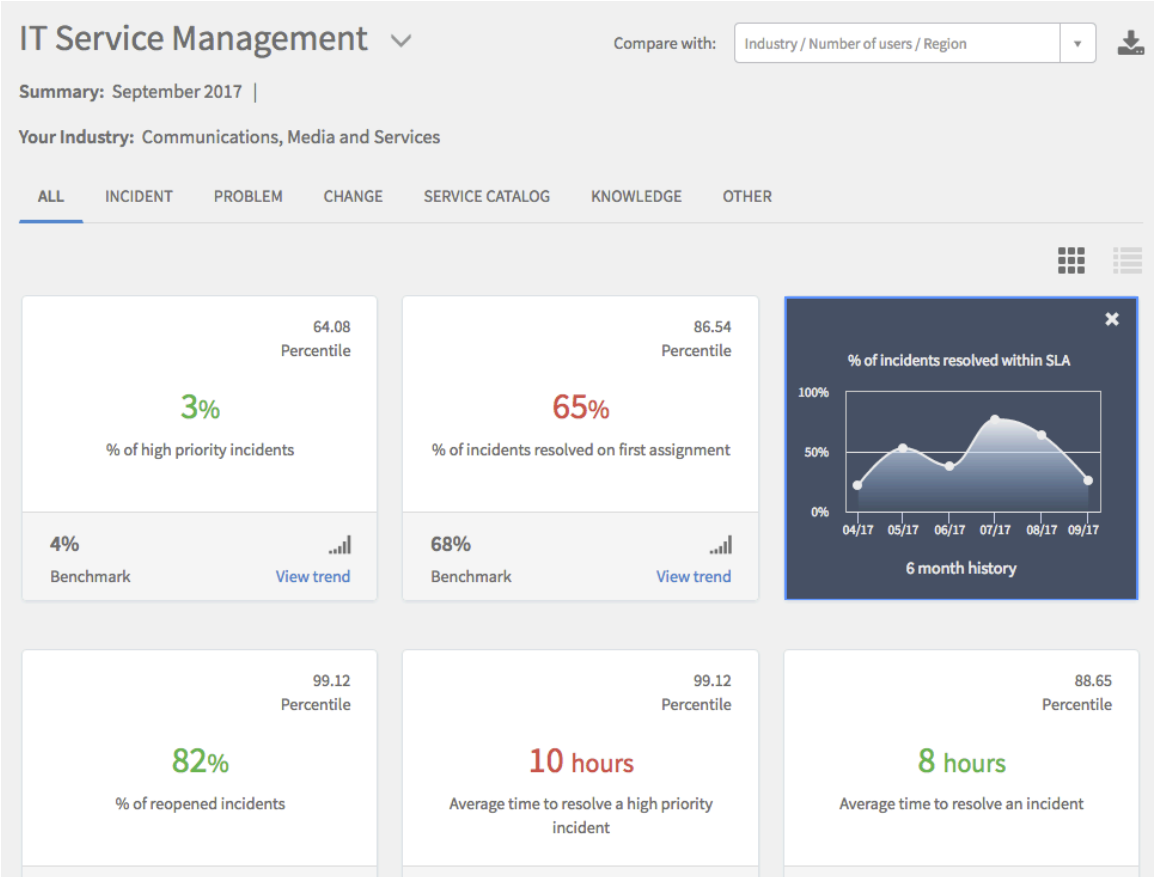
Hinweis: Der Benchmark Scheduler-Benutzer (bm.scheduler) wird mit Benchmarks hinzugefügt. Er ist für die Datenerfassung durch Benchmarks erforderlich.

Schlüsselfunktionen

- Verfügbare KPIs aus anderen ServiceNow-Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.
- Möglichkeit, KPI-Definitionen an Anpassungen anzupassen.
- Benchmarks-Dashboard in Serviceportal (gut darstellbar auf Mobilgeräten)
- Möglichkeit zum Herunterladen von KPI-Berichten.
- Möglichkeit Daten basierend auf den folgenden Parametern zu filtern:
  - Nach Branche, Anzahl der Anwender oder geografischer Region.
  - Unternehmen in Ihrer Branche und solche, die eine ähnliche Anwendergröße wie Ihr Unternehmen haben.
- E-Mail-Benachrichtigung, wenn neue aggregierte monatliche Daten verfügbar sind.
- Prozentuale Rangliste, um Ihre Position innerhalb Ihrer teilnehmenden Peer-Gruppe anzuzeigen.
- Empfehlungskandidaten mit geführtem Setup zur Verbesserung der KPI-Leistung.
- Rollen auf Basis von Produktkategorien zwecks Einschränkung des Datenzugriffs
- Integration mit Performance Analytics für tägliche Datenerfassung und Drilldowns in KPI-Daten

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

Benchmarks-Dashboard



Vorteile

Nutzen	Beschreibung
Globale Anonymität	Betrachter in Ihrer Organisation haben Zugriff auf Benchmarks für Ihre Organisation. Die globalen Benchmarks sind jedoch anonym und enthalten keine Unternehmensinformationen.
Branchenvergleich	Über das Dropdown-Menü **Vergleichen mit** im Benchmarks-Dashboard können Sie die Benchmarks-Ergebnisse nach Branche, Anzahl der ServiceNow-Benutzer oder geografischer Region filtern, um die Ergebnisse relevanter für Ihre Organisation zu machen. • Die Branche wird basierend auf dem Standardbranchencode im Account-Datensatz des Unternehmens ermittelt. • Die Anzahl der Benutzer entspricht der Anzahl aktiver ServiceNow-Benutzer im Unternehmen. So können Sie Ihr Unternehmen mit ServiceNow-Implementierungen ähnlicher Größe vergleichen und Erkenntnisse über Ihr Unternehmen gewinnen. • Die Region wird basierend auf dem Feld **Region** in der Unternehmenstabelle festgelegt.

Automatische Übersetzung

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

Vorteile (Fortsetzung)

Nutzen	Beschreibung
	Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer umfasst, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.
Trends	Sie können die Ergebnisse aller veröffentlichten KPIs sowie den Verlauf der vergangenen sechs Monate sehen. Diese Trenddaten können Sie dann verwenden, um den Fortschritt der Servicebereitstellung für einen spezifischen Zeitraum zu messen, einen entsprechenden Bericht zu erstellen und herauszufinden, was gut funktioniert und was verbessert werden muss.
Empfehlungen	Die Daten werden analysiert, und es werden Empfehlungskandidaten bereitgestellt, mit deren Hilfe Sie die Performance Ihrer KPIs verbessern können. Alle Empfehlungen sind dynamisch und werden monatlich aktualisiert, basierend auf den Daten des Vormonats.
Berichte	Benchmarks Berichte werden monatlich aktualisiert und können im PDF-Format heruntergeladen werden. Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald neue Daten verfügbar sind.

E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer mit der Administratorrolle in Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_admin) und der Rolle Benchmarks-Datenbetrachter (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) erhalten automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung, sobald monatliche Punktzahlen, neu berechnete Verlaufsdaten oder neue KPIs verfügbar sind. Sie müssen die Systemadministratorrolle (Admin) haben, um die Liste der E-Mail-Empfänger ändern zu dürfen.

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die monatlichen globalen Daten verfügbar sind. Monatliche Ergebnisse (Ergebnisse zu Ihrer Instanz und globale Ergebnisse) werden Mitte des Monats in die Kundeninstanz heruntergeladen.
  - Betreff: Neuer monatlicher Benchmarks-Bericht ist jetzt verfügbar
  - Text: ServiceNow Benchmarks wurde mit Daten aus dem Monat <Monat> aktualisiert. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.
- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die Verlaufsdaten der jeweils letzten sechs Monate neu berechnet wurden.

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

- Betreff: Die globalen Benchmarks-Verlaufspunktzahlen wurden aktualisiert
- Text: Die globalen Benchmarks-Punktzahlen der letzten sechs Monate wurden anhand Daten besserer Qualität neu berechnet. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald eine aktualisierte KPI-Version implementiert wird (z. B. mit verschiedenen Fixes).

  - Betreff: Eine oder mehrere Benchmarks-KPI-Versionen wurden geändert
  - Text: Die neuesten Benchmarks-Punktzahlen enthalten eine neue Version folgender KPIs mit Daten besserer Qualität.

    <KPI-Name>.

    Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

Benchmarks Der Zugriff auf Benachrichtigungs-E-Mails erfolgt über **Systemeinstellungen** > **Benachrichtigungen** Navigationsmenü.

Übertragung von Benchmarks-Daten

Ihre Benchmarks-Punktzahlendaten werden automatisch am dritten Tag des Monats in ServiceNow hochgeladen. Globale Punktzahlen werden automatisch am 11. Tag des Monats in Ihre Instanz heruntergeladen.

Sie können die Punktzahlen auch nach diesen monatlichen Stichtagen manuell (bei Bedarf) hochladen oder herunterladen. Führen Sie dazu die geplanten Aufgaben für Benchmarks-Punktzahlen über den aus **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Navigationselement.

- Hochladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am ersten Tag des Monats ausgeführt)
- Herunterladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am neunten Tag des Monats ausgeführt)

Diese bei Bedarf ausführbaren geplanten Aufgaben sind nützlich, wenn das automatische Hochladen oder Herunterladen der Punktzahlen fehlgeschlagen ist und der jeweilige Stichtag bereits verstrichen ist. Sie können auch eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um die Verlaufsdaten für einen Zeitraum von sechs Monaten zu generieren.

Benchmarks-KPI-Kategorien

Benchmarks unterstützt KPIs aus anderen ServiceNow-Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations, Konversations-Schnittstellen, Erfolgs-Dashboard und Strategisches Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Hinweis: Die Kategorien werden nicht im Dashboard Benchmarks angezeigt, es sei denn, ein KPI wird für die Nachverfolgung der Metriken in Benchmarksaktiviert.

Benchmarks-Rollen

Die nachfolgend aufgeführten Rollen wurden mit Benchmarks eingeführt.

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

Eine Übersicht über das Feature Benchmarks in ServiceNow, einschließlich Informationen zur Teilnahme, zur Einrichtung von Benchmarks, zur Interpretation des KPI-Dashboards, zum Aufrufen von KPI-Karten, zu Empfehlungen und zur Implementierung von Empfehlungen

Rollen

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
sn_bm_client.benchmark_admin	• Einrichten von Benchmarks über eine Instanz • Entscheiden über die Teilnahme am Benchmarks-Programm • Aktivieren, Deaktivieren oder Ändern von Indikatoren (einschließlich Ändern von Indikatorquelle, Skript und Bedingungen in Performance Analytics für alle KPIs, die keine anwendungsspezifischen Rollen erfordern) • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer aggregierter Monatsdaten • Alle Funktionen der Rollen Benchmarks-Betrachter und Benchmarks-Empfehlungen	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Anzeigen vollständiger Benchmark-Berichte in Serviceportal • Anzeigen von Datenvisualisierungen und Daten-Drilldowns zwecks Trendanalyse (keine PA-Bewertungslisten) • Herunterladen von Visualisierungen • Anzeigen von Vergleichen hinsichtlich Branchenkategorie oder Größe • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer aggregierter Monatsdaten	

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

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Anzeigen von Empfehlungskandidaten für Benchmark-KPIs	sn_process_optimization_viewer

Benchmarks aktivieren

Sie müssen der Teilnahme an Benchmarks zustimmen, um an der Benchmarks-Datenerfassung teilnehmen zu können. Die Zustimmung zur Teilnahme können Sie jederzeit widerrufen.

Vorbereitungen

Damit die Benchmarks-Vergleichsdaten nicht verunreinigt werden, können Sie Benchmarks nur über Ihre Produktionsinstanz aktivieren.

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie müssen die Anwendungen Erfolgs-Dashboard und Strategisches Portfoliomanagement installieren, um auf die entsprechenden Benchmarks-KPIs zugreifen zu können. Informationen zu diesen KPIs finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Sobald Sie der Teilnahme an Benchmarks manuell zugestimmt haben, können Sie Benchmark-KPIs aktivieren und konfigurieren. Über das Benchmarks-Dashboard können Sie die Benchmarks-KPI-Daten, -Leistungstrends und -Indikatorbewertungslisten anzeigen.

Hinweis: Serviceportal muss installiert sein, um das Benchmarks-Dashboard anzeigen zu können.

Sobald Sie der Teilnahme zugestimmt haben, stehen globale Daten der jeweils letzten sechs Monate zur Verfügung. Falls verfügbar sind außerdem die entsprechenden Daten zu Ihrer Instanz eingeschlossen.

Hinweis: Länger zurückliegende Daten zu Ihrer Instanz sind nur für Benchmarks-Benutzer verfügbar, die ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Benchmarks an, indem Sie das geführte Setup verwenden oder mithilfe des Anwendungsnavigators navigieren.

Arbeiten mit	Aktion
Geführtes Setup	**a.** Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Geführtes Setup**. **b.** Wechseln Sie zum Abschnitt **Benchmarks aktivieren**, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
Anwendungsnavigator	Gehe zu **Benchmarks** > **Setup**.

2. Klicken Sie auf **Teilnahmevereinbarung**, und lesen Sie sich die Vereinbarung durch.
3. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), sobald Sie die Vereinbarung gelesen haben.

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

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Yes, I have read and accept the Opt-In Agreement** (Ja, ich habe die Teilnahmevereinbarung gelesen und akzeptiere sie), und klicken Sie dann auf **Opt-In** (Teilnehmen).
   Der Bestätigungsbildschirm für die Aktivierung wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

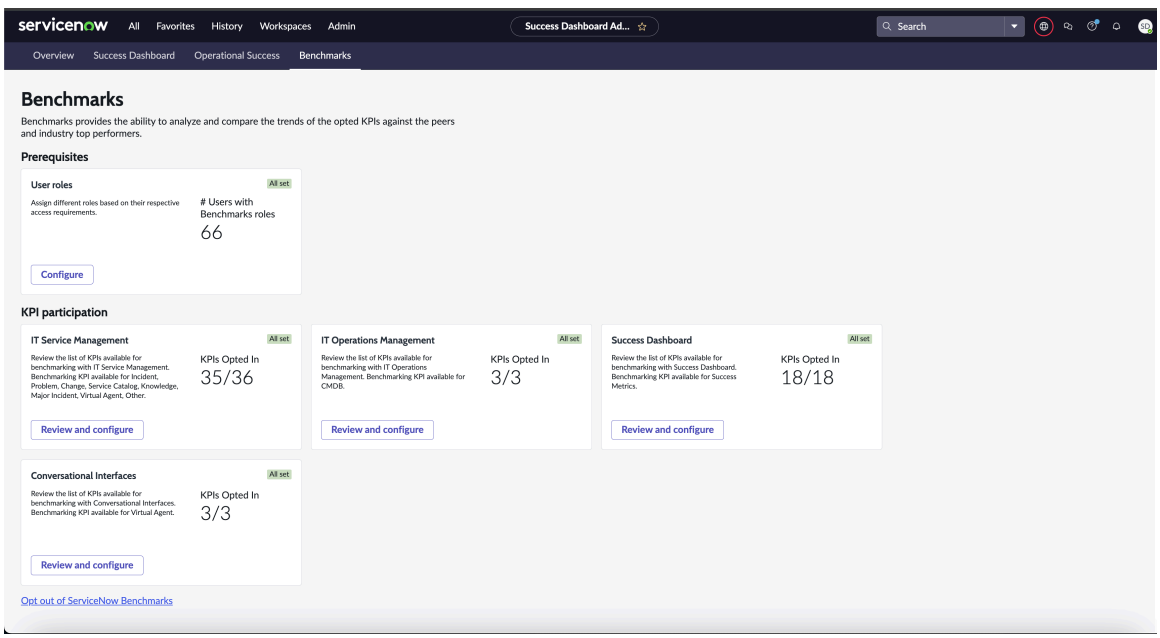
Aktivieren und konfigurieren Sie Ihre KPIs.

Erste Schritte mit der ITSM Erfolgs-Dashboard-Administratorkonsole

Mit der neuen ITSM Erfolgs-Dashboard-Administratorkonsole können Sie auf die Anwendung Benchmarks zugreifen.

Die Administratorkonsole zeigt die erforderlichen Updates oder Plugins für Benchmarks an, mit denen Sie die Leistung der ausgewählten KPIs optimieren können. Es hilft Ihnen auch, Benchmarks zu konfigurieren und die KPIs und Trends an Ihre organisatorischen Anforderungen anzupassen.Weitere Informationen zur Administratorkonsole finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Administratorkonsole.

- Anwenderrollen: Je nach Zugriffsanforderungen können Sie verschiedene Rollen zuweisen.
- KPI-Teilnahme: Sie können die für ITSM, ITOM und das Erfolgs-Dashboard aktivierten Kategorien einsehen und konfigurieren.
- Deaktivieren: Sie können Ihre Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks jederzeit widerrufen. Wenn Sie Ihre Zustimmung widerrufen, werden die Nutzungsdaten Ihres Unternehmens nicht mehr im Datensatz von Benchmarks berücksichtigt, und Sie sehen keine aggregierten Metriken mehr.



https://player.vimeo.com/video/1013200251?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks widerrufen

Sie können Ihre Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks jederzeit widerrufen. Wenn Sie Ihre Zustimmung widerrufen, werden die Nutzungsdaten Ihres Unternehmens nicht mehr im Datensatz von Benchmarks berücksichtigt, und Sie sehen keine aggregierten Metriken mehr.

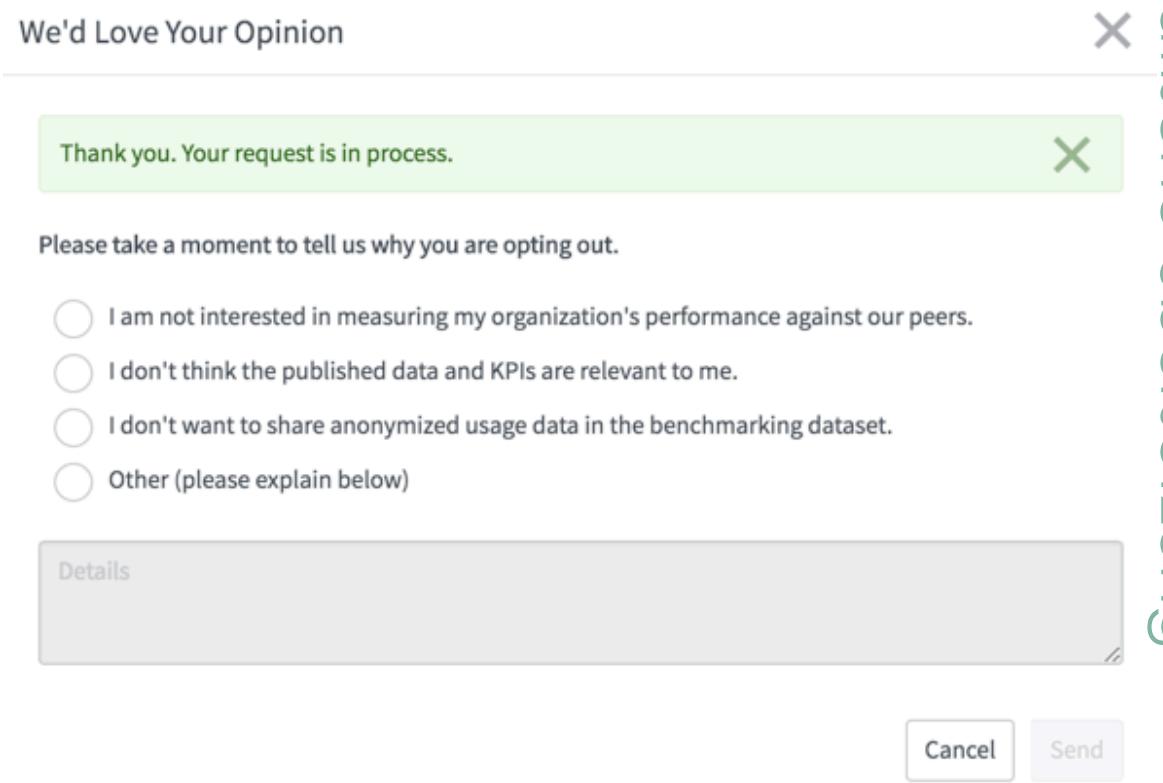
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie nicht mehr am Benchmarks-Forum teilnehmen, haben Sie keinen Zugriff mehr auf Benchmarking-Informationen zu Ihrer Organisation. Ihre Nutzungsdaten werden dann außerdem künftig aus dem Benchmarks-Datensatz entfernt. Ihr Unternehmen kann jedoch jederzeit wieder am Benchmarks-Programm teilnehmen.

Hinweis: Die Verarbeitung der Anforderung kann bis zu zwei monatliche Aktualisierungszyklen in Anspruch nehmen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup**.
2. Klicken Sie auf **ServiceNow Benchmarks deaktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.
4. Wahlweise: Wenn Sie Feedback senden möchten: Geben Sie die relevanten Informationen ein, und klicken Sie auf **Senden**.
   Klicken Sie andernfalls auf **Abbrechen**, um die Umfrage zu überspringen.



Die Abwahlbestätigung wird angezeigt. Sie können jederzeit wieder teilnehmen.

Benchmark-KPIs

Sie können Benchmark-KPIs aktivieren oder deaktivieren und KPI-Bedingungen anpassen. Die Integration mit Performance Analytics ermöglicht tägliche Datenerfassung und einen Drilldown in KPI-Daten.

Automatische Übersetzung

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

Benchmarks bietet ITSM, ITOM, Virtual Agent, Security Operations-KPIs, Erfolgs-Dashboard und Strategisches Portfoliomanagement.

Hinweis: Bei einem Upgrade von Benchmarks werden gegenüber dem vorherigen Release keine Änderungen am Status oder an der Konfiguration von KPIs vorgenommen. Neue KPIs werden standardmäßig aktiviert.

Benchmarks verwendet anonyme, zusammengefasste Nutzungsdaten von Kunden, die sich zur Teilnahme an der Berechnung globaler Benchmarks und Branchen-Benchmarks entschieden haben. Die KPIs in der Anwendung Benchmarks sind Leistungsanalyseindikatoren, die nur die Nutzungszählungsdaten erfassen, z. B. die Gesamtzahl der Incidents in einem Monat, basierend auf den monatlichen Zusammenfassungen. Während der Datenerfassung berücksichtigt die Anwendung Benchmarks keine weiteren Details wie die Beschreibung von Incidents oder Informationen zu Anforderungen, Changes oder Anwendungen.

Die Anzahl der teilnehmenden Kunden für jeden Kohorten-Bucket in Branchenkategorie, Benutzeranzahl und Zusammenfassung der drei geografischen Regionen ist groß genug, um monatliche Benchmark-Werte zu berechnen und die vollständige Anonymität zu wahren. Um die Anonymität der Daten zusätzlich zu gewährleisten, können Sie in der Benchmarks-Anwenderoberfläche immer nur jeweils nur einen Filter anwenden.

ITSM-KPIs

Incident

KPI	Beschreibung
Hinweis: In einigen Umgebungen sind bei KPIs zu gelösten Incidents möglicherweise weitere Konfigurationsschritte erforderlich, um Daten zu gelösten Incidents abrufen zu können.	
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	[Anzahl der gelösten Incidents mit Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2) während des Monats]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats] Die Incident-Anzahl wird auf Grundlage der Incident-Tabelle generiert. **Hinweis:** Die Definition von P1-Incidents und P2-Incidents variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von P1-Incidents und P2-Incidents kann der Definition anderer Teilnehmer ähneln oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Metriken den Durchschnitt aller Teilnehmer.
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[Anzahl der gelösten Incidents bei der ersten Zuweisung während des Monats]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats]

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

Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Die erste Zuweisung ist die Zuweisung, die stattfindet, wenn das Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** des Incident den Wert 0 hat.
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit eingehaltenen SLAs]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die eingehaltenen SLAs für die während des Monats gelösten Incidents werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.
% der erneut geöffneten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents, die erneut geöffnet wurden]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]. „Erneut geöffnet“ bedeutet, dass das Feld **Anzahl Wiederöffnung** des Incident einen Wert größer 0 hat.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität] • Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht. • Incidents mit hoher Priorität sind Incidents mit Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2).
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Incidents Der Wert Global ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

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

Problem

KPI	Beschreibung
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[Anzahl der während des Monats geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] Probleme mit hoher Priorität sind Probleme mit Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2).
% der gelösten Incidents nach Problem	[Anzahl während des Monats gelöster Incidents, die einem Problem zugeordnet sind]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Probleme]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] • Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht. • Probleme haben eine Priorität von 1 (P1) bis 5 (P5).

Change

KPI	Beschreibung
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes]/ [Gesamtzahl aller während desselben Monats geschlossenen Changes] Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl nicht erfolgreicher Changes während des Monats]/[Gesamtzahl aller geschlossenen Changes während desselben Monats]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Changes]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Changes]

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

Change (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	• Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht. • Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.

Servicekatalog

KPI	Beschreibung
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[Anzahl geschlossener Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs während des Monats]/[Gesamtzahl geschlossener Anforderungen während desselben Monats] SLA-Verstöße für die während des Monats geschlossenen Anforderungen werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung	[Summe der Dauer der während des Monats erfüllten Servicekatalog-Anforderungen]/ [Gesamtzahl der im selben Monat erfüllten Servicekatalog-Anforderungen] • Die **Dauer** ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht. • Die **Anzahl der erfüllten Servicekatalog-Anforderungen** ist die Anzahl von im betreffenden Monat geschlossenen Datensätzen in der Tabelle „sc_req_item“.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Anforderungen

Wissen

KPI	Beschreibung
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit KB-Artikeln] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats gelösten Incidents]
Anzahl von Wissensartikel-Aufrufen pro Benutzer	Anzahl der während des Monats verzeichneten Wissensartikel-Aufrufe pro Benutzer

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

Wissen (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	• Die **Knowledge Base-Aufrufe** werden auf Basis der Tabelle kb_use generiert. • Der Wert **Global** ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

ITSM Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% Anrufabwendung	[Anzahl der mit Virtual Agent erstellten Incidents und Anforderungen] / [Gesamtanzahl der erstellten Incidents und Anforderungen] Häufigkeit in Prozent, mit der der Incident oder die Anforderung mit Virtual Agent übermittelt wurde. Dies wird durch das Abwendungsmuster bestimmt, das im Thema Virtual Agent hinzugefügt wurde.
% der automatisch gelösten Incidents	[Anzahl der von Virtual Agent automatisch gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents] Häufigkeit (in Prozent), wie oft Incidents durch automatisierte Workflows oder mithilfe der Automatischen Problemlösung gelöst wurden.

Sonstige

KPI	Beschreibung
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[Summe der normalisierten Messgrößenwerte aller während des Monats erfassten Umfrageinstanzen] geteilt durch [Gesamtzahl der während des betreffenden Monats erfassten Umfrageinstanzen] • Tabelle: asmt_metric_results. • Umfrage: Kundenzufriedenheitsumfrage • Die Werte der Messgrößen werden gemäß der Kategoriegewichtung normalisiert.

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

Sonstige (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Hinweis: Dieser KPI verwendet die Kundenzufriedenheitsanalyse des Basissystems. Wenn Sie eine andere Umfrage zur Erfassung von Benutzerfeedback verwenden, können Sie die KPI-Definition anpassen.
Anzahl von Anforderungen pro Erfüller	[Anzahl von aktiven anfordernden Benutzern (Nicht-ITIL-Benutzern) während des Monats] geteilt durch [Gesamtanzahl von aktiven ITIL-Benutzern während des betreffenden Monats]

ITOM-KPIs

CMDB

KPI	Beschreibung
% der doppelten CIs	Durchschnittliche Prozentzahl der doppelten CIs während des Monats. Doppelte CIs werden auf Grundlage der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von doppelten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von doppelten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Metriken den Durchschnitt aller Teilnehmer.
Prozentsatz der nicht konformen CIs	Durchschnittliche Prozentzahl der nicht konformen CIs während des Monats. Nicht konforme CIs werden auf Basis der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet.

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

CMDB (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Hinweis: Die Definition von CI-Compliance-Audits variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von CI-Compliance-Audits kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Metriken den Durchschnitt aller Teilnehmer.
% veraltete CIs	Durchschnittliche Prozentzahl der veralteten CIs während des Monats. Veraltete CIs werden mithilfe der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von veralteten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von veralteten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Metriken den Durchschnitt aller Teilnehmer.

Konversations-Schnittstellen-KPIs

Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	[Gesamtanzahl der Benutzer, die Virtual Agent verwenden] / [Gesamtanzahl der aktiven Benutzer] Prozentsatz der eindeutigen Benutzer, die Virtual Agent verwenden, um alltägliche Aufgaben und Anforderungen zu bearbeiten.
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[Anzahl der dem Live-Agent zugewiesenen Konversationen] / [Gesamtanzahl der Konversationen] Der Prozentsatz der Virtual Agent-Konversationen, die zur Bearbeitung alltäglicher Aufgaben und Anforderungen umgeleitet wurden.

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

Virtual Agent (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
Virtual Agent CSAT-Punktzahl	Verwendet die tägliche durchschnittliche Punktzahl der durchgeführten Umfragen, um die Qualität der Benutzerinteraktionen mit Virtual Agent-Konversationen zu analysieren.

Security Operations-KPIs

Security Incident Response

KPI	Beschreibung
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	[Anzahl von während des Monats erstellten kritischen Security Incidents und Security Incidents mit hoher Priorität] geteilt durch [Gesamtanzahl aller während des betreffenden Monats erstellten Security Incidents]

Vulnerability Response

KPI	Beschreibung
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[Summiertes Alter aller kritischen angreifbaren Elemente] geteilt durch [Anzahl von kritischen angreifbaren Elementen]
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[Summiertes Alter aller angreifbaren Elemente] geteilt durch [Anzahl von angreifbaren Elementen]
Average vulnerability per asset (Durchschnittliche Schwachstellen pro Asset)	[Summe der aktiven angreifbaren Elemente] / [Gesamtzahl der gescannten Konfigurationselemente]
Durchschnittliche Zeit bis zur Nachbesserung (MTTR) für AEs	[Summe der Dauer geschlossener angreifbarer Elemente] / [Gesamtanzahl der geschlossenen angreifbaren Elemente, angezeigt als gleitender 30-Tage-Durchschnitt]
% of remediation efficiency (Effizienz der Fehlerbehebung in %)	[Anzahl der während eines Monats geschlossenen angreifbaren Elemente] /

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

Vulnerability Response (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	[Anzahl neuer oder erneut geöffneter angreifbarer Elemente im selben Monat]

Erfolgs-Dashboard-KPIs

KPI	Formel	Beschreibung
Selbst gelöst %	[Selbst gelöst (VA, KB, QnA, Proaktive Interaktion) + Automatisierte Lösungen]/[Gesamtzahl der gelösten Tickets + Selbst gelöst (VA, KB, QnA, Proaktive Interaktion) + Selfservice mit Apps zur Passwortzurücksetzung]*100	Der eigenständig gelöste Prozentsatz wird aus dem Tagesdurchschnitt für die Anzahl der Fälle berechnet, bei denen die Benutzer ohne Eingriff von Service Desk-Mitarbeitern zu einer Lösung kamen. Diese Zahl umfasst Beträge aus den folgenden Elementen: • Selbst gelöst mithilfe von Virtual Agent. • Selbst gelöst mithilfe von Wissensartikeln. • Selbst gelöst mit QnA. • Selbst gelöst mithilfe von AE • Automatisierte Lösungen. Dies können beispielsweise Incidents sein, die mit Virtual Agent automatisch gelöst wurden.
Anrufabwendung in %	[Katalogticketübermittlungen + VA-Ticketübermittlungen + Selbst gelöst (VA, KB, QnA und proaktive Interaktion) + Selfservice mit Apps zur Passwortzurücksetzung]/[Gesamtzahl der übermittelten Tickets + Selbst gelöst (VA, KB, QnA und proaktive Interaktion) + Selfservice mit Apps zur Passwortzurücksetzung]*100	Die Anrufabwendung wird pro Tag basierend auf der Häufigkeit berechnet, mit der anfordernde Personen die folgenden Aktionen ohne Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 durchgeführt haben: • Ticketübermittlungen mit Servicekatalog • Ticketübermittlungen mit Virtual Agent • Selbst gelöst mit Virtual Agent • Selbst gelöst mit Wissensartikeln

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

KPI	Formel	Beschreibung
Strukturierte Tickets in %	[Abgeschlossene strukturierte Tickets] geteilt durch [Gesamtzahl der gelösten Tickets] mal 100	Anzahl der abgeschlossenen und strukturierten Tickets in Prozent Dies kann beispielsweise die Erfüllung eines angeforderten Elements oder ein HR-Fall sein, in dem eine Mehrdeutigkeit bei der Gehaltsabrechnung gelöst wurde.
Durchschnittliche Punktzahlen von Umfragen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Survey, CSAT)	[ITSM-Punktzahl zur Kundenzufriedenheit] plus [Virtual Agent-Punktzahl zur Kundenzufriedenheit]	Durchschnitt der Kundenzufriedenheitspunktzahlen basierend auf Umfragen, die nach der Lösung des Problems durchgeführt wurden. **Hinweis:** Sowohl die ITSM-Punktzahl als auch die VA-Punktzahl zur Kundenzufriedenheit werden mit dem Basiswert 10 normalisiert.
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	[Zeit bis zur Lösung] geteilt durch [Gelöste Probleme] geteilt durch 24	Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) wird anhand des täglichen Durchschnitts der Zeit zwischen Ticketerstellung und Ticketabschluss errechnet. Die Karte zeigt die durchschnittliche MTTR für den Berichtsbereich an.
% der SLA-Verstöße	[Gelöste Probleme mit SLA-Verstoß] geteilt durch [Gelöste Probleme] mal 100	Der Prozentsatz der nicht eingehaltenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) wird anhand der täglichen durchschnittlichen Anzahl von Problemen berechnet, die nach einem SLA-Verstoß geschlossen wurden.
Lösung bei erster Zuweisung	[Ohne Neuzuweisung gelöste Tickets] geteilt durch [Gelöste Probleme] mal 100	Tickets, die ohne Neuzuweisung an einen Service Desk-Mitarbeiter gelöst wurden.
% automatisierte Lösungen	([Automatisierte Lösungen] geteilt durch [Selbst gelöst – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtzahl der Tickets, die erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden, bei denen das Ticket automatisch

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

KPI	Formel	Beschreibung
		mithilfe automatisierter Workflows oder durch die automatische Problemlösung oder durch die Web-/ Windows-Anwendung „Passwortzurücksetzung“ gelöst wurde.
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)	([KB – Selbst gelöst (Anzahl)] geteilt durch [Selbst gelöst – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtzahl der Tickets, die durch Lesen der Wissensartikel erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden. Sie wird ermittelt, wenn Benutzer Wissensartikel lesen und innerhalb eines 24-Stunden-Fensters kein Ticket erstellen.
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)	([VA – Selbst gelöst (Anzahl)] geteilt durch [Selbst gelöst – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtzahl der automatisierten Konversationen, durch die das Problem gelöst wurde. Dies wird durch den Abweisungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)	([Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)] geteilt durch [Anrufabwendungen – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtzahl der mithilfe von Virtual Agent und Wissensartikeln gelösten Probleme oder Anforderungen, die zu einer Anrufabwendung geführt haben.
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)	([VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)] geteilt durch [Anrufabwendungen – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtanzahl der Ticketübermittlungen mit Virtual Agent. Dies wird durch den Abweisungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)	([Katalogticketübermittlungen (Anzahl)] geteilt durch [Anrufabwendungen – Prozentsatz (Nenner)]) mal 100	Gesamtzahl der über den Servicekatalog im Serviceportal oder NOW Mobile übermittelten Tickets (Fälle, Incidents, angeforderte Elemente usw.).
Produktivitätsmomente: Produktivität in Suche pro Anwender	[Produktivität in Suche (Anzahl)]/[[Durchschnittliche Anzahl aktiver Benutzer]]	Instanzen, in denen ServiceNow-Funktionen wie NLU, LLM, Wissensartikel, Walk-Up Experience usw. dem Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person bei der Verbesserung

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

KPI	Formel	Beschreibung
		ihrer Produktivität geholfen haben.
Produktivitätsmomente: Produktivität in Weiterleitung pro Anwender	[Produktivität in Weiterleitung (Anzahl)] geteilt durch [Durchschnittliche Anzahl aktiver Benutzer]	Instanzen, in denen ServiceNow-Funktionen wie NLU, LLM, Wissensartikel, Walk-Up Experience usw. dem Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person bei der Verbesserung ihrer Produktivität geholfen haben.
Produktivitätsmomente: Produktivität in Erfüllung pro Anwender	[Produktivität in Erfüllung (Anzahl)] geteilt durch [[Durchschnittliche Anzahl aktiver Benutzer]]	Instanzen, in denen ServiceNow-Funktionen wie NLU, LLM, Wissensartikel, Walk-Up Experience usw. dem Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person bei der Verbesserung ihrer Produktivität geholfen haben.
Produktivitätsmomente: Produktivität bei der Generierung von Wissensartikeln	[Produktivität bei der Generierung von Wissensartikeln] geteilt durch [[Durchschnittliche Anzahl aktiver Benutzer]]	Instanzen, in denen ServiceNow-Funktionen wie NLU, LLM, Wissensartikel, Walk-Up Experience usw. dem Service Desk-Mitarbeiter oder der anfordernden Person bei der Verbesserung ihrer Produktivität geholfen haben.

Weitere Informationen zu KPI-Definitionen und -Formeln für das Erfolgs-Dashboard finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, KPI-Definitionen und -Formeln.

Strategisches Portfoliomanagement-KPIs

Benchmarks unterstützt Strategisches Portfoliomanagement-KPIs. Weitere Informationen finden Sie unter SPM-Benchmarking-KPIs .

Benchmark-KPI aktivieren

Aktivieren Sie die KPIs, die in Ihren Datenberichten verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:
Die Rolle „sn_bm_client.benchmark_admin“ kann KPIs aktivieren.

Administratoren können einer KPI-Kategorie Rollen zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KPIs sind in Kategorien gruppiert (z. B. ITSM, ITOM oder Security Operations). Sie können einzelnen Kategorien Rollen zuweisen, sodass die entsprechenden KPI-Daten nur für autorisierte Gruppen zugänglich sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Administration** > **Setup**.
2. Um einen KPI zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie auf den KPI-Schieberegler.
3. Klicken Sie auf einen KPI, wenn Sie weitere Informationen zu ihm anzeigen möchten. Die zusätzlichen Informationen umfassen die Beschreibung, die Formel, die Bedingungen und die Tabellen, aus denen die Daten erfasst werden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Zulassen von ein bis zwei Monaten für aggregierte monatliche Daten, um Änderungen am KPI-Status genau widerzuspiegeln.

   Hinweis: In einigen Umgebungen erfordern aufgelöste Incident-KPIs möglicherweise eine weitere Konfiguration, um aufgelöste Incident-Daten abzurufen.

5. Wahlweise: Wenn Sie den Zugriff auf Benchmark-Daten auf bestimmte Kategorien beschränken möchten: Weisen Sie der betreffenden KPI-Kategorie Rollen zu.

   a. Navigieren zu **Benchmarks** > **Administration** > **Kategorie** und wählen Sie eine KPI-Kategorie aus.

   b. Klicken Sie auf **Rollen anzeigen**, um eine Rolle hinzuzufügen.

      Hinweis: Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Kategorien Rollen zuweisen zu können.

Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents konfigurieren

Die Quelle für die KPIs mit Daten zu gelösten Incidents ist das Feld **resolved_at** in der Tabelle „Incident [Incident]“. In einigen Umgebungen existiert diese Tabelle möglicherweise nicht. In diesem Fall sind zusätzliche Konfigurationsschritte erforderlich, um diese KPIs verwenden zu können.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn Sie gelöste Incidents bisher in Ihrer Umgebung noch nie nachverfolgt haben, müssen Sie das Plugin Incident Resolution Fields (com.snc.incident_resolution_fields) installieren. Dieses Plugin ergänzt die Incident-Tabelle automatisch um das Feld **resolved_at**. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihnen im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) für KPIs zu gelösten Incidents Fehler angezeigt werden, weil Sie ein anwenderdefiniertes (vom Anwender selbst erstelltes) Feld zur Nachverfolgung von gelösten Incidents verwenden, müssen Sie wie unten beschrieben vorgehen, um für die folgenden Benchmarks-KPIs erfolgreich Daten abrufen zu können:

- Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität
- Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
- % der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden
- % der erneut geöffneten Incidents
- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität

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

- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
- Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents

Konfigurieren Sie die KPI-Bedingungen und das Skript so, dass Ihr anwenderdefiniertes Feld (statt des Standardfelds **resolved_at**) für Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents verwendet wird.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Bedingung der Indikatorquelle „Benchmark.Incidents.Resolved“ mit Ihrem anwenderdefinierten Feld.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.
   b. Wählen Sie die Indikatorquelle **Benchmark.Incidents.Resolved** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ Ihr anwenderdefiniertes Feld aus der Liste aus. (Die Namen anwenderdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Konfigurieren Sie das Skript „Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours“ mit dem Namen Ihres anwenderdefinierten Felds.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Automation** > **Skripte**.
   b. Wählen Sie das Skript **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Ersetzen Sie jedes Vorkommen des Feldnamens `resolved_at` im Skript durch den Namen Ihres anwenderdefinierten Felds. (Die Namen anwenderdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Vergewissern Sie sich, dass im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) keine Fehler mehr verzeichnet werden.

Benchmark-KPI verknüpfen oder anpassen

Sie können die KPI-Bedingungen so anpassen, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation besser entsprechen.

Vorbereitungen

Die Administratorrolle von Benchmarks stellt keine anwendungsspezifischen Rollen bereit. Obwohl Benchmarks-Administratoren über die Anwendung Benchmarks auf KPIs zugreifen können, setzen Änderungen an KPI-Bedingungen daher die für die spezifische KPI-Anwendung erforderliche Rolle voraus.

Zum Beispiel kann ein Benchmarks-Administrator die Bedingungen für den Knowledge Base-KPI (Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use]), den SLA-KPI (Tabelle „Aufgaben-SLA“ [task_sla]), ITOM-KPIs (Tabelle „CMDB-Integritätsbewertungsliste“ [cmdb_health_scorecard]), Security Operations-KPIs (Tabellen „Angreifbares Element“ [sn_vul_vulnerable_item] oder „Sicherheitsincident“ [sn_si_incident]) in Benchmarks nicht ohne spezifisch für diese Tabellen gewährte Zugriffsrechte ändern (Rollen knowledge_admin, sla_admin, asset oder sn_si.special_access).

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Anpassen von KPI-Bedingungen ist nützlich, um die Kriterien anzupassen, um die Daten, an denen Ihr Unternehmen interessiert ist, genauer darzustellen.

Wenn Ihre Implementierung beispielsweise keine Incidents der Priorität 1 verwendet, können Sie die Kriterien für KPIs mit hoher Priorität von 1 auf 0 ändern, wodurch genauere Daten für Ihre Organisation zurückgegeben werden.

Hinweis: Es dauert ein bis zwei Monate, bis die aggregierten monatlichen Daten die an den KPI-Bedingungen vorgenommenen Änderungen genau widerspiegeln. Zum Beispiel enthalten Änderungen innerhalb des Monats eine Kombination von Daten:

- Daten für die vorherige Bedingung (bis zum Datum, an dem die Bedingung geändert wurde)
- Daten für die neue Bedingung ab diesem Datum

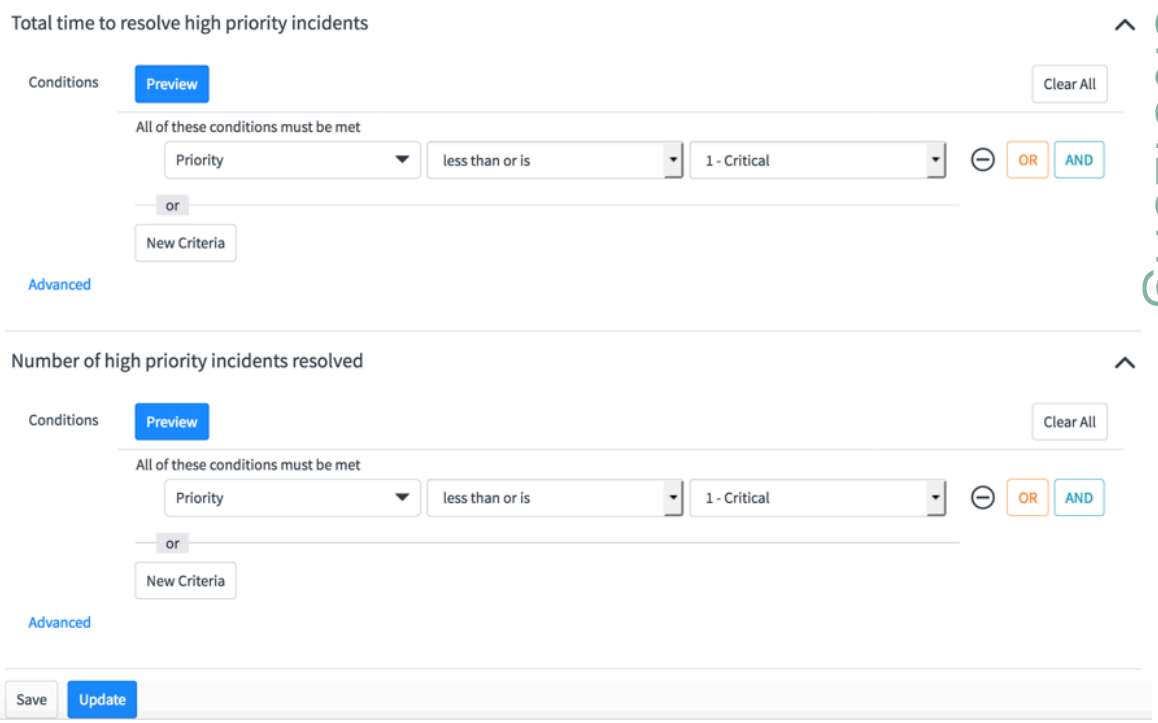
Für eine weitere Analyse können Sie ein Performance Analytics-Kennzeichen, das Sie bereits verwenden, mit dem entsprechenden Benchmarks-Indikator verknüpfen, um zusätzlich zu einzelnen Scores Aufgliederungen anzuzeigen, wenn Sie nach KPI-Daten suchen.

Beispiel: Verknüpfen Sie **Anzahl der aufgelösten Incidents nach zuerst zugewiesener Gruppe** mit **Benchmark: Anzahl der Incidents, die bei der ersten Zuweisung aufgelöst wurden**, um Aufgliederungswerte nach Priorität, Zuweisungsgruppe und Kategorie anzuzeigen.

Hinweis: Individuelle Bewertungen werden standardmäßig angezeigt, Sie müssen jedoch Performance Analytics verwenden, um mithilfe von Verknüpfungen Aufgliederungen anzeigen zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup** und klicken Sie auf einen KPI, um auf die KPI-Bedingungen zuzugreifen.



2. Ändern Sie gegebenenfalls die Bedingungen.

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

3. Um einen Performance Analytics-Indikator mit einem Benchmarks-Indikator zu verknüpfen, befolgen Sie das Verfahren in Automatisierte Indikatoren mit einem Benchmark verknüpfen .

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmarks-KPI

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl der aktiven Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer
Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl fehlgeschlagener Changes im betreffenden Monat] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: % der fehlgeschlagenen Changes
Anzahl nicht erfolgreicher Changes	–	Benchmark: Anzahl nicht erfolgreicher Changes
Anzahl der geschlossenen Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: Prozentsatz der Notfall-Changes
Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change
% veraltete CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der veralteten CIs
% der doppelten CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der doppelten CIs
Prozentsatz der nicht konformen CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der nicht konformen CIs

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	([[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit SLAs]] - [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs]]) / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs]] * 100	Benchmark: % der Incidents, die innerhalb der SLA gelöst werden
Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem	–	Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden	–	Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden
Anzahl der Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
Anzahl gelöster Incidents mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents
Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität
Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]] /	Benchmark: Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	[[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	
Anzahl der erstellten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents
Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents
Anzahl der gelösten Incidents mit Verstößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs
Gesamtanzahl der Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents
Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	Benchmark: Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident
% der erneut geöffneten Incidents	[[Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents]] * 100	Benchmark: % der erneut geöffneten Incidents
Anzahl der geschlossenen Incidents	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents
Anzahl der angezeigten Wissensartikel	–	Benchmark: Anzahl der Wissensartikelansichten
Anzahl der angezeigten Wissensdatenbanken pro Benutzer	[[Benchmark: Anzahl der Knowledge Base-Aufrufe / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der Wissensdatenbankansichten pro Benutzer
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten	Benchmark: % der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	KB-Artikeln gelösten Incidents]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	
Anzahl der Umfrageinstanzen	–	Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen
Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer
Normalisierte Kundenzufriedenheit	–	Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[[Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit]] / [[Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen]]	Benchmark: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit
Anzahl der Anforderer pro Erfüller	([[Benchmark: Anzahl aktiver Benutzer]] - [[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]) / [[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]	Benchmark: Anzahl der Anforderer pro Fulfiller
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität
Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen
% der gelösten Incidents nach Problem	[[Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: % der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität
Anzahl der geschlossenen Probleme	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	([[Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“]] / [[Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents]]) * 100	Benchmark: % der Sicherheits-Incidents mit Priorität „kritisch“ und „hoch“
Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“
Anzahl der Sicherheit-Incidents	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents
Anzahl der erstellten Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen
Anzahl von geschlossenen Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl von geschlossenen Anforderungen
Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Anfragen / Monatssumme]]/ [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit Verstößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anfragen mit SLAs]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs
Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente
Anzahl der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[[Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von angreifbaren Elementen
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[[Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von kritischen angreifbaren Elementen
Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente
Summiertes Alter der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmarks-VA-KPI

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	–	Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	Incidents, die mit Virtual Agent erstellt und mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Triage and Created*

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
			nachverfolgt werden.
Anrufabwendung (VA-Kataloganalyse)	–	Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)	Mit Virtual Agent erstellte und jedes Mal nachverfolgte Anforderungen, wenn Virtual Agent auf einen Katalog zur Übermittlung verwiesen hat.
% Anrufabwendung	([[Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)]] + [[Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)]]) / ([[Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen]] + [[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents]]) * 100	Benchmark: % VA-Abwendung	Die Häufigkeit, mit der Virtual Agent Incidents automatisch gelöst oder Anforderungen abgeschlossen hat.
IAR (abgefangen und gelöst)	–	Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)	Incidents, die mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Intercept & Resolved* gelöst wurden.
VA selbst gelöst	–	Benchmark: VA selbst gelöst	Jedes Mal, wenn der Benutzer die Incident-Lösung selbst lösen oder Anforderungen mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Self Resolving* abschließen konnte.
Anzahl gelöster Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents	Die Gesamtanzahl der gelösten Incidents.
% der Incidents, die mithilfe von VA automatisch gelöst wurden	([[Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)]] + [[Benchmark: VA selbst gelöst]]) / ([[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents]] +	Benchmark: % der Incidents, die mit VA automatisch gelöst wurden.	Prozentsatz der Incidents, die mit Virtual Agent automatisch gelöst wurden.

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
	[[Benchmark: VA selbst gelöst]]) * 100		
VA – Anzahl der Anwender pro Monat	–	Benchmark: VA – Anzahl der Anwender pro Monat	Anzahl der monatlichen Benutzer, die Virtual Agent verwenden.
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden	[[Benchmark: Anzahl monatlicher VA-Benutzer]] - [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer]] * 100	Benchmark: % der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	Prozentsatz der Benutzer in der Organisation, die Virtual Agent als Interaktionskanal verwenden.
Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	–	Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	Konversationen, die von Virtual Agent nicht gelöst wurden und an einen Live-Agent übergeben werden mussten.
VA – Gesamtzahl der Konversationen	–	Benchmark: VA – Gesamtzahl der Konversationen	Alle Konversationen, die in Virtual Agent stattgefunden haben.
% der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[[Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden]] / [[Benchmark: Gesamtanzahl Konversationen in VA]] * 100	Benchmark: % der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	Prozentsatz der Konversation, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden.
VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	–	Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Insgesamt normalisierte Gesamtpunktzahl aller Umfragen, die für Virtual Agent-Konversationen durchgeführt wurden.
VA Umfrageinstanzen	–	Benchmark: VA-Umfrageinstanzen	Gesamtanzahl der Umfragen, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Bewertung der Zufriedenheitspunktzahl beantwortet hat.

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

Benchmarks-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl	[[Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl]]/ [[Benchmark: VA-Umfrageinstanzen]]	Benchmark: VA-CSAT-Punktzahl	Durchschnittliche Virtual Agent-Zufriedenheitspunktzahl.

Benchmarks-Daten für Wertmanagementanalysen verwenden

Erfassen Sie historische Benchmarks-Daten manuell, um Ihr Wachstum im Vergleich zum Vorjahr zu analysieren, wenn Sie die Anwendung ServiceNow Benchmarks verwenden .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Leistung im Jahresvergleich analysieren möchten, müssen Sie Benchmarks-Daten für mindestens 24 Monate erfassen. Mit der Systemeigenschaft **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** können Sie die Anzahl der Monate ab dem aktuellen Monat festlegen, für die Sie Benchmarks-Verlaufsdaten erfassen möchten.

Prozedur

1. Richten Sie die Erfassung von Benchmarks-Verlaufsdaten ein.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datensammlung** > **Aufträge**.
   b. Wählen Sie den Auftrag *Benchmarks Historical Data Collection* aus.
   c. Geben Sie im Feld **Relativer Start** den Zeitraum ein, für den Sie die Daten erfassen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Relatives Startintervall** die Zeitdauer aus, für die Sie die Daten erfassen möchten.
   Das empfohlene Intervall beträgt 24 Monate.
   e. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Detailliertere Informationen zum Planen von Datensammlungsaufträgen finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen
2. Laden Sie die gesammelten Daten in die zentrale Benchmarks-Instanz hoch.
   a. Navigieren Sie im Auftrag *Benchmarks Historical Data Collection* zur zugehörigen Liste **Auftragsprotokolle**.
   b. Vergewissern Sie sich, dass der Auftrag zur Sammlung der Verlaufsdaten den Status **Gesammelt** aufweist.
   Dieser Status zeigt an, dass alle Daten für den Auftrag erfolgreich ausgeführt wurden und alle Daten für den festgelegten Zeitraum gesammelt wurden.
   c. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   d. Wählen Sie *Copy historical scores from PA to Benchmarks table* aus.

Automatische Übersetzung

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

e. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Die Daten für die Wertmanagementanalyse werden automatisch versendet. Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, um den Bericht zu erhalten und die Vorteile für das Wertmanagement Ihrer Organisation zu besprechen.

Dashboard für veraltete Benchmarks

Das BenchmarksDashboard zeigt KPI-Daten, Leistungstrends und Indikator-Bewertungslisten an.

In der KPI-Dashboard-Ansicht von Benchmarks werden alle KPIs angezeigt; über Serviceportal kann auf sie zugegriffen werden.

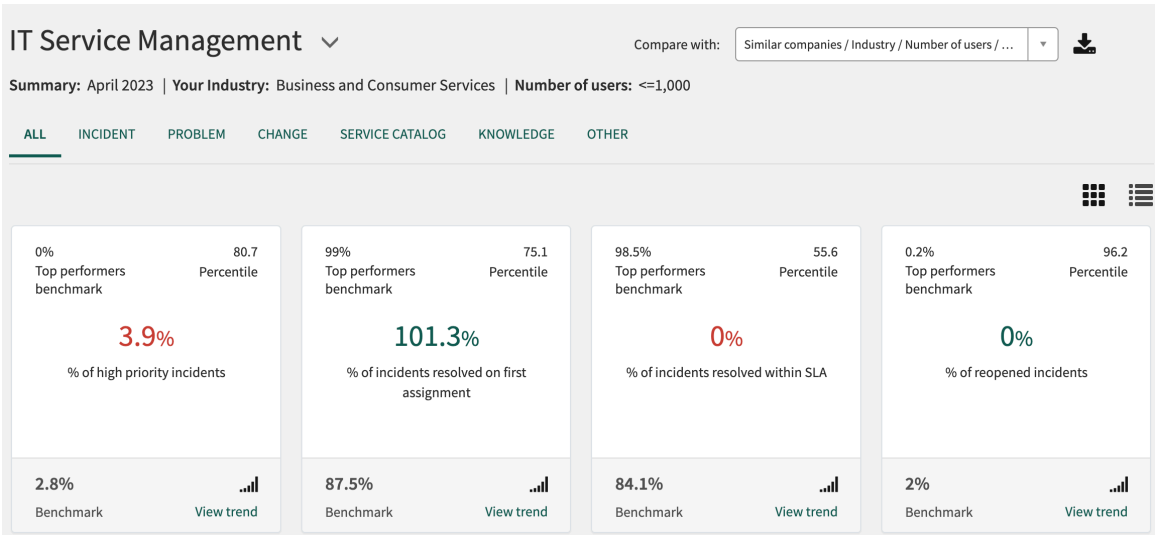
Features sind:

- Möglichkeit, KPIs in der Listen- oder Kartenansicht anzuzeigen.
- Herunterladbare Berichte der KPI-Liste und aller Diagramme im PDF-Format.
- Möglichkeit zum Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Benutzer, MSPs oder geografischer Region (der Filter bleibt beim Wechsel zwischen KPI-Ansicht und Trendansicht erhalten).

  Hinweis: Nur Managed Servie Provider (MSP) können die global aggregierten MSP-Punktzahldaten anzeigen.

- Farbkodierte KPI-Daten (die günstigen Vergleichsergebnisse für Ihre Instanz sind grün, während Rot globale Daten bevorzugt).
- Monatliche Veränderungsprozentsatzberechnung Ihrer Instanz vom Vormonat
- Möglichkeit zum Anzeigen der historischen KPI-Daten für einen sechsmonatigen Zeitraum.
- Die Möglichkeit, Zeitwerte in Stunden oder Tagen anzuzeigen (mithilfe der Systemeigenschaft *sn_bm_client.dashboard_display_unit*).

Hinweis: Serviceportal muss installiert sein, um das Benchmarks-Dashboard anzeigen zu können.



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

Prozentualer Rang

Das genaue Ansehen des KPI für Ihr Unternehmen innerhalb Ihrer teilnehmenden Peergruppe wird durch den Perzentilrang angezeigt. Ein KPI-Perzentilrang von 90% gibt an, dass Ihre Instanz, die für diesen KPI steht, größer als 90% der Instanzen ist, die an dieser Gruppe teilnehmen.

Hinweis: Ein hoher Perzentilrang zeigt nicht immer ein wünschenswertes Ergebnis an.

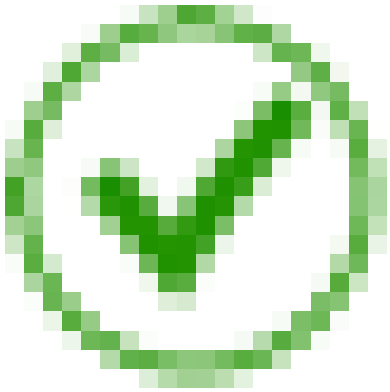
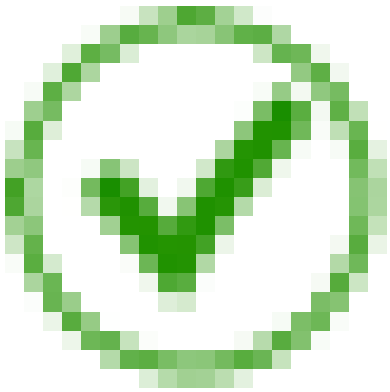
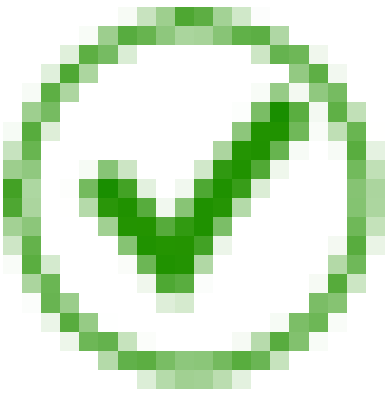
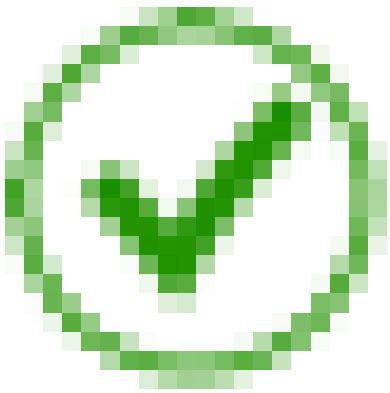
Für bestimmte KPIs wird ein höheres Ranking bevorzugt (% der Incidents werden mit KB-Artikeln gelöst), für andere hingegen nicht (% der Notfalländerungen). Die Bedeutung Ihrer prozentualen Rangliste sollte basierend auf der Richtung des analysierten KPI interpretiert werden.

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Incident		
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	✓	✗
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	✗	✓

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

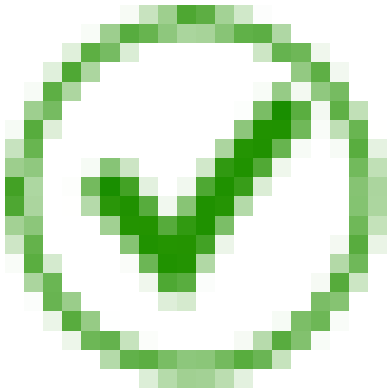
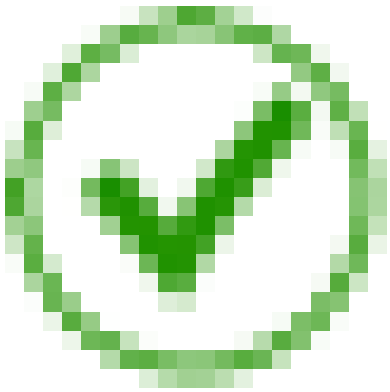
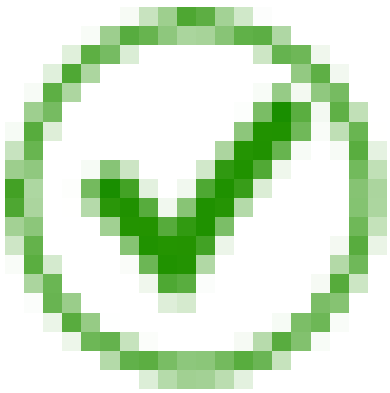
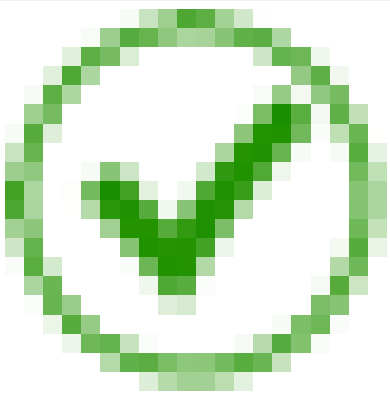
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	✗	✓
% der erneut geöffneten Incidents	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	✓	✗

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents		
Problem		
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität		
% der gelösten Incidents nach Problem		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems		
Change		

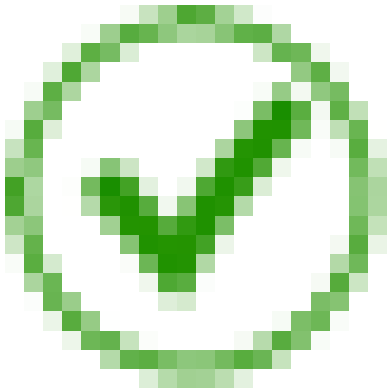
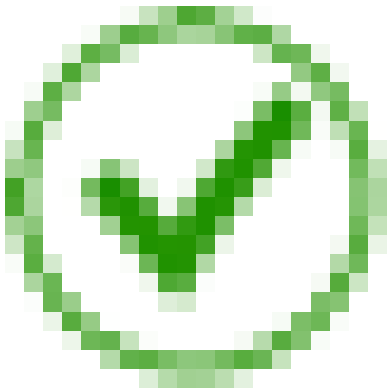
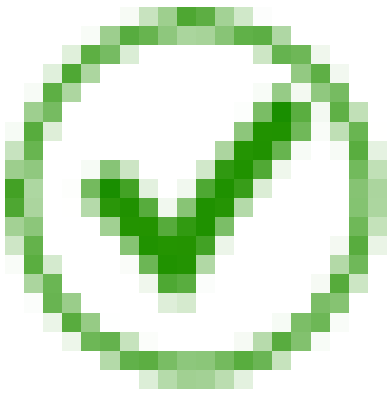
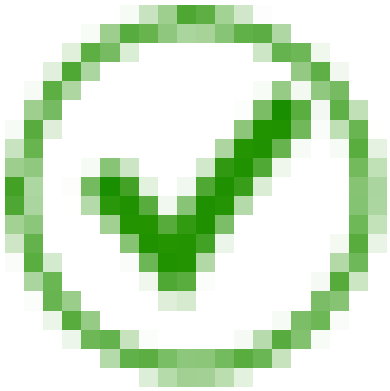
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der Notfall-Changes		
% der fehlgeschlagenen Changes		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change		
Servicekatalog		
Prozentzahl geschlossener Anforderungen mit SLA-Verstoß		

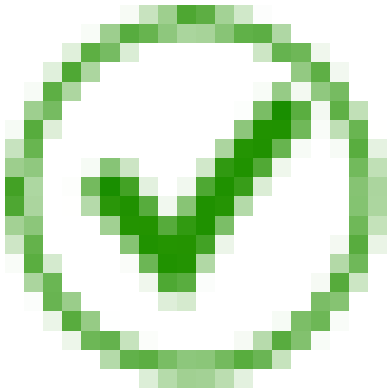
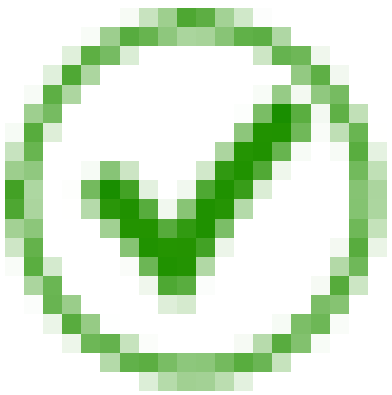
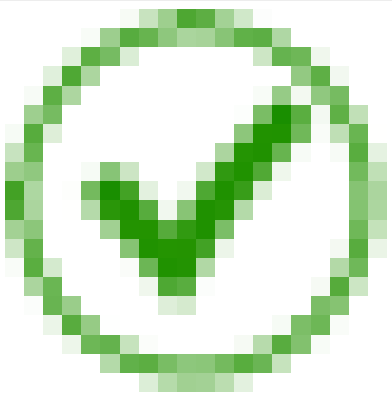
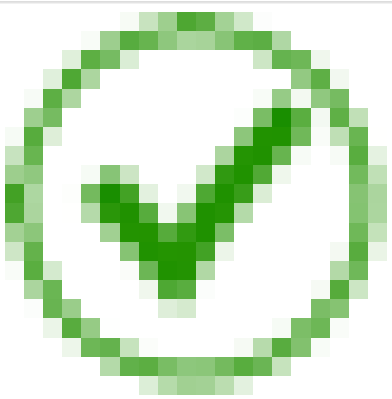
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen		
Knowledge		
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents		
Anzahl der angezeigten Wissensartikel pro Benutzer		
ITSM Virtual Agent		

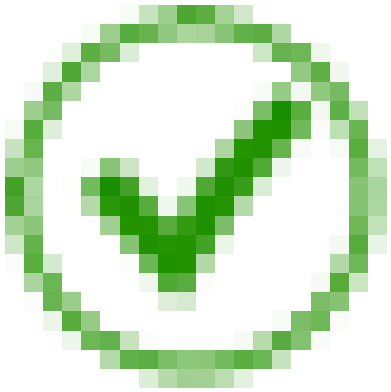
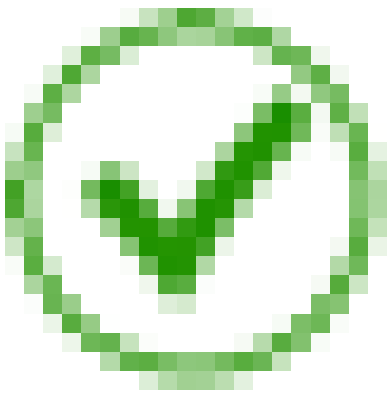
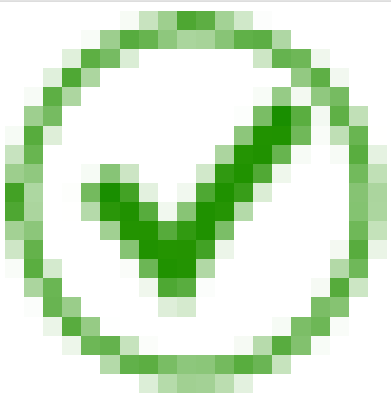
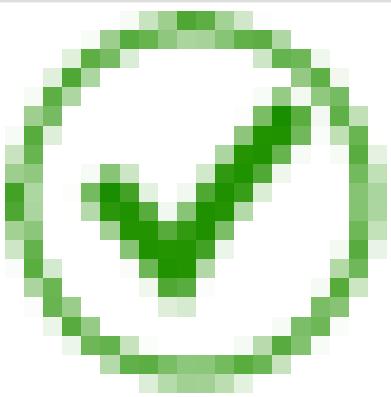
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% Anrufabwendung	⊗	
% der automatisch gelösten Incidents	⊗	
Sonstige		
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	⊗	
Anzahl der Anforderer pro Erfüller	⊗	
CMDB		

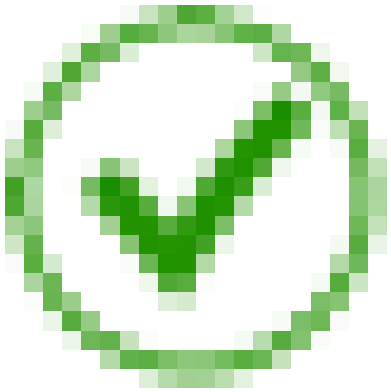
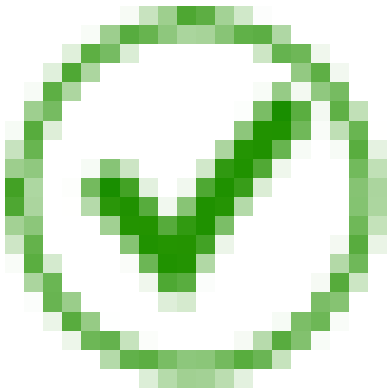
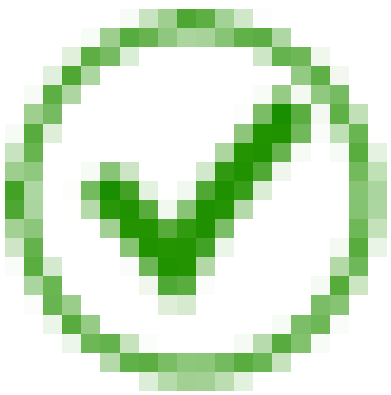
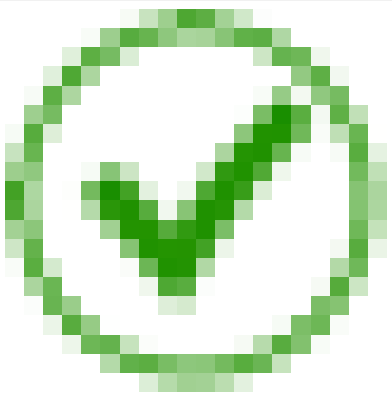
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der doppelten CIs		
Prozentsatz der nicht konformen CIs		
% veraltete CIs		
Security Incident Response		
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“		
Vulnerability Response		

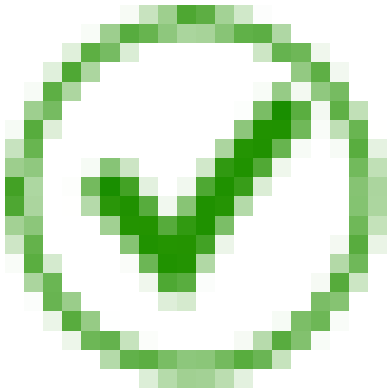
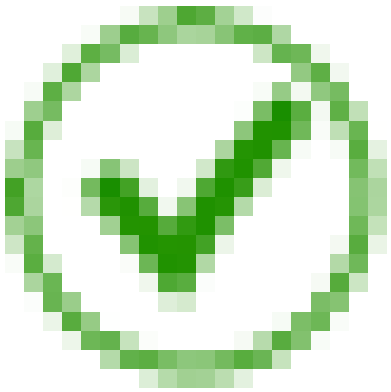
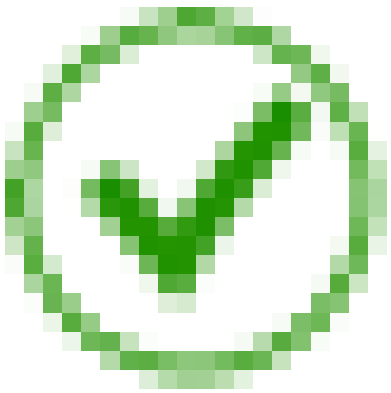
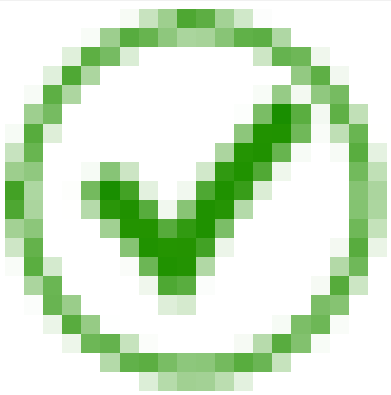
Automatische Übersetzung

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

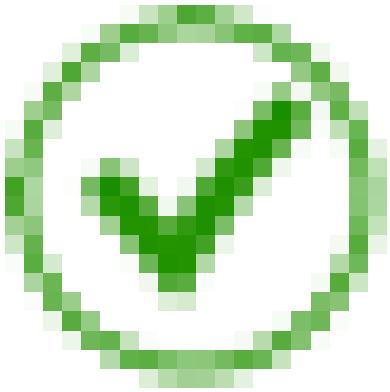
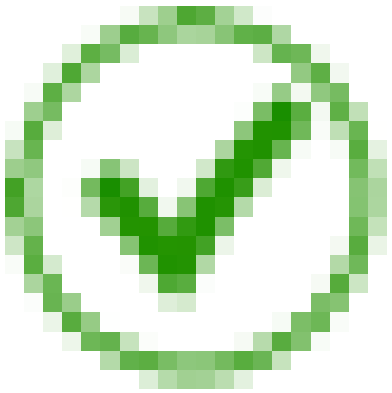
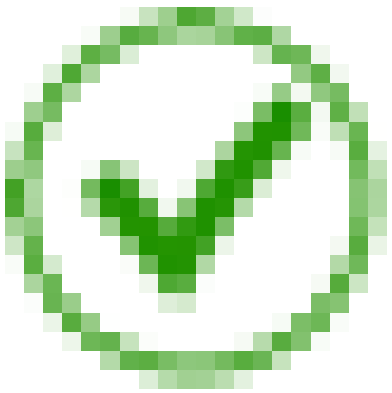
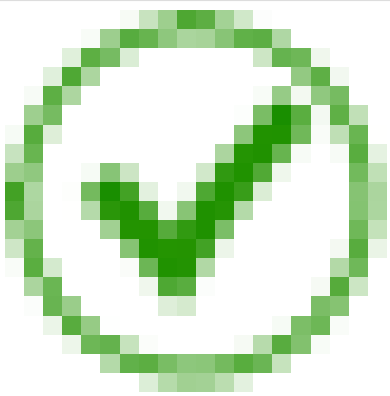
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen		
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen		
Virtual Agent		
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden		
% der Konversationen, die an einen Live-Mitarbeiter übergeben wurden		

Automatische Übersetzung

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

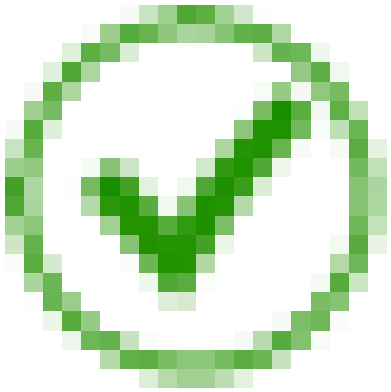
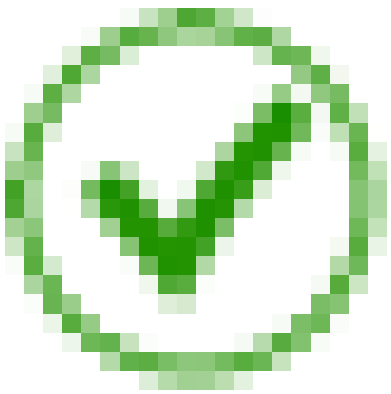
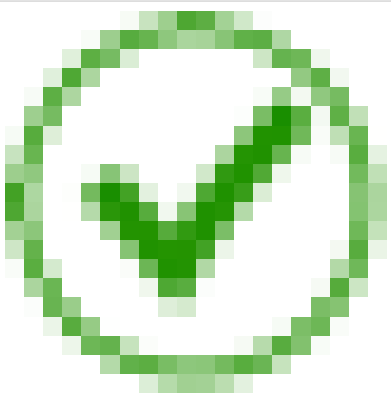
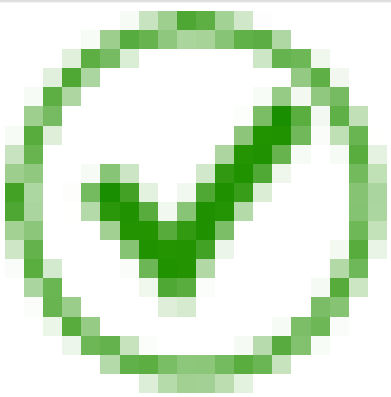
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl		
Erfolgs-Dashboard		
Selbst gelöst %		
Anrufabwendung in %		
Strukturierte Tickets in %		

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

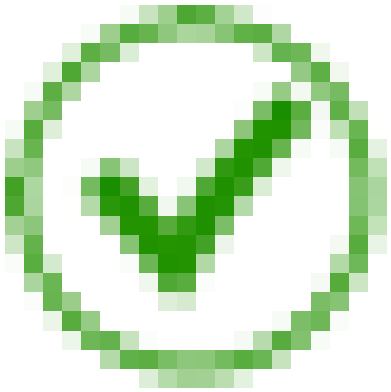
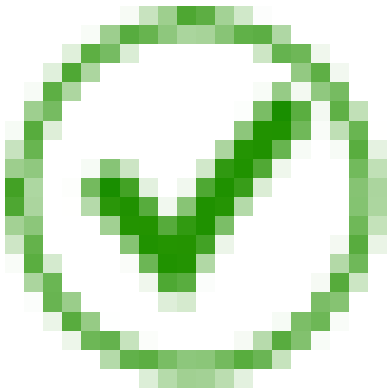
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Punktzahlen von Umfragen zur Kundenzufriedenheit		
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung		
% der SLA-Verstöße		
Lösung bei erster Zuweisung		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% automatisierte Lösungen		⊗
% KB – selbst gelöst (Anzahl)		⊗
% VA – selbst gelöst (Anzahl)		⊗
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)		⊗

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)		
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)		

Leistungsträger

Sie können die Benchmark-Punktzahl des Kunden vergleichen, um Ihre Leistung mit dem Perzentil der obersten zehn in einer Kohorte zu analysieren.

ITSM-Dashboards

ITSM-Dashboards sind ein zentraler Ort für ITSM-Benutzer, um laufende ITSM-Vorgänge zu überwachen. Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Greifen Sie auf die Dashboards unter zu **Selfservice** > **Dashboards**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik.

Hinweis: Die Legacy: Performance Analytics-ITSM-Dashboards ITSM Platform Analytics and Reporting-Lösungen sind erforderlich, um diese Dashboards anzuzeigen. Das Plugin Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) muss aktiviert sein.

Weitere Informationen finden Sie unter Platform Analytics and Reporting-Lösungen .

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

Dashboard	Beschreibung	Rolle
IT-Manager	Übersichtsberichte und IT-Service-Analyseberichte	• Incident-Manager • SLA-Manager • pa_admin
IT-Mitarbeiter	Arbeitsberichte für Mitarbeiter- und Mitarbeitergruppen sowie priorisierte Auslastung	• ITIL • itil_admin • pa_admin
IT-Verantwortlicher	Kundenservice-, Leistungs- und Risikoberichtsberichte	• ITIL • itil_admin • pa_admin

Benchmark-KPI-Daten anzeigen (veraltet)

Benchmarks KPI-Daten werden in angezeigt Serviceportal. Daten enthalten Werte für Ihre Unternehmensinstanz und für globale Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine der **KPI-Kategorien** aus der KPI-Liste aus.
3. Um die entsprechende Gruppe von KPIs aufzurufen, klicken Sie auf eine Registerkarte.

   Hinweis: Wenn die Daten unvollständig oder falsch scheinen, können Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in untersuchen **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.

4. Um Ergebnisse zu filtern, wählen Sie in der Liste **Vergleichen mit:** entweder eine Branche, eine Anzahl von Benutzern oder eine Region aus.
   Die Daten werden automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Filter auswählen.

   Hinweis: Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.

5. Klicken Sie zur Auswahl der Ansicht entweder auf das Listen- oder das Kartenansichtssymbol.
   In der Kartenansicht zeigt das Klicken auf einen KPI die sechsmonatige KPI-Leistungstrenddarstellung an.
6. Um einen Bericht in eine PDF-Datei herunterzuladen, klicken Sie auf das Pfeilsymbol ( ).

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen KPI, um ihn anzuzeigen Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet).

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

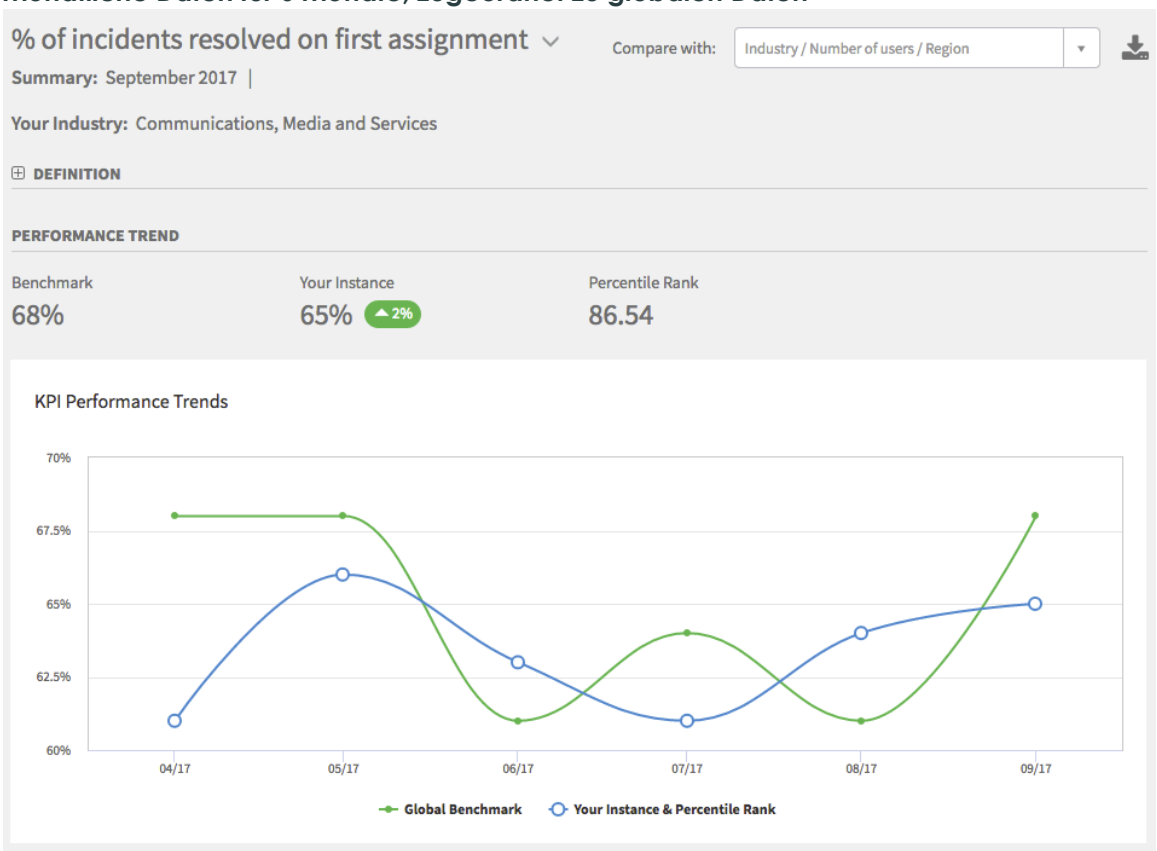
Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet)

Die Benchmarks KPI-Leistungsdiagramm-Trendansicht zeigt Ihren KPI-Leistungsvergleich mit globalen Daten an und enthält Empfehlungen zur Implementierung für eine verbesserte Leistung Ihres KPI.

Der Abschnitt KPI-Leistungs-Trends wird nur für Benutzer mit der Rolle Benchmarks-Betrachter (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) angezeigt.

KPI Performance Trends-Diagramm

Monatliche Daten für 6 Monate, zugeordnet zu globalen Daten



Ihre 6-monatigen monatlichen Daten werden globalen Daten zugeordnet, und Ihr prozentualer Rang, der Ihre Position innerhalb der teilnehmenden Peer-Gruppe angibt, wird angezeigt.

Die Funktionalität der Leistungstrend-Diagrammansicht beinhaltet:

- Mit der KPI-Liste können Sie zwischen KPIs derselben Kategorie wechseln.
- Anzeigen Ihrer Instanz- und globalen Daten für einen bestimmten Monat, indem Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm bewegen.
- Auf die Performance Analytics-Bewertungsliste für einen Datenpunkt in Ihrer Instanz zugreifen.
- Herunterladen von KPI-Diagrammberichten
- Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Anwender oder geografischer Region

Empfehlungen

Der Abschnitt „Empfehlungen“ wird nur für Benutzer mit der Empfehlungsrolle Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recomendation_viewer) angezeigt.

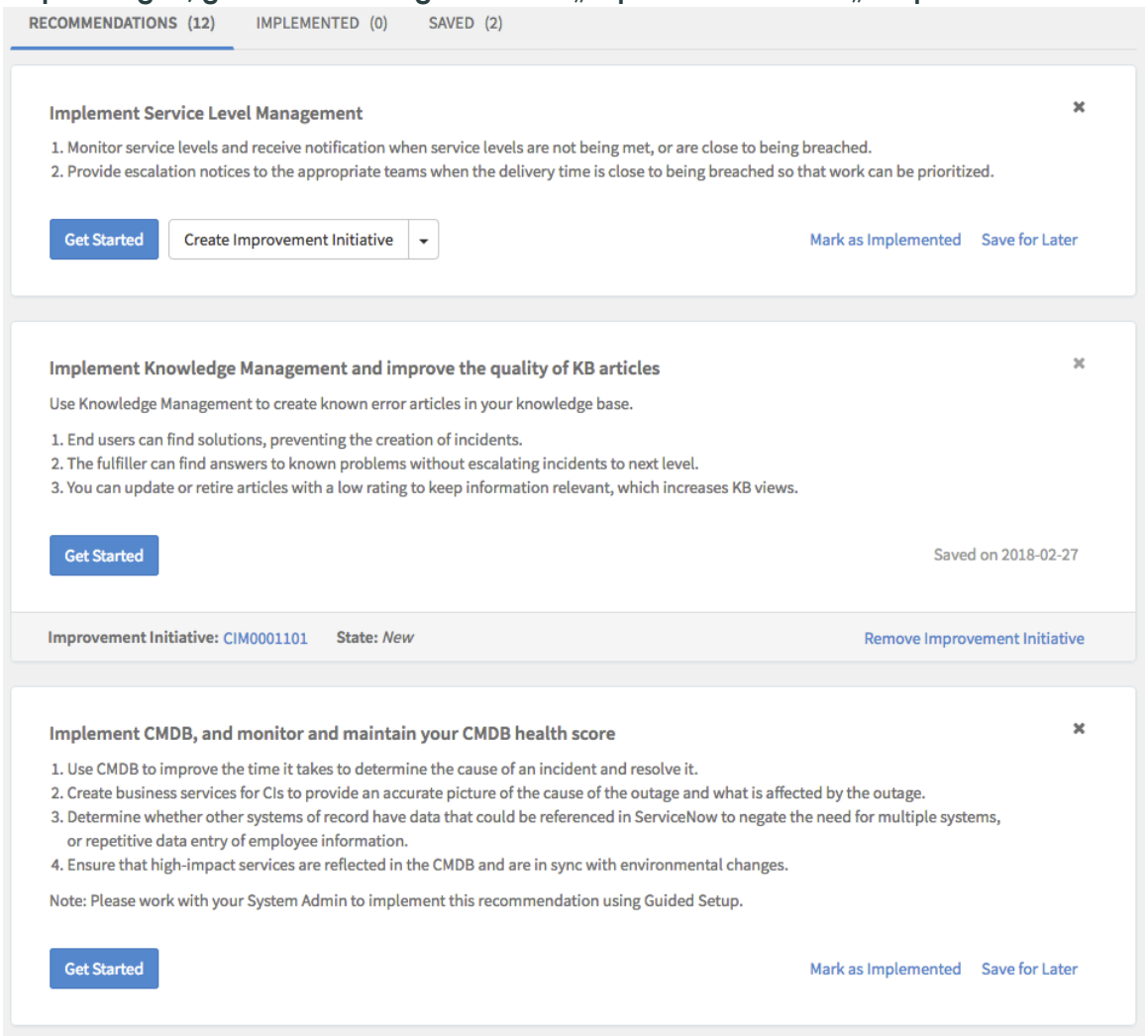
Automatische Übersetzung

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

Empfehlungskandidaten werden in der Leistungstrendansicht bereitgestellt, um die Leistung Ihrer KPIs zu verbessern. Alle Empfehlungen sind dynamisch und werden monatlich aktualisiert, basierend auf den Daten des Vormonats. Empfehlungskandidaten sind nach Rang aufgelistet.

Hinweis: Einige KPI-Empfehlungen, die das geführte Setup verwenden, erfordern eine Systemadministratorberechtigung. Arbeiten Sie mit Ihrem Systemadministrator zusammen, um diese Empfehlungen zu implementieren.

Empfehlungen, gefiltert in die Registerkarten „Implementiert“ oder „Gespeichert“



Aktionen sind für jeden Empfehlungskandidaten verfügbar. Basierend auf der Aktion werden Empfehlungen in die entsprechende Gruppenregisterkarte (Implementiert oder Gespeichert) gefiltert. Durch das Schließen der Empfehlung wird der Empfehlungskandidat aus der Liste entfernt.

- **Erste Schritte**: Führt das geführte Setup aus, falls verfügbar, andernfalls öffnet sie eine Dokumentation mit Informationen zur Verbesserung.
- **Als implementiert markieren**: Verschiebt den Empfehlungskandidaten in die Registerkarte Implementiert. Diese Aktion ist nicht mehr verfügbar, wenn eine CIM-Verbesserungsinitiative dem Empfehlungskandidaten zugeordnet ist.
- **Zu einem späteren Zeitpunkt speichern**: Verschiebt den Empfehlungskandidaten auf die Registerkarte Gespeichert, um zu einem späteren Zeitpunkt implementiert zu werden.
- Bereich der**Verbesserungsinitiative**:

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

- **Create Improvement Initiative**: Erstellt eine CIM-Verbesserungsinitiative, die Phasen und Aufgaben enthält, um den KPI zu verbessern. Sobald die CIM-Verbesserungsinitiative erstellt wurde, wird der Empfehlungskandidat in die Registerkarte „Gespeichert“ verschoben.

  CIM-Felder automatisch ausgefüllt:

  - Kurzbeschreibung: Name des Empfehlungskandidaten.
  - Beschreibung: Empfehlungskandidateninhalt und Aktions-URL.

- **Auswahl Verbesserungsinitiative**: Verknüpft eine vorhandene CIM-Verbesserungsinitiative. Der Status des Empfehlungskandidaten wird auf den Status der zugehörigen CIM-Verbesserungsinitiative gesetzt.

  Hinweis: CIM-Felder für **kurze Beschreibung** und **Beschreibung** werden automatisch nur dann aus dem Inhalt des Empfehlungskandidaten ausgefüllt, wenn die CIM-Verbesserungsinitiative ursprünglich aus einem Empfehlungskandidaten erstellt wurde, und nicht später bei der Zuordnung.

- **Improvement Initiative**-bezogener Link: Links zur zugehörigen CIM-Verbesserungsinitiative. Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um die CIM-Verbesserungsinitiative in „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ anzuzeigen.
- **Verbesserungsinitiative entfernen**: Entfernt die zugehörige CIM-Verbesserungsinitiative aus dem Element in der Empfehlungsliste.

  Wenn die CIM-Verbesserungsinitiative geschlossen wird, wird der Empfehlungskandidat auf die Registerkarte Implementiert verschoben. Wenn die CIM-Verbesserungsinitiative abgebrochen wird, bleibt der Empfehlungskandidat auf der Registerkarte Gespeichert. Die zugehörige CIM-Verbesserungsinitiative kann immer entfernt und eine andere ausgewählt werden.

Tabs für Empfehlungskandidaten:

Empfehlungen

Listet alle Empfehlungskandidaten basierend auf der Analyse der monatlichen Daten auf. Diese Liste wird monatlich aktualisiert.

Implementiert

Listet alle von Ihnen implementierten Empfehlungskandidaten auf. Empfehlungskandidaten, die im letzten Monat implementiert wurden, enthalten Informationen zur Verfolgung des Trenddiagramms, damit Sie die Auswirkungen des Change ermitteln können. Das Schweben über den Implementierungspunkt zeigt die implementierte Empfehlung.

Hinweis: Empfehlungskandidaten, die im aktuellen Monat implementiert wurden, haben keine Tracking-Datenpunkte im Diagramm bis zum folgenden Monat.

Gespeichert

Listet alle Empfehlungskandidaten auf, die zur späteren Implementierung gespeichert wurden.

Drilldown innerhalb von Benchmark-KPI-Daten (veraltet)

Sie können innerhalb von Benchmark-KPI-Daten für weitere Analysen innerhalb Performance Analytics einen Drilldown durchführen.

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

Vorbereitungen

Hinweis: Bei der Suche nach einem Benchmark-Wert müssen die Viewer die Rolle „pa_viewer“ haben, um Bewertungslisten anzuzeigen.BenchmarksPerformance Analytics

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin oder sn_bm_client.benchmark_data_viewer mit der Rolle „pa_viewer“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Blick auf einen Benchmark-Wert aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends werfen, um einzelne Daten anzuzeigen, aus denen dieser Wert besteht. Sie können beispielsweise Daten, die als Wert in Rot (geringere Leistung) im Diagramm dargestellt werden, aufschlüsseln und untersuchen.

Hinweis: Sie können nur innerhalb der KPI-Daten aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends einen Drilldown durchführen. Sie können nur die Ergebnisse anzeigen, die mit erstellt wurden Performance Analytics.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Um die KPI-Definition und den Leistungstrend anzuzeigen, klicken Sie auf einen KPI.
3. Um weiter in die Performance Analytics-Bewertungsliste zu gelangen, klicken Sie auf einen Wert in Ihren Benchmark-Daten im Leistungstrenddiagramm.

Hinweis: Weitere Informationen zu den Informationen **Diagramm**, **Punkte**, **Anmerkungen** oder **Weitere Informationen** finden Sie unter Performance Analytics .

Neues Benchmarks-Dashboard

Das Benchmarks-Dashboard zeigt KPI-Daten, Leistungstrends und Indikator-Bewertungslisten an.

In der KPI-Dashboard-Ansicht von Benchmarks werden alle KPIs angezeigt; über Serviceportal kann auf sie zugegriffen werden.

Das Dashboard bietet folgende Funktionen:

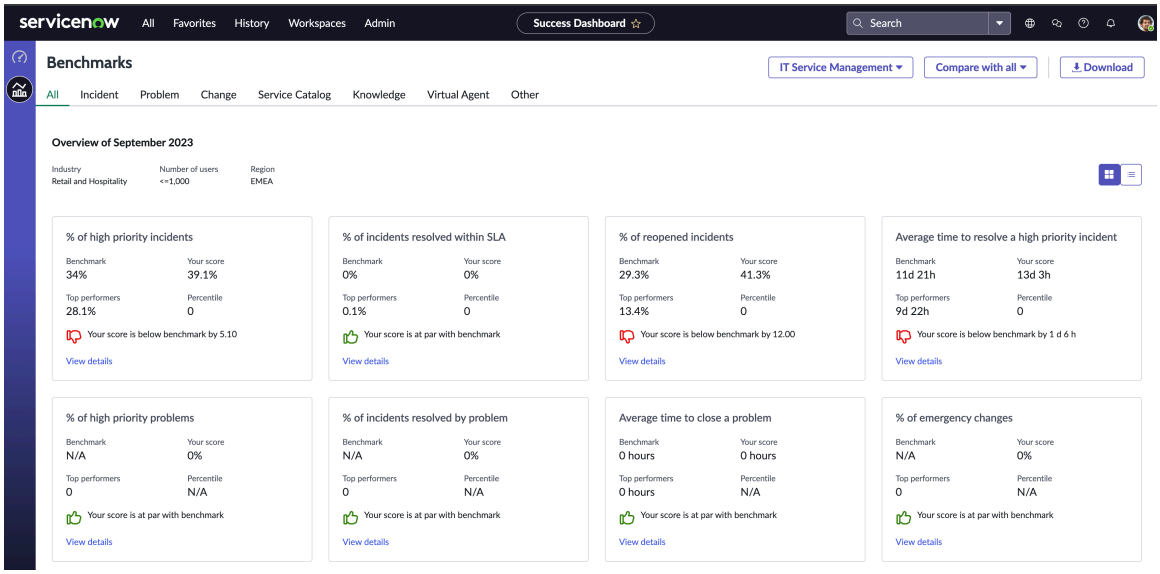
- KPIs werden entweder in der Listen- oder Kartenansicht angezeigt.
- Herunterladbare Berichte der KPI-Liste im PDF-Format.
- Daten werden nach Branche, Anzahl der Benutzer, Managed Services-Anbieter (Managed Service Provider = MSP) oder geografischer Region gefiltert (der Filter bleibt beim Wechsel zwischen KPI-Ansicht und Trendansicht erhalten).

  Hinweis: Nur MSPs können die global aggregierten MSP-Punktzahldaten anzeigen.

- Die Leistung im Vergleich zu den globalen Daten wird mit dem Daumen nach oben oder dem Daumen nach unten angezeigt.
- Je nach Abonnement können die historischen KPI-Daten für einen Zeitraum von sechs Monaten bis zwei Jahren angezeigt werden.
- Zeitwerte können mit der Systemeigenschaft *sn_bm_client.dashboard_display_unit* in Stunden oder Tagen angezeigt werden.

Hinweis: Das neue Benchmarks-Dashboard ist im ServiceNow-Store verfügbar.

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



Prozentualer Rang

Das genaue Ansehen des KPI für Ihr Unternehmen innerhalb Ihrer teilnehmenden Peergruppe wird durch den Perzentilrang angezeigt. Ein KPI-Perzentilrang von 90 % gibt an, dass Ihre Instanz, die für diesen KPI steht, größer als 90 % der Instanzen ist, die an dieser Gruppe teilnehmen.

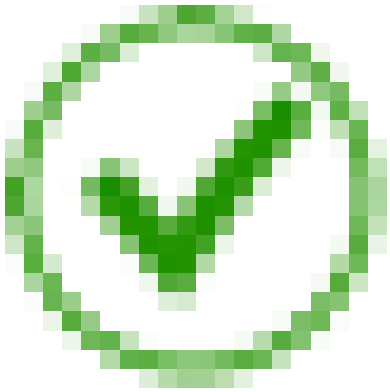
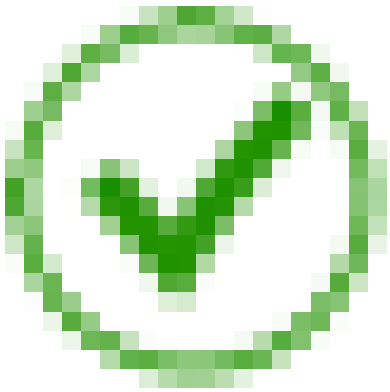
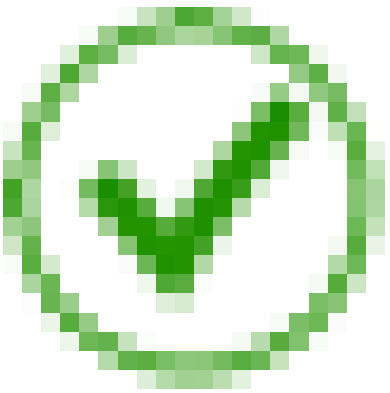
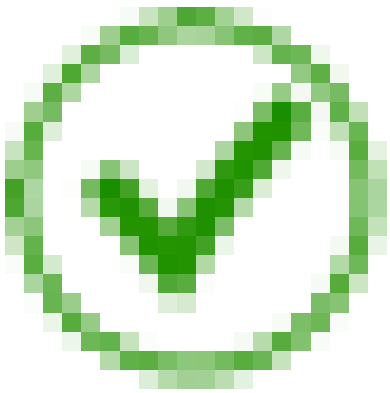
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Incident		
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	✓	✗
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	✗	✓

Automatische Übersetzung

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

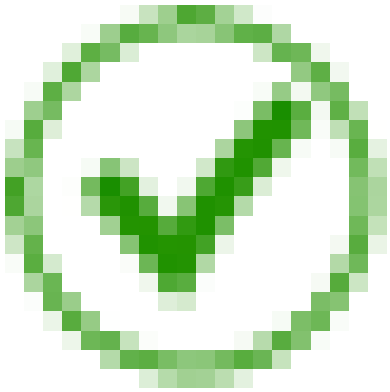
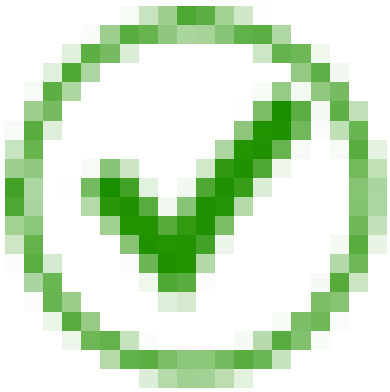
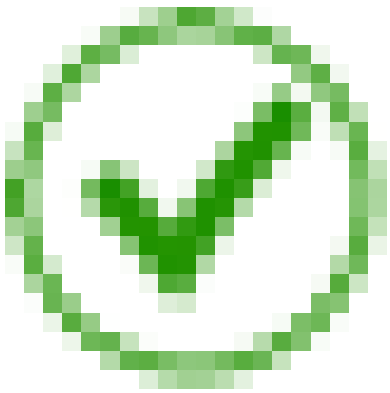
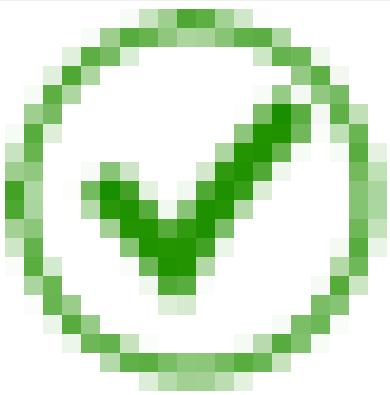
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	✗	✓
% der erneut geöffneten Incidents	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	✓	✗

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents		
Problem		
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität		
% der gelösten Incidents nach Problem		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems		
Change		

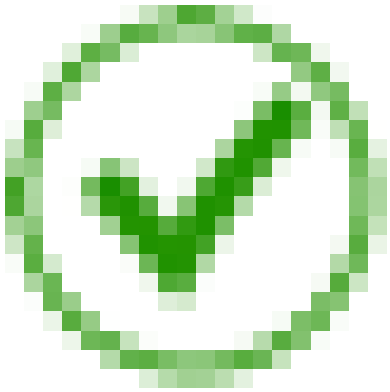
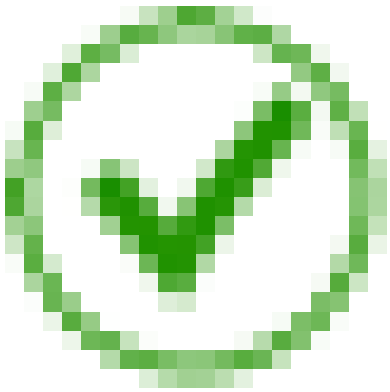
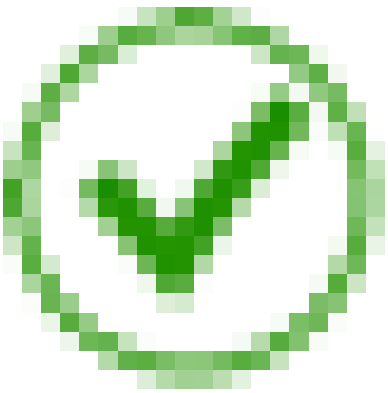
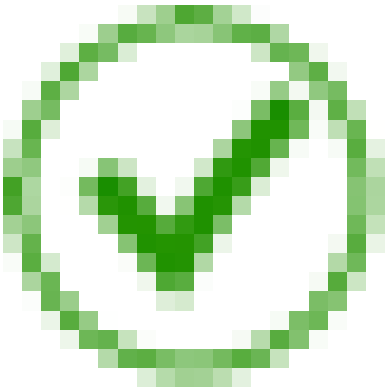
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der Notfall-Changes		
% der fehlgeschlagenen Changes		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change		
Servicekatalog		
Prozentzahl geschlossener Anforderungen mit SLA-Verstoß		

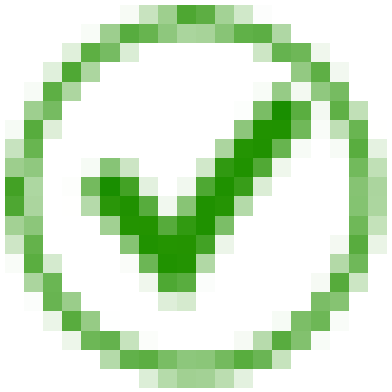
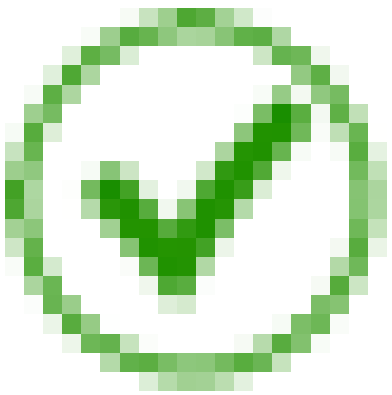
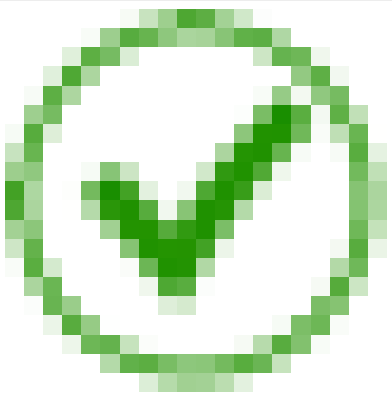
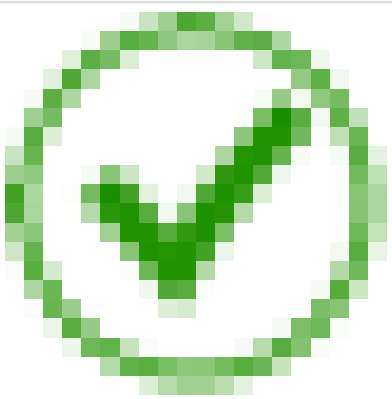
Automatische Übersetzung

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

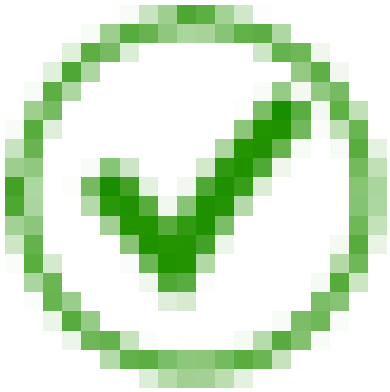
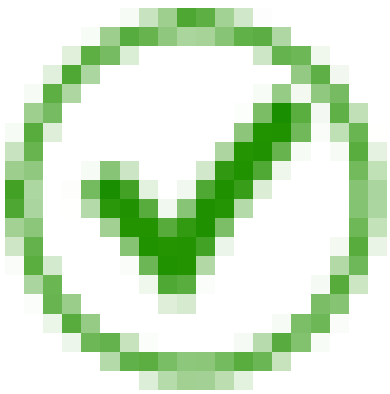
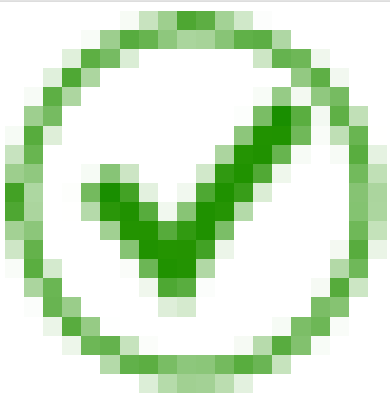
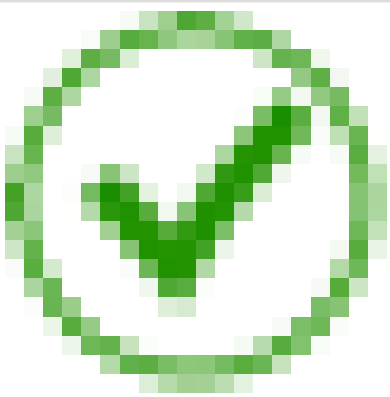
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen		
Knowledge		
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents		
Anzahl der angezeigten Wissensartikel pro Benutzer		
ITSM Virtual Agent		

Automatische Übersetzung

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

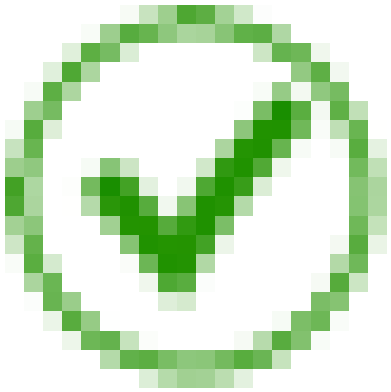
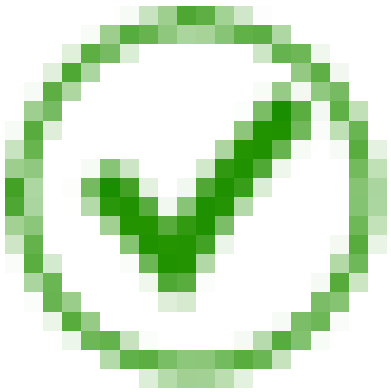
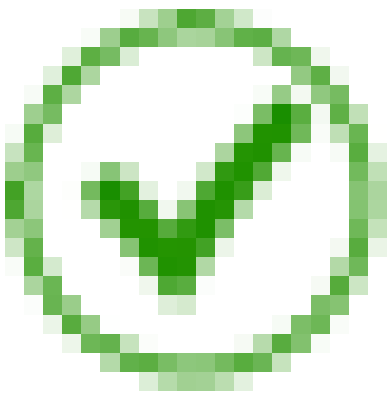
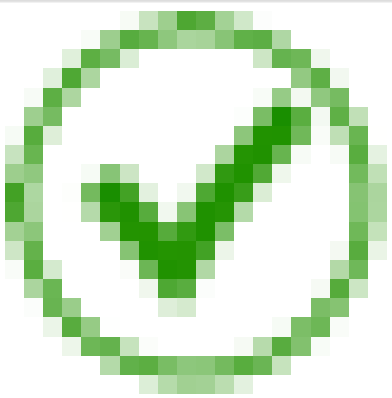
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% Anrufabwendung		
% der automatisch gelösten Incidents		
Sonstige		
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit		
Anzahl der Anforderer pro Erfüller		
CMDB		

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der doppelten CIs		
Prozentsatz der nicht konformen CIs		
% veraltete CIs		
Security Incident Response		
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“		
Vulnerability Response		

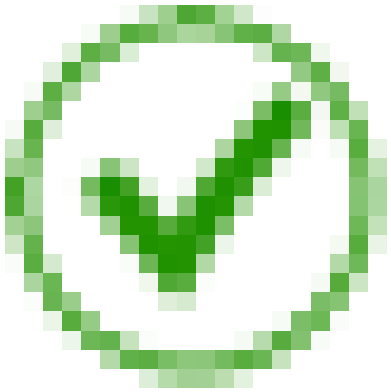
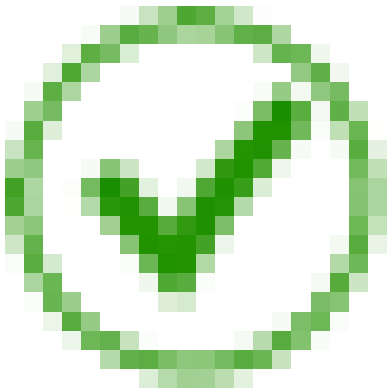
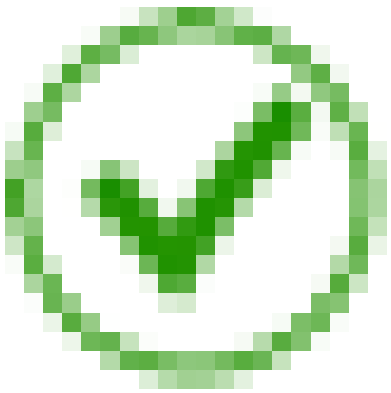
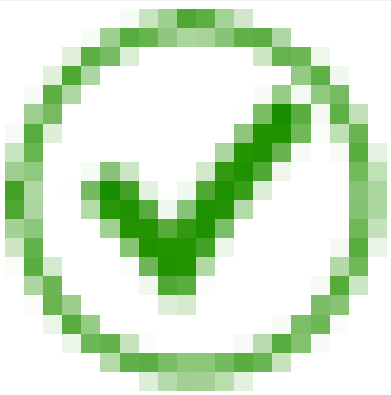
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen		
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen		
Virtual Agent		
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden		
% der Konversationen, die an einen Live-Mitarbeiter übergeben wurden		

Automatische Übersetzung

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

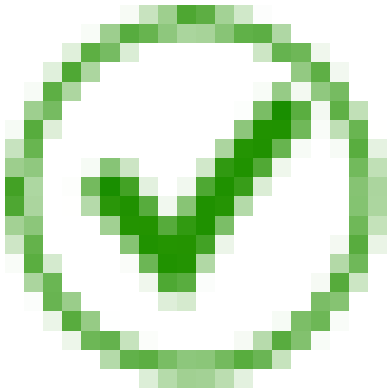
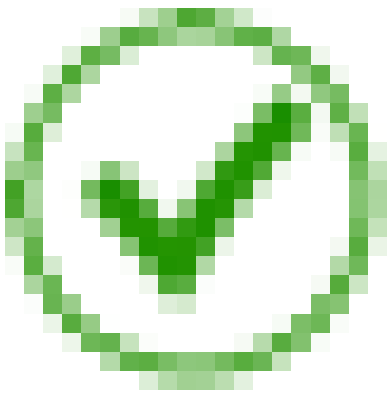
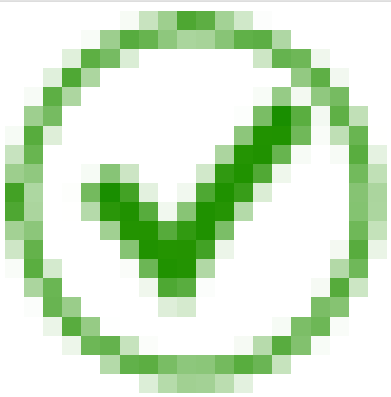
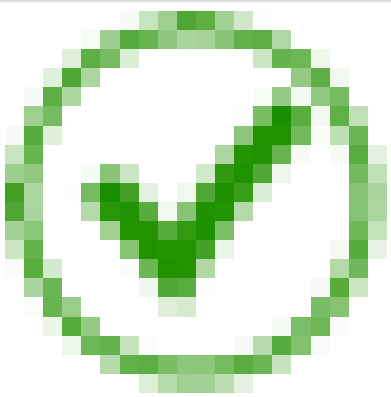
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl		
Erfolgs-Dashboard		
Selbst gelöst %		
Anrufabwendung in %		
Strukturierte Tickets in %		

Automatische Übersetzung

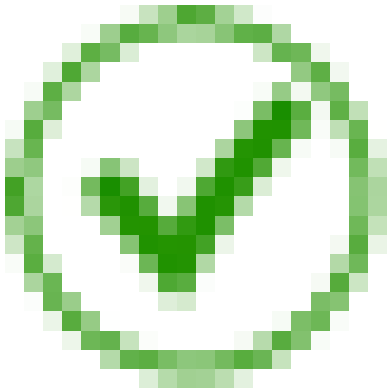
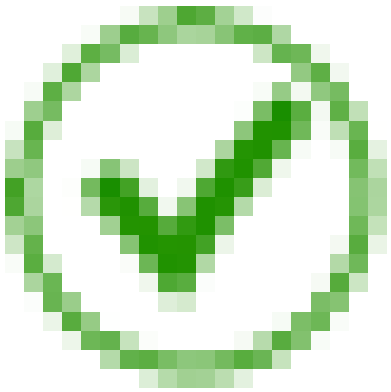
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Punktzahlen von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	✓	✗
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	✗	✓
% der SLA-Verstöße	✗	✓
Lösung bei erster Zuweisung	✓	✗

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% automatisierte Lösungen		
% KB – selbst gelöst (Anzahl)		
% VA – selbst gelöst (Anzahl)		
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)		

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)		
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)		

Benchmark-KPI-Daten anzeigen

Benchmarks -KPI-Daten werden im Benchmarks-Dashboard angezeigt, das in der Next Experience-UI erstellt wurde. Daten enthalten Werte für Ihre Unternehmensinstanz und für globale Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine der **KPI-Kategorien** aus der KPI-Liste aus.
3. Um die entsprechende Gruppe von KPIs aufzurufen, klicken Sie auf eine Registerkarte.

   Hinweis: Wenn die Daten unvollständig oder falsch scheinen, können Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in untersuchen **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.

4. Um Ergebnisse zu filtern, wählen Sie in der Liste **Vergleichen mit:** entweder eine Branche, eine Anzahl von Benutzern oder eine Region aus.
   Die Daten werden automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Filter auswählen.

   Hinweis: Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.

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

5. Klicken Sie zur Auswahl der Ansicht entweder auf das Listen- oder das Kartenansichtssymbol.
   In der Kartenansicht zeigt das Klicken auf einen KPI die sechsmonatige KPI-Leistungstrenddarstellung an.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Herunterladen**, um einen Bericht in eine PDF-Datei herunterzuladen.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf einen KPI, um ihn anzuzeigen Benchmarks KPI-Leistungstrend.

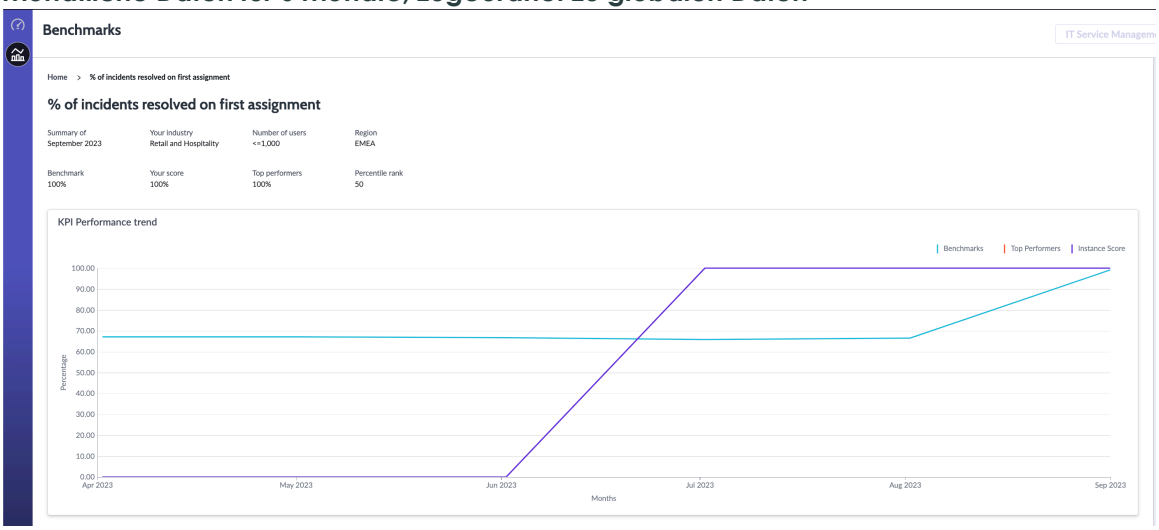
Benchmarks KPI-Leistungstrend

Die Trendansicht des KPI-Leistungsdiagramms von Benchmarks zeigt Ihren KPI-Leistungsvergleich mit globalen Daten und enthält Details zum KPI im kontextbezogenen Seitenbereich.

Der Diagrammabschnitt „KPI-Leistungs-Trends“ wird nur für Benutzer mit der Rolle Benchmarks-Betrachter (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) angezeigt.

KPI Performance Trends-Diagramm

Monatliche Daten für 6 Monate, zugeordnet zu globalen Daten



Ihre 6-monatigen monatlichen Daten werden globalen Daten zugeordnet, und Ihr prozentualer Rang, der Ihre Position innerhalb der teilnehmenden Peer-Gruppe angibt, wird angezeigt.

Die Funktionalität der Leistungstrend-Diagrammansicht beinhaltet:

- Anzeigen Ihrer Instanz- und globalen Daten für einen bestimmten Monat, indem Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm bewegen.
- Auf die Performance Analytics-Bewertungsliste für einen Datenpunkt in Ihrer Instanz zugreifen.
- Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Anwender oder geografischer Region

Benchmarks-Fehlerbehebung

Maßnahmen zur Fehlerbehebung können zur Behebung häufig auftretender Probleme beim Einrichten oder Ausführen von Problemen beitragen Benchmarks.

Automatische Übersetzung

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

Datenfehlerszenarien

Szenario	Grund	Aktion
Keine Daten im Dashboard nach dem Eintragen.	Die Download-REST-API für sechs Monate ist fehlgeschlagen oder es ist ein Verbindungsfehler aufgetreten.	Überprüfen Sie in der Sysevent-Tabelle, ob das Ereignis sn_bm_client.download.scores.6months verarbeitet wird.
Für den letzten Monat werden keine Instanzdaten im Dashboard angezeigt.	PA-Datensammlung oder Bewertungslisten-API-Fehler.	Stellen Sie sicher, dass die Bedingung in der Indikatorquelle, das Skriptfeld im Indikator und die zusätzlichen Bedingungen im Indikator korrekt sind.
Keine globalen Daten im Dashboard für den letzten Monat.	Die Download-REST-API ist fehlgeschlagen oder es ist ein Verbindungsfehler aufgetreten.	Überprüfen Sie in der Sysevent-Tabelle, ob das Ereignis sn_bm_client.download.scores verarbeitet wird.
Der Anmeldevorgang schlägt fehl.	Authentifizierung fehlgeschlagen oder der Instanztyp wird nicht unterstützt.	Wenden Sie sich an das Kundenservice und Support-Team.
Falsche oder keine KPI-Daten im Benchmarks Dashboard	Konfiguration der KPI-Bedingung	Überprüfen Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.
Keine Daten in der Perzentil-Ranglistenansicht.	Perzentilrang zeigt N / A an, wenn Sie eine Branche anzeigen, zu der Sie nicht gehören.	Sehen Sie sich die Branche an, in der Ihre Bewertungen enthalten sind.

Domain Separation und Benchmarks

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

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

Change-Management

Die Anwendung ServiceNow® Change-Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Changes. Nützliche Änderungen lassen sich mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services vornehmen.

In ServiceNow Change-Management ist das Plugin Vulnerability Response integriert, um in Change-Management zusätzliche Funktionalitäten bereitzustellen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Change-Management von .

Konfigurieren

Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.

Automatische Übersetzung

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

Verwenden

Erfahren Sie, wie Sie Change-Managementverwenden können.

Referenz

Rufen Sie Details zu Change-Management -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Change-Management erkunden

Die Change-Management-Prozesse für eine Change-Anforderung werden durch Workflows gesteuert, die für einen bestimmten Change-Anforderungstyp definiert sind.

Change-Modelle

Change Manager können mit der Funktion „Change-Modelle“ problemlos Change-Aktivitäten und Flows für bestimmte Anwendungsfälle anpassen.

Diese Funktion ist eine Erweiterung der vorhandenen OOB-Change-Typen und Workflows der IT Infrastructure Library (ITIL). Sie kann verwendet werden, um den Übergang zu zweckmäßigen Modellen und ServiceNow® *Flow Designer* zu bewerkstelligen, ohne dass die vorhandenen Fähigkeiten beeinträchtigt werden.

Mit Change-Modellen können Sie Folgendes definieren:

- Zweckmäßige Statusmodelle
- Statusübergänge
- Bedingungen für Statusübergänge

Die folgenden Modelle werden standardmäßig als Beispiele für Prozesse in ITIL-Modus 1 und 2 bereitgestellt. Diese Modelle stehen mit der Aktivierung des Plugins „Change Management – Change Model Foundation Data“ (com.snc.change_management.change_model.foundation) zur Verfügung.

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

- ITIL-Modus 1: Dies ist ein traditioneller und sequenzieller Ansatz zur Verarbeitung der Change-Anforderungen. Dieser Modus durchläuft einen sequenziellen Prozess, der dafür definiert ist, einen Change erfolgreich abzuschließen.
- ITIL-Modus 2: Dies ist ein anpassungsfähiger Ansatz, um die Change-Anforderung zu beschleunigen. Dieser Modus unterstützt den richtigen Prozess für einen bestimmten Change, um sicherzustellen, dass ein Change keinen anderen Change blockiert.

Change-Modelle

Change-Modell	Beschreibung
Normal	Für normale Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Notfall	Für Notfall-Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Standard	Für Standard-Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Change-Registrierung	Change-Modell zur Erfassung von Change-Anforderungen in einem externen System. Diesem Modell sind keine Genehmigungen zugeordnet.
Cloud-Infrastruktur	Change-Modell für Change-Anforderungen, die Cloud-Infrastrukturservices in Betrieb bzw. außer Betrieb nehmen
Site Reliability Ops	Change-Modell für Site Reliability Operations
Nicht autorisierter Change	Change-Modell für Change-Anforderungen, die aus nicht autorisierten Change-Ereignissen erstellt werden
DevOps	Für DevOps-Change-Anforderungen verwendetes Change-Modell. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Modelle.

Eigenschaften des Change-Modells

Durch Konfiguration der Eigenschaften von Change-Modellen können Sie bei der Erstellung einer Change-Anforderung auf die Fähigkeiten von Change-Modellen zugreifen.

Die folgenden Eigenschaften geben Ihnen die Möglichkeit, auf die Funktionen von Change-Modellen zuzugreifen. Für Upgradebenutzer werden diese Eigenschaften auf **true** festgelegt.

Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter und `*change_model` in den Suchbereich ein, um die Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Eigenschaften des Change-Modells

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_management.change_model.hide	Blendet die Funktion „Change-Modelle“ aus, wenn die Eigenschaft *com.snc.change_management.change_model.type_compa* aktiviert ist. Beim Erstellen eines neuen Change haben Sie nicht die Möglichkeit, ein

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

Eigenschaften des Change-Modells (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Modell auszuwählen, und das Feld **Modell** ist im Formular für Change-Anforderungen nicht verfügbar.
com.snc.change_management.change_model.workflow	Aktiviert die Unterstützung von Workflow-Management für die ChangeRequest-API, wenn das Plugin *com.snc.change_management.state_model* installiert ist. Dadurch wird die Methode „deleteDefaultWorkflowContext“ aufgerufen, die bei bestimmten Status- und Typänderungen aufgerufen wird.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Aktiviert die Kompatibilität von Change-Typen für Change-Modelle, wenn das Plugin *com.snc.change_management.state_model* installiert ist. Bei „true“ können Changes sowohl mit dem typbasierten Workflow als auch mit Change-Modellen erstellt werden.

Datensätze für Anwenderkriterien für Change-Management erstellen

Erstellen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz, um den Anwenderzugriff auf Widgets zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Modelle**.
2. Wählen Sie ein Change-Modell aus.
3. Wählen Sie **Erweiterte Sicherheit**.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste am unteren Rand des Datensatzes **Verfügbar für**, um den Zugriff auf die Widgets zu verwalten.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anwenderkriteriendatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Anwenderkriteriendatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung
Benutzer	Benutzer, denen Zugriff gewährt werden soll.
Gruppen	Gruppen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Rollen	Rollen, denen Zugriff gewährt werden soll.

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

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Unternehmen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Standorte	Standorte, denen Zugriff gewährt werden soll.
Abteilungen	Abteilungen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Alle abgleichen	Legt fest, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben.
Erweitert	Blendet das Feld **Skript** ein oder aus.
Skript	Definiert zusätzliche Kriterien und gibt true oder false zurück. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Änderungstypen

Change-Management unterstützt die drei Arten von Service-Changes, die von ITIL beschrieben werden – Standard, Notfall und Normal. Der Change-Typ bestimmt, welches Statusmodell aufgerufen wird und welcher Change-Prozess befolgt werden muss.

Um einen Überblick über Change-Management in ITSM zu erhalten, sehen Sie sich dieses achtminütige Video an. Einführung in das Change-Management; Arten von Changes; Erstellen und Bearbeiten von Change-Anforderungen; Verbesserung der Effizienz durch Standard-Changes.

Standard-Change

Bei einem Standard-Change handelt es sich um einen vorautorisierten Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.

Ein Standard-Change ist ein Change, der häufig implementiert wird, über wiederholbare Implementierungsschritte verfügt und eine nachgewiesene Erfolgsgeschichte aufweist. Da Standard-Changes vorautorisiert werden, folgen sie einem schlanken Prozess, bei dem Gruppenebenen- oder Peer-Genehmigungs- und CAB-Autorisierungsschritte nicht erforderlich sind.

Genehmigte Standard-Change-Anforderungen können in einem Vorlagenkatalog vordefiniert werden, um den Zugriff auf und die Anfrage eines Standard-Changes effizienter zu gestalten. Mit dieser Funktion kann das Change-Management-Team auch die standardmäßig autorisierten Änderungen steuern.

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

Notfall-Change

Ein Change, der so schnell wie möglich implementiert werden muss, um beispielsweise einen Major Incident zu beheben oder einen Sicherheitspatch zu implementieren. Dieser Change verfügt über eine so hohe Priorität, dass er die Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

Notfall-Changes umfassen die folgenden Arten von Notfällen:

- Behebung von Versagens- oder Rückwirkungssituationen, in denen die Auswirkungen auf den Service bereits aufgetreten sind.
- Versagen oder Versagenssituationen, in denen die Auswirkungen auf den Service unmittelbar bevorstehen, wenn keine Maßnahmen ergriffen werden.

Diese Changes folgen nicht dem vollständigen Lebenszyklus eines normalen Changes, aufgrund der Geschwindigkeit, mit der sie autorisiert werden müssen. Daher kommen sie direkt in den Status **Autorisieren** zur Genehmigung von durch die CAB-Genehmigungsgruppe.

Während eines Notfall-Change kann eine ungeplante CI-Change-Aktivität auftreten. In einem solchen Fall wird eine nicht autorisierte Change-Anforderung erstellt und zur Genehmigung gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Anforderung.

Normaler Change

Jeder Service Change, der keine Standard-Change oder Notfall-Change ist.

Normale Change-Anforderungen folgen einem verbindlichen Prozess, der zwei Genehmigungsstufen erfordert, bevor sie implementiert, überprüft und geschlossen werden. Diese Changes erfordern eine vollständige Palette von Bewertungen und Autorisierungen, z. B. Peer-Genehmigung oder technische Genehmigung, Change-Management- und Change Advisory Board-Autorisierung (CAB), um Vollständigkeit, Genauigkeit und geringstmögliche Serviceunterbrechung sicherzustellen. Diese Changes werden meistens außerhalb definierter Change-Sperrzeitfenster oder während definierter Wartungsfenster geplant. Der normale Typ wird verwendet, um vorteilhafte Änderungen für jeden Change an einem Service zu implementieren, der kein Standard- oder Notfall-Change ist.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen neuen Change Request-Typ

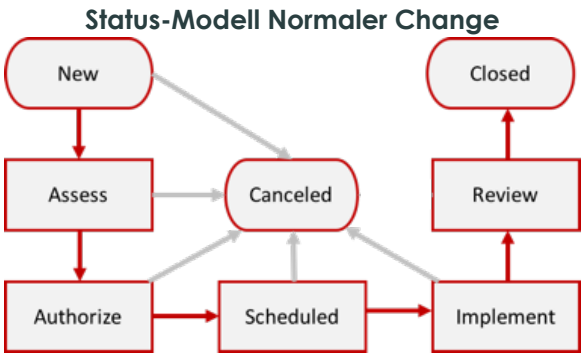
Statusfortschritt für Normal-, Standard- und Notfall-Changes

Jeder Change Request durchläuft eine Anzahl von Statuswerten in einer bestimmten Reihenfolge.

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

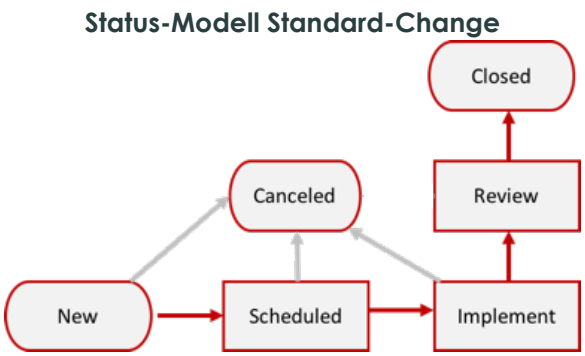
Statusfortschritt eines Changes des Typs „Normal“

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Bewerten**	Ja	
3.	**Autorisieren**	Ja	
4.	**Geplant**	Ja	
5.	**Implementieren**	Ja	
6.	**Überprüfen**	Nein	
7.	**Geschlossen**	Nein	



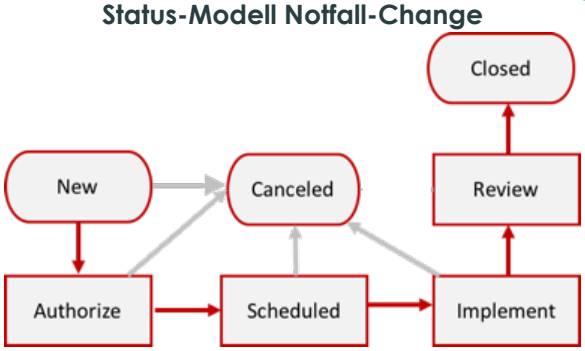
Statusfortschritt eines Standard-Change

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Geplant**	Ja	
3.	**Implementieren**	Ja	
4.	**Überprüfen**	Nein	
5.	**Geschlossen**	Nein	



Statusfortschritt eines Changes des Typs „Notfall“

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Autorisieren**	Ja	
3.	**Geplant**	Ja	
4.	**Implementieren**	Ja	
5.	**Überprüfen**	Nein	
6.	**Geschlossen**	Nein	



Automatische Übersetzung

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

E-Mail Benachrichtigung für Statusänderungen von Change-Anforderungen ändern

Es gibt eine E-Mail-Benachrichtigung für Change Requests, die, wenn sie aktiv ist, eine Benachrichtigung an den Benutzer sendet, wenn der Status fortschreitet in den Status **Geplant**, **Implementieren**, **Überprüfen** oder **Abgebrochen**. Sie können die Benachrichtigung für Change Requests ändern, um zu spezifizieren, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält und was sie enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den Change ursprünglich eingereicht hat. Benachrichtigungen werden nicht an den Benutzer gesendet, der den Status für den Change Request aktualisiert hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Suchen und öffnen Sie **Change Request Benachrichtigungen bei Statusänderungen** .
3. Passen Sie auf dem Formular die Informationen in den folgenden Formularabschnitten an: **Zeitpunkt zum Senden der Nachricht – Wann?**, **Empfänger – Wer?**, **Inhalt – Was?**. Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen und den Feldern im Formular finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Richtlinien für Change-Genehmigungen

In den Change-Genehmigungsrichtlinien werden Genehmigungsdefinitionen verwendet, um Genehmigungen gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen zu generieren.

Eine Change-Anforderungsrichtlinie ist ein Handlungsverlauf, der auf eine Change-Anforderung angewendet werden kann. Sie verwendet eine Reihe von Variableneingaben, um die mit ihr verknüpften Entscheidungen auszuwerten. Für jede übereinstimmende Entscheidung wird die zugehörige Genehmigungsdefinition angewendet.

Eine Genehmigungsrichtlinie kann mehrere Entscheidungen enthalten, sodass eine einzige Richtlinie jede für einen Change-Typ erforderliche Genehmigung bearbeiten kann. Wenn eine Entscheidungsbedingung erfüllt ist, wird die zugehörige Genehmigungsdefinition ausgewertet. Wenn eine oder mehrere Entscheidungen übereinstimmen, werden alle zugehörigen Genehmigungsdefinitionen ausgewertet.

Verwenden Sie die Workflow-Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie** anstelle der Workflow-Aktivitäten **Benutzer** und **Gruppengenehmigung**, um die Genehmigungen in einer bestimmten Phase des Workflows zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“

Hinweis: So verwenden Sie die Richtlinien für Change-Genehmigungen nach einem Upgrade:

1. Konfigurieren Sie die Genehmigungsrichtlinien nach Bedarf.
2. Ersetzen Sie die **Benutzer**- und **Gruppengenehmigung**-Aktivitäten im Workflow durch die Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie**.

Eine Richtlinie für eine Change-Genehmigung besteht aus drei Komponenten:

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

- **Richtlinieneingaben**: Die Variablenquellen, die innerhalb einer für die Entscheidung definierten Bedingung ausgewertet werden.
- **Entscheidungen**: Bestimmt anhand der Bedingungen, ob die zugehörige Change-Genehmigungsdefinition gilt.
- **Genehmigungsdefinitionen**: Definiert die Art der Genehmigung, die angewendet werden kann.

Change Advisory Board (CAB)-Workbench

Die Change Advisory Board (CAB)-Workbench ermöglicht es einem CAB-Manager, einen Zeitplan für CAB-Meetings zu erstellen, sie zu planen und zu verwalten.

CAB-Meetings dienen in der Regel dazu, Change-Anforderungen zu überprüfen und zu autorisieren sowie kürzlich implementierte Changes zu überprüfen. Ein Standardprogramm mit den relevanten Details zu Change Requests ermöglicht es den CAB-Mitgliedern, Risiko- und Auswirkungsanalysen vor dem CAB-Meeting durchzuführen.

Übersicht über die CAB Workbench. Dieses Video behandelt: Was ist die CAB Workbench, CAB-Manager, Nutzen der CAB Workbench, Schlüsselstrukturen der CAB Workbench.

Die CAB Workbench unterstützt Sie beim Verwalten von CAB-Meetings auf folgende Weise:

Zeitpläne für CAB-Meetings definieren

Planen Sie eine wiederkehrende Reihe von CAB-Meetings für CAB-Mitglieder, um die Auswirkungen und Risiken von Change-Anforderungen vor den Meetings zu bewerten.

CAB-Meeting-Teilnehmer definieren

Definieren Sie für jeden Termin Mitglieder, die an dieser CAB-Meeting-Reihe teilnehmen. Definieren Sie beispielsweise die CAB-Vorstandsmitglieder oder Delegierte, die als Ersatz dienen können, wenn der CAB-Manager nicht teilnehmen kann.

Das CAB-Meeting-Programm definieren

Definieren Sie Filterkriterien, die bestimmen, welche Change-Anforderungen in einem Termin des CAB-Meetings enthalten sein sollen. Wenn ein Change Request in einem Programm enthalten ist, wird der Change Requester über das CAB-Meeting benachrichtigt, in dem der Change Request erörtert wird. Der Change Requester kann teilnehmen und die Gründe für den vorgeschlagenen Change präsentieren und die beabsichtigten Ergebnisse und potenziellen Risiken des Change erläutern.

Change-Kalender anzeigen

Erstellen Sie einen Zeitplan für Changes durch Anzeigen vorhandener geplanter Changes in einem Change-Kalender in der Tages-, Wochen- und Monatsansicht. Die Kalenderansicht listet auch Wartungsfenster und ggf. Sperrzeitpläne auf.

Change Requests genehmigen oder ablehnen

Genehmigen Sie eine Change-Anforderung, oder lehnen Sie sie auf Grundlage der im CAB-Meeting getroffenen Entscheidung ab.

Meetingnotizen anzeigen und aufzeichnen

Zeichnen Sie Meetingnotizen aus einem bestimmten CAB-Meeting auf und teilen Sie diese Notizen mit anderen Meetingteilnehmern.

Die CAB-Definition-Tabelle (cab_definition) erbt die Domäneneigenschaften von der Zeitplan-Tabelle (cmn_schedule), welche die Spalten „Domäne“ und „Domänenpfad“ enthält. Da die CAB-Definition-Tabelle die gleichen „Untergeordnete Zeitpläne“- und

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

„Zeitplaneintrag“-Tabellen wie die Zeitplan-Tabelle verwendet, ist der Domänensupport identisch, wobei das „domain_master“-Attribut zum Ableiten der Domäne von einem übergeordneten Datensatz verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Domänen-Support für Zeitpläne .

Change-Management upgraden

Befolgen Sie diese Anweisungen, um Ihr Change-Management-System upzugraden.

Vorbereitungen

Vor Genf wurden mit Change-Anforderung standardmäßig die Plugins für Konflikterkennung, Best Practice Change-Risikorechner, Change-Risikobewertung und Bulk-CI-Changes installiert.

Für neue Instanzen ab Genf werden standardmäßig auch die Standard-Change-Katalog-, Statusmodell- und Massenupdates-CI-Plugins installiert.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

- Wenn Sie von einem Release vor Genf upgraden, können Sie auswählen, die Change-Management-Core-, Statusmodell-, Standard-Change-Katalog- und Massenupdates-CI-Plugins zu aktivieren. Die Statusmodell- und Standard-Change-Katalog-Plugins sind abhängig vom Change-Management-Core-Plugin. Daher führt die Aktivierung entweder des Statusmodell- oder des Standard-Change-Katalog-Plugins zur Aktivierung des Change-Management-Core-Plugins.

  Berücksichtigen Sie auch die folgenden Konsequenzen der Aktivierung des Change-Management-Core und der nachfolgenden Änderungen, die Sie möglicherweise vornehmen müssen, um den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten gerecht zu werden:

  - Die vorherigen Change-Typen werden von Routine, Umfassend und Notfall auf Standard, Normal bzw. Notfall aktualisiert. Analysieren Sie Anpassungen, die Sie möglicherweise vorgenommen haben, die sich auf alte Change-Typ-Werte beziehen, da diese beeinträchtigt sind und aktualisiert werden müssen.
  - Wenn Change-Management-Core aktiviert ist, werden die Change-Typen aktualisiert.

- Wenn Sie bereits ein Upgrade von einem Release vor Genf durchgeführt haben, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen, nachdem Sie Change-Management Core aktiviert haben, um sicherzustellen, dass die Change-Typen und Anpassungen aktualisiert werden.

  - Wenn Sie zusätzlich zu den Standard-Change-Typen neuere Change-Typen erstellt hatten, müssen Sie diese basierend auf den neuen Change-Typen, die eingeführt werden, anpassen.
  - Ändern Sie die Anpassungen, die betroffen sind, um die neuen Change-Typ-Werte zu verwenden.
  - Die neue ACL *change_request.type* verhindert, dass Benutzer den Change-Typ aktualisieren. Wenn Sie zulassen, dass Rollen den Typ einer Change-Anforderung aktualisieren, z. B. von **Normal** zu **Notfall**, ändern Sie die ACL. Löschen Sie **niemand** von

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

der Liste **Erfordert Rolle** und fügen Sie die Rollen hinzu, die den Change-Typ aktualisieren dürfen.

- Wenn Sie das Massen-CI-Plugin installiert hatten, installieren Sie das Massen-CI-Updates-Plugin, um die Benutzererfahrung und Ausrichtung mit den neuen Plugins zu verbessern.

Change-Management konfigurieren

Sie können verschiedene Aspekte von Change-Management je nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Das geführte Setup für ITSM stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Change-Management für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte ITSM-Setup zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITSM**. Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Change-Management-Plugins

Sie können eines oder mehrere Change-Management-Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Viele der folgenden Change-Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Die Change-Management-Plugins, die im Basissystem inaktiv sind, umfassen Folgendes.

- Change-Management Massen-Update-CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Change-Management-Risikobewertung (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice – Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Sie können eines oder mehrere der folgenden Change-Management-Plugins aktivieren.

ITSM-Rollen anfordern – Change-Management

Fordern Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) zu aktivieren und dadurch mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Change-Servicemitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Change-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ITSM-Rollen“ aktiviert mehrere zugehörige Plugins, z. B. „Business-Stakeholder“ (com.snc_business_stakeholder), „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management), „ITSM-Rollen – Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management), „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) und „ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement“ (com.snc.service_management.roles.request_management). Die zugehörigen Plugins aktualisieren das Sicherheitsmodell und führen Rollen für die jeweiligen Produkte ein.

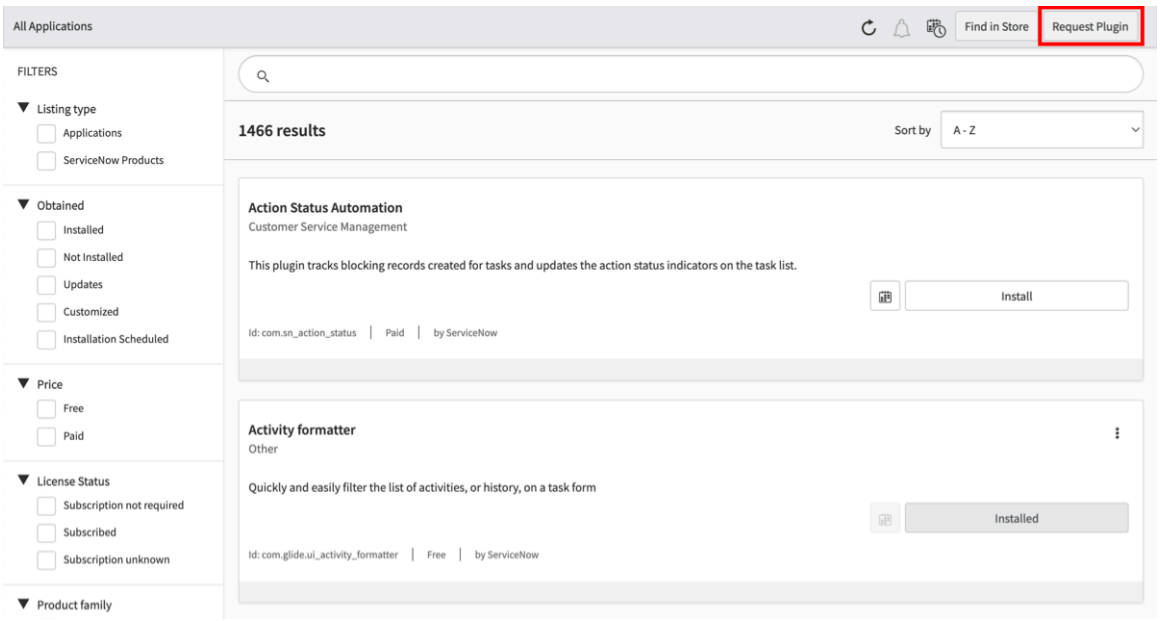
Mit der Einführung der neuen Rollen bietet ITSM mehr Kontrolle über den Zugriff, den Benutzer innerhalb des Prozesses haben.

Standardmäßig ist diese Funktion nur in neuen Instanzen aktiviert, die in Release New York oder höher erstellt wurden. Sie wird nicht automatisch aktiviert, wenn ein Upgrade von einer Version vor New York auf New York oder höher durchgeführt wird.

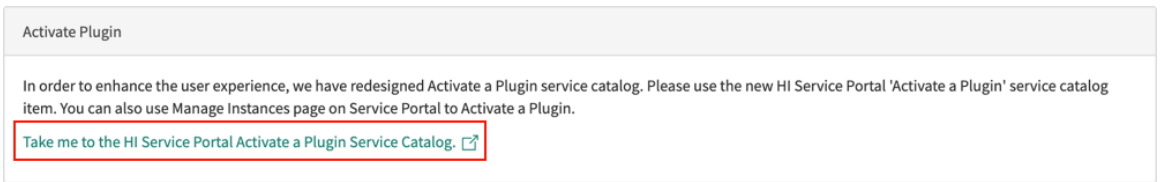
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

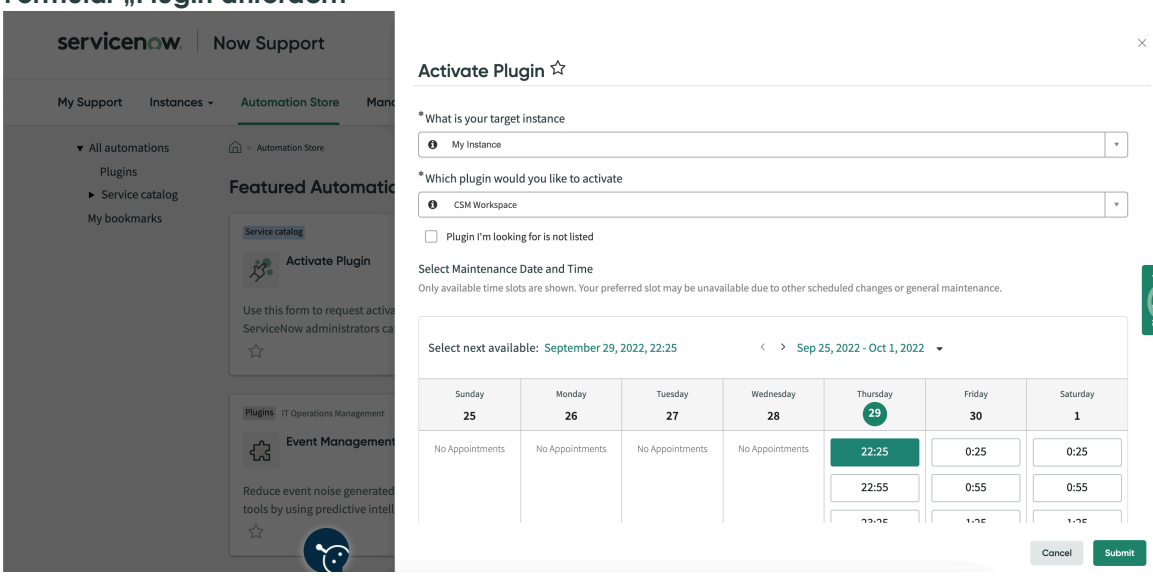
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

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

Mit ITSM Rollen installierte Komponenten – Change-Management

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) werden mehrere Anwenderrollen installiert. Sicherheits-ACLs zur Unterstützung des Sicherheitsmodells für Change-Management und der zugehörigen Funktionen werden ebenfalls installiert.

Wenn Sie das Plugin „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) installieren, aktualisiert es die Sicherheitszugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) und integriert überarbeitete Skripts und andere Dateien, um das Sicherheitsmodell für diese Anwendungen auf den neuesten Stand zu bringen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Change lesen [sn_change_read]	Lesezugriff auf die Change-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Ein Benutzer mit der Rolle „sn_change_read“ kann alle Change-Anforderungen und die CAB-Workbench anzeigen.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Change schreiben [sn_change_write]	Schreibzugriff auf die Change-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
Lesen des Incident [sn_incident_read]	Lesezugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Ein MSS-Benutzer (Benutzer ohne Rolle) kann nur die Incidents anzeigen, die er oder jemand anders in seinem Namen erstellt hat. Ein Benutzer mit der Rolle „sn_incident_read“ kann alle Incidents und auch die Workbench für schwerwiegende Incidents anzeigen.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Schreiben eines Incident [sn_incident_write]	Schreibzugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze.	• sn_incident_read • template_editor
Problem lesen sn_problem_read	Lesezugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	NA

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problem schreiben [sn_problem_write]	Schreibzugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	Lesezugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item) nur für einen Benutzer, der auch ein Genehmiger der Anforderung oder des angeforderten Elements ist **Hinweis:** Da für die Zukunft mit Aktualisierungen der Rolle sn_request_read zu rechnen ist, weisen Sie diese Rolle keinen Benutzern ohne die Rolle business_stakeholder zu.	NA
sn_request_write	Schreibzugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item)	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Schreibzugriff auf die Kommentare für das angeforderte Element (sc_req_item). **Hinweis:** Die Rolle sn_request_comment_write allein gewährt keinen Zugriff zum Schreiben von Kommentaren. Sie benötigen Schreibzugriff für die Tabelle.	NA
[sn_service_desk_agent]	Ermöglicht das Sammeln und Überprüfen von Informationen sowie die Bereitstellung schneller Lösungen für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1. Diese Anwenderrolle ist verfügbar, wenn das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) installiert ist.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • „tracked_file_reader“ Mit der Installation des Plugins „ITSM Gen AI“ (com.sn.itsm.gen.ai) sind auch die folgenden Rollen verfügbar:

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• knowledge_user • now_assist_panel_user

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM -Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin ITSM „ Roles“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins ITSM „ Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

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

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

„Change-Management - Statusmodell“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Statusmodell“ (com.snc.change_management.state_model) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Statusmodell aktiviert das folgende zugehörige Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Plugin	Beschreibung
Change-Management - Core [com.snc.change_management]	Change-Management wird verwendet, um Change-Anforderungen zu erstellen und zu verwalten. Nach der Aktivierung werden die Werte für das Feld **Typ** in der Change-Anforderung aktualisiert.

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Change-Management - Core“ (com.snc.change_management) installieren, funktioniert das Plugin „Change-Management - Statusmodell“ (com.snc.change_management.state_model) nicht wie erwartet. Sie dürfen nicht das Plugin „Change-Management - Statusmodell“ (com.snc.change_management.state_model) installieren, wenn Sie das Plugin „Change-Management - Core“ (com.snc.change_management) installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme
Wenn Sie von einem Release vor Geneva upgraden, müssen Sie alte Statusbezeichnungen auf neue Statusbezeichnungen aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Change-Anforderung-Status aktualisieren

Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Geneva durchführen, müssen Sie alte Statusbezeichnungen auf neue Statusbezeichnungen aktualisieren, nachdem Sie das Change-Management-Statusmodell aktiviert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Statuswerte für aktuelle Change-Datensätze werden nicht geändert, wenn Sie das Change-Management-Statusmodell aktivieren. In den aktuellen Change Records werden jedoch die neuen Statusbezeichnungen im Statusfeld angezeigt.

Statuswert	Neue Statusbezeichnung	Altes Staatslabel
-5	Neu	Ausstehend
-4	Bewerten	(Nicht verwendet)
-3	Autorisieren	(Nicht verwendet)
-2	Geplant	(Nicht verwendet)
-1	Implementieren	(Nicht verwendet)
0	Überprüfen	(Nicht verwendet)
1	(Nicht verwendet)	Offen
2	(Nicht verwendet)	In Bearbeitung
3	Geschlossen	Geschlossen – vollständig
4	Abgebrochen	Geschlossen – unvollständig
7	(Nicht verwendet)	Geschlossen - übersprungen

Datensätze mit einem Statuswert von -5 weisen beispielsweise die Statusbezeichnung **Ausstehend** auf, bevor das Change-Management-Statusmodell aktiviert wird. Nachdem das Statusmodell aktiviert wurde, behalten diese Datensätze den Statuswert -5, weisen aber die Bezeichnung **Neu** auf. Um den Change-Management-Prozess Ihrer Organisation mit

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

dem Statusmodell zu verwenden, müssen Sie die Statuswerte in den vorhandenen Change-Datensätzen je nach Bedarf entweder manuell oder per Skript aktualisieren.

Sie müssen auch alle Berichte aktualisieren, die Abfragen basierend auf alten Statusbezeichnungen ausführen, um die neuen Statusbezeichnungen widerzuspiegeln.

Prozedur

1. Um die Statusfeldwerte von alten Statusbezeichnungen automatisch in neue Statusbezeichnungen zu aktualisieren, passen Sie das folgende Beispielskript an und führen Sie es dann aus:

```
updateStates();

function updateStates() {

  function hasApprovers(changeGr) {
    var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
    approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
    approverGr.query();
    return approverGr.getRowCount() > 0;
  }

  function hasRunningWorkflows(changeGr) {
    var workflow = new Workflow();
    var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
    var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
    return hasRunningFlows;
  }

  // Old State Model
  var PENDING = '-5';
  var OPEN = '1';
  var CLOSED_COMPLETE = '3';
  var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
  var CLOSED_SKIPPED = '7';

  // New State Model
  var NEW = '-5';
  var ASSESS = '-4';
  var AUTHORIZE = '-3';
  var SCHEDULED = '-2';
  var IMPLEMENT = '-1';
  var REVIEW = '0';
  var CLOSED = '3';
  var CANCELLED = '4';

  // Find all change requests
  var record = new GlideRecord('change_request');
  record.query();

  // Update state from old value to new value
  while (record.next()) {
    switch(record.getValue('state')) {
      case OPEN:
        if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
          record.state = NEW;
```


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

```
        break;
      case CLOSED_COMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful";
        break;
      case CLOSED_SKIPPED:
        record.state = CANCELLED;
        record.close_code = "unsuccessful";
        break;
      case CLOSED_INCOMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful_issues";
        break;
    }
    record.autoSysFields(false);
    record.setWorkflow(false);
    record.update();
  }

}
```

2. Stellen Sie sicher, dass die Statusbezeichnungen in vorhandenen Change-Anforderungsdatensätzen geändert wurden.

Mit „Change-Management – Statusmodell“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – Statusmodell“ installiert.

Mit „Change-Management - Statusmodell“ geänderte Tabelle

„Change-Management - Statusmodell“ ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Legt die Spaltenreihenfolge in der Liste der Change-Anforderungen fest.

„Change-Management - Collision Detector“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Change-Management - Collision Detector-Plugin (com.snc.change.collision) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – Collision Detector“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – Collision Detector“ installiert.

Mit „Change-Management - Collision Detector“ installierte Tabellen

„Change-Management - Collision Detector“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Gibt die Hintergrundfarbe der **Konfliktstatus** -Meldung basierend darauf an, ob ein Konflikt vorliegt.
Blackout-Zeitplan [cmn_schedule_blackout]	Stellt einen Blackout-Zeitplan dar
Bedingungszeitplan [cmn_schedule_condition]	Stellt eine Zeitplanbedingung dar
Konflikt [conflict]	Stellt Konflikte dar, die während des Erkennungsprozesses gefunden wurden.
Wartungsplan [cmn_schedule_maintenance]	Stellt einen Wartungsplan dar

„Best Practice - Change-Risikorechner“ aktivieren

Das Plugin „Best Practice - Change-Risikorechner“ (com.snc.bestpractice.change_risk) ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme
Sie können Risiko- und Auswirkungsbedingungen für Ihre Change Records definieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Best Practice - Change-Risikorechner“ installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Best Practice - Change-Risikorechner installiert.

Mit „Best Practice - Change-Risikorechner“ installierte Tabellen

Best Practice - Change-Risikorechner fügt die folgende Tabelle hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Risikobedingungen [risk_conditions]	Stellt die Risikobedingungen wie z **Unzureichende Vorlaufzeit** oder **Kritischer Dienst betroffen** dar.

„Change-Management – Change-Zeitplan“ aktivieren

Sie können das Plugin „Change-Management – Change-Zeitplan“ (com.snc.change_management.soc) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Change-Management – Change-Zeitplan“ (com.snc.change_management.soc) aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

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

Plugins für „Change-Management – Change-Zeitplan“

Plugin	Beschreibung
Grundlagen von „Change Management – Change-Zeitplan“ [com.snc.change_management.soc.foundation]	Dieses Plugin enthält sechs Change-Zeitpläne, um Benutzern zu helfen. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, wird „Change-Management – Change-Zeitpläne“, Version 1.0.0, automatisch aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installiert

Mehrere Typen von Komponenten werden mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installiert.

Mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installierte Plugins

Folgende Plugins werden mit der Aktivierung von „Change-Management – Change-Zeitplan“ hinzugefügt.

Plugin	ID	Beschreibung
Change-Management – Change-Zeitplan	com.snc.change_management.soc	Dieses Plugin ist das zentrale Plugin „Change-Zeitpläne“, das die unterstützende Tabellenstruktur „Change-Zeitpläne“, die Zielseite und die Anwenderoberfläche für Change-Zeitpläne enthält.

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

Plugin	ID	Beschreibung
Grundlagen von „Change-Management – Change-Zeitplan“	com.snc.change_management.soc.foundation	Dieses Plugin enthält sechs Change-Zeitpläne, um Benutzern zu helfen. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, wird „Change-Management – Change-Zeitpläne“, Version 1.0.0, automatisch aktiviert.

Mit Change-Management - Change-Zeitplan installierte Rollen

Mit der Aktivierung von Change-Management - Change-Zeitplan werden Rollen hinzugefügt.

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Diese Rolle verfügt über vollständige Administratorrechte für Change-Zeitplanseiten.

Mit Change-Management – Change-Zeitplan installierte Tabellen

Mit der Aktivierung von Change-Management – Change-Zeitplan werden Tabellen hinzugefügt.

Change-Management – Change-Zeitplan fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Stilregel [chg_soc_style_rule]	Definieren Sie eine Standardstilregel, die auf alle Change Schedule-Definitionen für jeden auf der Seite angezeigten Change Record angewendet wird
Stilregel [chg_soc_definition_style_rule]	Definieren Sie eine Stilregel für jeden Change Record, der auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt wird
Stilregel [chg_soc_def_child_style_rule]	Definieren Sie eine Stilregel für jeden zugehörigen Datensatz, der auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt wird
Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Definieren Sie eine Change Schedule-Seite
Change Schedule-definition – Kern [chg_soc_definition_child]	Definieren Sie zugehörige Datensätze für jeden Change Record, der auf der Change Schedule-Seite angezeigt wird

Mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installierte Eigenschaften

Mit der Aktivierung von „Change-Management – Change-Zeitplan“ werden Eigenschaften hinzugefügt.

Change-Zeitpläne werden auf der clientseitigen Zeitleistenseite in Gruppen von je 20 geladen. Sie können maximal 1000 Datensätze laden. Diese Zahlen können mithilfe der folgenden Eigenschaften in der Tabelle Systemeigenschaften [sys_properties] geändert

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

werden. Um die Tabelle Systemeigenschaft zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaft	Verwendung
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Definieren Sie die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Laden des Change Schedules angezeigt werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 40 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Definieren Sie, wie viele change_request-Datensätze beim Scrollen des Change Schedules angezeigt werden sollen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Definieren Sie die Gesamtanzahl der change_request-Datensätze, die auf einem Change Schedule angezeigt werden können. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1.000 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Zeigen Sie eine Nachricht an, wenn Sie einen Change Schedule anheften oder lösen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Definieren Sie die Anzahl von Tagen, die vor und nach dem jeweiligen Start/Ende eines change_request-Datensatzes berücksichtigt werden soll, wenn Sperrzeit- und Wartungsfensterspannen auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt werden.

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

Eigenschaft	Verwendung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installierte Geschäftsregeln

Mit der Aktivierung von „Change-Management – Change-Zeitplan“ werden Geschäftsregeln hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Standardstilregel erstellen	Zugehörige Definition [chg_soc_definition_child]	Definiert eine Standardstilregel mit einem hohen Rang für die zugehörigen Datensätze.
Unterschiedliche Start- und Endfelder	Change-Zeitplandefinition [chg_soc_definition]	Stellt sicher, dass die Start- und Endfelder unterschiedlich sind, indem andernfalls das Einfügen oder Speichern abgebrochen wird.
Freigabelisten freigeben, wenn ShareWith den Wert „keine“ hat	Change-Zeitplandefinition [chg_soc_definition]	Leert Freigabelisten, wenn Freigabe mit keiner Person festgelegt ist.
ShareWith leeren, um leere Listen zu finden	Change-Zeitplandefinition [chg_soc_definition]	Sorgt dafür, dass „shared with“ aktualisiert wird, um die ausgewählten Freigabeoptionen wie Gruppen, Rollen und Benutzer wiederzugeben.
Stilfeld aktualisieren	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Aktualisiert das im Stilfeld definierte Stylesheet, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist: • Bezeichnungsfarbe ändert sich • Bezeichnungsgewichtung ändert sich • Event-Farbe ändert sich Der Wert „Erweitert“ wird nicht angegeben.

Mit Change-Management – Change-Zeitplan installierte UI-Richtlinien

Mit der Aktivierung von Change-Management – Change-Zeitplan werden UI-Richtlinien hinzugefügt.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Wartungsfarbe anzeigen	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Zeigt das Wartungsfarbfeld nur an, wenn „Wartung anzeigen“ aktiviert wurde.

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

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Zwischen Basis und Erweitert wechseln	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Zeigt Bezeichnungs- und Event-Optionen nur an, wenn die erweiterte Option für die Stilregel den Wert „falsch“ hat. Wenn Erweitert angegeben ist, wird nur das Stilfeld angezeigt.
Ausblenden von Freigabebenutzern, -gruppen und -rollen, wenn Freigabe für alle gilt	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Bei Freigabe für alle sind die anderen Freigabeoptionen ausgeblendet.
Sperrzeitfarbe anzeigen	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Zeigt das Sperrzeitfarbfeld nur an, wenn „Sperrzeit anzeigen“ aktiviert wurde.
Tabellennamen ausblenden	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Der Bedingungsgenerator erfordert ein Tabellenfeld, das im Formular vorhanden sein muss. Es muss jedoch nicht angezeigt werden, daher wird es ausgeblendet.
Tabellennamen ausblenden	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Der Bedingungsgenerator erfordert ein Tabellenfeld, das im Formular vorhanden sein muss. Es muss jedoch nicht angezeigt werden, daher wird es ausgeblendet.

Mit Change-Management - Change-Zeitplan installierte Skripteinbindungen

Mit der Aktivierung von Change-Management - Change-Zeitplan werden Skripteinbindungen hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
SoC	Basisklasse, die Dienstprogramme und Konstanten für Change-Zeitpläne bereitstellt
SoCChangeRequest	Erweitert SoCChangeRequestSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCChangeRequestSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle change_request bereit
SoCDefinition	Erweitert SoCDefinitionSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_definition bereit
SoCDefinitionChild	Erweitert SoCDefinitionChildSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionChildSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_child_def bereit

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

Skripteinbindung	Beschreibung
SoCDefinitionChildStyleRule	Erweitert SoCDefinitionChildStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_def_child_style_rule bereit
SoCDefinitionStyleRule	Erweitert SoCDefinitionStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_definition_style_rule bereit
SoCLandingModelBuilder	Erweitert SoCLandingModelBuilderSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCLandingModelBuilderSNC	Erstellt das Definitionsmodell für Change Schedules, das auf der Change Schedule-Zielseite verwendet wird
SoCModelbuilder	Erweitert SoCModelBuilderSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCModelBuilderSNC	Erstellt das Modell für Change Schedules, das auf der Change Schedule-Seite verwendet wird
SoCRefFieldsList	Feld für den Auswahllistenprozessor. Gibt die Felder der aktuellen Tabelle zurück, die auf die übergeordnete Tabelle verweisen
SoCRefTablesList	Feld für den Auswahllistenprozessor. Gibt die Tabellen zurück, die auf den angegebenen Tabellennamen verweisen.
SoCStyleRule	Erweitert SoCStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für Stilregeln bereit

Mit Change-Management – Change-Zeitplan installierte UI-Skripts

Mit der Aktivierung von Change-Management – Change-Zeitplan werden UI-Skripts hinzugefügt.

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.change_soc	Angular-Modul für den Change Schedule, das alle Abhängigkeiten der Angular-Anwendungen enthält
sn_chg_soc.change_soc_filter	Angular-Modul für die Textfilterung auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.config	Angular-Modul für das Konfigurationsfenster auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.context_menu	Angular-Modul für das Kontextmenü auf der Change Schedule-Seite

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

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.data	Angular-Modul für das Datenmodell auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.duration	Angular-Modul für ein Dienstprogramm zur Berechnung der Dauer
sn_chg_soc.filter_control	Angular-Modul-Implementierung des Filter-Widgets
sn_chg_soc.filter_widget	Angular-Modul, das eine Filtersteuerung ähnlich einem Bedingungsgenerator bereitstellt
sn_chg_soc.gantt	Angular-Modul, das Instanzen von Gantt-Objekten verwaltet und die Definition der Gantt-Skala behandelt
sn_chg_soc.keyboard	Angular-Modul für das Tastaturfeld auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.landing.app	Angular-Modul für die Change Schedule-Zielseite, das alle Abhängigkeiten der Angular-Anwendungen enthält
sn_chg_soc.landing_accessibility	Angular-Modul für den Support der Barrierefreiheit auf der Change Schedule-Zielseite
sn_chg_soc.landing_card	Angular-Modul, das eine Direktive für eine Change Schedule-Definitionskarte definiert
sn_chg_soc.landing_decoration	Angular-Modul, das eine Direktive für das Styling definiert
sn_chg_soc.landing_notifications	Angular-Modul zum Anzeigen von Benachrichtigungen
sn_chg_soc.landing_page_header	Angular-Modul, das eine Kopfzeile für die Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_sort	Angular-Modul, das ein Dienstprogramm zum Sortieren von Karten auf der Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Angular-Modul, das einen Begrüßungsbildschirm bereitstellt, wenn auf einer Registerkarte auf der Change Schedule-Zielseite keine Change Schedule-Definitionen vorhanden sind
sn_chg_soc.landing_tabs	Angular-Modul, das Registerkarten für die Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_wizard	Angular-Modul, das die Erstellung einer neuen Change Schedule-Definition auf der Zielseite definiert
sn_chg_soc.loading	Angular-Modul, das definiert, wann die Change Schedule-Seite geladen wird, indem auf Anforderungen gehört wird
sn_chg_soc.mousedown	Angular-Modul, mit dem eine Schaltfläche mehrmals ausgeführt wird, wenn die Maustaste gedrückt wird

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

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.notification	Angular-Modul zum Anzeigen von Nachrichten auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.popover	Angular-Modul, das zum Support der Barrierefreiheit für das Popover verwendet wird, das auf der Change Schedule-Seite angezeigt wird
sn_chg_soc.share	Angular-Modul für das Freigabefenster auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Angular-Modul, das das Scrollen unterstützt, um mehr Inhalt auf der Change Schedule-Zielseite zu laden
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Angular-Modul für die Share-Panel-Komponente, die dem Feld „shared with“ für den Change Schedule Elemente hinzufügt
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Angular-Modul für die Change-Zeitplan-Zielseite, mit dem Change Schedule-Definitionen vom Server abgerufen werden
sn_chg_soc.style	Angular-Modul für das Stil-Panel auf der Change Schedule-Seite

„Change-Management – Risikobewertung“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management – Risikobewertung“ (com.snc.change_management.risk_assessment) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Change-Management – Risikobewertung“ aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Change-Management – Risikobewertung“

Plugin	Beschreibung
Bewertungskomponenten [com.snc.Assessment]	Stellt die Core-Komponenten bereit, die für veraltete Umfragen erforderlich sind.
Best Practice - Change-Risikorechner [com.snc.bestpractice.change_risk]	Stellt einfache Risiko- und Auswirkungsberechnungen für das Change-Management bereit.
Bewertungsdesigner [com.glide.assessment_designer]	Stellt eine Schnittstelle zum Erstellen und Bearbeiten des Formulars „Change-Risikobewertung“ dar, das erforderlich ist, um Benutzerinformationen zum Risiko der Change-Anforderung zu sammeln.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme
Sie können Bedingungen für die Risikobewertung für Ihre Change-Anforderungen definieren.

Zugehörige Informationen

Risikobedingungen und Berechnung

Change-Management-Eigenschaften

Liste der Yokohama-Plugins

Change-Management - Standard-Change-Katalog aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Standard-Change-Katalog“ (com.snc.change_management.standard_change_catalog) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Standard-Change-Katalog aktiviert das folgende zugehörige Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Plugin für Standard-Change-Katalog

Plugin	Beschreibung
Change-Management - Core [com.snc.change_management]	Change-Management wird verwendet, um Change-Anforderungen zu erstellen und zu verwalten. Nach der Aktivierung werden die Werte für das Feld **Typ** in der Change-Anforderung aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Standard-Change-Katalog

Change-Management-Eigenschaften

Liste der Yokohama-Plugins

Mit „Change-Management – Standard-Change-Katalog“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – Standard-Change-Katalog“ installiert.

Mit Change-Management - Standard-Change-Katalog installierte Tabellen

„Change-Management - Standard-Change-Katalog“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Fügt die Version der Standard-Change-Vorlage zur Tabelle hinzu
Standard-Change-Erstellerversion [std_change_producer_version]	Enthält den Datensatzersteller und den Change-Vorschlag für den Standard-Change mit der aktuellen Version der Vorlage. Enthält auch die Anzahl und den Prozentsatz erfolgreicher und nicht erfolgreicher Change-Anforderungen, die aus dem Vorschlag erstellt wurden.
Standard-Change-Eigenschaften [std_change_properties]	Liste der Eigenschaften des Standard-Change-Katalogs.
Standard-Change-Vorschlag [std_change_proposal]	Liste der Standard-Change-Vorschläge.
Standard-Change-Datensatzersteller [std_change_record_producer]	Liste von Standard-Change-Record-Erstellern.
Standard-Change-Vorlage	Liste der Standard-Change-Vorlagen.

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

Tabelle	Beschreibung
[std_change_template]	

„Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management – Change-Erfolgspunktzahl“ (com.snc.change_management.change_success_score) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Plugin „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ (com.snc.change_management.change_success_score) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“

Plugin	Beschreibung
Grundlagen von „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Fügt dem Change-Formular das Symbol „Change-Erfolgspunktzahl“ hinzu, lädt Standardbewertungsdatensätze und installiert die Basiskonfigurationen, die zur Verwendung der Funktion „Change-Erfolgspunktzahl“ erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Automatische Übersetzung

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

Mit „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ (com.snc.change_management.change_success_score) werden mehrere Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und geplanten Aufgaben.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Change-Erfolgspunktzahl – Metriken (täglich)	Sammelt einzelne Metriken für abgeschlossene Changes und am Vortag ausgelöste Incidents. Dieser Auftrag wird täglich um 02:00 Uhr UTC ausgeführt. Wenn dieser Auftrag abgeschlossen ist, wird die Skriptaktion „Tägliche Change-Erfolgspunktzahl“ ausgeführt. Diese Aktion löst die Berechnung der Indikatoren für Anpassungsformeln aus und speichert die neue Punktzahl in der Metriktabelle.
Change-Erfolgspunktzahl für heute	Liest Punktzahlen aus der Metriktabelle und berechnet die täglichen Durchschnittswerte der letzten 30 Tage.
Metriken für Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten)	Erfasst täglich einzelne Metriken für die letzten 30 Tage. Dieses Ergebnis überschreibt, was bereits in PA gespeichert und nicht älter als 30 Tage ist. Wenn dieser Auftrag abgeschlossen ist, wird die Skriptaktion „Historische Change-Erfolgspunktzahlen“ ausgeführt. Die Funktionalität dieser Skriptaktion ähnelt der täglichen Change-Erfolgspunktzahl. Darüber hinaus wird für jeden Tag der letzten 30 Tage ein neuer Verlaufsmetrik-Datensatz erstellt.
Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten)	Liest Punktzahlen aus der Metriktabelle und berechnet den Tagesdurchschnitt für die letzten 30 Tage≥

Hinweis:

Verlaufsberechnungen sind hilfreich, wenn Sie die Gesamtformel oder Multiplikatoren für einzelne Metriken später ändern möchten. Sie können Metriken für Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten) ausführen, um Metriken und Punktzahlen für die letzten 30 Tage neu zu berechnen und einen neuen Verlaufsdatensatz zu erstellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Change-Erfolgspunktzahlbewertung [chg_success_score_rating]	Definiert den Datensatz, der eine Bewertungsauswahl und Farbe einem Change-Erfolgspunktzahlbereich wie 0 bis 499 zuordnet.

Change-Management - Massen-CI-Update aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Massen-CI-Update“ (com.snc.change_management.mass_update_ci) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Plugins für Change-Management - Massen-CI-Update

Plugin	Beschreibung
Change-Management - Statusmodell [com.snc.change_management.status_model]	Das Statusmodell wird verwendet, um Change-Anforderungen über mehrere Status zu verschieben und zu verfolgen.
Best Practice - Massen-CI-Änderungen [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Mit Best Practices - Massen-CI-Änderungen können Sie einen einzelnen Change-Vorschlag aufzeichnen, der mit allen betroffenen CIs verknüpft ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Installiert mit „Change-Management – Massen-CI-Update“

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – Massen-CI-Update“ installiert.

Tabelle geändert mit Change-Management - Massenaktualisierung CI

Change-Management - Massen-CI-Update ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Fügt das Feld **Massenupdate der CI-Klasse** (is_bulk) zu der Tabelle hinzu, die verwendet werden soll, wenn der Change eine Massenaktualisierung von Configuration Items durchführt.

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

„Change-Management Approval policy“ aktivieren

Sie können das Plugin „Change-Management Approval policy“ (com.sn_chg_pol_appr) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit „Change-Management Approval policy“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Change-Management Approval policy“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, unter anderem auch Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Richtlinie für Change-Genehmigung [chg_policy_approval]	Erweitert die Tabelle „Change-Richtlinie“.

„Change-Management – CAB-Workbench“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management – CAB-Workbench“ (com.snc.change_management.cab) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Plugins für CAB Workbench

Plugin	Beschreibung
Serviceportal [com.glide.service-portal]	Serviceportal bietet eine alternative Benutzererfahrung zur Standard-Plattformbenutzeroberfläche. Es ist einfach zu konfigurieren, anzupassen und zu erweitern, ähnlich wie es Benutzer in anderen Consumer-Produkten gewohnt sind.
[com.snc.app_common.service_portal]	Gemeinsame Anwendungskomponenten für das Serviceportal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – CAB-Workbench“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – CAB-Workbench“ installiert.

Mit „Change-Management - CAB-Workbench“ installierte Tabellen

„Change-Management - CAB-Workbench“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Agendapunkt der Besprechung [mtg_agenda_item]	Übergeordnete Tabelle für CAB-Agendapunkttabelle.
CAB-Agendapunkt	Enthält eine Liste der CAB-Agendapunkte.

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

Tabelle	Beschreibung
[cab_agenda_item]	
CAB-Teilnehmer [cab_attendee]	Enthält eine Liste der CAB-Teilnehmer.
Besprechungsdefinition [mtg_definition]	Übergeordnete Tabelle für CAB-Definitionstabelle.
CAB-Definition [cab_definition]	Enthält eine Liste von CAB-Definitionen.
Besprechung [mtg_meeting]	Übergeordnete Tabelle für die CAB-Besprechungstabelle.
CAB-Meeting [cab_meeting]	Enthält eine Liste von CAB-Besprechungen ohne Abschlussinformationen.
Status der Meetingdauer [mtg_runtime_state]	Übergeordnete Tabelle für den CAB-Laufzeitstatus
CAB-Laufzeitstatus [cab_runtime_state]	Enthält eine Liste von Laufzeitstatus für CAB-Besprechungen

Change-Management – ATF-Tests aktivieren

Sie können das Plugin „Change-Management – ATF-Tests“ (com.snc.change_management.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change Management – ATF-Tests (com.snc.change_management.atf) lädt ATF-Tests, wenn das Change-Management-Statusmodell-Plugin aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

„Change-Management - Core“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Core“ (com.snc.change_management) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Plugin aktualisiert das Feld „Typ“ in der Change-Anforderung mit den Werten „Normal“, „Standard“ oder „Notfall“.

Der Typwert bei vorhandenen Change-Anforderungen wird wie folgt aktualisiert:

Änderungstyp

Vor der Installation des Plugins	Nach der Installation des Plugins
Routine	Standard
Umfassend	Normal
Notfall	Notfall

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme

Sie können eines oder mehrere der folgenden Plugins aktivieren:

- State Model (com.snc.change_management.state_model)
- Change-Management – Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice – Change-Risikorechner (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Change-Risikobewertung (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Standard-Change-Katalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice – Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB Workbench (com.snc.change_management.cab)

Sie können jetzt das Change-Management konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – Core“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change-Management – Core“ installiert.

Mit „Change-Management - Core“ installierte Tabellen

Change-Management - Core ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Aufgaben-CI [task_ci]	Fügt das Feld **Manueller Änderungsvorschlag** (manual_proposed_change) hinzu, wenn die vorgeschlagene Änderung manuell und nicht über die Funktion für Massenupdate-CIs vorgenommen wurde

„Change-Management - Risk Assessment“ anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen zur Vorhersage des Change-Risikos mit Predictive Intelligence fordern Sie über den Now Support Kundenservice das Plugin „Change-Management - Risk Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.risk) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

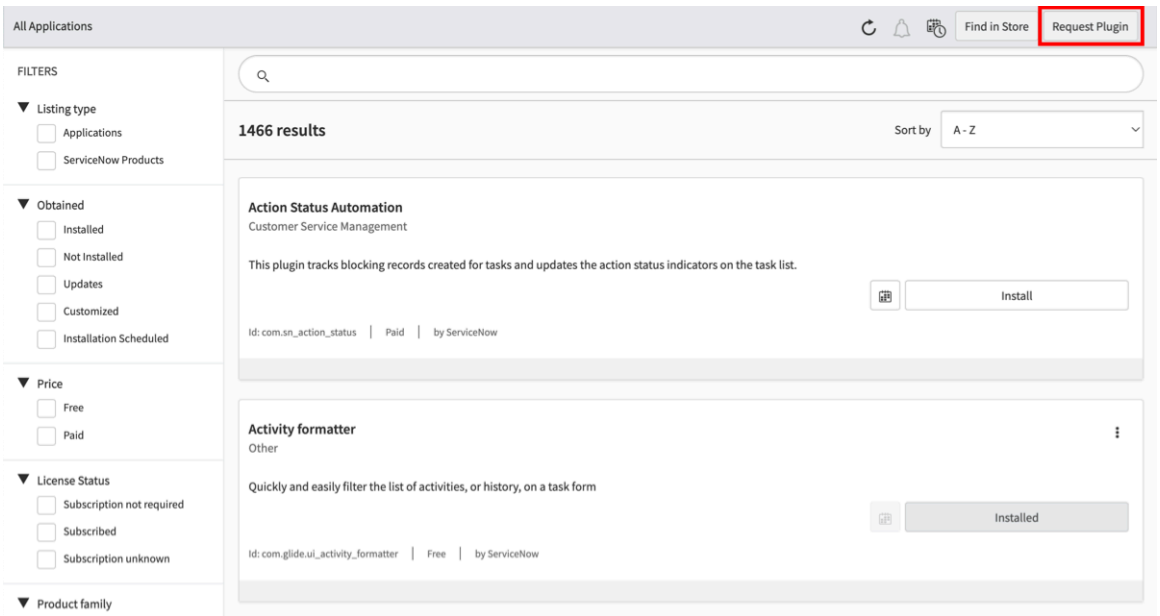
Mit dem Plugin „Change-Management - Risk Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.risk) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Plugin „Change-Management - Risk Intelligence“

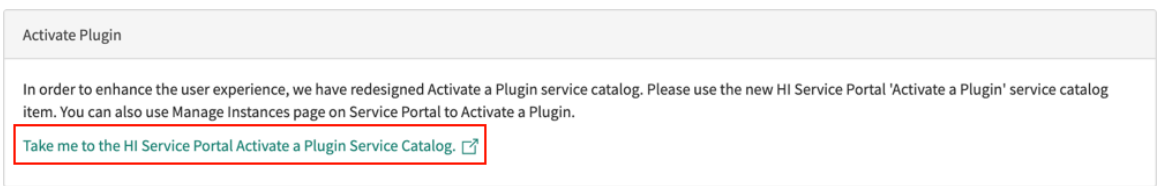
Plugin	Beschreibung
Change-Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Plugin anfordern“

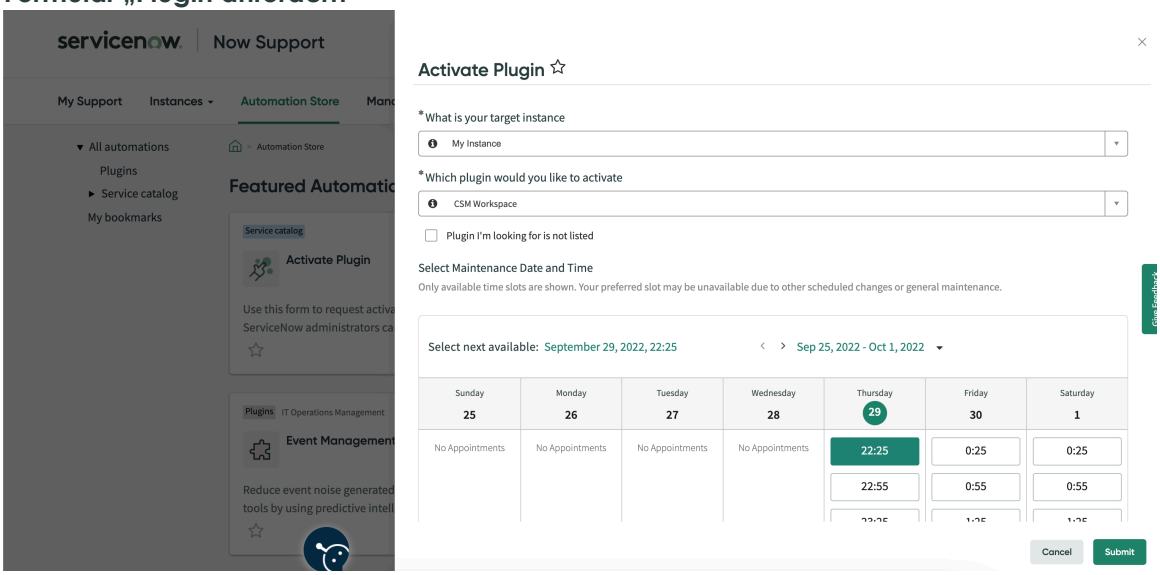
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – Risk Intelligence“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change-Management – Risk Intelligence“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Risikokategorisierungslösung [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Kategorisierung der für die Funktion „Risk Intelligence“ konfigurierten Lösungsdefinitionen. Wird verwendet, wenn die Funktion zur Verwendung einer Lösungsdefinition vom Typ Kategorisierung konfiguriert ist.
Risikoähnlichkeitslösung [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Definitionen von Ähnlichkeitslösungen, die für die Funktion „Risk Intelligence“ konfiguriert sind. Wird verwendet, wenn die Funktion zur Verwendung einer Lösungsdefinition vom Typ Ähnlichkeit konfiguriert ist.
Eigenschaften von Risk Intelligence [chg_ml_prop_risk]	Eigenschaften zum Konfigurieren der Funktion „Risk Intelligence“.

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

„Change-Management - Standard-Change Template Intelligence“ anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen, die Predictive Intelligence verwenden, um Change-Cluster zu identifizieren und Standard-Change-Vorlagen vorzuschlagen, fordern Sie das Plugin „Change-Management - Standard-Change Template Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.sctp) über das Now Support Kundenservice-System an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

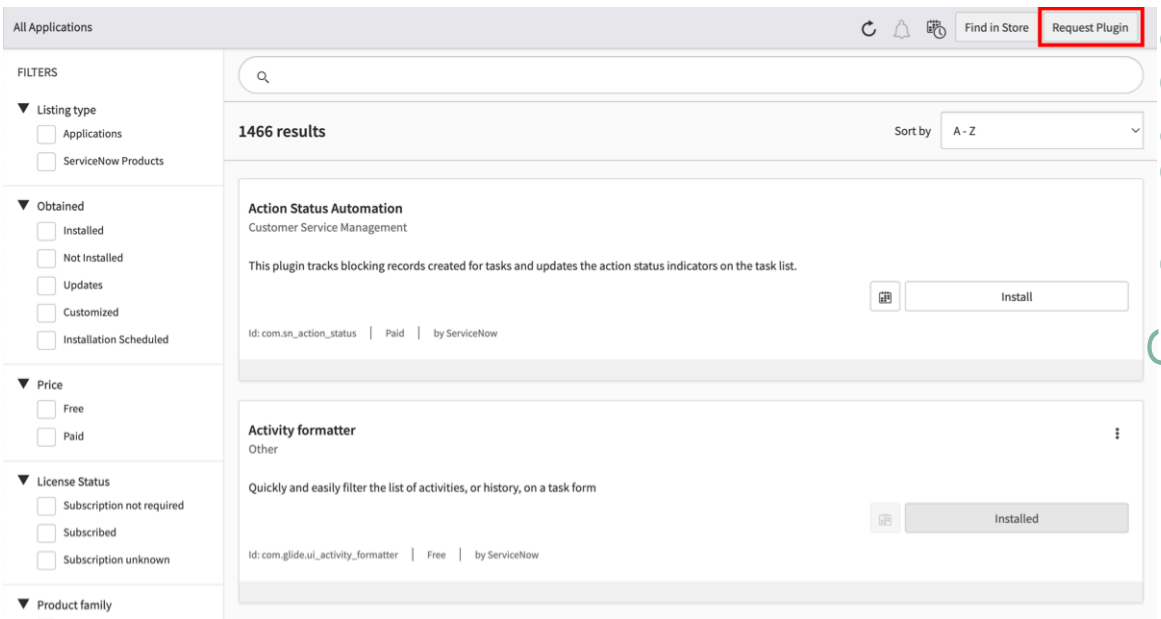
Mit dem Plugin „Change–Management - Standard-Change Template Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.sctp) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Plugin „Change–Management - Standard-Change Template Intelligence“

Plugin	Beschreibung
Change-Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

Prozedur

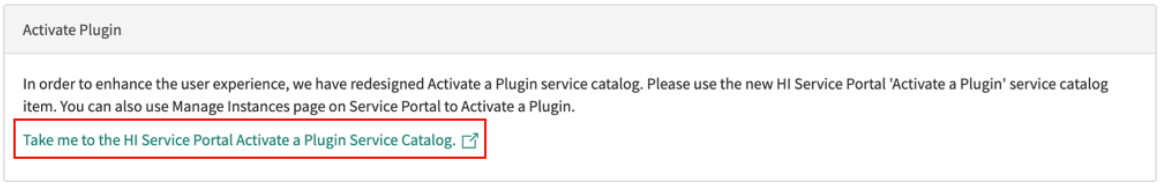
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

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



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

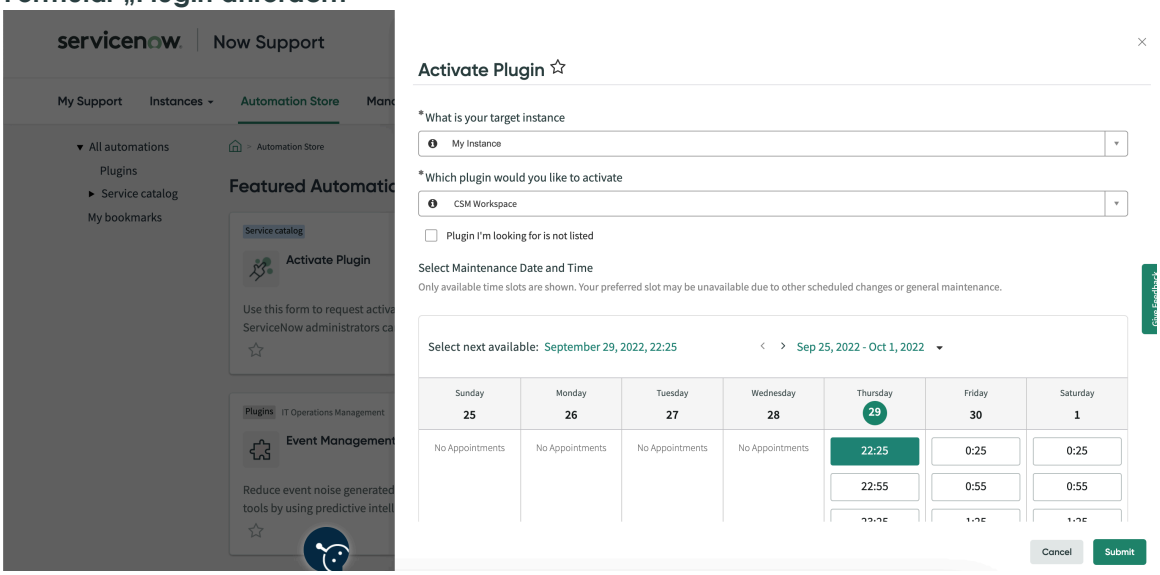
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit „Change-Management – Standard Change Template Intelligence“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change-Management – Standard Change Template Intelligence“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Eigenschaften von vorgeschlagenen Standard-Change-Vorlagen [chg_ml_prop_sctp]	Eigenschaften, die zum Konfigurieren der Funktion „Standard-Change-Vorlage vorschlagen“ verwendet werden.
Kandidat für Standard-Change-Vorlage [std_change_template_candidate]	Von Predictive Intelligence identifizierte Kandidaten für Standard-Change-Vorlagen.
Lösungen für vorgeschlagene Standard-Change-Vorlagen [chg_ml_prop_sctp_solution]	Lösungsdefinitionen, die für die Funktion „Standard-Change-Vorlage vorschlagen“ konfiguriert werden.

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

Change-Management - Case Intelligence anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen, die mithilfe von Predictive Intelligence ähnliche Fälle identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden, fordern Sie über den Now Support Kundenservice das Plugin Change-Management - Case Intelligence plugin (com.snc.change_management.ml.ccbc) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

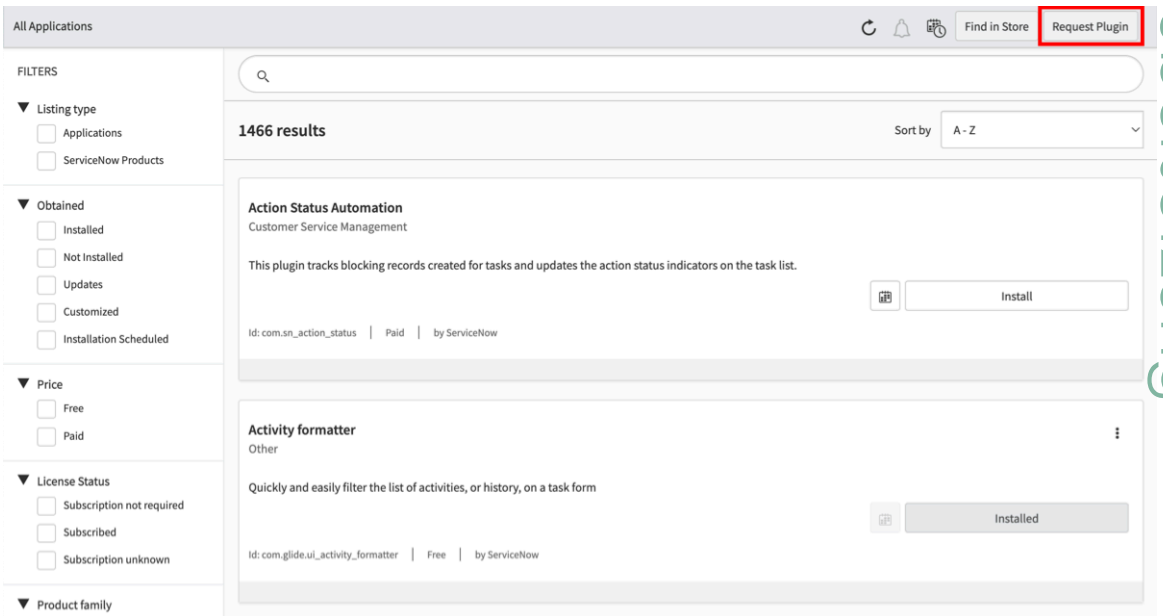
Mit dem Plugin Change-Management - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Plugin Change-Management - Case Intelligence

Plugin	Beschreibung
Change-Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

Prozedur

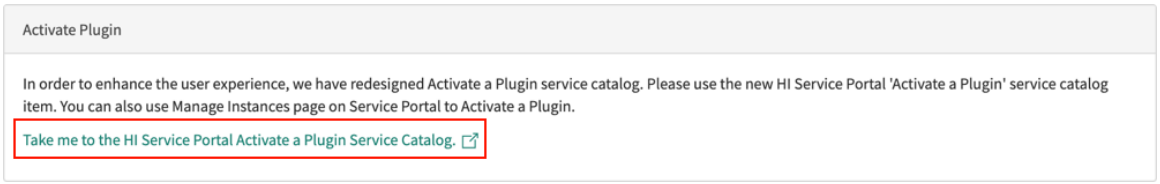
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

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



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

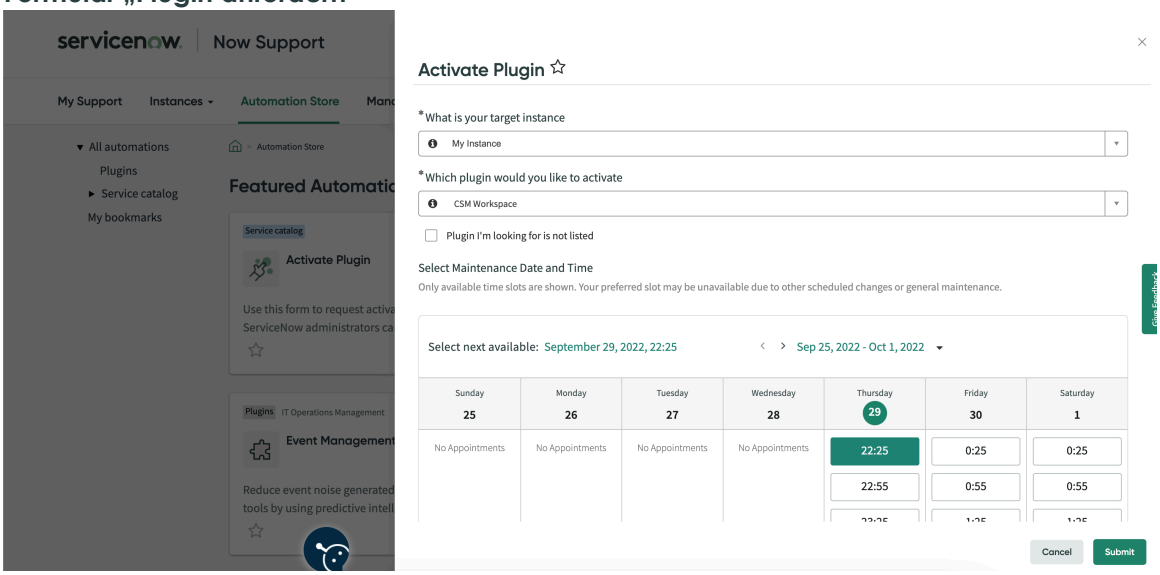
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Change-Management - Predictive Intelligence Core

Zum Aktivieren der Predictive Intelligence-Funktionen von Change-Management ist das Plugin „Change-Management - Predictive Intelligence Core“ (com.snc.change_management.ml) erforderlich, das automatisch zusammen mit anderen Plugins über Change-Management Predictive Intelligence installiert wird, die über das Now Support Kundenservice-System angefordert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change-Management - Predictive Intelligence Core“ (com.snc.change_management.ml) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

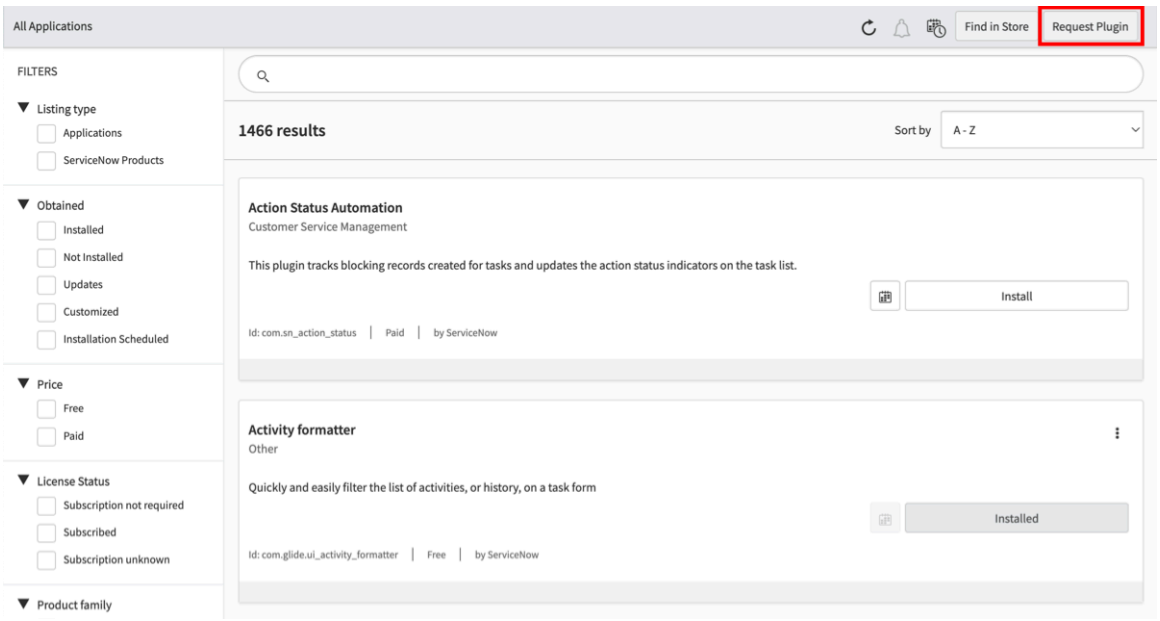
Plugins für das Plugin „Change-Management - Predictive Intelligence Core“

Plugin	Beschreibung
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	Mit Predictive Intelligence können Sie Lösungen erstellen, trainieren und testen, sodass Sie die grundlegende Funktionsweise einer auf maschinellem Lernen beruhenden Lösung schnell verstehen.

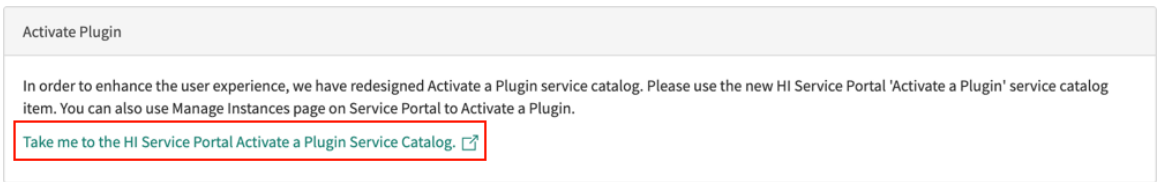
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

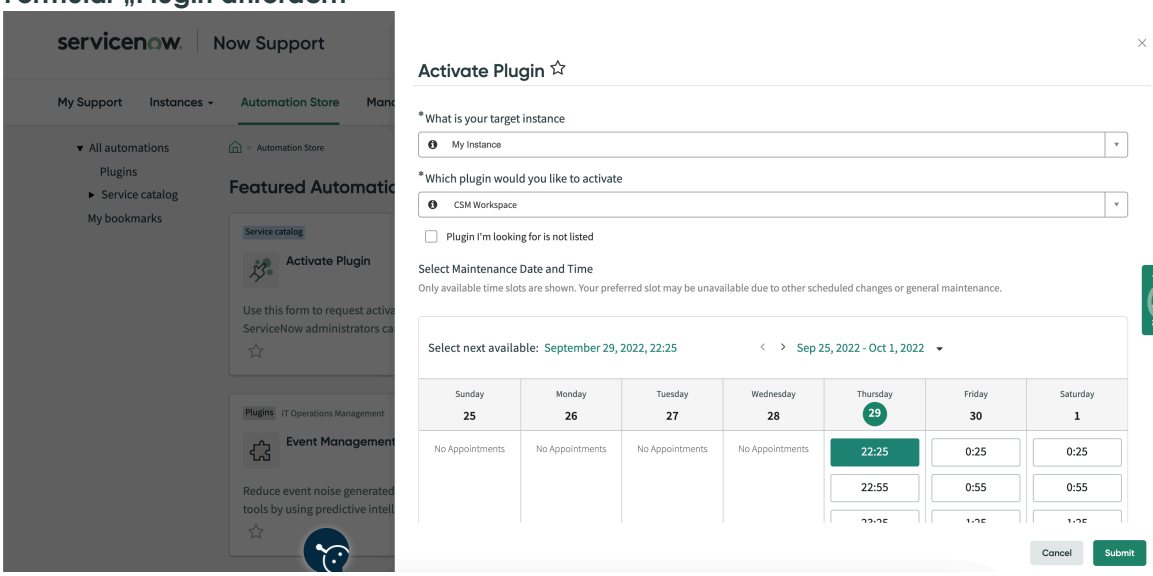
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

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

Mit „Change-Management – Predictive Intelligence Core“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change-Management – Predictive Intelligence Core“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen. Diese Tabellen können erst verwendet werden, nachdem die anderen Plugins von Change-Management Predictive Intelligence aktiviert wurden.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Eigenschaften von Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop]	Basistabelle für Change-Management-Eigenschaften.
Lösung für Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop_solution]	Basistabelle für Change-Management Intelligent-Lösungen.
Change-Ähnlichkeitsverstärker [chg_ml_similarity_boosters]	Stellt Funktionen zur Verbesserung der ähnlichkeitsbasierten Lösungen bereit.

„Change-Management – Change Flows“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management – Change Model Foundation Data“ (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Dashboard „Change-Management – Change-Geschwindigkeit“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Plugins „Performance Analytics – Content Pack – Change Management“ (com.snc.pa.change) und „Process Optimization“ (com.sn_process_optimization) aktivieren. Diese Plugins können Demodaten enthalten und zugehörige Plugins aktivieren, wenn diese nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Change-Management – Change-Modelle aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management – Change Model Foundation Data“ (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Change-Management Success Probability aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Success Probability“ (com.snc.change_management.success_probability) aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie das Plugin „Change-Management Success Probability“ (com.snc.change_management.success_probability), um die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Change-Anforderung zu berechnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

„Change-Management - Data Archiving“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change-Management - Data Archiving“ (com.gilde.auxdb) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change-Management – Data Archiving“ (com.glide.auxdb) kann eine Teilmenge von Daten aus großen Tabellen in das Datenarchiv verschoben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Standard-Change-Katalog

Standardänderungen sind vorgenehmigte, risikoarme Änderungen mit einer nachgewiesenen Erfolgsgeschichte. Der Standard-Change-Katalog enthält die Changes, die von der Anwendung Change-Management als Standard-Changes genehmigt wurden.

Benutzer mit der Rolle ITIL können die Liste der verfügbaren Standard-Changes einsehen und Change-Anforderungen einreichen.

In diesem Video wird gezeigt, wie der Katalog für Standard-Changes funktioniert und wie Change Manager Change-Anforderungen effektiv verwalten können. Standard-Change-Katalog

Eine Eigenschaft steuert, ob die Auswahl eines Standard-Changes aus dem Katalog den Change Request in die Datenbank einfügt. Ein Administrator kann die **Zwei Schritte** Checkbox in den Eigenschaften des Standard-Changes aktivieren. Diese Eigenschaft erfordert, dass der Anforderer auf **Absenden** klickt, um den Change Request-Datensatz einzufügen.

Standardänderungen sind logisch unter bestimmten Kategorien gruppiert. Die Anwendung Change-Management verwendet einen Vorschlagsprozess, um zu steuern, welche Changes im Standard-Change-Katalog verfügbar werden.

Der Standard-Change-Katalog ermöglicht Ihnen folgende Aktivitäten:

- Standard-Change-Vorlagen anfordern, prüfen und genehmigen
- Fordern Sie vorab genehmigte Standardänderungen an.
- Ermitteln Sie den Zugriff auf Standard-Change-Vorlagen auf Benutzerebene.

Sie können basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation Vorlagen für Standard-Changes vorschlagen, ändern und löschen.

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

Vorab genehmigte Standard-Changes

Das Einreichen eines Change Requests aus einer Standard-Change Vorlage stellt sicher, dass vorab genehmigte Informationen automatisch in die erforderlichen Felder eingefügt werden. Standard-Changes werden schneller eingereicht und die Abwicklung kann beschleunigt werden.

Hinweis: Eine Massenaktualisierung von Configuration Items (CIs) in Standard-Changes ist nicht möglich. Sie können jedoch individuelle Changes vorschlagen.

Bestimmen Sie den Zugriff auf Vorlagen für Standard-Changes auf Benutzer-Ebene.

Standard-Change Vorlagen sind logisch gruppiert unter bestimmten Kategorien. Diese Kategorien werden Anwendern basierend auf Anwenderkriterien wie Anwenderrolle, geografischem Standort und Abteilung angezeigt.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Standard-Changes

Konfigurieren Sie den Standard-Change-Katalog über die Standard-Change-Eigenschaften.

Vorbereitungen

Das Plugin „Change-Management - Standard-Change-Katalog“ [com.snc.change_management.standard_change_catalog] muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Standard-Change-Eigenschaften**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Standard-Change Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Katalog	Wählen Sie den Servicekatalog aus, der um die generierte Vorlage für Standard-Changes ergänzt werden soll.
Kategorie	Wählen Sie die Service Catalog-Kategorie aus, der die generierte Vorlage für Standard-Changes zugeordnet werden soll. Sie können auch die Kategorie oder die untergeordneten Kategorien des ausgewählten Kataloges auswählen. **Hinweis:** Dieser Wert wird nicht automatisch im Angebotsformular festgelegt, sondern muss vor der Genehmigung spezifiziert werden.
Zwei Schritte	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Anforderung eines Standard-Changes in einen zweistufigen Prozess zu ändern. Der Prozess leitet den Einreichenden von einer Vorlage für Standard-Changes zu einem Change Request weiter, der vor dem Übermitteln überprüft werden kann. Diese Option ist standardmäßig für Instanzen aktiviert, die in Jakarta bereitgestellt werden. Kunden, die von früheren

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

Feld	Beschreibung
	Releases upgraden, müssen die **Zwei Schritte** Eigenschaft aktivieren.
Obligatorische Change Request-Werte	Geben Sie eine Liste mit Pflichtfeldern an, für die Werte erforderlich sind, wenn Sie eine neue Vorlage für Standard-Changes oder die Änderung einer Vorlage für Standard-Changes vorschlagen. Diese Konfiguration stellt sicher, dass beim Erstellen eines Standard-Change Requests, der mithilfe einer Vorlage für Standard-Change Requests erstellt wird, eines oder mehrere Felder im Change Request Formular voreingestellte Werte enthalten.
Standardwerte für Change Requests	Geben Sie im Change Request Formular die Standardwerte für allgemeine Felder an.
Eingeschränkte Change Request-Werte	Geben Sie die Liste der Felder an, für die Endanwender beim Erstellen eines Vorschlags keinen Wert angeben dürfen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass interne Spalten, wie z. B. **Updates**, **Aktualisiert**, **Aktualisiert von**, **Domain**, **Erstellt**, **Erstellt von** eingeschränkt sind.
Schreibgeschützte Felder	Geben Sie die Felder an, für die Endanwender bei einer erstellten Standard-Change-Anforderung keinen Wert angeben dürfen. **Hinweis:** Durch diese Konfiguration wird sichergestellt, dass für die angegebenen Felder die in der Standard-Change Request Vorlage genehmigten Werte nicht geändert werden, wenn der Standard Change Request eingereicht wird.
Zu kopierende Felder	Geben Sie die Felder an, deren Werte in den Datensatzersteller **Eine neue Vorlage für einen Standard-Change vorschlagen** einer Nicht-Standard-Change-Anforderung kopiert werden sollen. **Hinweis:** Wenn für Felder, die nicht in dieser Liste angegeben sind, Standardwerte angegeben sind, werden die Standardwerte in den Datensatzersteller kopiert.
Eigenschaften der Change-Aufgabe	
Pflichtfelder für Change-Aufgaben	Geben Sie eine Liste der Pflichtfelder an. Geben Sie Werte für diese Felder ein, wenn Sie eine neue Vorlage für Change Requests vorschlagen oder an einer Vorlage für Change Requests Anpassungen vornehmen.
Standardwerte für Change-Aufgaben	Geben Sie beim Erstellen einer Vorlage für Change-Aufgaben Standardwerte für Felder des Formulars „Change-Aufgabe“ an.

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

Feld	Beschreibung
Eingeschränkte Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Liste der Felder für Change-Anforderungen an, für die Endanwender beim Erstellen einer Vorlage für Change-Anforderungen keinen Wert angeben dürfen.
Schreibgeschützte Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Felder an, deren Werte die Endanwender bei einer Change-Aufgabe nicht verändern dürfen. **Hinweis:** Durch diese Konfiguration wird sichergestellt, dass für die angegebenen Felder die genehmigten Werte in einer Vorlage für Change-Aufgaben nicht geändert werden können, wenn die Change-Aufgabe erstellt wird.
Zu kopierende Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Felder an, deren Werte in eine oder mehrere Vorlagen für Change-Aufgaben kopiert werden, wenn aus einem bestehenden Change Request heraus eine neue Standard-Change Vorlage vorgeschlagen wird.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Standard-Change-Katalog erstellen. Standardmäßig sendet der grundlegende Workflow für Standard-Changes Genehmigungsdatensätze an Mitglieder des Change-Managements, und die Mitglieder dieser Gruppe sollten die Datensätze überprüfen und gegebenenfalls ändern können.

Eine Aufgaben-Vorlage für Standard-Changes erstellen

Sie können eine Aufgaben-Vorlage für Standard-Changes erstellen, die zu einem Vorschlag für Standard-Changes hinzugefügt werden kann. Wird der Vorschlag für einen Standard-Change genehmigt, werden die zugehörigen Change-Aufgaben beim Anlegen erstellt, sobald der Change Request des Typs Standard erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager oder sn_change_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Offene Vorschläge**.

   Hinweis: Sie können nur dann Standard-Change-Aufgaben zu einem Vorschlag für einen Standard-Change hinzufügen, wenn sich dieser im Status **Neu** befindet. Nachdem Sie eine Standard-Change-Aufgabe zur Genehmigung gesendet haben, können Sie keine zusätzlichen Aufgaben hinzufügen.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Change-Aufgabenvorlagen** und dann auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Change-Aufgaben-Vorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Change-Aufgabe.

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

Feld	Beschreibung
Vorschlag für Standard-Change	Name des Vorschlags für Standard-Changes, für den Sie die Change-Aufgaben-Vorlage anlegen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Change-Aufgaben im Change Request erstellt werden. Das Feld **Reihenfolge** bestimmt die Reihenfolge, in der Sie die Change-Aufgaben zum Change Request hinzufügen, wenn Sie diesen aus dem Standard-Change-Katalog auswählen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Change-Aufgaben-Vorlage.
Werte der Change-Aufgaben	Feldwerte, die für die Change-Aufgabe ausgefüllt werden, die im Rahmen der Standard-Change-Erstellung kreiert wurde.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Vorlagen aus dem Standard-Change-Katalog werden im Serviceportal nicht unterstützt.

Standard-Change-Vorlage vorschlagen

Schlagen Sie eine neue Standard-Change-Vorlage vor, wenn Sie bei der Erstellung einer Change-Anforderung einen entsprechenden Bedarf ausmachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als IT-Techniker können Sie eine neue Change-Vorlage für eine Change-Anforderung vorschlagen, die Sie häufig erstellen. Diese neue Vorlage wird später zur Genehmigung an das für das Change-Management zuständige Team gesendet. Es überprüft die Anforderung und genehmigt die Vorlage im Rahmen des Genehmigungsprozesses.

Prozedur

1. Sie können eine Standard-Change-Vorlage vorschlagen, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Standard-Change** > **Standard-Change-Katalog** > **Vorlagen-Management** > **Neue Standard-Change-Vorlage vorschlagen** und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Standard-Change Formular für Vorschläge

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Vorlage für Vorschläge zu Standard-Changes
Kategorie	Kategorie, unter der die Vorlage veröffentlicht wird Beispiel: Server-Standard-Changes
Beispiel für Change-Anforderungen	Change-Anforderungen, die als Beispiele für die von Ihnen vorgeschlagene Änderung verfügbar sind. Das Change-Management-Team überprüft die Anforderungen als Teil des Genehmigungsprozesses.

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

Feld	Beschreibung
Change Request-Werte	Text, der in der Standardvorlage für Change-Vorschläge als Standardtext angezeigt wird.

2. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Vorschlag wird mit dem Status **Neu** erstellt.
3. Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.
   Der Vorschlag wird mit dem Status **In Bearbeitung** erstellt.
4. Wahlweise: Sie erstellen eine Change-Standardvorlage aus einem bestehenden Change, indem Sie die nachfolgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Wechseln** > **Offen** und klicken Sie auf den Change, dessen Informationen Sie in der Vorlage für Standard-Changes verwenden möchten.
   b. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und klicken Sie auf **Eine Vorlage für Standard-Changes vorschlagen**.

Hinweis:

- Alle Change-Aufgaben, die zu diesem Change gehören, werden ebenfalls in den neuen Vorschlag für Standard-Changes kopiert. Die Felder, die sowohl aus dem Change als auch aus den Change-Aufgaben kopiert wurden, sind in der Tabelle als Standard-Change Eigenschaften definiert.
- Standardmäßig werden Genehmigungsdatensätze für Mitglieder der Change-Management-Gruppe erstellt.

Alternativ können Sie als Change-Manager einen Standard-Change-Vorschlag erstellen und übermitteln, die als Vorlage für eine häufig auftretende Standard-Change-Anforderung mit geringem Risiko dienen kann. Standardmäßig sendet der grundlegende Workflow für Standard-Change-Vorlagen Genehmigungsdatensätze an Mitglieder der Change-Management-Gruppe, wobei diese die Datensätze gegebenenfalls überprüfen und ändern. Navigieren zu **Wechseln** > **Standard-Change** > **Meine Vorschläge**. Klicken Sie auf **Neu**, füllen Sie das Formular aus und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Ergebnisse
Es wird ein neuer Vorlagendatensatz erstellt, der anschließend verwendet werden kann.

Dateien an eine Standard-Change-Vorlage anhängen

Sie können Dateien wie Dokumente, Tabellen und Bilder an einen Standard-Change-Vorschlag anhängen. Standard-Change-Vorlagen kopieren alle an die Vorlage angehängten Dateien in eine von der Vorlage erstellte Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Meine Vorschläge**.
2. Öffnen Sie den Vorschlag, dem Sie den Anhang hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol , um die Datei zu suchen und auszuwählen.

   Die angehängte Datei wird oben im Vorschlag angezeigt.

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

Hinweis: Sie können mehr als eine Datei als Anhang hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, und fordern Sie die Genehmigung des Vorschlags an.

Ergebnisse

Jeder Anhang, der einem Standard-Change-Vorschlag zugeordnet ist, wird in die bei der Genehmigung des Vorschlages erstellte Standard-Change-Vorlage kopiert. Wenn diese Vorlage zur Erstellung eines Standard-Change verwendet wird, werden alle zugehörigen Anhänge in die betreffenden Standard-Change-Anforderungen kopiert.

Eine Vorlage für einen Standard-Change anpassen oder zurückziehen

Sie können Vorlagen für Standard-Changes basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation ändern und löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, change_manager, sn_change_write oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Alle Vorlagen**.
2. Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie ändern oder löschen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Eine Vorlage für Standard-Changes ändern	**a.** Klicken Sie auf **Vorlage ändern** in der Rubrik **Zugehörige Links**. **b.** Tragen Sie Ihre Änderungen in das Formular **Eine Vorlage für Standard-Changes ändern** ein.
Eine Standard-Change-Vorlage löschen	**a.** Klicken Sie auf **Vorlage löschen** in der Rubrik **Zugehörige Links**. **b.** Geben Sie im Formular **Standard-Change-Vorlage löschen** Ihre geschäftliche Rechtfertigung ein, um die spezifische Vorlage zurückzuziehen.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie auf **Speichern**. Die Änderungen werden gespeichert, aber nicht zur Genehmigung gesendet.
   - Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**. Die Vorlage wird zur Genehmigung an das Change-Management-Team gesendet.

Change-Zeitpläne

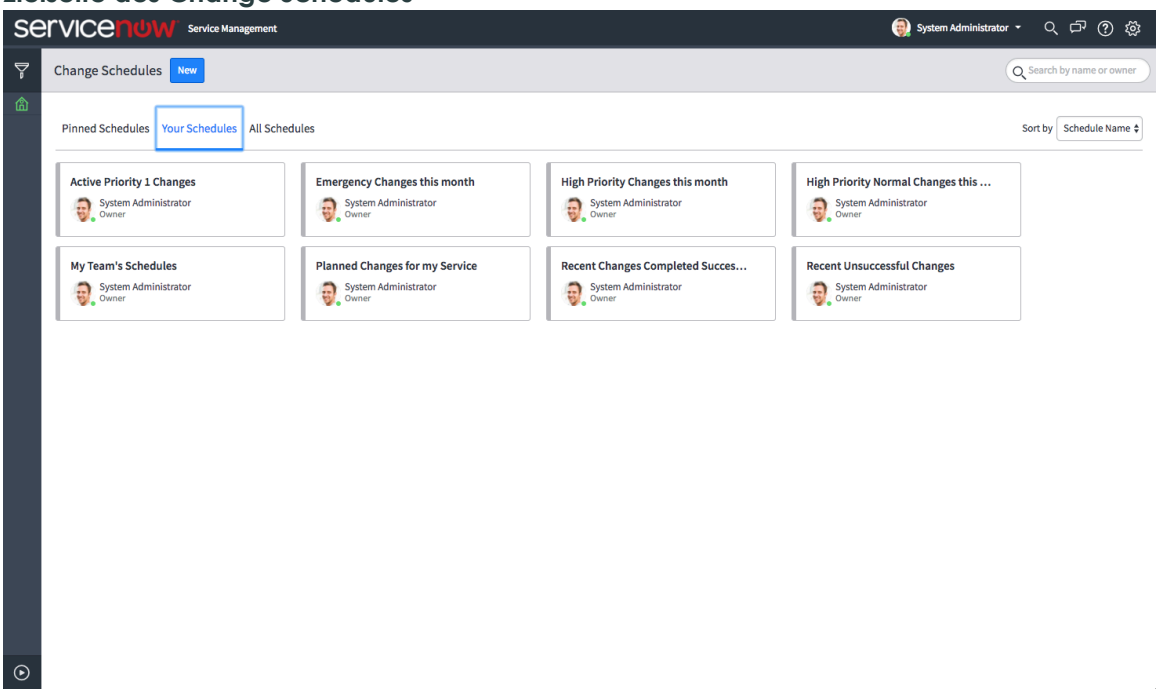
Die Zielseite „Change-Zeitpläne“ bietet eine Ansicht der Zeitpläne, die unter **Festgelegte Zeitpläne**, **Ihre Zeitpläne** und **Alle Zeitpläne** kategorisiert sind. Die Gruppierung von Zeitplänen bietet einfachen Zugriff auf Ihre wichtigsten Zeitpläne und erspart Ihnen das zeitaufwändige Durchsuchen aller Zeitpläne im System.

Um auf Change-Zeitpläne zuzugreifen, navigieren Sie zu **Wechseln** > **Zeitplan** > **Change-Zeitpläne**.

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

Hinweis: Um die Seite „Change-Zeitpläne“ anzuzeigen, müssen Sie das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

Zielseite des Change Schedules



Sie können Zeitpläne wie folgt in drei Kategorien finden:

- **Festgelegte Zeitpläne**: Enthält alle Change-Zeitpläne, die Sie zuvor zum schnellen Zugriff fixiert haben.
- **Ihre Zeitpläne**: Enthält alle Change-Zeitpläne, die Sie oder eine Gruppe, in der Sie Mitglied sind, besitzen.
- **Alle Zeitpläne**: Enthält alle Change-Zeitpläne, auf die Sie Zugriff haben.

Um einen Zeitplan zu fixieren, bewegen Sie die Maus über die Kachel des Zeitplans und klicken auf das Stecknadelsymbol ( ). Der Zeitplan erscheint unter **Festgelegte Zeitpläne**. Um eine Kachel zu lösen, klicken Sie erneut auf das Stecknadelsymbol.

Hinweis: Die Eigenschaft **Informationsnachricht anzeigen, wenn ein Change Schedule angeheftet wird** in den Change-Eigenschaften steuert, ob eine Informationsnachricht angezeigt wird, die das Fixieren oder Lösen des Zeitplans bestätigt.

Klicken Sie auf eine Registerkarte, um einen Change Schedule anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht „Change-Zeitpläne“.

Ansicht „Change-Zeitpläne“

Das Modul Change-Zeitpläne bietet eine Gantt- oder Zeitleistenansicht von Change-Anforderungen basierend auf Kriterien, die in einer Change-Zeitplandefinition definiert sind.

Der Change-Zeitplan bietet detaillierte Informationen zu Change-Anforderungen, die entsprechend der Definition des Change-Zeitplans enthalten sind. Die Change-Anforderungen können Change-Zeitpunkt, Dauer, zugehörige Change-Aufgaben, Sperrzeiten und Wartungsfenster für ein bestimmtes Datum, eine Woche oder einen Monat enthalten.

Um die Seite „Change-Zeitpläne“ anzuzeigen, müssen Sie das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

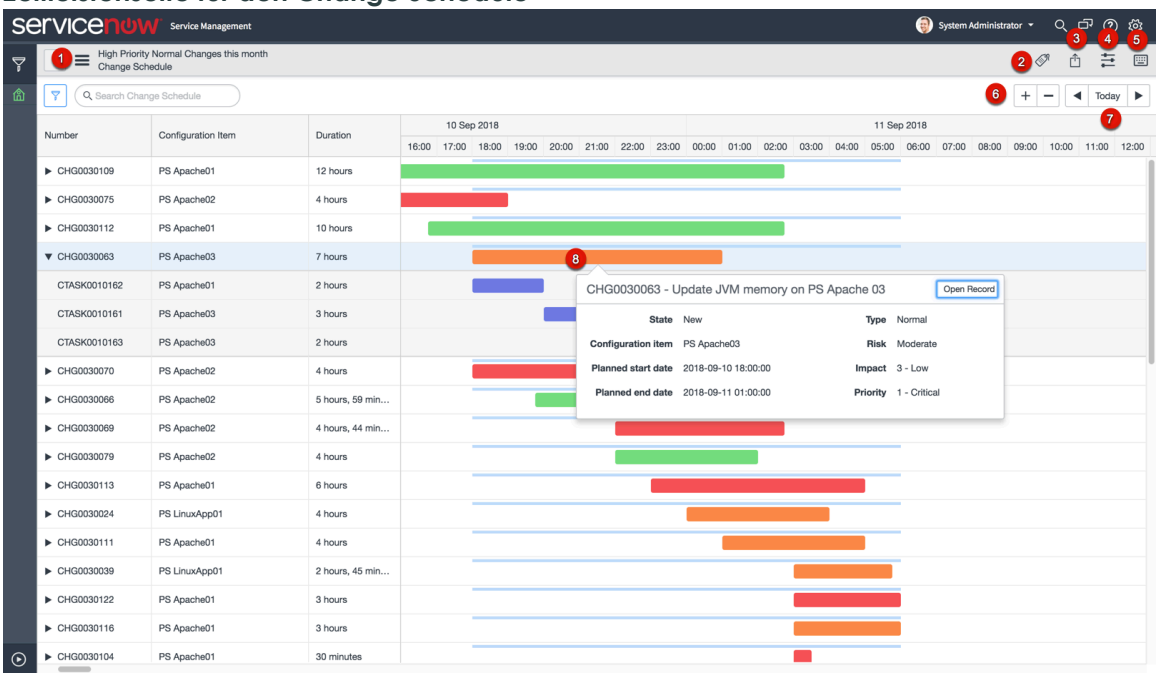
Automatische Übersetzung

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

Change-Anforderungen werden durch eine Zeitspanne dargestellt. Die Dauer der Zeitspanne wird durch die Start- und Enddatumsfelder definiert, die in der Change Schedule-Definition festgelegt sind. Auf der Seite „Change-Zeitpläne“ können Bedingungen mithilfe des Bedingungsgenerators definiert werden. Der Bedingungsgenerator ermittelt, welche Change-Anforderungen in einem Change-Zeitplan angezeigt und sortiert werden.

Hinweis: Um die Sperr- und Wartungsfenster der Änderung in der Kalenderansicht anzuzeigen, muss das Feld **Betroffenes CI** für die Änderung konfiguriert sein.

Zeitleistenseite für den Change Schedule



SI #	UI-Komponente	Beschreibung
1	Kontextmenü	Möglichkeit, Folgendes zu tun: • Neuen Zeitplan erstellen: Sie können mit einem vereinfachten Assistenten einen neuen Zeitplan erstellen. • Zeitplan bearbeiten: Ermöglicht die Änderung von Change-Zeitplänen, die Sie besitzen. Alle vorgenommenen Änderungen werden im zugehörigen Datensatz der Change-Zeitplandefinition gespeichert. • Zeitplan kopieren: Wenn Sie der Besitzer des Change Schedules sind, den Sie kopieren möchten, wird eine Kopie des Change Schedules erstellt. Wenn Sie einen Change Schedule kopieren möchten, der einem anderen Benutzer gehört, werden Sie der Besitzer des kopierten Zeitplans, und der neue Zeitplan kann vollständig von Ihnen bearbeitet werden. • Zeitplandefinition anzeigen: Sie können die Change Schedule-Definition und die damit verbundenen zugehörigen Felder anzeigen. • Löschen: Ermöglicht Benutzern, denen ein Change Schedule gehört, den Zeitplan zu löschen.

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

SI #	UI-Komponente	Beschreibung
		Hinweis: • Ein Benutzer, der nur die ITIL-Rolle besitzt und nicht der Besitzer eines Change Schedules ist, kann nur einen Zeitplan erstellen, einen Zeitplan kopieren oder eine vorhandene Zeitplandefinition anzeigen. • Sie werden Besitzer eines von Ihnen erstellten Zeitplans. Der neue Zeitplan, den Sie erstellen, wird auf der Seite „Change Schedule“ in einem Kachelformular unter der Registerkarte **Ihre Zeitpläne** angezeigt.
2	Spannenstile	Definierte Spannenfarbe basierend auf den von Ihnen angegebenen Bedingungen. Sie können neue Spannenstile hinzufügen, indem Sie auf **Spannenstile hinzufügen** klicken. Sie können auch eine vorhandene Stilregel bearbeiten, Filter auf eine Stilregel anwenden oder eine Stilregel entfernen. **Hinweis:** Standardmäßig basieren Spannenstile auf dem Risikowert eines Changes. • Risiko = Hoch - Spannenstil ist Rot • Risiko = Mittel - Spannenstil ist Orange • Risiko = Niedrig - Spannenstil ist Grün
3	Freigeben	Zeitpläne, die nach Anwendername, Gruppe oder Rolle für andere Anwender freigegeben werden. Der Freigabebereich enthält außerdem eine Checkbox, um einen Change Schedule für alle Benutzer freizugeben. Wenn Change-Zeitpläne für niemanden freigegeben sind, können nur der Besitzer, die Besitzergruppe und der Administrator sie sehen. Wenn ein Change Schedule für andere Benutzer freigegeben wird, ist eine Option verfügbar, um sie per E-Mail-Benachrichtigung über ihren Zugriff zu informieren.
4	Konfiguration	Komponenten des Change Schedules wie das Configuration Item, die Dauer oder die zugehörigen Aufgaben können ausgeblendet oder verfügbar gemacht werden.
5	Tastenkürzel	Liste der verfügbaren Tastenkürzel, mit denen Sie schnell navigieren und Benutzern die Bedienung erleichtern können. Die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation wird angezeigt, wenn Sie hierauf klicken
6	Zoom	Zoomstufen zur Steuerung der Zoomauflösung des Change Schedules. Der Ansichtsbereich von Change-Zeitplänen kann von Stunden bis zu Jahren variieren.

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

SI #	UI-Komponente	Beschreibung
7	Pfeiltasten	Möglichkeit, basierend auf der aktuellen Zoomstufe vorwärts oder rückwärts im Change Schedule zu navigieren. Klicken Sie auf **Heute**, um mit einem einzigen Klick zum aktuellen Tag und zur aktuellen Uhrzeit zurückzukehren.
8	Change Record	Zusammenfassung des Change Records, wenn Sie auf eine Spanne klicken. Verwenden Sie **Datensatz öffnen** in der Kopfzeile der Zusammenfassung, um den Change Request in der Formularansicht zu öffnen. Im Formular können Sie den gesamten Change Request-Datensatz anzeigen. **Hinweis:** Sie können die Felder angeben, die in diesem Fenster angezeigt werden. Geben Sie im Formular für die Change Schedule-Definition unter der Registerkarte **Datensatzzusammenfassung** die erforderlichen Felder unter **Felder der linken Spalte** und **Felder der rechten Spalte** an.

Hinweis: Change-Zeitpläne werden auf der clientseitigen Zeitleistenseite in Gruppen von je 20 geladen. Sie können maximal 1000 Datensätze laden. Diese Zahlen können vom Systemadministrator geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter den jeweiligen Eigenschaften unter Mit „Change-Management – Change-Zeitplan“ installiert.

Change-Zeitplan auf der Seite „Change-Zeitpläne“ erstellen

Sie können einen Change Schedule erstellen, um alle geplanten Changes, Change-Aufgaben, Sperrzeiten, Wartungsfenster für ein beliebiges Datum, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin „Change-Management – Change-Zeitplan“ (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Hinweis:

- Ein Benutzer mit einer ITIL-Rolle kann eine Change Schedule-Definition erstellen und die von ihm erstellte Zeitplandefinition anzeigen.
- Ein Administrator oder ein Change Schedule-Administrator kann alle Change Schedule-Definitionen lesen oder bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitpläne** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular für einen neuen Change Schedule

Feld	Beschreibung
Name	Name des Change Schedules.
Startdatumsfeld	Feld aus dem Change-Anforderungs-Formulars, das das Startdatum als Beispiel für das geplante Startdatum angibt.
Enddatumsfeld	Feld aus dem Change-Anforderungs-Formulars, das das Enddatum als Beispiel für das geplante Enddatum angibt.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, welche Change-Anforderungen auf der Schnittstelle „Change Schedule“ angezeigt werden und in welcher Reihenfolge diese Change-Anforderungen sortiert sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Change Schedule wird in der Zeitleistenansicht angezeigt.

Change Schedule aus der Change Schedule-Definition erstellen

Sie können einen Change Schedule aus einem Datensatz der Change Schedule-Definition definieren. Mithilfe von Change Schedule-Definition können Sie den Inhalt definieren, der im Pop-up der Change-Zusammenfassung angezeigt wird, die Benutzer, Gruppen oder Rollen, mit denen ein Zeitplan geteilt werden soll, und die zugehörigen Farben für den Spannenstil.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin „Change-Management – Change-Zeitplan“ (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen neuen Change-Zeitplan zu erstellen, geben Sie die Start- und Enddatumsfelder an, die auf der Anwenderoberfläche dargestellt werden sollen, und die Bedingungen zur Bestimmung, welche Change-Anforderungen angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Change Schedule-Definition

Feld	Beschreibung
Name	Name des Change Schedules.
Aktiv	Checkbox, um auszuwählen, ob ein Zeitplan aktiv ist.
Changes	
Startdatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Startdatum der Spanne angibt.

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

Feld	Beschreibung
Enddatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Enddatum der Spanne angibt.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, welche Change-Anforderungen auf der Schnittstelle „Change Schedule“ angezeigt werden und in welcher Reihenfolge diese Change-Anforderungen sortiert sind.
Datensatzzusammenfassung	
Felder der linken Spalte	Liste der Felder, die in der linken Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.
Felder der rechten Spalte	Liste der Felder, die auf der rechten Seite des Fensters angezeigt werden, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.
Sperrzeit und Wartung	
Sperrzeitfenster anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um festzulegen, dass in der Zeitleiste des Change Schedule ein Sperrzeitfenster angezeigt wird, das einem Change Request zugeordnet ist.
Sperrzeitfensterfarbe	Farbe zur Darstellung des Sperrzeitfensters in der Zeitleiste des Change Schedule.
Wartungsfenster anzeigen	Checkbox, um auszuwählen, ob das Wartungsfenster, das einem Change Request zugeordnet ist, in der Zeitachse des Change Schedules angezeigt wird.
Wartungsfensterfarbe	Farbe zur Darstellung des Wartungsfensters in der Zeitleiste des Change Schedule.
Freigabe	
Freigeben für	Option, um den Zeitplan für alle Personen, die dem Change zugeordnet sind, oder für bestimmte Benutzer und Gruppen freizugeben.
Besitzer	Besitzer des Change Schedules.
Gruppenbesitzer	Gruppe, die einen Change Schedule besitzt und über Administratorrechte für den Change Schedule verfügt.
Zugehöriger Link	
Zeitplan anzeigen	Link zu dem von Ihnen definierten Change Schedule.
Zugehörige Listen	
Zugehörige Definitionen	Details zu zugehörigen Nachfolgezeitplänen

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

Feld	Beschreibung
Stilregeln	Optionen zum Definieren von Stilbedingungen, um die Farbe einer Spanne mithilfe eines Bedingungsgenerators zu bestimmen. Wenn beispielsweise alle Changes vom Typ Notfall als rote Spanne angezeigt werden sollen, kann für diese Bedingung ein Spannenstil definiert werden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Aufgaben zu einem Change-Zeitplan hinzufügen

Erstellen Sie zugehörige Definitionen, um zugehörige Aufgaben für Change-Anforderungen im Change-Zeitplan darzustellen. Um beispielsweise die mit einem Change-Anforderung verknüpften Change-Aufgaben anzuzeigen, müssen Sie eine zugehörige Definition definieren. Sie können auch Stilregeln für eine zugehörige Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin „Change-Management – Change-Zeitplan“ (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Der übergeordnete Change-Zeitplan ist definiert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Change-Zeitplandefinition aus.
3. Wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Zugehörige Definition**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für zugehörige Definition

Feld	Beschreibung
Name	Name der zugehörigen Definition.
Change-Zeitplandefinition	Verweis auf den übergeordneten Change-Zeitplan.
Aktiv	Checkbox, um auszuwählen, ob der Nachfolgezeitplan aktiv ist.
Zugehörige Datensätze	
Tabellenname	Auswahlliste der Tabelle, auf der die zugehörige Definition basiert.
Referenzfeld	Referenz, auf der die zugehörige Definition basiert, beispielsweise eine Change-Anforderung.
Startdatumsfeld	Startdatumsfeld aus dem zugehörigen Datensatz.

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

Feld	Beschreibung
Enddatumsfeld	Enddatumsfeld aus dem zugehörigen Datensatz
Bedingung	Bedingungen, die in der Change-Anforderung enthalten sind, und die zugeordnete Reihenfolge der Bedingungen.
Datensatzzusammenfassung **Hinweis:** Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change-Zeitplans klicken.	
Felder der linken Spalte	Liste der Felder, die in der linken Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change-Zeitplans klicken.
Felder der rechten Spalte	Liste der Felder, die in der rechten Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change-Zeitplans klicken.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definition von Stilregeln

Sie können eine Stilspanne erstellen, um die Farbe für verschiedene Events in einem Change Schedule anzugeben. Stilspannen in einem Zeitplan helfen, Merkmale eines Changes schnell basierend auf einem Feldwert aus dem Change Request zu identifizieren.

Das Modul Change-Zeitpläne enthält mehrere Basisstile, um sicherzustellen, dass jeder Zeitplan für den Anfang eine Reihe von Spannenstilen umfasst. Standardmäßig werden Sperrzeitpläne in grauer Farbe dargestellt, der Wartungszeitplan in hellblau sowie Change-Anforderungen entweder in Rot (Risiko = Hoch), Orange (Risiko = Mittel) oder Grün (Risiko = Niedrig).

Um Stilregeln zu definieren, müssen Sie das Plugin Change-Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

Sie können Stile auf verschiedene Arten definieren, z. B. über die Formatierungsregeln, über Change-Zeitplandefinitionen oder über das Spannenstil-Fenster in der Zeitleiste des Change-Zeitplans.

Hinweis: Alle Stilregeltabellen erweitern die Stilregelkern-Tabelle [chg_soc_style_rule_core].

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

Formatierungsregeln erstellen

Sie können Stilregeln im Modul Formatierungsregeln definieren, wenn Sie möchten, dass die Stilregeln global von Change-Zeitplänen und nicht für eine bestimmte Anwendung verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitplan** > **Formatierungsregeln**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Stilregel“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Stilregel Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Stilregel.
Bedingungen	Bedingungen, die die Stilregel vorschreiben. Beispiel: Risiko = Hoch = rot.
Aktiv	Checkbox, um zu bestimmen, ob die Stilregel aktiv ist.
Styling	
Erweitert	Checkbox zum Schreiben eines Skripts, um den Wert der Bezeichnungsfarbe, der Bezeichnungsgewichtung und der Event-Farbe festzulegen. Wenn Sie die Checkbox nicht aktivieren, werden die Felder **Bezeichnungsfarbe**, **Bezeichnungsgewichtung** und **Event-Farbe** angezeigt.
Bezeichnungsfarbe	Der Stilregel entsprechende Farbe des Texts, der für jeden Datensatz auf der Zeitleiste angezeigt wird.
Bezeichnungsgewichtung	Dicke der Bezeichnung, wie Normal oder Fett.
Event-Farbe	Der Stilregel entsprechende Farbe der Zeitplanspanne, die für jeden Datensatz in der Zeitleiste angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Stilregeln aus Change Schedule-Definitionen definieren

Sie können Stilregeln aus Change Schedule-Definitionen definieren, wenn die Stilregeln auf den Change Schedule angewendet werden sollen, der zu der Change Schedule-Definition gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen**.
2. Öffnen Sie die Definition, für die Sie eine Stilregel definieren oder bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Stilregeln“, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Stilregel Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Stilregel.
Bedingungen	Bedingungen, die die Stilregel vorschreiben. Beispiel: Risiko = Hoch = rot.
Aktiv	Checkbox, um zu bestimmen, ob die Stilregel aktiv ist.
Styling	
Erweitert	Checkbox zum Schreiben eines Skripts, um den Wert der Bezeichnungsfarbe, der Bezeichnungsgewichtung und der Event-Farbe festzulegen. Wenn Sie die Checkbox nicht aktivieren, werden die Felder **Bezeichnungsfarbe**, **Bezeichnungsgewichtung** und **Event-Farbe** angezeigt.
Bezeichnungsfarbe	Der Stilregel entsprechende Farbe des Texts, der für jeden Datensatz auf der Zeitleiste angezeigt wird.
Bezeichnungsgewichtung	Dicke der Bezeichnung, wie Normal oder Fett.
Event-Farbe	Der Stilregel entsprechende Farbe der Zeitplanspanne, die für jeden Datensatz in der Zeitleiste angezeigt wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Stilregeln, die Sie aus einer Change Schedule-Definition erstellen, haben Vorrang vor den Stilregeln, die in der Basisstilregeltabelle [chg_soc_style_rule] vorhanden sind.

Stilregeln in der Ansicht „Change-Zeitpläne“ definieren

In der Ansicht „Change-Zeitpläne“ können Sie Stilregeln erstellen, wenn die Stilregeln auf den bestimmten Change-Zeitplan angewendet werden sollen, in dem sie definiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitplan** > **Change-Zeitpläne**.
2. Klicken Sie auf eine Kachel, um die Seite „Change Schedule“ anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf das Stilsymbol ( ).
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

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

Option	Beschreibung
Neuen Spannenstil erstellen	Klicken Sie auf **Spannenstil hinzufügen**.
Namen eines vorhandenen Spannenstils bearbeiten	Klicken Sie auf den Namen des Spannenstils, den Sie bearbeiten möchten.
Alle Details des Spannenstils bearbeiten	Klicken Sie auf › rechts neben dem Namen des Spannenstils, und bearbeiten Sie den Namen der Stilregel, die Spannenfarbe und die Filterung nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Möglichkeit, eine Change Request zu kopieren

Sie können die Möglichkeit zum Kopieren des Datensatzes einer Change-Anforderung und seiner Details mithilfe von Systemeigenschaften konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgende Funktionalität konfigurieren.

- Deaktivieren Sie die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren.
- Deaktivieren Sie die Möglichkeit zum Kopieren von Anhängen.
- Ermitteln Sie die zu kopierenden Komponenten der ursprünglichen Change-Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Eigenschaften**.
   Einige Eigenschaften können durch die Eingabe `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator gefunden werden, wie beschrieben.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften nach Ihren Wünschen fest.

Option	Bezeichnung
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren	Setzen Sie **Funktion „Change kopieren“ aktivieren** (*com.snc.change_request.enable_copy*) auf `Falsch`.
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, einen Anhang zu kopieren	Setzen Sie die Funktion **Kopiert Anlagen von ursprünglichem Change** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) auf `Falsch`.
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, die Anhänge aus der Aufgabe eines Change zu kopieren	Diese Systemeigenschaft befindet sich in der Tabelle [sys_properties]. Setzen Sie die Systemeigenschaft **Enable copying of attachments from the originating change's related change tasks** (Kopieren von Anhängen aus zuge-

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

Option	Bezeichnung
	hörigen Change-Aufgaben des ursprünglichen Change ermöglichen) (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* auf `false`. **Hinweis:** Wenn die Funktion zum Kopieren von Anhängen aktiviert ist, wird der Anhang erst nach dem Speichern in der Kopie der Change-Anforderung angezeigt.
Konfigurieren Sie Attribute, die kopiert werden sollen	Bearbeiten Sie die Werte in der **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden** (*com.snc.change_request.copy.attributes*), indem Sie weitere Attribute löschen oder hinzufügen. Beispielsweise um zu verhindern, dass das Attribut **Zugewiesen an** kopiert wird, entfernen Sie den Wert `Zugewiesen an` aus der Liste der Attribute im Textfeld Eigenschaften.
Konfigurieren Sie zugehörige Listen, die kopiert werden sollen	Diese Systemeigenschaft befindet sich in der Tabelle [sys_properties]. Die folgenden zugehörigen Listen werden standardmäßig kopiert: ◦ **Betroffene CIs** ◦ **Betroffene Services/CIs** ◦ **Change-Aufgaben** Bearbeiten Sie die Werte unter **Zugehörige Listen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*). Beispielsweise um zu verhindern, dass die zugehörige Liste **Change-Aufgaben** kopiert wird, entfernen Sie den Wert `Change-Aufgaben` aus der Liste der zugehörigen Listen im Textfeld mit Eigenschaften. **Hinweis:** Sie können diese Eigenschaft konfigurieren, um die Kopierfunktion bei den zugehörigen Listen **Betroffene CIs**, **Betroffene Services/CIs** und **Change-Aufgaben** steuern zu können. Sie können bei diesen Einstellungen keine andere zugehörige Liste hinzufügen.

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

Option	Bezeichnung
Konfigurieren Sie die Attribute der zugehörigen Listen, die standardmäßig kopiert werden sollen	Diese Systemeigenschaften befinden sich in der Tabelle [sys_properties]. Navigieren Sie zu der entsprechenden Systemeigenschaft für eine der standardmäßig zugehörigen Listen, um die zu kopierenden Attribute zu konfigurieren. **Systemeigenschaften für die Attribute von zugehörigen Listen** Zugehörige Liste: Change-Aufgaben — Systemeigenschaft: *com.snc.change_request.copy.rl.chang* Zugehörige Liste: Betroffene CIs — Systemeigenschaft: *com.snc.change_request.copy.rl.task_* Zugehörige Liste: Betroffene Services/ CIs — Systemeigenschaft: *com.snc.change_request.copy.rl.task_*

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Möglichkeit zum Kopieren einer Change-Anforderung durch Ändern einer Skripteinbindung weiter anzupassen.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

   b. Ändern Sie die Skripteinbindung *ChangeUtils*.

      Example
      Beispielsweise ist die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren, für Standard-Changes nicht standardmäßig verfügbar. Sie können jedoch Ihre eigene Implementierung der *isCopyRulesValid*-Funktion im *ChangeUtils*-Skript bereitstellen, um die Standardeinstellungen zu überschreiben.

Zugehörige Informationen

Change Requests kopieren

Eine Change-Anforderungsvorlage erstellen

Sie können eine Vorlage für die Erstellung von Change-Anforderungen anlegen, die vordefinierte und unterstützende Aufgaben enthält. Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Der Administrator muss das Layout des Formulars konfigurieren, um diese Felder hinzuzufügen: **Nächste verbundene Vorlage**, **Nächste verbundene untergeordnete Vorlage**, **Link-Element**

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Configuration Items für Change-Anforderungsvorlagen.

Automatische Übersetzung

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

- **Change_request**: Dieses Objekt hat kein Link-Element, da es sich auf der obersten Ebene (dem Root-Level) befindet.
- **Change_task**: Dieses Aufgaben-Objekt befindet sich eine Ebene unterhalb des Root-Levels. Daher wird die übergeordnete Tabelle als Link-Element verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular wie unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen beschrieben aus.
4. Geben Sie in den übrigen Feldern die erforderlichen Daten ein.

Feld	Beschreibung
Nächste zugehörige Vorlage	Eine Vorlage auf derselben Hierarchieebene wie die aktuelle Vorlage (Sibling/Zeitreihengruppe). Verwenden Sie dieses Feld für eine untergeordnete Vorlage, um eine zusätzliche untergeordnete Vorlage unter derselben übergeordneten Vorlage zu definieren. Sie können beispielsweise untergeordnete Vorlagen verwenden, um mehrere Change-Aufgaben für eine Change-Anforderungsvorlage zu erstellen und zusätzliche untergeordnete Vorlagen (Sibling/Zeitreihengruppen) festzulegen. Dieses Feld wird in übergeordneten Vorlagen nicht unterstützt.
Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage	Eine Vorlage auf der hierarchischen Ebene unterhalb der aktuellen Vorlage (untergeordnete Ebene). Sie können einer untergeordneten Vorlage eine andere untergeordnete Vorlage zuweisen.
Link-Element	Gibt eine Verknüpfung zu einem Datensatz an, der aus einer untergeordneten Vorlage für den aus der übergeordneten Vorlage erstellten Datensatz erstellt wurde. Das Skript der Vorlage wählt das erste gültige Referenzfeld aus, das mit dem übergeordneten Datensatz verknüpft werden kann, wenn dieses Feld leer gelassen wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Zuweisungsregel für einen Change Request erstellen

Sie können Zuweisungsregeln definieren, um den Prozess der Zuweisung von Change-Anforderungen an die entsprechende Gruppe oder Person zu automatisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Zuweisungsregel entweder für die Change-Anforderung definieren oder für die Change-Aufgaben, die für Change-Anforderungen generiert werden. Im folgenden

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

Beispiel erstellen Sie eine Zuweisungsregel, um Change-Anforderungen für Configuration Items in der Datenbankklasse zuzuordnen **Datenbank**-Gruppe.

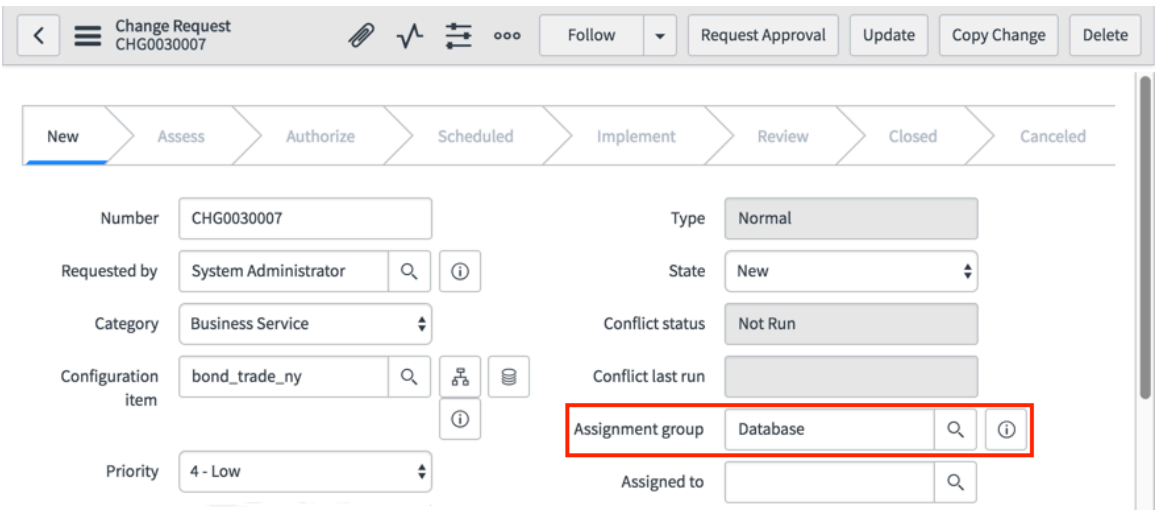
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Zuweisung**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie den Namen ein: `Datenbank-Change`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Gilt für die Tabelle“ **Change-Anforderung [change_request]** aus und fügen Sie eine Bedingung hinzu **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Zuweisen an die Gruppe **Datenbank**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um die Zuweisungsregel zu testen, navigieren Sie zu **Wechseln** > **Neu erstellen:** und geben Sie einen Normalen Change ein. Füllen Sie das Formular aus und wählen Sie **bond_trade_ny** oder ein anderes CI in dieser Datenbankklasse im Feld **Configuration item** aus.

Speichern Sie den Change und prüfen Sie, ob dieser der **Datenbank** Gruppe automatisch zugewiesen wurde.



Erstellen Sie einen neuen Change Request-Typ

Sie können Ihren Change Prozess um einen neuen Change-Typ ergänzen. Beim Hinzufügen eines Change-Typs sind mehrere Prozesse beteiligt. Diese Prozesse umfassen die Verwaltung von Skripteinbindungen und Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zu den drei standardmäßig verfügbaren Change-Typen können Sie basierend auf Ihren Organisationsanforderungen neue Change-Typen hinzufügen. Sie können beispielsweise den Change-Typ **Beschleunigt** erstellen – für Changes, die Sie sofort bearbeiten müssen.

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

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Auswahl im Feld **Typ** hinzuzufügen.

   a. Öffnen Sie eine bestehende Change-Anforderung.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Typ** und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**.

   c. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feldname	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle **Change-Anforderung**.
Bezeichnung	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Wert ein. Beispiel: `Beschleunigt`.
Wert	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Wert ein. Beispiel: `Beschleunigt`.
Sequenz	Geben Sie eine Sequenz für den Change-Typ ein. Beispielsweise `4`.

   d. Bestätigen Sie das Formular.

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Change-Anforderung-Interceptor um den neuen Change-Typ zu ergänzen.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Interceptors**.

   b. Öffnen Sie den **Change-Anforderung**-Interceptor.

   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Antworten** auf **Neu**.

   d. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

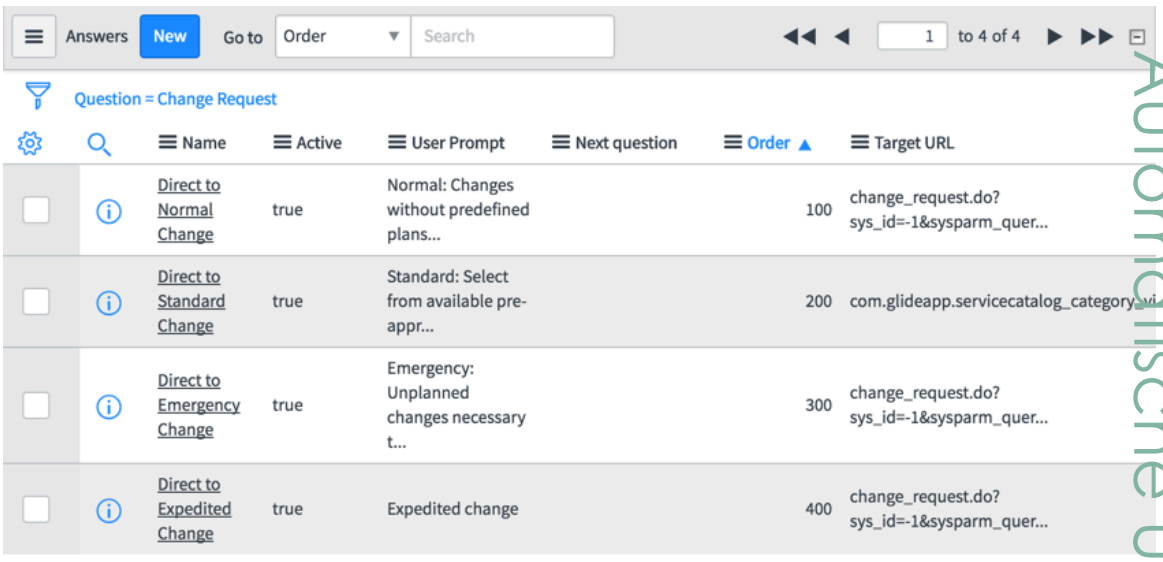
Feld	Beschreibung
Frage	Change-Anforderung
Name	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Namen ein. Beispiel: `Umleiten zu beschleunigtem Change`.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Eingabeaufforderung für Benutzer	Geben Sie eine Beschreibung ein, die Endanwendern beim Anklicken von **Neu erstellen** unter **Change** angezeigt wird.
Ziel-URL	Legen Sie die entsprechende Ziel-URL fest. Zum Beispiel `change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited`.
Reihenfolge	Legen Sie die entsprechende Reihenfolge und Ebene für den Change-Typ fest. Zum Beispiel `400`.

e. Bestätigen Sie das Formular.



3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindungen für den neuen Change-Typ zu erstellen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Suchen Sie nach einer Skripteinbindung eines Change-Typs, auf der der Workflow für den neuen Change-Typ basieren soll.
Um es beispielsweise auf den Notfall-Change-Typ zu stützen, suchen Sie nach *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`* und öffnen Sie die Skripteinbindung.

c. Kopieren Sie das Skript der *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`*-Skripteinbindung aus dem **Skript**-Feld.

d. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.

e. Benennen Sie die neue Skripteinbindung so, dass sie dem Wert des neuen Typs entspricht. Zum Beispiel *`ChangeRequestStateModelCust_expedited`*.

f. Fügen Sie das kopierte Skript in das Feld **Skript** der neuen Skripteinbindung ein.

g. Aktualisieren Sie jeden Verweis in der eingefügten Skripteinbindung von *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`* zu *`ChangeRequestStateModelCust_expedited`*.

Automatische Übersetzung

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

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:** Eine vorhandene Skripteinbindung enthält die Implementierung für alle *moving*- and *canMove*-Funktionen. Die *moving* Funktion kann genutzt werden, um alle für den neuen Status erforderlichen Felder vorab zu befüllen. Die *canMove* Funktion kann genutzt werden, um zu prüfen, ob zusätzliche Voraussetzungen erforderlich sind und um zu überprüfen, ob eine Aufgabe voran geschoben werden kann.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindung zu erstellen, um Statusübergänge zu definieren und die Übergänge zwischen den einzelnen Status für den neuen Change-Typ zu steuern.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Suchen Sie nach einer Skripteinbindung, die als Basis für die Kontrolle der Statusübergänge für den neuen Change-Typ dienen soll.

Um es beispielsweise auf den Notfall-Change-Typ zu stützen, suchen Sie nach *ChangeRequestStateModel_emergency* und öffnen Sie die Skripteinbindung.

c. Aktualisieren Sie den Namen für die neue Skripteinbindung so, dass er dem Wert des neuen Typs entspricht.

Zum Beispiel *ChangeRequestStateModel_expedited*.

d. Aktualisieren Sie den Verweis auf die Basis-Skripteinbindung für den neuen Change-Typ, der wie in Schritt 3 erstellt wurde.

Ändern Sie das erweiterte Objekt in Zeile 2 in den Namen der Basis-Skripteinbindung. Zum Beispiel *ChangeRequestStateModelCust_expedited*, sodass der Verweis ähnlich der nächsten Zeichenfolge ist.

```
ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
```

Stellen Sie sicher, dass die Referenz des Typs der erstellten Skripteinbindung ähnlich ist. Beispiel: `type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});`. Der Typ befindet sich am Ende des Skripts.

e. Klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, und erstellen Sie eine Kopie der Skripteinbindung *ChangeRequestStateModel_emergency* mit dem neuen Namen *ChangeRequestStateModel_expedited*.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindung anzupassen, die den Übergang zwischen den einzelnen Status mithilfe eines der definierten Modelle für den neuen Change-Typ steuert.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Suchen und öffnen Sie die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung, die den Übergang zwischen verschiedenen Status mit einem der definierten Modelle steuert.

c. Erstellen Sie eine Eigenschaft, um auf den neuen Wert des Change-Typs zu verweisen.

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

Beispiel: *BESCHLEUNIGT: „expedited"*.

d. Überschreiben Sie die Basismethode *_resetModel*, um in der Lage zu sein, das neue Modell aufzunehmen.

Wenn beispielsweise der Change Request Typ *beschleunigt* ist, dann ist das neue Status-Modell *ChangeRequestStateModel_expedited* mitinbegriffen. Sie müssen die Zeichenfolge *EXPEDITED:"expedited"* nach `initialize: function(changeRequestGr) {` einfügen, wie auf dem Bildschirm angezeigt.

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Speichern Sie die Skripteinbindung.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow für den neuen Change-Anforderungstyp zu erstellen.

a. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.

b. Öffnen Sie den Workflow eines bestehenden Change-Anforderungs.
Beispiel: **Change-Anforderung – Notfall**.

c. Wählen Sie **Kopieren** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow zu kopieren und den neuen Workflow zu benennen.
Beispiel: `Change-Anforderung - Beschleunigt`.

d. Wählen Sie **Eigenschaften** im **Aktionen** Menü aus, um die Bedingung zu aktualisieren, unter welcher der neue Workflow ausgeführt wird.
Beispiel: **[Typ] [ist] [Beschleunigt]** als Bedingung

e. Öffnen Sie den entsprechenden Workflow für Change-Aufgaben, der vom Hauptworkflow aufgerufen wird.
Beispiel: **Change-Anforderung - Notfall Change-Aufgaben**.

f. Wählen Sie **Kopieren** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow zu kopieren und den neuen Workflow zu benennen.
Beispiel: `Change-Anforderung - Beschleunigte Change-Aufgaben`.

g. Wählen Sie **Veröffentlichen** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow für neue Change-Aufgaben zu veröffentlichen und für die Verwendung verfügbar zu machen.

h. Kehren Sie zum ersten von Ihnen erstellten Workflow zurück und aktualisieren Sie die Workflow-Aktivität, um auf den neuen Workflow für Change-Aufgaben zu verweisen.
Beispiel: **Change-Anforderung - Beschleunigte Change-Aufgaben**.

i. Wählen Sie **Veröffentlichen** im **Aktionen** Menü aus, um den neuen Workflow zu veröffentlichen und verfügbar zu machen.

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

Zugehörige Informationen

Änderungstypen

Fügen Sie dem Status-Modell einen Status hinzu

Erweitern oder deaktivieren Sie mehrere CI-Verknüpfungen

Die Möglichkeit, einer Aufgabe mehrere CIs zuzuordnen, kann auf andere Arten von Aufgaben erweitert werden. Sie können die Zuordnung mehrerer Cis auch aus den zugehörigen Listen in Change Request Datensätzen heraus deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, um die Tabelle zu den Systemeigenschaften [sys_properties] zu öffnen.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft **Liste aller Aufgabentypen, bei denen Benutzer CIs mithilfe einer Liste zuordnen können** (*com.snc.task.associate_ci*).
   Der Wert dieser Eigenschaft ist standardmäßig auf „change_request, incident“ festgelegt, um die Zuordnung mehrerer CIs zu Change-Anforderungen zu ermöglichen.
3. Fügen Sie die erforderliche Tabelle als Wert hinzu, um eine Zuordnung mehrerer Cis zu anderen Aufgabentypen zu ermöglichen.
   Um beispielsweise mehrere CI-Zuordnungen für Problemdatensätze zu ermöglichen, fügen Sie das `Problem` als Wert hinzu, getrennt durch ein Komma.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Eigenschaft zu speichern und zu aktualisieren.
5. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zuordnung mehrerer CIs für das Change Request-Formular zu deaktivieren.

   a. Entfernen Sie den Wert **change_request** aus der Systemeigenschaft **Liste aller Aufgabentypen, bei denen Benutzer CIs mithilfe einer Liste zuordnen können** (*com.snc.task.associate_ci*).

   b. Navigieren zu **System-UI** > **Listensteuerelement**.

   c. Führen Sie eine oder beide der folgenden Aufgaben aus, um die Zuordnung mehrerer CIs für die zugehörigen Listen zu deaktivieren.

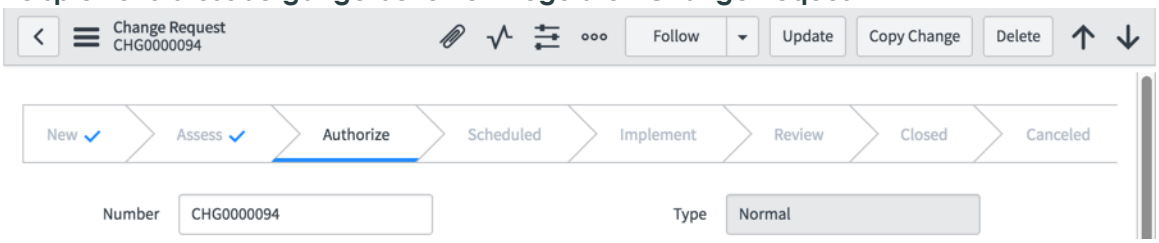
Zugehörige CIs	Öffnen Sie den Eintrag mit der zugehörigen Liste **task_ci.task** und entfernen Sie den Haken in der **Bearbeiten auslassen** Checkbox.
Betroffene Services/ CIs	Öffnen Sie den Eintrag mit der zugehörigen Liste **task_cmdb_ci_service.task** und entfernen Sie den Haken in der **Bearbeiten auslassen** Checkbox.

Status-Modell und Übergänge

Change-Management bietet ein Status-Modell zum Verschieben und Verfolgen von Change-Anforderungen über mehrere Status hinweg.

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

Beispiel für Statusübergänge bei einem regulären Change Request



Die nachfolgende Tabelle enthält eine Liste aller Status, die ein Change Request durchlaufen kann. E-Mail-Benachrichtigungen können an den Benutzer gesendet werden, der den Change eingereicht hat, wenn dieser die folgenden Status durchläuft: **Geplant**, **Implementieren**, **Überprüfen** und **Abgebrochen**.

Change-Status

Status	Beschreibung	Statuswert
Neu	Der Change Request wurde noch nicht zur Überprüfung und Autorisierung übermittelt. Der Ersteller eines Change Requests kann einen Change Request so oft wie nötig speichern, während er die Details des Change vor dem Einreichen ausarbeitet.	-5
Bewerten	In diesem Status werden Peer Review und technische Genehmigung der Change-Details durchgeführt.	-4
Autorisieren	Change-Management und das CAB machen die Planung für den Change und erteilen die endgültige Autorisierung, damit man weiter vorgehen kann.	-3
Geplant	Der Change ist vollständig geplant und autorisiert und wartet auf das geplante Startdatum. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	-2
Implementieren	Das geplante Startdatum ist erreicht und die eigentliche Arbeit liegt darin, die Umsetzung des Change durchzuführen. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	-1
Überprüfen	Die Arbeit ist vollendet. Person, die den Change eingereicht hat, bestimmt, ob die Änderung erfolgreich war. In diesem Status kann eine Überprüfung nach der Implementierung durchgeführt werden. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat. **Hinweis:** Sie können den Change Request nicht abbrechen, wenn sie sich im Überprüfungsstatus befindet.	0
Abgeschlossen	Alle Aufgaben zur Überprüfung sind abgeschlossen. Der Change wird ohne weitere erforderliche Aktion geschlossen.	3
Abgebrochen	Ein Change kann jederzeit abgebrochen werden, wenn dieser nicht mehr benötigt wird. Ein Change kann jedoch nicht aus dem Status **Geschlossen** heraus storniert werden. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	4

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

Normal-, Standard- und Notfall-Changes durchlaufen die verschiedenen Status auf unterschiedliche Weise.

Change-Statusfortschritt

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✘	✘	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✘	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Statusfortschritt für unterschiedliche Changes

- Normale Changes durchlaufen alle Status.
- Standard-Changes gelten als vorautorisiert, so dass sie die Status **Bewerten** und **Genehmigen** umgehen, die Genehmigungsdatensätze auslösen. Werden diese Changes genehmigt, gelangt der Change entsprechend in den nächsten Status. Wird ein Change nicht genehmigt, erhält der Change entsprechend wieder den Status **Neu**.
- Bei Notfall-Changes verhält es sich ähnlich wie bei Standard-Changes, außer dass diese autorisiert werden müssen.

Versetzen Sie einen Change Request zu einem „neuen Change“ zurück

Mit dem Change Management können die Change-Typen „Notfall“ und „Normal“ in den neuen Status zurückgesetzt werden, der der erste Genehmigungsstatus ist. Verwenden Sie dazu die Aktion **Auf Neu zurücksetzen** aus dem Menü **Kontext**. Diese Aktion wird ausgeführt, wenn die Genehmigung angefordert wurde und die einreichende Person erkennt, dass nicht alle Configuration Items im Umfang des Change enthalten sind, bevor er zur Genehmigung eingereicht wird.

- Um den normalen Change Request auf den Status „neu“ zu ändern, ändern Sie den Status des Change Request von **Bewerten** auf **Neu**, indem Sie im Kontextmenü auf **Auf neu zurücksetzen** klicken.
- Um den Notfall-Change Request auf den Status „neu“ zu ändern, ändern Sie den Status des Change Request von **Autorisiert** auf **Neu**, indem Sie im Kontextmenü auf **Auf neu zurücksetzen** klicken.

> **Hinweis:** Wenn Sie ihn zurück als **Neu** einstufen, aus dem Status **Bewerten** oder **Autorisieren** heraus, wird der Workflow neu gestartet und alle ausstehenden Genehmigungen werden storniert.

Ändern eines Change Request-Typs

- Eine neue ACL für „change_request.type“ wurde hinzugefügt, die eine Änderung des Feldes **Typ** für den Change Request ermöglicht, wenn sich dieser im Status **Neu** befindet und bislang keine Genehmigungen dafür erteilt wurden.
- Im Falle von **Standard** Change Requests können Sie den Typ des Change Requests von Standard auf **Normal** oder **Notfall** ändern, solange der Change Request den Status **Neu** hat.

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

- Im Falle von Standard **Normalen** oder **Notfall** Change Requests können Sie den Typ des Change Requests von **Normal** auf **Notfall** oder umgekehrt ändern, solange der Change Request den Status **Neu** hat.
- Wenn ein Change Request des Typs **Normal** oder **Notfall** abgelehnt wird, erhält dieser Change Request den Status **Neu**. Da der Change Request nun den Status **Neu** hat, können Sie den Typ des Change Requests erneut ändern. Wenn beispielsweise Ihren **Notfall**-Change Request mit der Begründung abgelehnt wurde, dass der Typ diesen Change Request **Normal** sein müsste, können Sie den **Typ** des Change Request auf **Normal** abändern und den Change Request erneut einreichen.

Deaktivierte Change-Abbruch-Aktion

Die Option „Abbrechen“ für einen Change Request im Überprüfungsstatus ist deaktiviert. Dies beschränkt das Abbrechen der Anforderung, wenn die Arbeit abgeschlossen ist und auf die Überprüfung wartet.

Change-Modellattribute

Der Change Manager hat die Möglichkeit, bestimmte Aktionen vorzuschreiben, wenn eine Change-Anforderung in einen bestimmten Status verschoben wird. Diesem Status zugewiesene Attribute bestimmen, welche Aktionen ausgeführt werden können.

Standardmäßig gibt es zwei Attribute zum Verwalten einer Change-Anforderung:

- allow_ci_modification: Ermöglicht das Ändern des CI. Attribute werden nur berücksichtigt, wenn sie in einem Modell enthalten sind. Wenn das Attribut `„allow_ci_modification“` einem Modell nicht hinzugefügt wird, wird standardmäßig sein Anfangsstatus verwendet.
- allow_implementation: Gibt an, dass der Change implementiert wird. Durch Aktivieren von `„allow_implementation“`ersetzt diese Funktion das Feld „Implementierungsstatus“, das derzeit im Change-Modell vorhanden ist. Sowohl die im Feld „Implementierungsstatus“ aufgeführten Status als auch das Attribut werden berücksichtigt.

Fügen Sie dem Status-Modell einen Status hinzu

Sie können das vorhandene Status-Modell für verschiedene Change-Typen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation um einen neuen Status ergänzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Status-Modell Plugin ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen zu Basissystem-Status für Change-Anforderungen finden Sie unter Status-Modell und Übergänge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:** und führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Auswahlliste eine Auswahl hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Status** und klicken Sie auf **Dictionary konfigurieren**.

   b. In der zugehörigen Liste **Auswahlmöglichkeiten** filtern Sie nach **[Tabelle] [ist] [change_request]**.

   c. Klicken Sie auf **Neu** und fügen Sie den Status und die folgenden Informationen hinzu.

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

- **Tabelle**: Change Request [change_request]
- **Bezeichnung**: Neuer Status-Name
- **Wert**: Numerischer Wert, der nicht bereits einer bestehenden Status-Auswahl zugewiesen ist
- **Sequenz**: Nummer, die dem Platz entspricht, an dem dieser in der Status-Auflistung erscheinen soll. Wenn Sie ihm die gleiche Sequenznummer wie einer anderen Auswahl zuweisen, wird er unterhalb der anderen Auswahl angezeigt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
Die Skripteinbindungs-Datensätze mit *SNC* im Namen sind schreibgeschützt. Stellen Sie beim Ausführen der folgenden Schritte sicher, dass Sie die richtige Skripteinbindung für die Anpassung auswählen. Ändern Sie beispielsweise *ChangeRequestStateHandler*, und nicht *ChangeRequestStateHandlerSNC*.

Hinweis: Erweiterte Skripteinbindungen (ohne *SNC*) beinhalten alle Funktionen ihrer SNC-Gegenstücke. Wenn Sie eine Basis-Skripteinbindung (mit angehängtem *SNC*) ändern, wird sie nicht länger bei System-Upgrades aktualisiert.

3. Öffnen Sie das *ChangeRequestStateHandler*-Skript, um die folgenden Änderungen durchzuführen.

- Aktualisieren Sie den Abschnitt **StateHandler-Konstanten** am Anfang dieser Skripteinbindung, um Werte für den neu hinzugefügten Status zu ergänzen. Beispiel:

```
ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
```

- Aktualisieren Sie die Übersicht **STATUS_NAMEN** am Ende der Initialisierungsfunktion, um den numerischen Wert für den neu hinzugefügten Status hinzuzufügen. Beispiel:

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

Hinweis: Die Übersicht **STATUS_NAMEN** bietet eine Zuordnung zwischen den numerischen Werten, die sich in dem Feld **Status** bei einem Change Request befinden und einen leicht zu merkenden Namen haben. Diese Zuordnung ermöglicht die Verwendung dieses einprägsamen Namens in den Skripteinbindungen des Status-Modells.

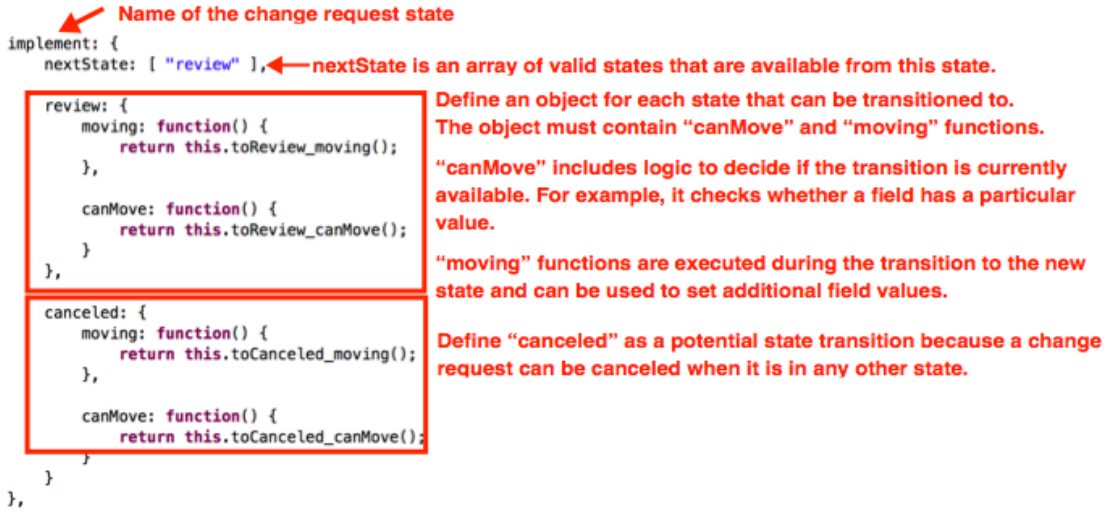
4. Bearbeiten Sie die entsprechende Skripteinbindung, um die neuen Status für die relevanten Change Request-Typen in das Modell aufzunehmen.
Jede Art von Change-Anforderung hat eine entsprechende Skripteinbindung namens *ChangeRequestStateModel_<type>*, bei der *<type>* den Wert des Change-Anforderungstyps angibt. Beispielsweise definiert *ChangeRequestStateModel_normal* das Statusmodell für Change-Anforderungen des Typs „Normal“.

Jede Skripteinbindung eines Status-Modells definiert Objekte, welche die folgenden Informationen spezifizieren.

- Welche Status verfügbar sind.
- Der/die nächste/n Status für jeden verfügbaren Status.
- Funktionen für jeden Statusübergang, um zu entscheiden, ob dieser Übergang verfügbar ist `(canMove)` zusammen mit einer Funktion, die als Teil der Änderung in diesen Status ausgeführt werden soll `(moving)`.

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

Das folgende Beispiel stammt aus der *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung.




```
implement: {
    nextState: [ "review" ],
    review: {
        moving: function() {
            return this.toReview_moving();
        },

        canMove: function() {
            return this.toReview_canMove();
        }
    },
    canceled: {
        moving: function() {
            return this.toCanceled_moving();
        },

        canMove: function() {
            return this.toCanceled_canMove();
        }
    }
},
```

5. Erstellen Sie eine UI Action, um eine Schaltfläche zur Weiterleitung des Change Request in einen neuen Status bereitzustellen.

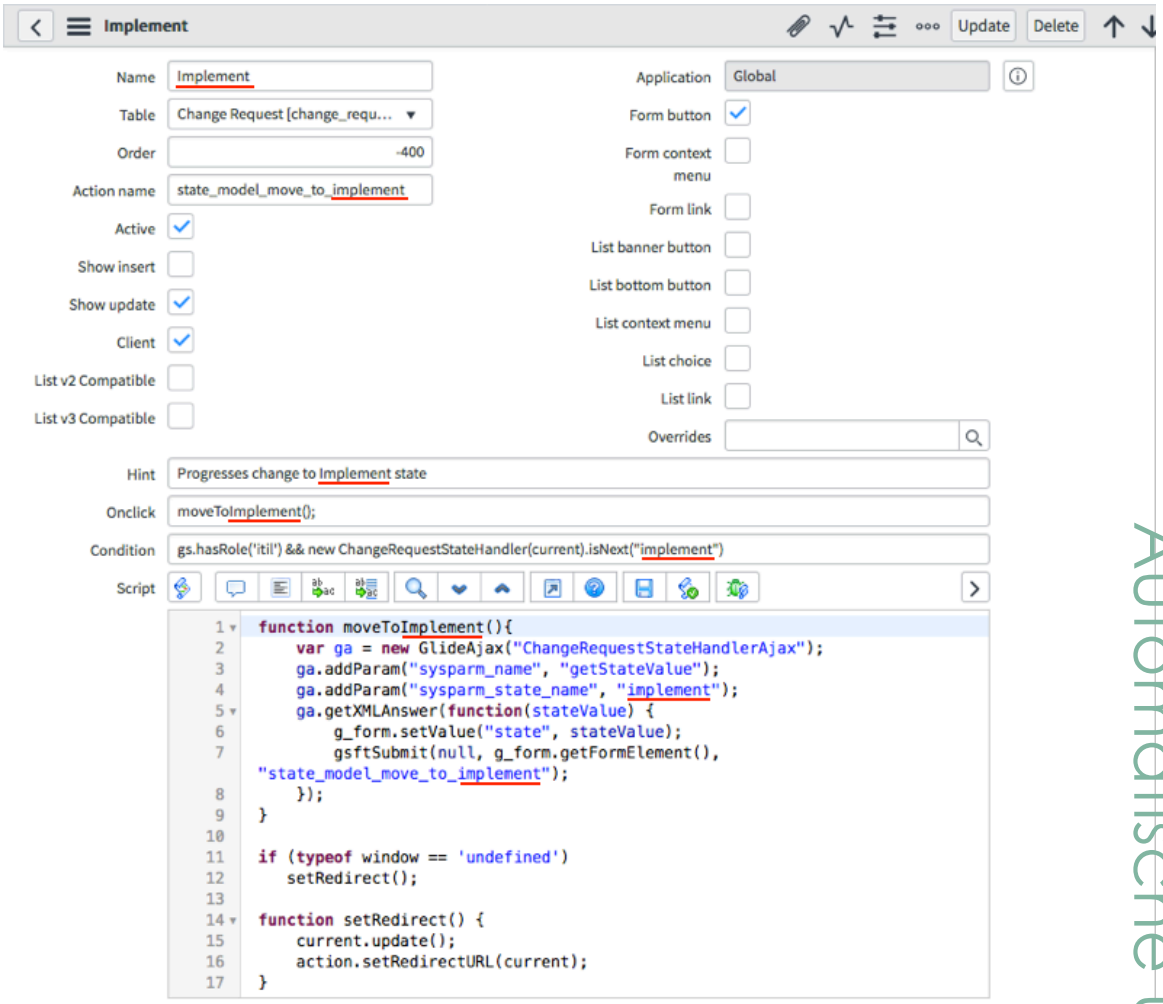
a. Nutzen Sie **Einfügen und beibehalten**, um eine Kopie einer der Standard-UI-Aktionen wie z. B. **Implementieren** zu erstellen.

b. Füllen Sie die nachfolgenden Felder im Formular aus.

Feldname	Aktualisieren
Name	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status.
Aktionsname	Ersetzen Sie den Status am Ende des Namens durch den neuen Status.
Tipp	Aktualisieren Sie den Text, um auf den neuen Status zu verweisen.
Beim Klicken	Benennen Sie die Funktion neu, damit sie dem neuen Status entspricht.
Bedingung	Ergänzen Sie den `isNext` Funktionsaufruf um den neuen Status.
Skript	▪ Aktualisieren Sie den Funktionsnamen so, dass er mit dem Feld **Beim Klicken** übereinstimmt. ▪ Aktualisieren Sie die Zeile, die mit `ga.addParam("sysparm_state_name",...` beginnt, um den Namen des neuen Status als den zweiten Parameter der Funktion `addParam` anzugeben. ▪ Aktualisieren Sie die Zeile, die mit `gsftSubmit` beginnt und passen Sie den dritten Parameter dieser Funktion an, um dem Wert zu entsprechen, der in das Feld **Aktionsname** eingetragen wurde.

Das folgende Beispiel verwendet die UI Action **Implementieren** zum Anzeigen der zu aktualisierenden Werte.

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

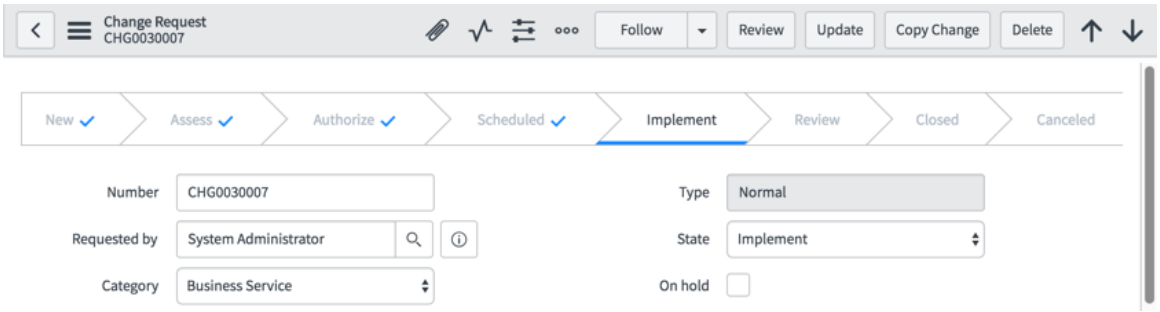


Die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung enthält zwei Funktionen, mit denen bestimmt wird, ob eine UI-Aktion auf der Grundlage des aktuellen Change-Anforderungsstatus angezeigt wird.

- `isNext(stateName)`: Diese Funktion prüft nur, ob der *stateName*, der als Parameter übergeben wurde, als nächster aktueller Status der Change-Anforderung verfügbar ist.
- `canMoveTo(stateName)`: Diese Funktion führt dieselbe Prüfung durch wie die Funktion *isNext*. Sie prüft jedoch auch das Ergebnis des Aufrufs der entsprechenden Funktion *canMoveTo* für den Übergang vom aktuellen Status zu *stateName* (als Parameter übergeben). Diese Funktion wird verwendet, wenn es bei den *canMove*-Funktionen zusätzliche Prüfungen gibt, zum Beispiel, ob ein Feld einen bestimmten Wert enthält.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Prozessschritte zur Konfiguration zu aktualisieren, um den neuen Change-Status zu übernehmen.
   Der Prozessablauf wird ganz oben auf dem Change Request-Formular angezeigt und in verschiedenen Prozessablauf-Datensätzen konfiguriert.

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



a. Navigieren zu **System-UI** > **Prozess-Flow** Modul und Filter für **[Tabelle] [ist] [change_request]**.

b. Öffnen Sie einen Datensatz, und nutzen Sie **Einfügen und bleiben**, um eine Kopie zu erstellen.

c. Füllen Sie die nachfolgenden Felder im Formular aus.

Feldname	Aktualisieren
Name	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status.
Bezeichnung	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status. Dieser Wert ist im Prozessablauf am Anfang des Change Request-Formulars enthalten.
Reihenfolge	Aktualisieren Sie diese Nummer, damit der neue Status in der richtigen Reihenfolge mit den vorhandenen Prozessablauf-Datensätzen für andere Status angezeigt wird.
Bedingung	Aktualisieren Sie den Filter so, dass er dem neuen Status entspricht.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Um sicherzustellen, dass der neue Status wie erwartet funktioniert, überprüfen Sie die Standardworkflows. Fügen Sie dem Workflow den neuen Status bei Bedarf hinzu.

Überprüfen Sie die Standardworkflows

Änderungen am Statusmodell können sich auf die Standard-Workflows für Change-Anforderungen auswirken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Change Request-Typ hat einen Standardworkflow. Um sicherzustellen, dass Änderungen am Status-Modell die Workflows nicht beeinträchtigt haben, müssen Sie jeden der Standardworkflows überprüfen.

Prozedur

Überprüfen Sie den Workflow für jede `ChangeRequestStateModel_<type>`-Skripteinbindung, die geändert wurde.

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

Standardworkflows für Change Requests

Change-Typ	Name der Skripteinbindung	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Change Request - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Change Request - Standard
Notfall	ChangeRequestStateModel_emergency	Change Request - Notfall

Änderungen am Standardworkflow für jeden Change-Typ hängen davon ab, wo der neue Status in den Statussequenzen hinzugefügt wird.

Konfigurieren Sie Übergänge der Status-Modelle

Sie können Skripteinbindungen oder UI-Richtlinien verwenden, um Statusmodelle und die Kriterien zum Ändern von Change-Anforderungen von einem Status in einen anderen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: script_include_admin, ui_policy_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Kriterien für Statusänderungen in einer Skripteinbindung hinzuzufügen, die einen Statusübergang ermöglicht.

   a. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.

   b. Öffnen Sie die Skripteinbindung für das Statusübergangsmodell, das Sie bearbeiten möchten.

Statusübergangsmodell	Skripteinbindung
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Notfall	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Ändern Sie die geeignete Methode *canMove* in der Skripteinbindung.

   Example
   Um beispielsweise für einen normalen Change eine Bedingung für den Übergang vom Status „Neu“ in den Status „Autorisiert“ hinzuzufügen, ändern Sie die Methode *draft.authorized.canMove()* in der *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung. In dem Skript kann der GlideRecord, auf dem Sie agieren, mit der Variablen *this._gr* referenziert werden.

   Die Methode *canMove* ist Teil einer Struktur, welche die für den Change-Typ verfügbaren Übergänge definiert. Die Methode *canMove* ist in der *currentState.nextState.canMove()*-Struktur enthalten.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mithilfe einer UI-Richtlinie neue Kriterien für Statusübergänge hinzuzufügen.

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

a. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Richtlinien**.

b. Öffnen Sie eine Standard-UI-Richtlinie für die Bearbeitung oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Richtlinie zu erstellen.
Im Folgenden finden Sie die standardmäßigen UI-Richtlinien.

UI-Richtlinie	Beschreibung
Anzeigen	CAB-Felder für Normale Changes und Notfall-Changes ab Status **Autorisieren**.
Obligatorisch	**Zuweisungsgruppe** Feld.
Obligatorisch	**Notizen schließen** und **Code** für Felder mit dem Status **Geschlossen**.

Hinweis: In beiden obligatorischen UI-Richtlinien bestimmt der Status, den der Change Request hat, die Pflichtfelder. Für das **Anzeigen von CAB** Feldern, wird der Change-Typ ebenfalls berücksichtigt, da Standard-Changes keine Genehmigung erfordern.

c. Vervollständigen und speichern Sie die UI-Richtlinie.

Change-Modell erstellen

Je nach Anforderungen können Sie ein Change-Modell erstellen und die Status und Übergänge für einen bestimmten Anwendungsfall konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Change-Modell“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Change-Modell
Standard-Change-Modell	Option zum Aktivieren des Change-Modells im Formular „Change-Anforderung“ als Standardmodell
Aktiv	Option um festzulegen, dass dieses Modell bei Erstellung einer Change-Anforderung ausgewählt werden kann
Farbe	Farbe, die auf der Registerkarte **Modelle** der Change-Zielseite auf der linken Seite der Leiste „Change-Modell“ angezeigt wird.
Verfügbar in „Neu erstellen“	Option um festzulegen, dass dieses Modell auf der Registerkarte **Modelle** der Change-Zielseite ausgewählt werden kann.

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

Feld	Beschreibung
	Außerdem kann das Modell im Feld **Modell** des Formulars „Change-Anforderung“ ausgewählt werden.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change-Modells
Implementierungsstatus	Implementierungsstatus für das Change-Modell. Weitere Informationen zu den Status finden Sie unter Status-Modell und Übergänge. Wenn Sie Massen-CI-Updates mit Change-Modellen verwenden, stellen Sie sicher, dass das Statusfeld „Implementierung“ im Modell auf den Status gesetzt ist, in dem die Änderungen wirksam werden sollen.
Datensatzvoreinstellung	Voreingestellte Werte für alle Changes, die dieses Modell verwenden
Erweiterte Sicherheit	Option zum Aktivieren von rollenbasierten Zugriffskontrollen und Anwenderkriterien, um die Zielseitenansichten der Change-Erstellung anzupassen. Wenn Sie Erweiterte Sicherheit aktiveren, werden die Registerkarten **Verfügbar für**, **Nicht verfügbar für** und **Kann schreiben** neben der Registerkarte **Modellstatus** eingeblendet.
Leserollen	Option zum Definieren der Rollen zum Anzeigen des Change-Modells.
Schreibrollen	Option zum Definieren der Rollen zum Bearbeiten des Change-Modells.

4. Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und anschließend auf **Speichern**.
   Das Kontextmenü „Modellstatus“ wird angezeigt. Sie können die Status für Ihr Change-Modell auswählen.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

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

7. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Status zu speichern und zum Formular „Change-Modell“ zurückzukehren.
8. Um einen Übergang zwischen den Status hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden hierarchischer Listen ( ) für den Modellstatus, auf den Sie den Übergang anwenden möchten.
   Das Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ wird angezeigt.
9. Klicken Sie auf **Neu**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Von	Status, den die Change-Anforderung verlässt
Aufgabe	Status, den die Change-Anforderung annimmt
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zur Change-Anforderung aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option verhindert außerdem die manuelle Auswahl des Felds **Status** im Formular „Change-Anforderung“.

11. Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und anschließend auf **Speichern**.
    Das Kontextmenü „Modellstatus-Übergangsbedingung“ wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Bedingung
Statusübergang	Status, auf den Sie die Übergangsbedingung anwenden. Für dieses Feld wird automatisch der Status festgelegt, auf den Sie die Bedingung anwenden.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Bedingung
Erfordert	Bedingung für Ihren Übergang. Sie können eine vordefinierte Bedingung auswählen, z. B. **Pflichtfelder,** um zu erfordern, dass die angegebenen Felder vor den Modellstatusübergängen ausgefüllt werden, oder **Übergangsbedingung** auswählen, um eine detailliertere Bedingung zu definieren.

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

Feld	Beschreibung
	Wie Sie vordefinierte Bedingungen erstellen, erfahren Sie unter Vordefinierte Bedingungen erstellen.
Bedingung (Bedingungsgenerator)	Bedingung für die Change-Anforderung, die erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen
Bedingung (Skript)	Skript, das erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen. Wenn das Skript zurückgegeben wird, gibt es den Wert **true** an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbar für** aus.
16. Wählen Sie **Neu**, um die Liste der Benutzer hinzuzufügen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
17. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anwenderkriteriendatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Anwenderkriteriendatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung
Benutzer	Option zum Auswählen der Benutzer, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Gruppen	Option zum Auswählen der Gruppen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Rollen	Option zum Auswählen der Rolle, die auf das Change-Modell zugreifen kann.
Unternehmen	Option zum Auswählen der Unternehmen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Standorte	Option zum Auswählen des Standorts des Unternehmens, das auf das Change-Modell zugreifen kann.
Abteilungen	Option zum Auswählen der Abteilungen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Alle abgleichen	Option zum Anwenden des Change-Modells, wenn es alle Bedingungen in den Anwenderkriterien erfüllt.

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

Feld	Beschreibung
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts, um die Bedingungen für die Anwenderkriterien zu erfüllen.

18. Wählen Sie **Absenden**.
19. Verwalten Sie die Benutzer mit Zugriff auf das Change-Modell, indem Sie auf den Registerkarten **Nicht verfügbar für**, **Verfügbar für** und **Kann schreiben** Benutzerzugriff gewähren:
    - **Verfügbar für**: Gestattet den Zugriff auf das Change-Modell
    - **Nicht verfügbar für**: Blockiert den Zugriff auf das Change-Modell
    - **Kann schreiben**: Gestattet Zugriff auf das Change-Modell mit Bearbeitungsberechtigung

    Weitere Informationen zum Benutzerzugriff finden Sie unter Datensätze für Anwenderkriterien für Change-Management erstellen.
20. Wählen Sie **Absenden**.

Vordefinierte Übergangsbedingungstypen erstellen

Erstellen Sie vordefinierte Übergangsbedingungen, um die Bedingungen für Ihre Change-Modelle wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Modul** > **Change-Modell-Bedingungstypen**.
   Eine Liste der Übergangsbedingungen für Change-Anforderungen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Bedingungstyp. Dieser Name wird im Feld **Erfordert** des Formulars „Modellstatus-Übergangsbedingung“ angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Bedingungstyps
Bedingungstyp	Typ der Bedingung – entweder **Bedingung** oder **Skript**
Tabellenname	Tabellenname, auf dem die Bedingung beruht
Bedingung (Bedingungsgenerator)	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um den Übergang zu verarbeiten
Bedingung (Skript)	Skript, das erfüllt sein muss, um den Übergang zu verarbeiten. Wenn es

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

Feld	Beschreibung
	zurückgegeben wird, gibt es den Wert **true** zurück.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prozess für Status von Change-Modellen anhängen

An die Status von Change-Modellen können Sie einen Prozess mit festgelegten Bedingungen anhängen, um Statusübergänge zu ermöglichen.

Dieser Prozess kann mit einer der folgenden Methoden durchgeführt werden:

- ServiceNow® Flow Designer: Siehe Flow Designer
- Business-Regeln: Siehe Business-Regeln

In Workflow-Studio sind Change Flows für Standard-Change-Modelle verfügbar. Weitere Informationen zu Standard-Change-Flows finden Sie unter Change-Flows.

Change-Modelle bewerten

Wenn Ihr Flow abgeschlossen ist, können Sie das Change-Modell bewerten, um automatisierte Übergänge zu verarbeiten. In Workflow-Studio wird die Aktion **Evaluate Change Model** (Change-Modell bewerten) verwendet, um das Change-Modell zu bewerten.

Wenn Sie Geschäftsregeln verwenden, können Sie das Change-Modell mithilfe des Skripts auswerten. Als Beispiel können Sie die Geschäftsregel *Change Registration: Auto State Change* in der Tabelle „change_request“ heranziehen.

Mit dem folgenden Ereignis können Sie zudem ein Change-Modell für eine bestimmte Change-Anforderung bewerten:

Ereignis zur Bewertung von Change-Modellen

Ereignisname	Parameter	Beschreibung
change_model.evaluate	sys_id der Change-Anforderung	Prozess, der den Status der Change-Anforderung, aber nicht ihren Datensatz beeinflussen kann

Konflikterkennung

Die Konflikterkennung identifiziert potenzielle Planungskonflikte für eine Change-Anforderung auf Grundlage der Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), des geplanten Startdatums und des geplanten Enddatums im Umfang des Change. Bei einem Zeitplankonflikt prüft die Konflikterkennung auch alle zugehörigen Sperr- und Wartungszeitpläne und andere aktive Change-Anforderungen, um den Planungskonflikt zu erkennen.

Die Konflikterkennung identifiziert Konflikte aus einem der folgenden Gründe:

- Die CIs sind zum angegebenen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) bereits verplant.
- Ein übergeordnetes Element des CI ist bereits zum angegebenen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) geplant.

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

- Ein untergeordnetes Element des CI ist bereits zur angegebenen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) geplant.
- Das CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Ein übergeordnetes Element des CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Ein untergeordnetes Element des CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Das CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Ein übergeordnetes Element des CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Ein untergeordnetes Element des CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Die Person unter „Zugewiesen an“ ist zum angegebenen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) bereits verplant.

Wenn Konflikte erkannt werden, wird das Feld **Konfliktstatus** aktualisiert, um einen Konflikt anzuzeigen, und eine Fehlernachricht leitet Sie zum Abschnitt „Konfliktformular“ des Datensatzes für die Change-Anforderung, um Konflikte zu überprüfen. Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen und ein CI, ein geplantes Startdatum und ein geplantes Enddatum angeben oder einen dieser Werte aktualisieren, wird die Konflikterkennung automatisch ausgeführt.

Über das Menüelement **Zeitplankonfliktmeldung aktivieren/deaktivieren** im Kontextmenü können Sie die Konfliktfehlermeldung ein- oder ausblenden. Als Administrator können Sie die Einstellung für die Nachrichtenanzeige mit der Eigenschaft *change.conflict.show_conflict_message* konfigurieren. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Konfliktanalyseeigenschaften.

Sie können die Konflikterkennung manuell ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Konflikte manuell erkennen und Konfliktdetails überprüfen.

Der Formularabschnitt „Konflikte“ listet spezifische Detailinformationen zu Konflikten auf, z. B. die Art des Konflikts, einen in Konflikt stehenden Zeitplan oder eine in Konflikt stehende Change-Anforderung. Wenn ein Konflikt gelöst werden muss, bevor Sie eine Genehmigung anfordern, ändern Sie die Felder **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** im Formularabschnitt „Zeitplan“.

Konfliktkalender

Sie können auch den Konfliktkalender verwenden, um erkannte Planungskonflikte visuell anzuzeigen. Um die Change-Anforderung neu zu planen, klicken Sie auf den Datensatz für die Change-Anforderung oder ziehen Sie die Change-Anforderung im Kalender zu einem anderen Zeitpunkt.

Konfliktanalyseeigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management, um Change-Konflikte zu erkennen. Verwenden Sie die relevanten Informationen, um Konflikte für Change-Anforderungen zu berechnen und durch Überprüfung und Änderung des Change zu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig sind auf der Seite „Change-Management-Konfliktanalyseeigenschaften“ nicht alle Eigenschaften ausgewählt. Sie können die Konflikterkennungsfähigkeiten so ändern oder anpassen, wie es den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.
2. Geben Sie auf der Seite „Change-Management-Konfliktanalyseeigenschaften“ die Rollen ein, die Zugriff auf die Konflikterkennungsfunktion haben.
3. Konfigurieren Sie die restlichen Anpassungseigenschaften nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfliktanalyseeigenschaften

Konfliktanalyseeigenschaften

Die Konflikterkennung enthält Eigenschaften, die festlegen, wie die Konflikterkennungsfähigkeit ausgeführt wird. Erkennen Sie Konflikte anhand der ausgewählten Eigenschaften und der Rollen, die auf die Funktion Zugriff haben.

Diese Eigenschaften sind verfügbar, wenn Sie zu navigieren **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Eine durch Kommas getrennte Liste von Rollen, die Zugriff auf die Konflikterkennungsfunktion haben. Hier enthaltene Rollen sollten Zugriff auf den zugrunde liegenden Datensatz change_request haben.	*change.conflict.role*	Die Rollen werden genau so eingegeben, wie sie in angezeigt werden **Anwenderadministration** > **Rollen**. Geben Sie beispielsweise `itil` ein.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen gegen Sperrzeitfenster prüfen	*change.conflict.blackout*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Sperrzeitfenster der untergeordneten CIs fällt	*change.conflict.relatedchildblackout*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung eines der untergeordneten CIs in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Sperrzeitfenster der übergeordneten CIs fällt	*change.conflict.relatedparentblackout*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des übergeordneten CI in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen	*change.conflict.currentci*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
überprüfen, welche Änderungen bereits für das gleiche CI geplant sind		Anforderung bereits für das vorhandene CI geplant ist.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change Requests überprüfen, ob die Änderung in das Wartungsfenster der CIs fällt	*change.conflict.currentwindow*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des CI in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change Requests überprüfen, ob der Change in das Wartungsfenster der untergeordneten CIs fällt	*change.conflict.relatedchildwindow*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung eines der untergeordneten CIs in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in das Wartungsfenster der übergeordneten CIs fällt	*change.conflict.relatedparentwindow*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des übergeordneten CI in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob die Änderung in den Zeitplan fällt, der im Referenzfeld „Wartungsplan“ im CI definiert ist	*change.conflict.ci_maint_sched*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung in die geplante Wartung fällt, die im Referenzfeld „Wartungsplan“ für das CI definiert wurde.
Bei der Überprüfung von Konflikten mit Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Wartungs- oder Sperrzeitfenster fällt, was die zugehörigen Anwendungsservices beeinträchtigt	*change.conflict.relatedservices*	Wählen Sie **Ja** aus, um zu überprüfen, ob die Change-Anforderung, die in das Wartungs- oder Sperrzeitfenster fällt, andere zugehörige Anwendungsservices betrifft, wie zum Beispiel die erstellten Services, die das für den Change geplante CI oder ein anderes CI innerhalb dieses Service umfassen.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		Hinweis: Diese Aktion erfordert, dass alle identifizierten Business Services in einen Anwendungsservice konvertiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Services in Anwendungsservices umwandeln. Weitere Informationen zu Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices Anwendungsservices.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen Sie, ob andere Change-Anforderungen bereits ebenso für „Zugewiesen an Benutzer“ geplant sind.	*change.conflict.assigned_to*	Um zu überprüfen, ob eine andere Change-Anforderung der gleichen Change-Anforderung zugewiesen ist, die einem Benutzer zugewiesen ist. Wählen Sie beispielsweise **Ja** aus, wenn Sie einem Anwender eine Change-Anforderung zuweisen, der zu diesem Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) bereits für die Implementierung einer anderen Change-Anforderung geplant ist, und ein Konfliktfehler angezeigt wird.
CI-Konfliktprüfmodus. Im Basismodus wird nur das Change-Anforderungs-CI überprüft. Im erweiterten Modus wird die gesamte zugehörige Liste „Betroffene CIs“ überprüft (das Change-CI wird automatisch zur entsprechenden Liste hinzugefügt)	*change.conflict.mode*	Um den Konfliktmodus für ein CI zu überprüfen, wählen Sie den entsprechenden CI-Konfliktmodus aus. • **Einfach**: Wenn diese Option aktiviert ist, werden nur die Change-Anforderungen des CI mit den Change-Anforderungen des CI und aller betroffenen CIs verglichen.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		• **Fortgeschritten**: Wenn diese Option aktiviert ist, werden sowohl das CI für die aktuelle Change-Anforderung als auch die betroffenen CIs mit anderen Change-Anforderungen für das CI und die betroffenen CIs abgeglichen.
Führt die Konflikterkennung automatisch aus, nachdem Änderungen an Configuration Item, geplantem Startdatum, geplantem Enddatum oder Status vorgenommen wurden, wenn ein Change Request aktualisiert wird	*change.conflict.refresh.conflicts*	Wählen Sie **Ja** aus, um die Konflikterkennung automatisch zu aktualisieren und auszuführen, wenn einer der folgenden Feldwerte geändert wird. • **Konfigurationselement** • **Geplantes Startdatum** • **Geplantes Enddatum**
Geplante Überprüfung von Change-Konflikten aktivieren	*change.conflict.refresh.scheduled*	Wählen Sie **Ja** aus, um die geplante Überprüfung von Change-Konflikten zu aktivieren.
Geschäfts- oder Anwendungsservices im Zusammenhang mit CIs mit Konflikten in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ automatisch berücksichtigen	*change.conflict.populateimpactedcis*	Wählen Sie **Ja** aus, um alle Geschäfts- und Anwendungsservices mit zugehörigen CIs, die Konflikte aufweisen, automatisch einzuschließen und aufzulisten.
Den wichtigsten betroffenen Geschäfts- oder Anwendungsservice identifizieren, wenn ein Konflikt mit einem unterstützenden Configuration Item erkannt wird	*change.conflict.identifymostcritical*	Wählen Sie **Ja** aus, um die am stärksten betroffenen Geschäfts- oder Anwendungsservices, die ein zugehöriges, in Konflikt stehendes CI aufweisen, zu identifizieren.
Legen Sie die Anzahl der Tage fest, die nach dem jeweiligen geplanten Start-/Enddatum eines Change Records bei der Suche nach der nächsten	*change.conflict.next_available_schedule*	Um über das geplante Startdatum oder Enddatum der Change-Anforderung die nächste verfügbare Zeit zu finden,

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
verfügbaren Uhrzeit berücksichtigt werden sollen. In diesem Fenster werden alle potenziell in Konflikt stehenden Changes gesucht. Je größer das Fenster, desto mehr Changes müssen pro Suche berücksichtigt werden. Der Standardwert ist 90 Tage. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.		geben Sie die Anzahl der Tage ein. • Typ: Ganzzahl • Der Standardwert ist **90**.
Definieren Sie die Anzahl der Vorschläge, die für das nächste verfügbare Zeitfeld eines Change berechnet werden sollen. Je höher der Wert, desto mehr Zeit wird zum Berechnen der nächsten verfügbaren Zeiten zum Implementieren des Change benötigt. Der Standardwert ist 100 Vorschläge. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.	*change.conflict.next_available_business_days*	Geben Sie die Anzahl der Vorschläge ein, die berechnet und für die nächste verfügbare Zeit angezeigt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Der Standardwert ist **100**.
Protokollierungsebene für ChangeCheckConflict (Standard: Beachten)	*change.conflict.log*	Wählen Sie eine der Protokollierungsebenen für den Change-Konflikt aus. • **Notfall** • **Warnung** • **Kritisch** • **Fehler** • **Warnung** • **Hinweis** • **Info** • **Debuggen** Die Standardebene ist **Hinweis**.
Behandeln Sie die zusammenhängende Change-Anforderung mit überlappenden	*change.conflict.allow_contiguous_changes*	Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Zeitplänen, die zu Konflikten führen.		
Meldung anzeigen, wenn Planungskonflikt erkannt wird	*change.conflict.show_conflict_message*	Zeigt eine Nachricht an, wenn ein Zeitplankonflikt erkannt wird. Wählen Sie eine der angegebenen Optionen aus, um die Anzeige der Konfliktnachricht zu konfigurieren. • **Anwendervoreinstellung**: Zeigt eine UI-Menüoption an, über die der Benutzer die Konfliktmeldung ein- oder ausblenden kann • **Immer**: Zeigt die Konfliktnachricht immer an • **Nie**: Die Konfliktmeldung wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft in **Benutzereinstellung** oder **Immer** geändert wird. Standardmäßig ist **Anwendervoreinstellung** ausgewählt.
Konsolidieren Sie Konflikte, sodass ein Konflikt nur für jede eindeutige Kombination aus Konflikttyp und Zeitplan oder in Konflikt stehenden Changes registriert wird.	change.conflict.consolidated_conflicts	Zeigt nur die Konflikte an, die aus einer spezifischen Kombination von Konflikttyp und Zeitplan oder Konflikttyp und Konflikt-Change resultieren. Die Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.

In Change-Management Sperr- und Wartungszeitpläne erstellen

Mit dem Sperrzeit- und dem Wartungsfenster können Sie einen Change planen. Sperrzeitfenster sind Zeiträume, in denen keine regulären Change-Aktivitäten geplant werden sollten. Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen keine Change-Anforderungen geplant werden sollten. Erstellen Sie beispielsweise am Ende des Jahres einen Sperrplan für Code-Freezes. blackout-maintenance-schedule

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder admin

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

Stellen Sie sicher, dass Change-Management Kollisionserkennung Plugin „“ (com.snc.change.collision) ist aktiviert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konflikterkennung verwendet Sperr- und Wartungszeitpläne, um potenzielle Planungskonflikte für die Konfigurationselemente (CIs) zu finden, die mit einer Change-Anforderung verknüpft sind. Wenn die Konflikterkennung ausgeführt wird, entweder automatisch oder manuell, bestimmt die Konflikterkennung, ob ein Typ der definierten Zeitpläne für die Change-Anforderung gilt. Wenn ein potenzieller Konflikt erkannt wird, wird eine Warnmeldung angezeigt und Konflikte werden im Konfliktformular aufgeführt. Zeigen Sie Konflikte im Konfliktkalender an.

Hinweis: Um den Business-Service als Quelle für einen Sperr- oder Wartungszeitplan zu verwenden, muss der Business-Service in einen Anwendungsservice konvertiert werden. Anweisungen dazu finden Sie unter Business-Services in Anwendungsservices umwandeln . Informationen zu Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices .

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Sperr- oder Wartungszeitplan.

Option	Bezeichnung
Sperrzeitpläne erstellen	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Sperrzeitpläne**. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.
Wartungszeitpläne erstellen	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Wartungszeitpläne**. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Sperr- und Wartungszeitpläne

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplan.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Zeitplans.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplan. Wählen Sie **Fließend** aus, um für den angemeldeten Benutzer das geplante Start- und Enddatum im Change-Anforderungs-Formular auszuwerten.
Quelle	Quelle für den Sperrzeit- oder Wartungsplan. Die verfügbaren Optionen sind **Service**, **Change-Anforderung** und **CI-Klasse**. **Hinweis:** Wenn Sie in der Liste „Quelle“ **Service** oder **Change-Anforderung** auswählen, wird das Feld **Gilt für** nicht angezeigt. Das Feld **Gilt für** erscheint, wenn Sie **CI-Klasse** als Quelle auswählen, was wiederum die Auswahl einer **CI-Klasse** ermöglicht.
Betrifft	CI-Klassifizierung zur Filterung der Konflikterkennung.

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

Feld	Beschreibung
	Sie können eine dynamische CI-Gruppe auswählen, sodass alle Konfigurationselemente in dieser dynamischen CI-Gruppe für die Sperrung und Wartung berücksichtigt werden, wenn die Konflikterkennung ausgeführt wird. Die dynamische CI-Gruppe wird als übergeordnetes CI für alle CIs innerhalb dieser Gruppe betrachtet. Wenn Planungskonflikte im Zusammenhang mit einem der CIs in der dynamischen Gruppe auftreten, wird der Konflikt in der Konflikttabelle der dynamischen CI-Gruppe angezeigt.
Bedingung	Bedingungen, um die CIs anzugeben, für die der Zeitplan gilt. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn das Feld **Gilt für** auf **Niemanden** eingestellt ist. **Hinweis:** Verwandte Felder, die in Bedingungen verwendet werden, werden für Sperr- oder Wartungszeitpläne nicht ausgewertet.

3. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Sperr- oder Wartungszeitplan wird erstellt, und im Change erscheinen die zugehörigen Listen „Zeitplaneinträge“, „Untergeordnete Zeitpläne“ und „Referenziert von“.

   Hinweis:

   Die Tabelle „Sperrzeitplan“ [cmn_schedule_blackout] erweitert die Tabelle „Bedingungsplans“ [cmn_schedule_condition], die wiederum die Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] erweitert. Die Tabelle „Sperrzeitplan“ erbt die Domäneneigenschaften von der Tabelle „Zeitplan“, welche die Spalten „Domäne“ und „Domänenpfad“ enthält.

   Da die Tabelle „Sperrzeitplan“ die gleichen Tabellen „Untergeordneter Zeitplan“ und „Zeitplaneintrag“ verwendet wie die Tabelle „Zeitplan“, ist die Unterstützung von Domänen identisch. Das Attribut `domain_master` dient dazu, die Domäne aus dem übergeordneten Datensatz abzuleiten. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Domänen-Support für Zeitpläne .

4. Erstellen Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ des neuen Wartungsplans auf **Neu**.

   b. Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, und definieren Sie die Zeit, in der Sie die Wartung planen möchten.
   Weitere Informationen zum Feld „Zeitplaneinträge“ finden Sie unter Felder für Zeitplaneinträge .

Ergebnisse
Es wird ein Sperr- oder Wartungszeitplan erstellt.

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

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie das Konfigurationselement dem in der Change-Anforderung verwendeten Wartungszeitplan zu.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie einen Zeitplan

Felder für Zeitplaneinträge

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne

Konfigurationselementen einen Wartungsplan zuweisen

Sie können die Konflikte in einem Change-Zeitplan überprüfen und bestimmen, indem Sie Konfigurationselementen (CIs) den Wartungszeitplan zuweisen. Nachdem Sie dem CI einen Wartungszeitplan zugewiesen haben, fügen Sie das CI der Change-Anforderung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Konfigurationselement mit einem zugewiesenen Wartungsplan in der Change-Anforderung verwendet wird, stellt die Konflikterkennung den Zeitplanwechsel außerhalb des Wartungsfensters fest und zeigt eine Konfliktfehlermeldung an.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Anwendungsserver**.
2. Wählen Sie aus der Liste der Server den Server aus, dem Sie den Wartungsplan hinzufügen möchten.

   Hinweis: Wenn das Feld **Wartungsplan** nicht im Datensatz angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), und ändern Sie die Einstellungen für „Liste personalisieren“ so, dass dieses Feld hinzugefügt wird.

3. Doppelklicken Sie auf das Feld **Wartungsplan**, und verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Zeitplan auszuwählen und dem Server zuzuweisen.

Ergebnisse
Der ausgewählte Wartungsplan wird dem Server zugewiesen.

Eine Change-Anforderung zur Überwachung von Konflikten außerhalb des Wartungsplans konfigurieren

Wenn eine Change-Anforderung so konfiguriert ist, dass sie die Konflikte außerhalb des Wartungsplans anzeigt, gibt die Konflikterkennung an, ob die geplanten Start-und Enddaten außerhalb des Wartungsfensters liegen. Durch Überprüfung der gefundenen Konflikte können Sie den Change-Zeitplan ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_ui oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Checkbox „Außerhalb des Wartungsplans“ dient nur zur Information. Die Instanz legt diesen Wert fest und ignoriert alle Änderungen, die Sie an diesem Kontrollkästchen vornehmen. Die Checkbox ist standardmäßig aktiviert, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

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

- Die geplanten Anfangs- und Enddaten der Change-Anforderung mit einem zugehörigen Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) werden mit dem Wartungsplan verglichen, und es wird festgestellt, dass sie außerhalb des Zeitplans liegen.
- Betroffene CIs, die mit einem Change-Anforderungen verknüpft sind, werden mit dem ihnen zugewiesenen Wartungszeitplan (falls vorhanden) verglichen.

Hinweis: Es wird nur das Wartungsfenster für das primäre CI oder die betroffenen CIs überprüft. Die vor- und nachgelagerten Elemente werden nicht überprüft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen** und wählen Sie einen vorhandenen Change Request aus.
2. Wenn das Feld **Außerhalb des Wartungsplans** nicht angezeigt wird, fügen Sie das Feld dem Formular hinzu.
   a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol, und klicken Sie dann auf **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   b. Verschieben Sie **Außerhalb des Wartungsplans** in die Liste „Ausgewählt“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

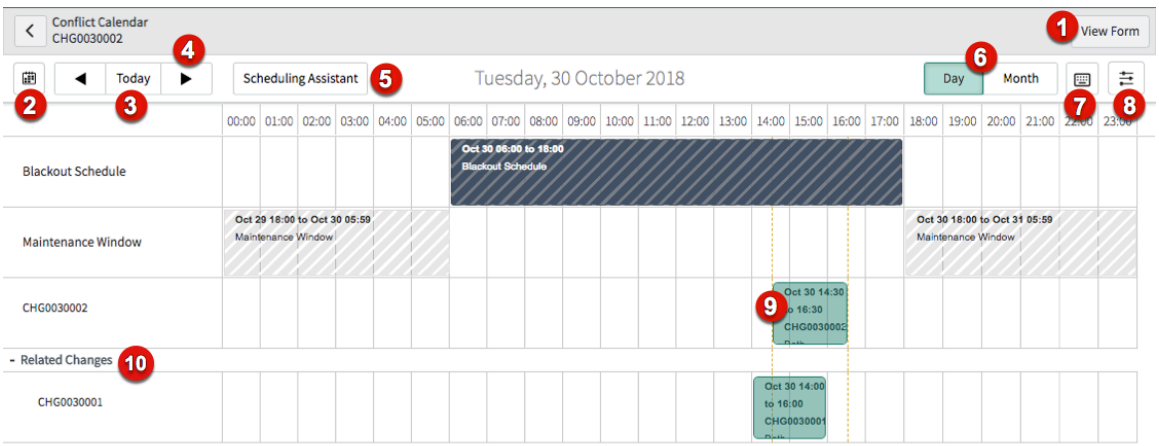
Ergebnisse

Wenn Sie eine Change-Anforderung speichern, die außerhalb des Wartungsplans liegt, wird für jedes Element (primär oder betroffen) eine Warnung ausgegeben. Diese Warnung zeigt auch die geplanten Daten an, die außerhalb des Wartungsfensters liegen.

Konfliktkalender

Der Konfliktkalender stellt die potenziellen Planungskonflikte für eine Change-Anforderung grafisch dar. Konflikte sind aktive Change-Anforderungen, Sperrzeitpläne und Änderungen, die außerhalb des Wartungszeitplans geplant sind. Verwenden Sie den **Assistenten der Planung**, um etwaige Zeitplankonflikte zu beheben.

Konfliktkalender



SI #	UI-Komponente	Beschreibung
1	Formular anzeigen	Wechselt zurück zum Formular „Change-Anforderungen“.

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

SI #	UI-Komponente	Beschreibung
2	Kalender	Ermöglicht Ihnen, ein Datum auszuwählen. Wenn Sie ein Datum auswählen, können Sie die Zeitplandetails des betreffenden Tages anzeigen.
3	Aktueller Tag oder Monat	Ermöglicht die Anzeige des Zeitplans für den aktuellen Tag oder Monat durch einen Klick auf **Heute**.
4	Im Datum navigieren	Ermöglicht die Navigation zum vorherigen Tag und zum nächsten Tag bzw. je nach Ansichtstyp Monat, wenn Sie auf die Pfeilschaltflächen klicken.
5	Assistent der Planung	Ermöglicht die Auswahl aus der Liste der verfügbaren Zeitfenster, um Konflikte zu lösen. Weitere Informationen zur Lösung von Konflikten finden Sie unter Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen.
6	Tages- oder Monatsansicht	Ermöglicht das Ändern der Kalenderansicht in eine Tagesansicht oder Monatsansicht.
7	Tastenkürzel	Stellt Ihnen Tastenkombinationen zur schnellen Navigation zur Verfügung.
8	Optionen	Ermöglicht es Ihnen, über die Registerkarten **Einstellungen** und **Konfiguration** die Kalenderansicht zu steuern, Einstellungen anzupassen oder die Konfigurationsfilter festzulegen. In den Konfigurationsfiltern können Sie die Optionen **Zugewiesen an**, **Zuweisungsgruppe**, **Konfigurationselement** oder **Alle anzeigen** im Abschnitt „Zugehörige Changes“ auswählen und anzeigen. Dieser Abschnitt hat den gleichen Wert wie die für den aktuellen Change ausgewählte Option.
9	Change Request-Block	Ermöglicht es Ihnen, die Details für die Change-Anforderung anzuzeigen.
10	Zugehörige Changes	Hilft Ihnen, andere geplante Changes zu erkennen, die möglicherweise aufgrund eines Zeitplans oder einer Zuweisung mit dem betreffenden Change in Konflikt stehen. Wenn zum Beispiel einer Person zwei oder mehr Changes zu demselben Datum und derselben Uhrzeit zugewiesen sind, können Sie den Konflikt visuell erkennen und gegebenenfalls einen der geplanten Changes aktualisieren.

Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen

Verhindern Sie Zeitplankonflikte, indem Sie den Konfliktkalender zur Verwaltung der Detailinformationen in Ihrem Change-Zeitplan, zur Anpassung der Ansichten und zur Lösung von Konflikten verwenden.

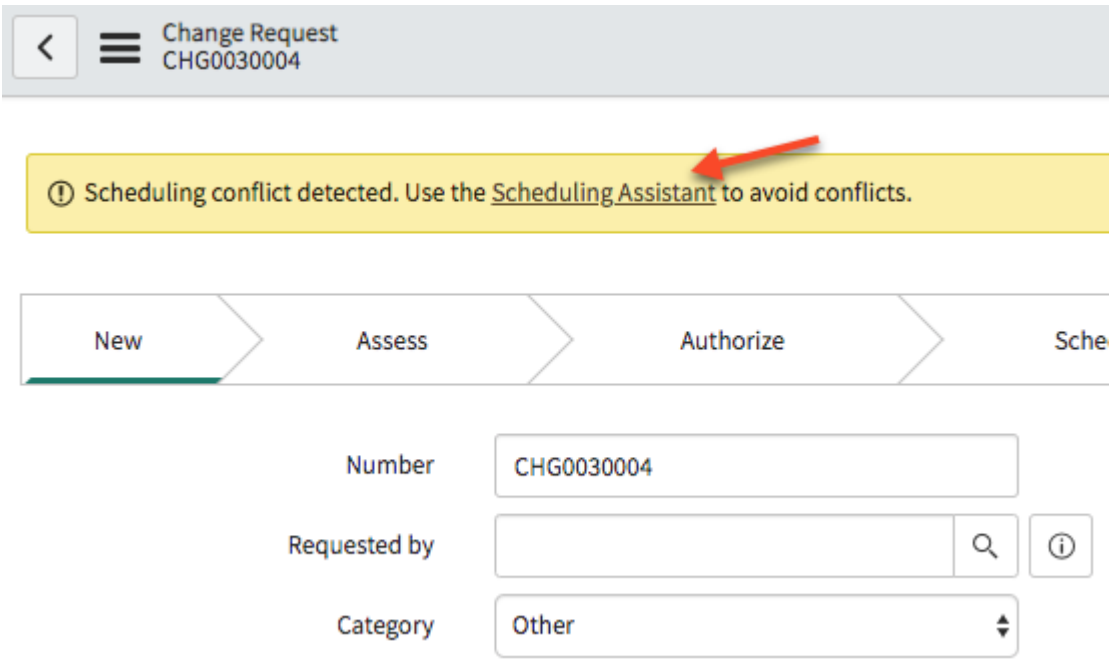
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

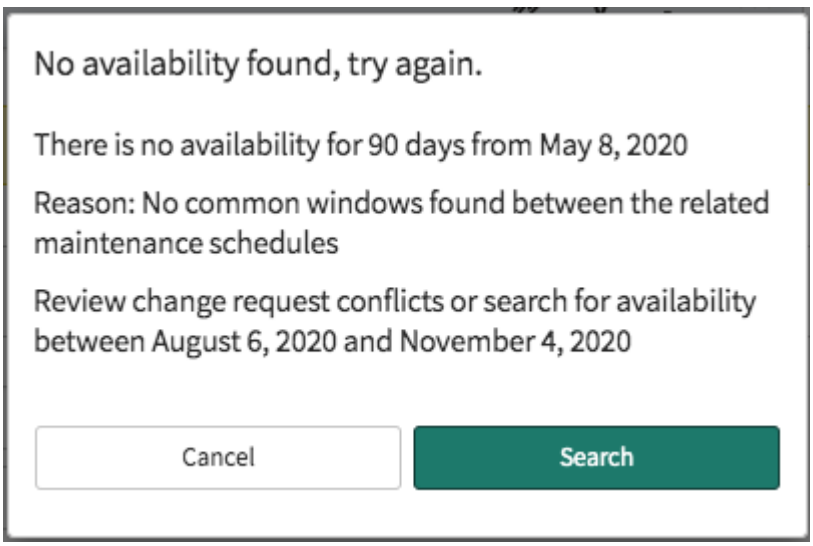
Hinweis: Benutzer mit der Administratorrolle müssen das Plugin „Change Request-Kalender“ (com.snc.change_request_calendar) aktivieren, damit die Schaltfläche **Konfliktkalender** angezeigt wird.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Konflikt besteht, können Sie den Link **Assistent der Planung** im Change-Formular verwenden, um den nächsten verfügbaren Slot zu finden.



Wenn für die nächsten 90 Tage keine Slots verfügbar sind, wird eine entsprechende Meldung mit dem Grund angezeigt, warum der Assistent keinen Slot finden konnte.



Alternativ können Sie Konflikte lösen, indem Sie die Change-Anforderung in ein Wartungsfenster im Konfliktkalender verschieben. Die Schaltfläche **Konfliktkalender** erscheint im Header des Change-Formulars, nachdem die Felder **Geplantes Startdatum**, **Geplantes Enddatum** und **Konfigurationselemente** ausgefüllt wurden und der Datensatz gespeichert wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie die benötigte Change-Anforderung.
3. Klicken Sie auf **Konfliktkalender**.

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

4. Klicken Sie auf **Assistent der Planung**.
   Im Dialogfeld des Assistenten der Planung werden die nächsten verfügbaren Zeiten angezeigt, damit der Konflikt gelöst werden kann. Die Anzahl der Tage, die nach den geplanten Start- und Enddaten berücksichtigt werden, sowie die Anzahl der Vorschläge, die für die nächste verfügbare Zeit berechnet werden, werden unter **Konflikteigenschaften** festgelegt. Weitere Informationen finden Sie im Formular Konfliktanalyseeigenschaften konfigurieren.
5. Wählen Sie die Zeit aus den verfügbaren Zeitfenstern aus.
6. Klicken Sie auf **Verfügbare Zeit auswählen**.
   Das geplante Start- und Enddatum wird mit der neuen Zeit aktualisiert, und der Konflikt ist gelöst.
7. Um einen anderen Tag aus dem Kalender auszuwählen, klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ) und wählen Sie das Datum aus.

Ergebnisse
Die Konflikte werden überprüft und gelöst.

Automatische Konflikterkennung für Changes aktivieren

Automatisieren Sie die Konflikterkennung so, dass sie in bestimmten Intervallen oder bei der Aktualisierung einer Change-Anforderung ausgeführt wird, damit Konflikte sofort bei der Aktualisierung der Zeitplandaten überprüft werden.

Vorbereitungen
Bevor Sie die Konflikterkennung ausführen, sollten Sie die folgenden Szenarien berücksichtigen, die nur für Ihre Organisation gelten.

CMDB Listengröße und Beziehungskomplexität

Wenn Sie eine große Organisation mit einer großen CMDB haben, kann die Konflikterkennung länger dauern.

Inaktive Änderungen werden nicht ausgewertet

Bei der Konflikterkennung werden inaktive Änderungen nicht ausgewertet, wenn widersprüchliche Änderungen festgestellt werden.

Die Konfliktprüfung im erweiterten Modus ist standardmäßig deaktiviert

Wenn Sie die Anwendung upgraden, wird die Konfliktüberprüfung im erweiterten Modus standardmäßig deaktiviert, und betroffene CIS werden bei der Konflikterkennung nicht berücksichtigt. Um alle CIs auszuwerten, stellen Sie den Modus auf **Erweitert**.

Erforderliche Rolle: change_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Führt die Konflikterkennung automatisch aus, nachdem Änderungen an Configuration Item, geplantem Startdatum, geplantem Enddatum oder Status vorgenommen wurden, wenn ein Change Request aktualisiert wird	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Konflikterkennung automatisch ausgeführt, wenn eine Änderung an einem oder mehreren der folgenden Felder im Datensatz „Change-Anforderung“ gespeichert wird.

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

Option	Bezeichnung
	◦ **Konfigurationselement** ◦ **Geplantes Startdatum** ◦ **Geplantes Enddatum** ◦ **Status**
Geplante Überprüfung von Change-Konflikten aktivieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die folgenden geplanten Aufgaben zur Konflikterkennung in diesen Intervallen ausgeführt: *Change Conflict Detection < 1 Week Away* ist jeden Tag geplant. *Change Conflict Detection < 1 Month Away* ist alle zwei Tage geplant. *Change Conflict Detection >=1 Month Away* ist alle sieben Tage geplant.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können die Konflikte in der Registerkarte **Konflikte** im Datensatz der Change-Anforderung einsehen.

Konflikte manuell erkennen und Konfliktdetails überprüfen

Führen Sie die Konflikterkennung für eine Change-Anforderung manuell aus, und brechen Sie die Konflikterkennung ab, bevor sie abgeschlossen ist. Überprüfen Sie die gefundenen Konflikte entweder automatisch oder manuell, und lösen Sie sie, indem Sie die Zeitpläne ändern.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Konflikterkennung für eine Change-Anforderung ausführen können, müssen Sie im Change-Datensatz die folgenden Felder ausfüllen.

- **Configuration Item** (Außer im erweiterten Modus.) (Im erweiterten Modus muss stattdessen das Feld **Betroffene CIs** ausgefüllt werden.)
- **Geplantes Startdatum** der Change-Anforderung.
- **Geplantes Enddatum** der Change-Anforderung.

Weitere Informationen zur automatischen Ausführung der Konflikterkennung finden Sie unter Automatische Konflikterkennung für Changes aktivieren.

Bevor Sie die Konflikterkennung ausführen, sollten Sie die folgenden Szenarien berücksichtigen, die nur für Ihre Organisation gelten.

CMDB Listengröße und Beziehungskomplexität

Wenn Sie eine große Organisation mit einer großen CMDB haben, kann die Konflikterkennung länger dauern.

Inaktive Änderungen werden nicht ausgewertet

Bei der Konflikterkennung werden inaktive Änderungen nicht ausgewertet, wenn widersprüchliche Änderungen festgestellt werden.

Die Konfliktprüfung im erweiterten Modus ist standardmäßig deaktiviert

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

Wenn Sie die Anwendung upgraden, wird die Konfliktüberprüfung im erweiterten Modus standardmäßig deaktiviert, und betroffene CIS werden bei der Konflikterkennung nicht berücksichtigt. Um alle CIs auszuwerten, stellen Sie den Modus auf **Erweitert**.

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Change-Anforderungen die gewünschte Change-Anforderung.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**, oder scrollen Sie zur Registerkarte **Konflikte** am unteren Rand des Formulars.
4. Klicken Sie auf **Check Conflicts** (Auf Konflikte prüfen).
5. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Schließen**, sobald die Konflikterkennung abgeschlossen wurde.
   Die Konflikte werden auf der Registerkarte **Konflikte** in der Liste „Erkannte Konflikte“ angezeigt. Die Felder **Konfliktstatus** und **Letzte Konfliktanalyse** im Datensatz „Change-Anforderung“ werden aktualisiert.
6. Sehen Sie sich die Liste der Konflikte in der Liste „Erkannte Konflikte“ an.

Spalten der Liste „Erkannte Konflikte“

Feld	Beschreibung
Change in Konflikt	Change, der in Konflikt mit dem geplanten Change steht (falls zutreffend)
Betroffenes CI	Betroffenes CI, das dem Change zugeordnet ist
Zuletzt geprüft	Zeitpunkt der letzten Prüfung auf Konflikte (Das Feld **Last Checked** [Zuletzt geprüft] wird automatisch aktualisiert.)
Zugehörige CI	Übergeordnetes CI oder untergeordnetes CI des aktuellen CI, wenn das CI einen Konflikt verursacht hat.
Zeitplan	Name des Wartungsfensters oder Sperrzeitfensters, das den Konflikt verursacht hat (falls zutreffend)
Typ	Problem, das den Konflikt verursacht hat ◦ **CI Already Scheduled (CI bereits geplant)** ◦ **Parent CI Already Scheduled (Übergeordnetes CI bereits geplant)** ◦ **Child CI Already Scheduled (Untergeordnetes CI bereits geplant)** ◦ **Not in Maintenance Window (Nicht in Wartungsfenster)** ◦ **Parent Not In Maintenance Window (Übergeordnetes nicht in Wartungsfenster)** ◦ **Child Not In Maintenance Window (Untergeordnetes nicht in Wartungsfenster)** ◦ **Sperrzeit**

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

Ergebnisse
Sie können die Konflikte und die betroffenen CIs in der Liste „Erkannte Konflikte“ überprüfen und den Change neu planen, um die Konflikte zu lösen.

Konflikterkennung manuell abbrechen

Brechen Sie alle Konflikterkennungsaufgaben ab, die aktiv für eine Change-Anforderung ausgeführt werden, wenn Sie Änderungen an den Zeitplänen vornehmen möchten. Nach dem Ändern der Zeitpläne können Sie die Aktion „Konflikte überprüfen“ erneut ausführen, um potenzielle Konflikte zu erkennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie die Konfliktüberprüfung abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.
4. Klicken Sie auf **Check Conflicts** (Auf Konflikte prüfen).
   Das Pop-up-Fenster Checking conflicts (Konfliktprüfung läuft) mit dem Fortschrittstatus wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Konflikterkennung abzubrechen.
   Die aktive Konflikterkennungsaufgabe wird abgebrochen, und alle im Abschnitt „Konflikte“ angezeigten Konflikte werden gelöscht. Im Feld **Conflict Status** (Konfliktstatus) wird als Status **Not Run** (Nicht ausgeführt) angezeigt.

   Hinweis: Wenn Sie festgelegt haben, dass die Konflikterkennung automatisch oder zeitplanbasiert ausgeführt wird, werden die zukünftigen Ausführungen der Konflikterkennung für denselben Change Request-Datensatz nicht abgebrochen.

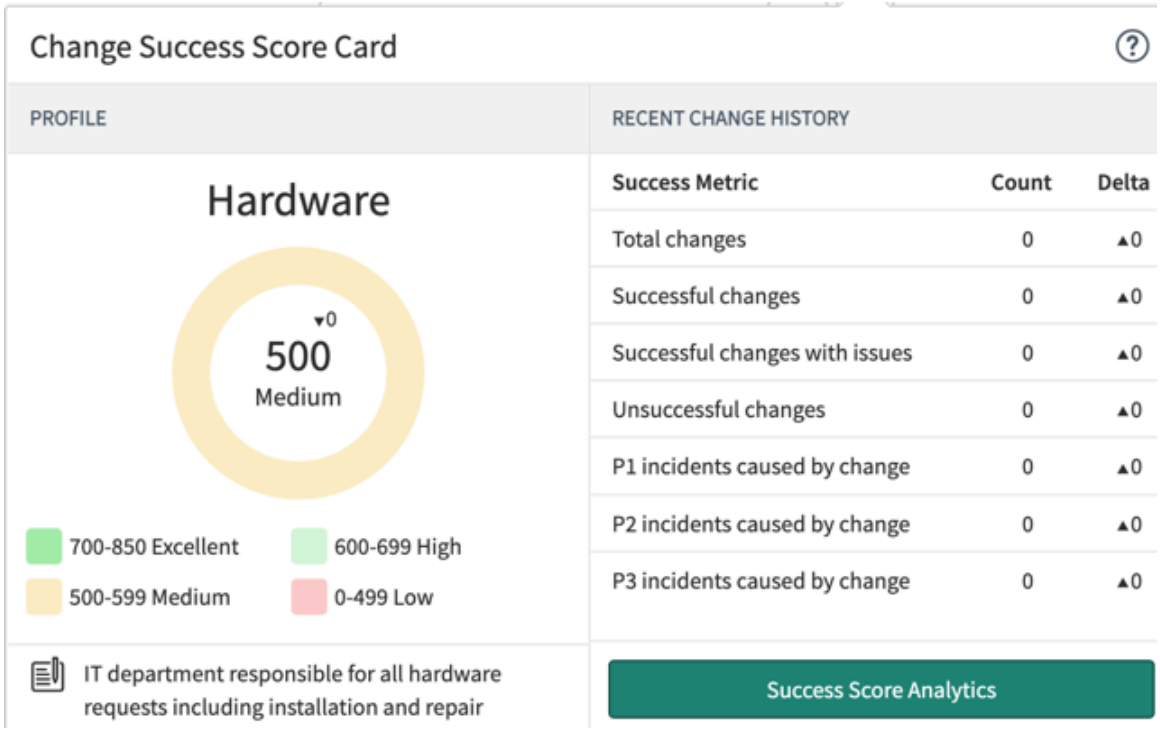
Change-Erfolgspunktzahl

Verwenden Sie Verlaufsdaten, um Einblicke in die Teamleistung zu erhalten. Anhand des Punktzahlwerts können Sie bestimmen, wie wahrscheinlich es ist, dass das Team Ihre Change-Anforderung ohne Probleme abschließt.

Hinweis: Die Funktion „Change-Erfolgspunktzahl“ wird installiert, nachdem Sie das Plugin „Change-Management - Change-Erfolgspunktzahl“ aktiviert haben, das nur mit dem ITSM Professional-Abonnement verfügbar ist. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Anhand der Change-Erfolgspunktzahl können Sie den Erfolg des Teams bei der Verarbeitung vorheriger Change-Anforderungen auswerten.

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



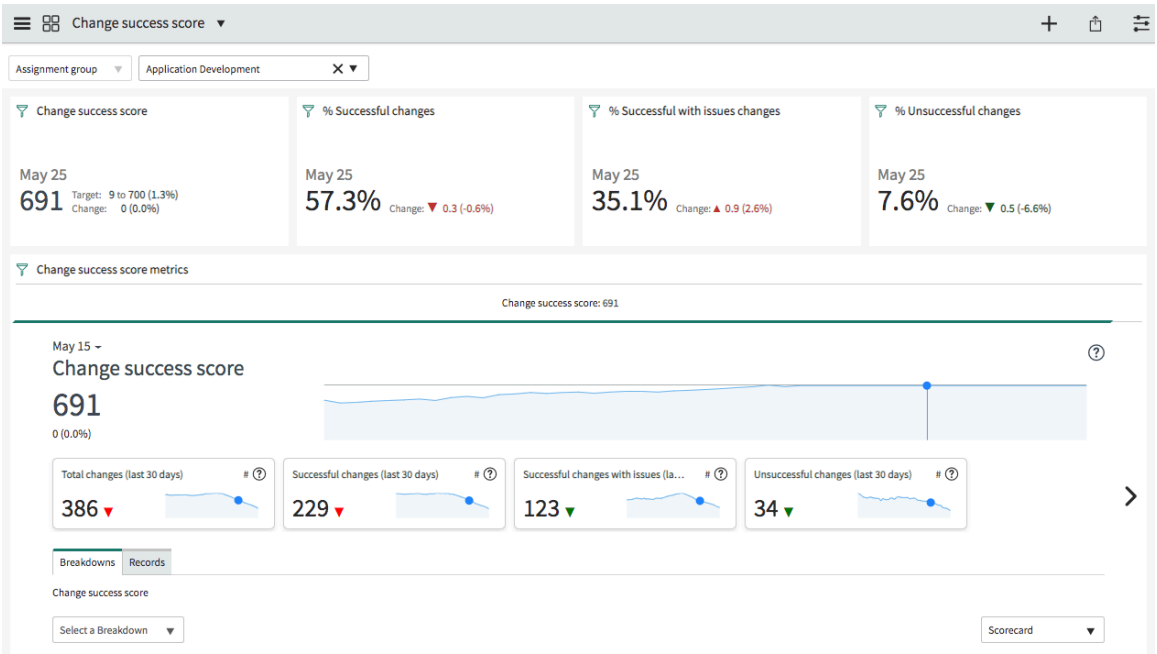
Wenn das Plugin „Change-Management - Change-Erfolgspunktzahl“ aktiviert ist, wird der Auftrag *Change success score metrics (Daily)* Performance Analytics (PA) hinzugefügt. Der PA-Job ist ein täglicher Job, der den ersten Satz von Change-Erfolgspunktzahlen bis zur nächsten Job-Laufzeit (02.00 UTC) erfasst. Nach der ersten Jobausführung wird die Karte **Change-Erfolgspunktzahl** das Symbol neben dem Feld **Zuweisungsgruppe** im Change-Anforderung-Formular angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, können Sie die Punktzahlkartendetails der Zuweisungsgruppe anzeigen.

Dashboard „Change-Erfolgspunktzahl“

Verwenden Sie die Dashboarddaten, um Trends der Lösungseffizienz eines Teams im Laufe der Zeit auf Grundlage der gleichen Parameter anzuzeigen, die zur Berechnung der Gesamtpunktzahl verwendet wurden. Um die Trends aller Zuweisungsgruppen anzuzeigen, löschen Sie das ausgewählte Element.

Navigieren zu **Wechseln** > **Change-Analytics** um auf die Dashboards **„Change-Erfolgspunktzahl“**, **„Change-Typerfolg“**und **„Erfolg des Change-Modells“** zuzugreifen.

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



Weitere Informationen zu den Indikatoren finden Sie unter Indikatoren für Erfolgspunktzahlen.

Dashboard Change-Typ-Erfolg

Dieses Dashboard zeigt Trends in der Lösungseffizienz von Change-Typen an. Um die Trends aller Change-Typen anzuzeigen, löschen Sie den ausgewählten Typ.

Dashboard Change-Modell-Erfolg

Dieses Dashboard zeigt Trends der Lösungseffizienz des Change-Modells im Laufe der Zeit auf Grundlage der gleichen Parameter an, die zur Berechnung der Gesamtpunktzahl verwendet wurden. Um die Trends aller Change-Modelle anzuzeigen, löschen Sie das ausgewählte Modell.

Indikatoren für Erfolgspunktzahlen

Die Change-Erfolgspunktzahl enthält Performance Analytics-Indikatoren zur Datensammlung. Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business-Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird. Diese Leistungsmessungen resultieren im Laufe der Zeit in einer Reihe von Indikatorpunktzahlen.

Im Folgenden finden Sie die Indikatoren für die Change-Erfolgspunktzahl, die zur täglichen Sammlung von Daten für die am Vortag abgeschlossenen Changes verwendet werden.

Gesamtanzahl der Changes

: Die Gesamtanzahl der während des Zeitraums behandelten Change-Anforderungen.

Erfolgreiche Changes

: Die Anzahl der erfolgreich gelösten Change-Anforderungen.

Nicht erfolgreiche Changes

: Die Anzahl der nicht gelösten Change-Anforderungen.

Erfolgreiche Changes mit Problemen

: Die Anzahl der Change-Anforderungen, die gelöst wurden, aber andere Fehler aufwiesen, die nicht behoben wurden.

Durch Change verursachte P1-Incidents

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

Die Gesamtanzahl der P1-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Durch Change verursachte P2-Incidents

Die Gesamtanzahl der P2-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Durch Change verursachte P3-Incidents

Die Gesamtanzahl der P3-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Weitere Informationen zu PA-Indikatoren finden Sie unter Performance Analytics-Indikatoren .

Berechnung der Erfolgspunktzahl

Zur Berechnung der Erfolgspunktzahl werden Formelindikatoren bereitgestellt. Diese Indikatoren wenden den Multiplikationsvorgang auf die von den automatisierten Indikatoren gesammelten Daten an, um zur endgültigen Punktzahl zu gelangen.

Sie können die Formelindikatoren für die Change-Erfolgspunktzahl in Performance Analytics unter der Indikatorgruppe *`Change success score - multipliers`* anzeigen.

Der folgenden Tabelle können Sie die Standardmultiplikatoren für die Berechnung der Erfolgspunktzahl entnehmen.

Standardmultiplikatoren

Automatisierter Indikator	Vom Formelindikator angewendeter Multiplikator
Erfolgreiche Changes	3
Erfolgreiche Changes mit Problemen	-2
Nicht erfolgreiche Changes	-5
Durch Change verursachter P1-Incident	-10
Durch Change verursachter P2-Incident	-5
Durch Change verursachter P3-Incident	-2

Punktzahlberechnung ändern

Ändern Sie die Multiplikatorwerte in den Formelindikatoren, um die endgültige Erfolgspunktzahl zu berechnen.

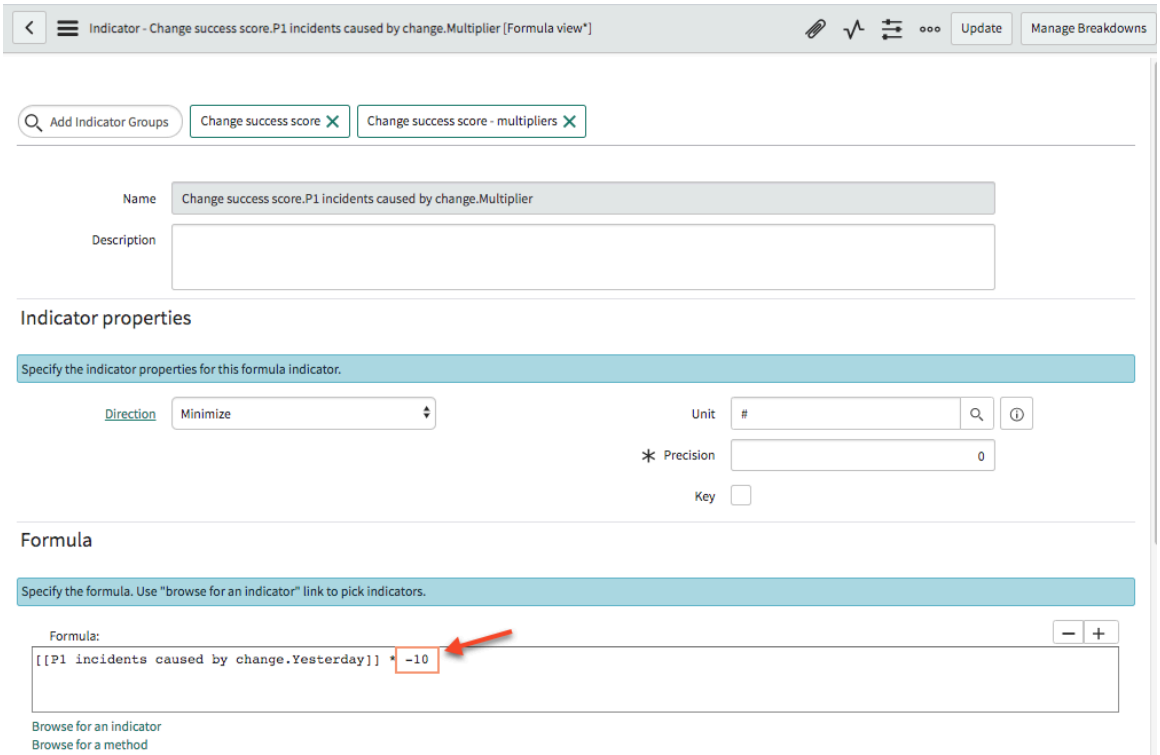
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatorgruppen** > **Change-Erfolgspunktzahlen – Multiplikatoren**.
2. Öffnen Sie den Indikator, den Sie ändern möchten.
3. Ändern Sie den Multiplikatorwert in der Formel.

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



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erfolgspunktzahl bewerten

Abhängig von der Bewertung der Change-Erfolgspunktzahl werden eine Farbe und ein Text zugeordnet, die auf der Karte „Change-Erfolgspunktzahl“ angezeigt werden. Standardmäßig sind vier Erfolgspunktzahlen mit einem bestimmten Punktzahlbereich verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin
Die folgenden Standardbewertungen sind verfügbar.

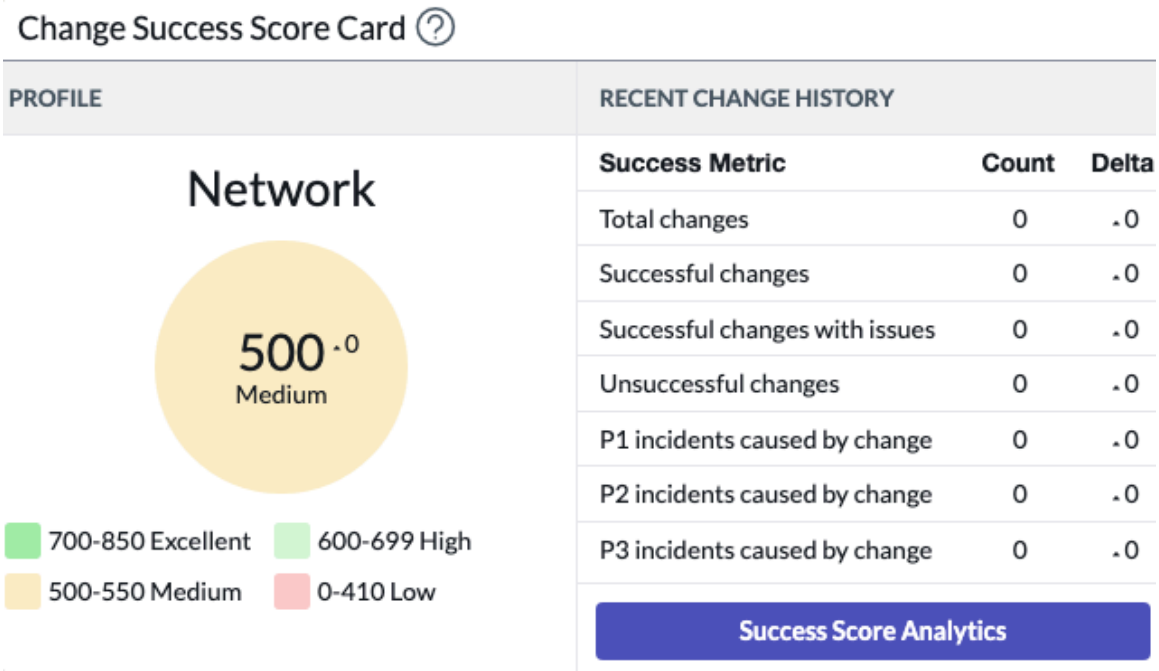
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Ausgezeichnet

Jede Bewertung ist einem Standardbereich und einer Standardfarbe zugeordnet.

Die Textdatensätze und die Farbe, die mit dem jeweiligen Erfolgspunktzahlbereich verknüpft sind, werden in der Tabelle „Change-Erfolgspunktzahlbewertungen“ gespeichert.

Sie können den Punktzahlbereich oder die Farbe ändern oder neue Punktzahlwerte ergänzen oder ändern. Die hier definierten Werte können auf der **Karte „Change-Erfolgspunktzahl“** im Change-Anforderung-Formular angezeigt werden.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Erfolgspunktzahlbewertungen**.
2. Führen Sie die angegebene Aktion je nach Ihren Anforderungen aus.

Aktion	Prozedur
Neuen Punktzahlbereich hinzufügen	Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die Bereichsdetails und die Farbe ein, die Sie zuordnen möchten, und übermitteln Sie die Angaben.
Vorhandenen Bereich ändern	Öffnen Sie die Bewertung, und klicken Sie in der Datensatzinformationsmeldung auf den Link **hier**, um die Werte zu ändern.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Predictive Intelligence für Change-Management

Mithilfe von Algorithmen des maschinellen Lernens schlägt Predictive Intelligence für Change-Management Standardvorlagen vor, erkennt ähnliche Incidents und verbessert die Risikobewertung für den Change.

Predictive Intelligence für Change-Management bietet die folgenden Vorteile:

- Verbesserte Berechnung des Change-Risikos mit Algorithmen des maschinellen Lernens zur Bewertung des Change-Risikos
- Nutzt die Clustering-Fähigkeit von Predictive Intelligence, um Standard-Change-Vorlagen zum Erstellen eines Change zu identifizieren und vorzuschlagen

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Change-Management

Die Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Change-Management sind verfügbar, nachdem Sie die folgenden Plugins aktiviert haben:

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

- Change Management – Risk Intelligence (com.snc.change_management.ml.risk)
- Change Management – Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Hinweis: Predictive Intelligence for Change-Management-Plugins können über das Now Support Kundenservice-System angefordert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Change-Management-Plugins.

Lösungsdefinitionen für Change-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Risiko für vorgeschlagenen Change	Ähnlichkeit und Kategorisierung	Bietet Einblick in das potenzielle Risiko der Change-Aktivität und erleichtert intelligente Genehmigungsentscheidungen. Die Nachricht enthält alle risikobezogenen Informationen, um den zurückgegebenen Wert einfach vergleichen zu können. Diese Prognose hilft bei der Reduzierung von Genehmigungsaufwand und -zeit. Beispiel: Wenn das Risiko niedrig ist, können Sie Change-Genehmigungsrichtlinien ändern, um diese risikoarme Aktivität automatisch zu genehmigen.
Standard-Change-Kandidaten	Clustering	Analysiert und schlägt Möglichkeiten für Vorlagen von Standard-Change-Vorschlägen vor, die zum automatischen Erstellen eines Change verwendet werden können. Diese Lösung nutzt den Lösungstyp Ähnlichkeit und Clustering, um die gemeinsamen Felder in den Datensätzen zu identifizieren und daraus eine Vorlage zu erstellen.

Intelligente Lösungskonfigurationen

Administratoren können die intelligenten Lösungseigenschaften von Change-Management so konfigurieren, dass sie PI-Funktionen (Predictive Intelligence) verwenden.

Durch die Konfiguration dieser Eigenschaften kann die Anwendung Change-Management:

Automatische Übersetzung

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

- Das Risiko des vorgeschlagenen Change vorhersagen
- Auf Grundlage von Ähnlichkeit und Clustering potenzielle Standard-Change-Vorlagen identifizieren und vorschlagen

Navigieren zu **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** um die Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Eigenschaften von Risk Intelligence

Eigenschaften von Risk Intelligence

Eigenschaft	Beschreibung
Lösungstyp [chg_ml_prop_risk.model_type]	Der Typ der PI-Lösungen für die Risikoprognose. • Ähnlichkeit: Nutzt eine auf maschinellem Lernen (ML) gestützte Lösung, die Ihre vorhandenen Datensätze erfasst und mit neuen ähnlichen Datensätzen vergleicht. Dieser Lösungstyp verwendet die folgende Risikoberechnungsmethode: ◦ Datensatzzähler nutzen: Es wird das Risiko der Gruppe mit der höchsten Anzahl verwendet. ◦ Konfidenz der Datensätze verwenden: Es wird das Risiko der Gruppe mit dem Konfidenzgesamtwert verwendet. Wenn das Risiko dieselbe Anzahl oder Konfidenz aufweist, wird das höhere Risiko verwendet. • Klassifizierung: Nutzt auf maschinellem Lernen gestützte Algorithmen, um während der Datensatzerstellung Feldwerte festzulegen (z. B. die Risikokategorie auf Grundlage vorheriger Daten).
Prognostizierte Wertnutzung [chg_ml_prop_risk.usage]	Bestimmt, wie der Prognosewert verwendet werden muss. • Risikowert anzeigen • Risikowert festlegen
Lösung aktiviert [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Gibt an, ob die Lösung aktiviert ist oder nicht.
Schwellenwert [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Der minimale Konfidenzwert für die zurückgegebenen Ergebnisse.

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

Eigenschaften des Standard-Change-Vorschlags

Eigenschaften des Standard-Change-Vorschlags

Eigenschaft	Beschreibung
Mindestqualitätsstufe [chg_ml_prop_sctp.quality]	Minimale Clusterqualität zur Verwendung für den Standard-Change-Kandidaten.

Risk Intelligence-Lösung trainieren

Erstellen Sie Risikokategorisierungs- oder Ähnlichkeitslösungsdefinitionen, um die prädiktive Intelligenz zu nutzen, die bei der Bewertung von Change-Risiken hilft.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Change-Management - Risikobewertung“ (com.snc.change_management.ml.risk) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** > **Risk Intelligence**.
2. Wählen Sie den **Lösungstyp** aus.
   - Wenn der **Lösungstyp** `Ähnlichkeit` lautet, können Sie den Standard sehen: die Lösung **Change-Risiko-Ähnlichkeitsdefinition**.
   - Lautet der **Lösungstyp** `Klassifizierung`, können Sie den Standard sehen: die Lösung **Change-Risiko**.
3. Passen Sie die Standardlösung an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren und Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Clustering-Lösung für Standard-Change-Vorschlag trainieren

Trainieren Sie die Lösungsdefinition für Standard-Change-Vorschläge, um mithilfe von Clusterfunktionen Standard-Change-Vorlagen zum Erstellen eines Change zu identifizieren und vorzuschlagen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Change-Management - Intelligente Standard-Change-Vorlage“ (com.snc.change_management.ml.sctp) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** > **Standard-Change-Vorschlag**.
2. Passen Sie die Standardlösungsdefinition an, um die Lösung zu trainieren.
   Standardmäßig wird als Lösungsdefinition **Standard-Change-Vorlagenkandidaten** bereitgestellt. Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren der Lösungen finden Sie unter Cluster-Lösung erstellen und trainieren .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

CSDM-Richtlinien auf Change-Management anwenden

Mit Change-Management können Sie jeden Aspekt des IT-Change-Prozesses von der Erstellung bis zur Genehmigung steuern. Wenn Ihnen exakte Informationen vorliegen, können Sie Risiken für Ihr Unternehmen minimieren und Konflikte mit der Zeitplanung vermeiden. Diese Produktübersicht soll Ihnen dabei helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Change-Management mit dem Core-Framework der CSDM funktionieren.

Change-Management

Change-Management enthält die folgenden Funktionen:

- Verwalten Sie Changes schneller, indem Sie die Change Advisory Board (CAB)-Workbench verwenden, um CAB-Meetings über eine zentrale Oberfläche zu planen und zu verwalten.
- Das Backlog-Analyse-Dashboard von Change-Management bietet mehr Transparenz in Bezug auf Changes.
- Mit Servicezuordnungen können Sie die Auswirkungen von Changes auf einen Blick sehen.
- Change-Genehmigungsrichtlinien erhöhen die DevOps-Geschwindigkeit und verringern IT-Reibungsverluste.

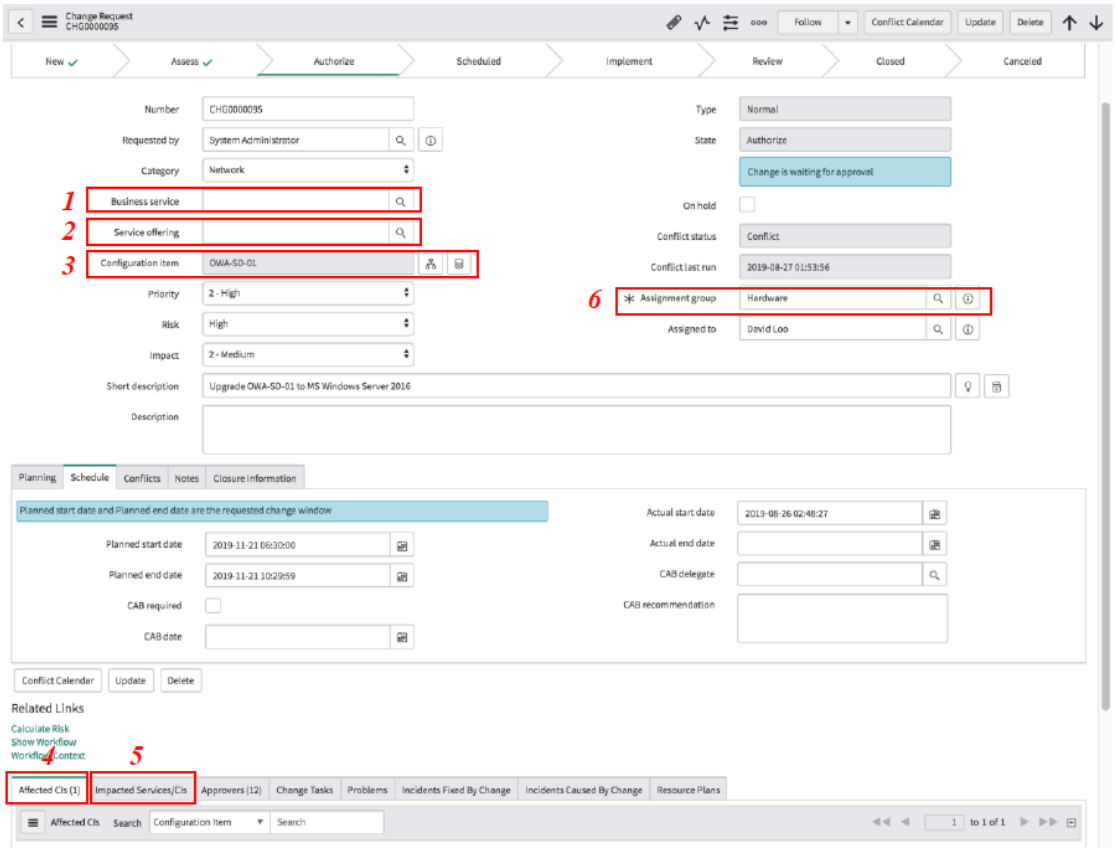
Weitere Informationen zur Implementierung des CSDM-Framework finden Sie unter Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen .

Formular „Change-Anforderung“

Das Formular „Change-Anforderung“ referenziert die folgenden Attribute und zugehörigen Listen.

1 Service (Business-Service)	Referenziert die Tabelle [cmdb_ci_service_business]. **Hinweis:** In früheren Versionen der Plattform wurde dieses Attribut als **Business-Service** bezeichnet.
2 Serviceangebot	Referenziert die Tabelle [service_offering], in der das Angebot einen übergeordneten Service hat.
3 Konfigurationselemente	Referenziert die Tabelle [cmdb_ci].
4 Betroffene/Ursächliche CIs	Tabelle [task_ci] für zugehörige Liste.
5 Betroffene Services	Tabelle [task_cmdb_ci_service] für zugehörige Liste.
6 Zuweisungsgruppe	Referenziert das Gruppenattribut. **Hinweis:** Sie können das Gruppenattribut ausfüllen, indem Sie die Zuweisungsgruppe für das relevante CI verwenden.

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



Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Change-Management finden Sie unter Change-Management.

Schauen Sie sich das Video an: How Change Management leverages CSDM (Wie Change-Management CSDM nutzt)

Change-Management und CSDM-Tabellen

Change-Management verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Change-Management und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

Von Change-Management verwaltete CSDM-Tabellen

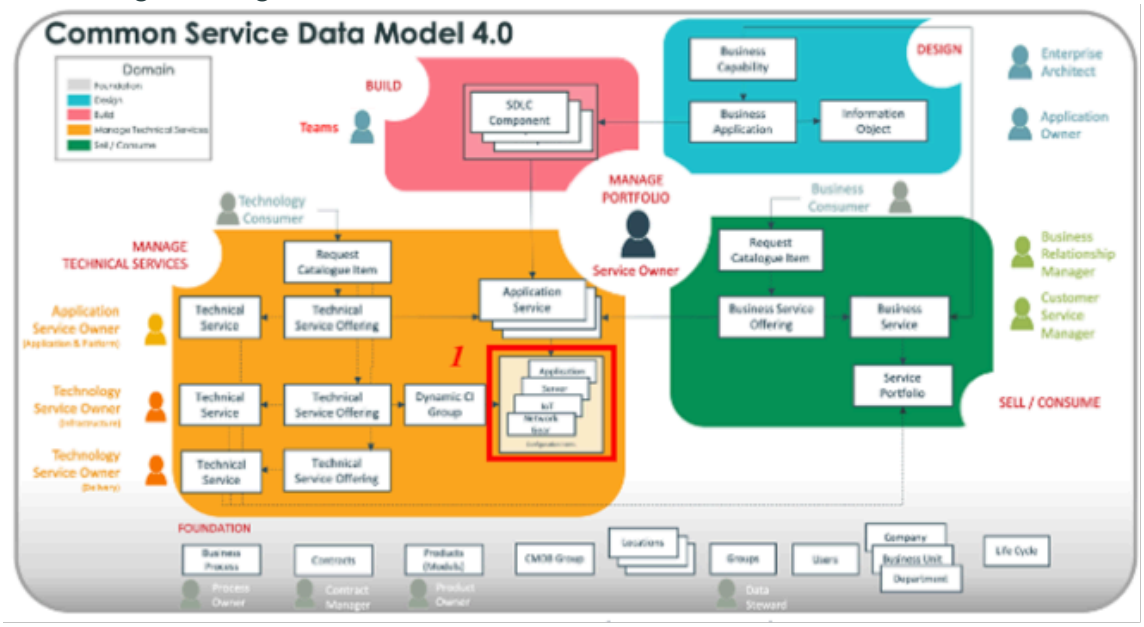
Tabellen für Konfigurationselemente (CIs) [cmdb_ci_*]:

- Tabelle „Anwendung“ [cmdb_ci_appl]
- Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server]
- Tabelle „Virtuelle Maschinen“ [cmdb_ci_vm_instance]
- Tabelle „Lastenausgleichsmodul“ [cmdb_ci_lb]
- Tabelle „Netzwerkgerät“ [cmdb_ci_netgear]

In der folgenden Abbildung sind die von Change-Management verwalteten CSDM-Tabellen hervorgehoben.

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

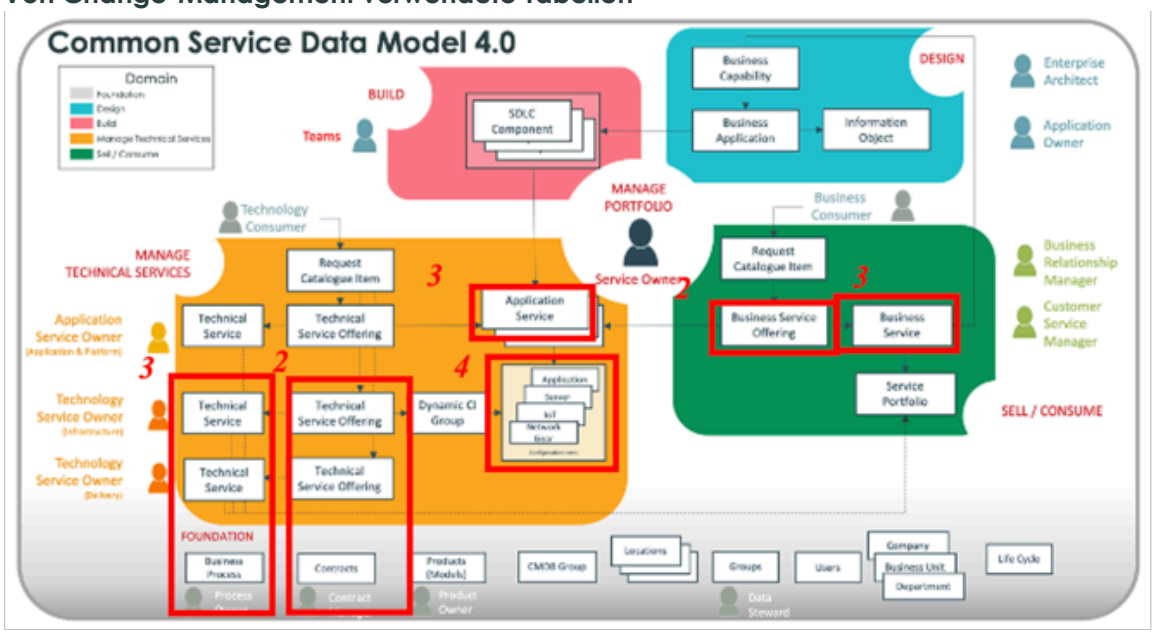
Von Change-Management verwaltete CSDM-Tabellen



CSDM-Tabellen, die von Change-Management verwendet werden

1. Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] oder ein beliebiges Infrastruktur-CI.
2. Tabellen für Konfigurationselemente [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_service_business] und Tabelle „Technologiemanagement-Service“ [cmdb_ci_service_technical] (früher Technischer Service): Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um Business-Services, technische Services und Anwendungsservices als Servicetypen zu identifizieren.
4. Tabelle „Serviceangebote“ [service_offering]: Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um Business-Services, Technologiemanagement-Angebote (früher technische Serviceangebote) und Anwendungsservices als Arten von Serviceangeboten zu identifizieren.

Von Change-Management verwendete Tabellen



Automatische Übersetzung

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

Produkte, die Change-Management Mehrwert hinzufügen

Wenn Sie Change-Management mit anderen ServiceNow-Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Change-Management erhalten. Dabei handelt es sich um die folgenden ServiceNow-Produkte:

Discovery

Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.

Service-Mapping

Service-Mapping enthält Details zum Anwendungsinstanzservice in der Tabelle „Zugeordneter Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] und zu den zugehörigen Infrastruktur- und Anwendungs-CIs [cmdb_ci_appl].

Produkte, die von Change-Management profitieren

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Services erhalten den Geschäfts- und Anwendungskontext und die zugrunde liegenden Informationen und Technologien.

IT Service Management (ITSM)

Incidents, die durch Change-Management verursacht, beeinflusst oder behoben wurden.

Asset-Management

Aktualisiert Assets.

Information Technology Operations Management

Aktualisiert CIs mithilfe eines Steuerungsverfahrens.

DevOps

Bietet Change-Management Governance für Pipeline-Toolketten.

Weitere Informationen

Schauen Sie sich das Video an: How Change Management leverages CSDM (Wie Change-Management CSDM nutzt)

Change-Management – Anwendungsfall

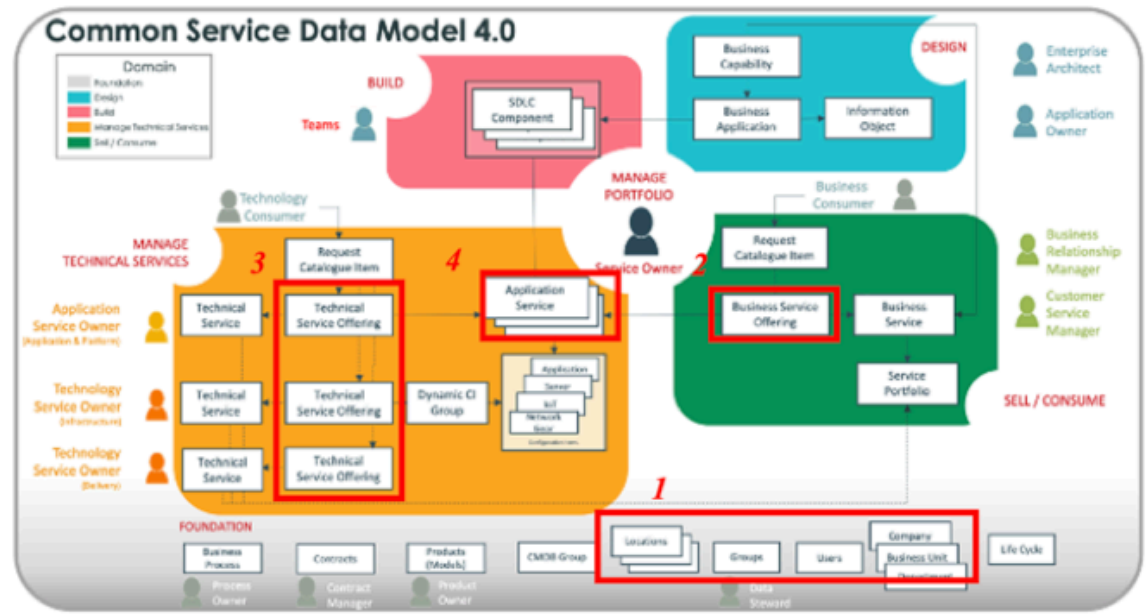
Für ITSM, insbesondere Incident und Change, kann die Identifizierung des Speicherorts kritischer Daten dazu beitragen, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents zu reduzieren und durch Changes verursachte Ausfälle zu vermeiden.

Hauptfunktionen des Anwendungsfalls für Change-Management

Die Anwendung des CSDM-Frameworks ist für Change-Management auf folgende Weise nützlich:

- Ermöglicht Benutzern, die Auswirkungen eines Change auf Services und Serviceangebote zu verstehen.
- Changes werden dynamisch weitergeleitet.
- Zur Unterstützung der Genehmigungsentscheidung identifiziert und benachrichtigt Change-Management alle betroffenen Services.

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



1. Abonnement: Zugehörige Listen zu Serviceangeboten, die angeben, wer Zugriff auf das Angebot hat und daher von einem Ausfall betroffen sein kann. Ein Incident oder Change kann die Auswirkungen anhand der abonnierten Tabellen identifizieren. Die zugehörigen Listen lauten wie folgt:
   - Serviceabonnements nach Unternehmen [service_subscribe_company]
   - Serviceabonnements nach Abteilung [service_subscribe_department]
   - Serviceabonnements nach Gruppe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Serviceabonnements nach Standort [service_subscribe_location]
   - Serviceabonnements nach Benutzer [service_subscribe_sys_user]
2. Das Business-Service-Angebot kann verwendet werden, um auf Basis von approval_group und business_criticality die Person zu ermitteln, die für die geschäftliche Genehmigung zuständig ist. Ein Business-Service kann mehrere Angebote mit jeweils unterschiedlicher Relevanz haben.
3. Das Angebot für einen technischen Service kann verwendet werden, um den technischen Genehmiger approval_group und die technische Zuweisungsgruppe für das Attribut assignment_group bereitzustellen. Kann zur Weiterleitung von Changes und Change-Aufgaben verwendet werden und mit den CIs synchronisiert werden, die von den Angeboten verwaltet werden. Dadurch lässt sich der manuelle Overhead für die Verwaltung manueller Daten für Tausende/Millionen von CIs reduzieren.
4. Der Anwendungsservice kann verwendet werden, um Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen (DEV, QA, UAT usw.) bereitzustellen. Bei Bedarf können Nicht-Produktionsumgebungen herausgefiltert werden. Das Legacy-Attribut **used_for** ist dem Attribut **environment** zugeordnet. Sie sollten das Attribut **environment** verwenden.

> **Hinweis:** Einige Serviceangebote können auch die **Umgebung** des Angebots identifizieren.

Ergebnisse des Anwendungsfalls für Change-Management

Das CSDM-Framework stellt Kontext für die Changes bereit. Der Kontext beinhaltet die am Change beteiligten CIs und die betroffenen Services.

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

Verwenden Sie das Formular „Change-Anforderung“, um die Auswirkungen des Change anzuzeigen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Geben Sie für das Konfigurationselement-Attribut [configuration_item] das Ziel-CI der Change-Aktivität an. Sie können dieses CI dann verwenden, um Details zur Change-Weiterleitung zu identifizieren. Sie können beispielsweise die CI-Daten wie „Zuweisungsgruppe“ oder „Genehmigungsgruppe“ verwenden und mithilfe von Abhängigkeitsbeziehungen Informationen über die Auswirkungen auf den Service bereitstellen.
2. Geben Sie mit der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ [task_cmdb_ci_service] die Services an, die sich auf das ausgefüllte CI beziehen. Dabei kann es sich um Services und Serviceangebote handeln.
3. (Optional) Verwenden Sie die Attribute „Service“ und „Serviceangebot“, um die Anbieterservices zu identifizieren, die für die Verwaltung der ausgewählten CIs verantwortlich sind.
4. (Optional) Verwenden Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ [task_ci], um die CIs zu identifizieren, die den Change möglicherweise verursacht haben. Diese CIs gelten zusätzlich zu den zuvor angegebenen CIs. Die Tabelle [task_ci] kann dynamisch oder manuell gefüllt werden.

   Hinweis: Die dynamische Auffüllung ist nicht Teil von Basissystem. Um die dynamische Auffüllung zu verwenden, müssen Sie das Formular „Change-Anforderung“ konfigurieren.

Weitere Informationen

Schauen Sie sich das Video an: How Change Management leverages CSDM (Wie Change-Management CSDM nutzt)

Überlegungen zu Change-Management

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

- Geschäftsanwendungen, auf die im Change-Management-Anwendungsfall nicht eingegangen wird: Geschäftsanwendungen sind Portfolioobjekte, die zum Entwerfen und Planen Ihrer Unternehmensarchitektur verwendet werden. Geschäftsanwendungsportfolio-Objekte enthalten keine Versions-, Umgebungs- und Lokalisierungsdetails für Bereitstellungen mit einer oder mehreren Anwendungen.
- Change-Genehmigungsprozess: Hängt davon ab, wie Sie Change-Management implementieren. Nachdem Sie die CIs im Change-Formular ausgefüllt haben (sofern eine Beziehung zwischen dem CI und den betroffenen Services und Serviceangeboten besteht), genehmigt die Genehmigungsgruppe den Change.
- Zur Weiterleitung von Changes verwendete CI-Attribute: Wenn Sie den Change oder die Change-Aufgabe initiieren, verwenden Sie das CI für das Zuweisungsgruppenattribut. Wenn Sie Build-Ausführungsteams verwenden, können Sie für Teamzuweisungen das CI für das Supportgruppenattribut verwenden.

Weitere Informationen

Schauen Sie sich das Video an: How Change Management leverages CSDM (Wie Change-Management CSDM nutzt)

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

Arbeiten mit Change-Management

Arbeiten Sie nahtlos an einer Change-Anforderung, und erstellen Sie die Genehmigungsrichtlinien, die Ihren Unternehmensanforderungen entsprechen.

Change-Anforderungen erstellen

Erstellen Sie eine Change-Anforderung, um ein Steuerungsverfahren für das Ändern genehmigter und unterstützter Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Change-Anforderung erfasst die detaillierten Informationen über den Change, z. B. den Grund, die Priorität, das Risiko, den Typ und die Kategorie des Change.

Wenn Sie die Konflikterkennung verwenden, sind die geplanten Start- und Enddaten sowie das Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) erforderlich.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Change Request mit einer der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Vom Change-Modul aus	Sie können alle drei Change-Arten vom **Change**-Modul aus erstellen. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:**. **b.** Wählen Sie **Normal**, **Notfall** oder **Standard** für Changes aus. Wenn Sie als Upgradekunde Change-Modelle verwenden möchten, müssen Sie die Eigenschaften des Change-Modells aktivieren. Informationen zu Change-Modellen und ihren Eigenschaften finden Sie unter Change-Modelle. Wenn Sie die Eigenschaften des Change-Modells aktivieren, werden beim Navigieren zu die folgenden Registerkarten angezeigt **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:**. ◦ **Modelle**: Zeigt alle verfügbaren Modelle an, die Sie auswählen können. ◦ **Vorgenehmigt**: Liste der zur Auswahl stehenden vorab genehmigten Modelle ◦ **Angeheftet**: Modelle, die Sie über die Registerkarten **Modelle** und **Vorgenehmigt** angeheftet haben ◦ **Alle**: Alle zur Auswahl stehenden Modelle.
Von einem Incident oder Problem aus	Als Benutzer mit der Rolle sn_change_write können Sie nur Standard-, Normal- oder Notfall-Changes von einem Incident oder Problem aus erstellen. **a.** Öffnen Sie den Incident oder das Problem. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Normalen Change erstellen**, **Standard-Change erstellen** oder **Notfall-Change erstellen** aus.

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

Option	Bezeichnung
Aus einem vorhandenen Change Record	Wenn der Administrator die Kopieroption für Change Requests aktiviert hat, können Sie einen neuen Change erstellen, indem Sie einen vorhandenen Change Record kopieren. **a.** Öffnen Sie den Change Record, den Sie kopieren möchten. **b.** Klicken Sie auf **Change kopieren**. **Hinweis:** Wenn durch den Workflow zum Erstellen von Aufgaben das Feld **create_from** in der Tabelle [change_task] auf **Workflow** festgelegt wird, werden manuell angelegte Aufgaben aus dem vorhandenen Change Record kopiert.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Change Request-Formular

Feld	Definition
Nummer	Nummer der Change-Anforderung.
Angefordert von	Benutzer, der den Change angefordert hat. Dieses Feld ist in der Listenansicht **Change-Anforderungen** verfügbar, sodass Sie sehen können, wer einen bestimmten Change angefordert hat.
Kategorie	Change-Kategorie, zum Beispiel **Hardware**, **Netzwerk** oder **Software**.
Service	Business-Service, den Sie für die Change-Anforderung bereitstellen möchten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Business-Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business-Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben ( ) angezeigt. Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business-Service auswirken. Sie können die BSM-Zuordnung (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business-Service anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol ( ) klicken.
Serviceangebote	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Sie können wählen, ob Sie für einen bestimmten Service durch Serviceangebote andere Leistungsniveaus und Funktionen erhalten möchten. Sie müssen einen Service auswählen, um die verfügbaren Serviceangebote zu filtern.
Konfigurationselement	Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um ein CI für den Change hinzuzufügen. Sie können ein CI für einen Change nur im Status **Neu** hinzufügen.

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

Feld	Definition
	CI, für das der Change gilt. Change Requests können mit jeder Art von CI, einschließlich Serviceangeboten, verknüpft werden und bieten detaillierten Zugriff auf SLA- und Verfügbarkeitsanforderungen. Wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe auswählen, werden alle Konfigurationselemente, die sich auf die ausgewählte dynamische Gruppe beziehen, in die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ gefüllt. In der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ können Sie die dynamischen CI-Gruppen auch manuell hinzufügen und löschen. Wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe hinzufügen, werden alle zugehörigen CIs hinzugefügt, und wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe entfernen, werden die zugehörigen CIs entfernt. Nachdem Sie ein CI ausgewählt haben, können Sie auf das Dashboard-Symbol für Integrität klicken ( ), um die CI-Integritätsdetails anzuzeigen. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen. Siehe Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.
Risiko	Risikoniveau für den Change. Der Risikowert lautet **„Keine“ –** bis Sie ihn als **Hoch**, **Mittel**oder **Niedrig**definieren. Sie können auch Risikoberechnung und Risikobewertung verwenden, um den Risikowert des Change zu steuern.
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines Incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Modell	Für die Change-Anforderung verwendetes Change-Modell. Informationen zu Change-Modellen finden Sie unter Change-Modelle.
Typ	Der Typ des Change Requests. Das Feld zeigt **Modell** an, wenn das Change-Modell nicht mit einem definierten Typ konfiguriert wurde. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Informationen zum Erstellen von Change-Modellen finden Sie unter Change-Modell erstellen.
Status	Status der Change-Anforderung. Der Standardstatus ist Neu.
Konfliktstatus	Status, der anzeigt, ob für diesen Change ein Konflikt vorliegt oder der Konflikt nicht ausgeführt wird.

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

Feld	Definition
Letzte Konfliktanalyse	Datum und Uhrzeit, zu der der Konflikt zuletzt ausgeführt wurde.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an der Change-Anforderung arbeiten wird. Das Feld **Zuweisungsgruppe**, das für das CI oder das Serviceangebot verfügbar ist, wird von der Geschäftsregel *Populate Assignment Group based on CI/SO* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn eine Change-Anforderung erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: ◦ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ◦ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird
Zugewiesen an	Benutzer, dem der Change zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird der Change automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Change.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change.

3. Um den Change zu planen, klicken Sie auf die Registerkarte **Planung**, und geben Sie Informationen ein.
   Diese Informationen sind entscheidend für Genehmiger des Change.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan**.

   a. Geben Sie so viele Informationen zu den geplanten Daten ein, wie Sie haben. Einige der Felder sind nur für normale oder Notfall-Changes verfügbar, da Standard-Changes vorab genehmigt werden.

   Hinweis: Bei normalen oder Notfall-Changes geben Sie die geplanten Start- und Enddaten sowie die tatsächlichen Start- und Enddaten manuell ein. Füllen Sie die Felder für das tatsächliche Start- und Enddatum während des Status Implementieren aus, wenn der Beauftragte die Arbeit beginnt und abschließt.

   b. Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass die Checkbox **CAB erforderlich** angezeigt wird, aktivieren Sie es, um anzugeben, dass die CAB-Genehmigung vor der Implementierung erforderlich ist.
   Das Feld **CAB-Datum** im Change Request wird automatisch mit dem Datum im Feld **Startzeit des Meetings** des CAB-Meeting-Formulars aktualisiert.

Automatische Übersetzung

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

c. Wenn es eine ungeplante CI-Aktivität gibt, wählen Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert**, um ermitteln, ob die Änderung nicht autorisiert ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Anforderung.

   Hinweis: Dieses Kontrollkästchen ist nur bei Anforderungen für Notfall-Changes verfügbar.

d. Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass das Feld **CAB-Delegierter** angezeigt wird, wählen Sie den Benutzer aus, der an dem CAB-Meeting teilnimmt, um den Change zu beschreiben.

e. Geben Sie im Feld **CAB-Empfehlung** Anmerkungen oder Empfehlungen für das CAB-Meeting ein.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.
6. Um Change-Konflikte zu erkennen, klicken Sie auf **Konflikte überprüfen**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Überprüfen Sie die Einträge in den zugehörigen Listen, und ändern Sie die Einträge entsprechend.

Zugehörige Standardlisten für Change Requests

Feld	Beschreibung
Betroffene CIs	Liste der CIs (aus der CMDB), die von dem Change betroffen sind. Sie können mehrere betroffene CIs mit einem Change verknüpfen.
Betroffene Services/CIs	Liste von CIs, z. B. Business Services oder CIs aus anderen CI-Klassen, auf die sich das betroffene CI in dem Change auswirkt. Sie können mehrere betroffene CIs mit einem Change verknüpfen.
Serviceangebote	Liste der vom Change betroffenen Serviceangebote. Sie können mehrere Serviceangebote mit einem Change verknüpfen. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn ein Serviceangebot ausgewählt ist. Wenn den betroffenen Services Serviceangebote zugeordnet sind, aktualisieren Sie die zugehörige Liste „Betroffene Services/CIs“, um die Angebote anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie die Standardansicht Ihres Formulars oder der zugehörigen Liste vor Release Paris angepasst haben, können das Feld oder die zugehörige Liste standardmäßig nicht sehen. Ändern Sie das Formular, um sie manuell hinzuzufügen.
Genehmiger	Diese Liste wird automatisch aus dem Workflow generiert. Sie können auch die **Gruppe** von Genehmigern anzeigen, die der Aufgabe zugewiesen sind.
Change-Aufgaben	Die Liste der Aufgaben kann aus einem Workflow erstellt werden. Der Standardworkflow generiert Aufgaben im Status **Implementierung**. Sie können auch eine neue Change-Aufgabe erstellen. Die Werte in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** im

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

Feld	Beschreibung
	Aufgabentyp **Implementierung** müssen innerhalb des im Change Request angegebenen geplanten Start- und Enddatums liegen.
Probleme	Wenn der Change aus einem Problem generiert wurde, wird diese Liste automatisch generiert.
Durch den Change behobene Incidents	Liste der Incidents, für deren Lösung der Change erforderlich ist.
Durch Change verursachte Incidents	Liste der Incidents, die durch die Implementierung des Change verursacht wurden.
CAB-Agendapunkte	Liste von Agendapunkten und Details der jeweiligen Punkte. Beispielsweise die Start- und Endzeit des Meetings, die zugewiesene Zeit für das Meeting, der Status des Meetings und die Entscheidung, die für diesen Agendapunkt getroffen wurde. **Hinweis:** Die zugehörige Liste CAB-Agendapunkte wird nicht im Formular angezeigt, wenn die Liste leer ist. Dieses Feature ist nur für Jakarta-Instanzen verfügbar.

9. Wenn der Change Request bereit für den Übergang in den nächsten Status ist, klicken Sie auf **Freigabe anfordern**.
   Der Status wird basierend auf dem Typ der Change-Anforderung vorwärts verschoben:
   - Status „Bewerten“: Genehmigung auf Gruppenebene für eine normale Change-Anforderung. Genehmigungsdatensätze werden automatisch basierend auf der **Zuweisungsgruppe** erstellt. Sie können Peer Reviews und technische Überprüfungen des vorgeschlagenen Changes durchführen.
   - Status „Genehmigen“: Eine Notfall-Change-Anforderung.
   - Status „Geplant“: Vorab genehmigte Standard-Changes.

   Hinweis: Um den Change-Datensatz per E-Mail zu senden, klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) im Inhaltsrahmen, und wählen Sie **E-Mail** aus. Sowohl der Benutzer, der den Change angefordert hat, als auch der Benutzer, der ihm zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger aufgenommen.

   Um den Kalender anzuzeigen, klicken Sie auf **Kalender anzeigen** in der Titelleiste des Change-Anforderungs-Formulars..

Nächste Maßnahme

Change Requests bearbeiten

Zugehörige Informationen

Status-Modell und Übergänge

Change Requests in die Warteschleife stellen

Konfliktkalender

Change-Anforderung aus einem Configuration Item (CI) erstellen

Erstellen Sie eine Change-Anforderung aus einer Liste von Configuration Items (CIs), oder fügen Sie ausgewählte CIs aus einer Liste zu einem Change-Datensatz hinzu.

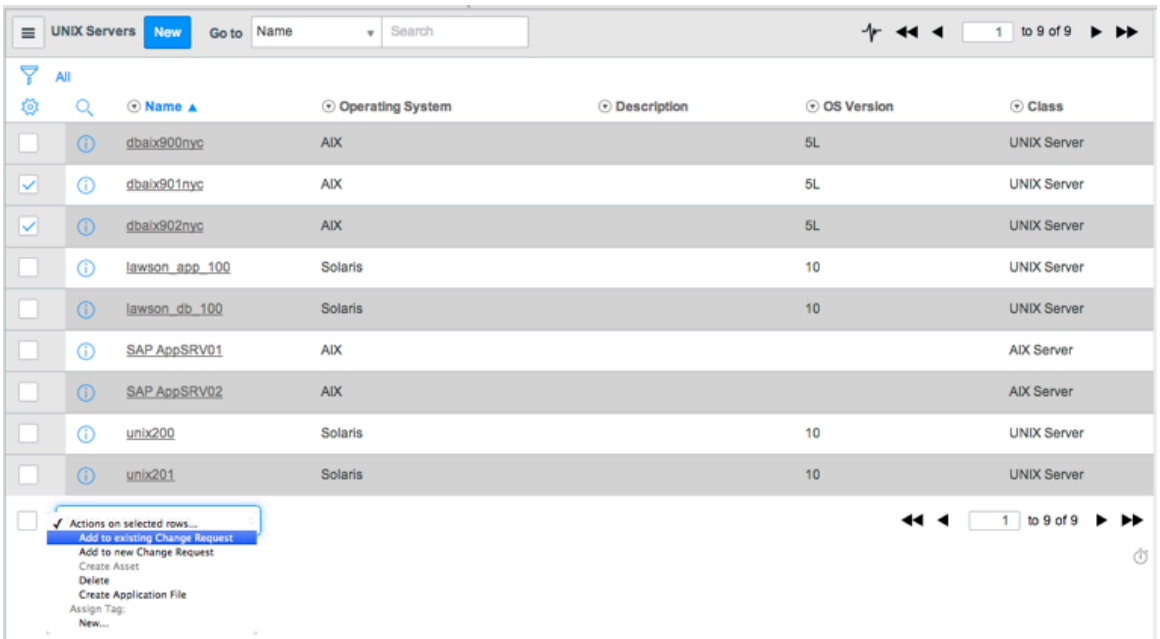
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Prozedur

1. Wählen Sie eine Liste von CIs aus.
   Navigieren Sie beispielsweise zu **Alle** > **Konfiguration** > **Server** > **Unix**.
2. Wählen Sie ein oder mehrere CIs aus der Liste aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Liste Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zu vorhandenem Change Request hinzufügen	Wählen Sie diese Option, um die CIs mit einem bestehenden Change Request zu verknüpfen.
Zu neuem Change Request hinzufügen	Wählen Sie diese Option aus, um die CIs mit einem neuen Change Request zu verknüpfen.



Hinweis: CIs mit der CI-Klasse **Business-Service** werden der zugehörigen Liste **Betroffene-Services/CIs** in der Change-Anforderung hinzugefügt. Die restlichen CIs werden der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzugefügt.

Abhängig von Ihrer Auswahl wird entweder ein bestehender Change Request mit den ausgewählten CIs aktualisiert oder ein neuer Change Request-Datensatz mit den ausgewählten CIs erstellt.

4. Sie können den Change-Datensatz weiterhin wie erforderlich erstellen oder ändern.

Erstellen Sie eine Standard-Change-Anforderung aus dem Katalog

Sie können eine Standard-Change-Anforderung aus den veröffentlichten Katalogvorlagen für Standard-Changes erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Standard-Change-Katalog**.
2. Wählen Sie je nach Typ des Standard-Change, den Sie erstellen möchten, eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Netzwerk-Standard-Changes	Erstellen Sie eine Standard-Change-Anforderung für das Netzwerk.
Server-Standard-Changes	Erstellt eine Standard-Change-Anforderung für Server und angeschlossenen Speicher.

3. Wählen Sie eine Vorlage aus der Sektion **Items** aus.

   Example
   Beispiel: **Netzwerkschalter zum Rechenzentrumsschrank in hinzufügen Netzwerk-Standard-Changes** > **Elemente** Abschnitt.
   Wenn Sie das Katalogelement auswählen, wird ein Standard-Change erstellt. Das Change Request-Formular wird mit Werten aus der Standard-Change-Vorlage angezeigt.
4. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Informationen aus, die Sie haben.

   Example
   Fügen Sie zum Beispiel **Configuration Item** und **Zuweisungsgruppe** hinzu.
5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
6. Vervollständigen Sie alle Informationen in den zugehörigen Listen, die für den Standard-Change Request gelten.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Change Requests kopieren

Sie können Details eines aktiven oder abgebrochenen Change Requests in einen neuen Change Request kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator konfiguriert, welche der folgenden Elemente in den neuen Change Request kopiert werden.

- Der Inhalt, der kopiert wird.
- Die Attribute oder Felder und Werte, die kopiert werden. Alle nicht kopierten Attribute werden auf die Standardwerte zurückgesetzt.
- Die konfigurierten zugehörigen Tabellen, die kopiert werden.

Hinweis: Sie können keine Change-Details aus einem Standard-Change kopieren.

Beim Kopieren eines Change können neue Change-Aufgaben erstellt werden. Wenn Ihrem Change Record Workflows zugeordnet sind, die Change-Aufgaben erstellen, werden diese Change-Aufgaben möglicherweise nicht kopiert, da sie vom Workflow erstellt werden.
Nur manuell angelegte Aufgaben werden kopiert, wenn der Workflow beim Erstellen der Aufgabe das Feld **created_from** in der Tabelle **change_task** auf **Workflow** festgelegt hat. Das Feld **created_from** hat den Standardwert **Manuell**.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie die Change-Anforderung, die kopiert werden soll.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken Sie dann auf **Change kopieren**, um die Change-Details zu kopieren.
   Eine Vorschau des neuen Change Records wird mit Werten aus dem ursprünglichen Quell-Change-Record angezeigt.
4. Bearbeiten Sie die Werte für den neu erstellten Change Record entsprechend.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um einen neuen Change-Anforderungs-Datensatz zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine vorhandene Change-Anforderung kopiert und eine neue erstellt wurde. Ein Benutzer mit ITIL-Rolle prüft, genehmigt, implementiert und schließt anschließend die Change-Anforderung nach Bedarf.
Darüber hinaus können Sie dem neu erstellten Change Request CIs zuordnen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Möglichkeit, eine Change Request zu kopieren

Change-Aufgaben erstellen

Sie können Change-Aufgaben für einen Change Request erstellen. Eine Change-Aufgabe ist eine Arbeit, die mit dem Change Request verbunden ist. Beispielsweise kann es Aufgaben geben, um den Change zu planen, zu implementieren und die Arbeit zu testen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change-Aufgaben können manuell oder von einem Workflow erstellt werden. Das Change Request-Formular hat eine zugehörige Liste **Change-Aufgaben**, die alle manuellen und Workflow-Change-Aufgaben enthält. In dieser zugehörigen Liste können Sie vorhandene Aufgaben bearbeiten oder neue Aufgaben erstellen. Workflow-Change-Aufgaben werden automatisch im Aufgabentyp **Review** generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Change Request aus, dem Sie eine Change-Aufgabe hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Change-Aufgaben** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Change-Aufgaben-Formular

Name	Definition
Configuration Item	Das Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) oder der Service, auf das bzw. den sich die Change-Aufgabe bezieht.
Geplantes Startdatum	Das Datum, an dem Sie mit der Bearbeitung der Aufgabe beginnen möchten.

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

Name	Definition
Geplantes Enddatum	Das Datum, an dem die Change-Aufgabe abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die im Change Request angegeben sind.
Typ	Der Typ der Change-Aufgabe, **Planung**, **Implementierung**, **Testen** oder **Review**. Der Standardworkflow generiert Aufgaben vom Typ **Review**.
Status	Der Status der Change-Aufgabe: ◦ **Ausstehend**: Offen und nicht zugewiesen ◦ **Offen**: Offen und nicht zugewiesen ◦ **In Arbeit**: Offen und aktiv bearbeitet ◦ **Geschlossen**: Inaktiv und geschlossen. Hierfür müssen Abschlusscode und Abschlussnotizen bereitgestellt werden. ◦ **Abgebrochen**
Warten	Die Checkbox **Warten** zeigt an, ob die Change-Aufgabe angehalten ist. Geben Sie Text unter **Grund für Warten** ein, wenn eine Change-Aufgabe in die Warteschleife gestellt wird.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der die Change-Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Change-Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird die Change-Aufgabe automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Eine Zusammenfassung der Aufgabe.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe.

5. Um Arbeitsnotizen für die Change-Aufgabe einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**.
6. Um Gründe für das Schließen der Aufgabe einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Abschlussinformationen**.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Change-Aufgabe wird dem Change Request hinzugefügt. Der zugewiesene Benutzer erhält eine Benachrichtigung, dass ihm eine Aufgabe zugewiesen wurde.

Nicht autorisierte Change-Anforderung

Hier erfahren Sie, wie Sie nicht autorisierte Change-Aktivitäten, die an Konfigurationselementen bzw. Configuration Items (CIs) vorgenommen werden, erfassen und verwalten können, um den Change zu prüfen und rechtzeitig Maßnahmen zu ergreifen.

Im Rahmen der ServiceNow® Service-Mapping-Integration in ServiceNow® ITSM erhält die Anwendung „Change-Management“ eine Event-Benachrichtigung, wenn nicht autorisierte Change-Aktivitäten erkannt werden. Daher wird für das relevante CI eine nicht autorisierte Notfall-Change-Anforderung erstellt. Sie können den nicht autorisierten Change über die Change-Management-Anwendung überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

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

Hinweis: Nicht autorisierte Change-Anforderungen werden nur für die CIs erstellt, die Teil der Anwendungsservices sind. Außerdem gibt es einen Flapper-Algorithmus, der ein Lernmuster verwendet, um Falschmeldungen zu minimieren.

Manchmal identifiziert der Discovery-Prozess (horizontale Erkennung oder Erkennung von oben nach unten) einen Change an einer CI-Eigenschaft, die gemäß Definition möglicherweise kein tatsächlicher Change ist. Diese Identifizierung ist auf einen Messfehler zurückzuführen, oder darauf, dass es sich um eine andere Darstellung desselben Werts handelt, z. B. bei Beachtung der Groß-/Kleinschreibung. Das Lernmuster identifiziert die falsch positive Meldungen (Flapper-Changes) und verhindert das Auslösen der Neuberechnung und Zeitachsen-Aktualisierungen, da Notfall-Change-Anforderungen kritische Aktionen sind. Es empfiehlt sich, falsch positive Meldungen zu vermeiden und nur echte Changes zu melden.

Das Lernmuster identifiziert falsch positive Meldungen wie folgt:

1. Wenn eine mit einem Service verknüpfte CI-Eigenschaft geändert wird, wird der neue Wert (CI-und-Feld-Paar) in der Datentabelle des Flapper protokolliert.
2. Das System führt eine nächtliche Aufgabe aus und führt verschiedene Algorithmen für die erfassten Daten aus, um Muster zu identifizieren, die auf falsch positive Meldungen hinweisen.
3. Das System führt alle relevanten Strategieprädikate für die geänderten CI-Felder mit einem Konfidenzniveau größer als 90 % aus. Dieser Schritt bestimmt, ob alle neuen Werte Falschmeldungen sind oder nicht. Wenn alle neuen Werte falsch positive Meldungen sind, wird der Change ignoriert, und das Modell wird nicht aktualisiert.

   Hinweis: Wenn das CI einer aktiven Change-Anforderung zugeordnet ist, wird dieser Schritt übersprungen.

Eine nicht autorisierte Change-Anforderung wird erstellt, wenn eine ungeplante CI-Change-Aktivität auftritt. Das System löst dann die folgenden Prüfungen aus:

- Das System prüft, ob das Konfigurationselement (CI) einer der zulässigen CI-Klassen angehört. Wenn dies der Fall ist, prüft das System, ob dieses konkrete CI zuvor schon einmal gekennzeichnet wurde. Wurde es schon einmal gekennzeichnet und lag der zuvor erstellte nicht autorisierte Change im Ignorierungszeitraum für Benachrichtigungen, wird keine weitere Aktion ausgeführt. Andernfalls wird weiter geprüft, ob dieses CI mit einer Change-Anforderung verknüpft ist, die den in den Eigenschaften angegebenen Bedingungen entspricht. Falls nicht, wird der erkannte CI-Change als nicht autorisiert gekennzeichnet, und ein *ci.change.unplanned*-Ereignis wird ausgelöst.
- Bei Empfang des Ereignisses *ci.change.unplanned* prüft das Skript, ob das Feld **Ereignisverarbeitung aktivieren** den Wert **true** aufweist. Wenn der Wert **true** ist, wird eine nicht autorisierte Change-Anforderung erstellt. Standardmäßig ist diese Eigenschaft **false**.

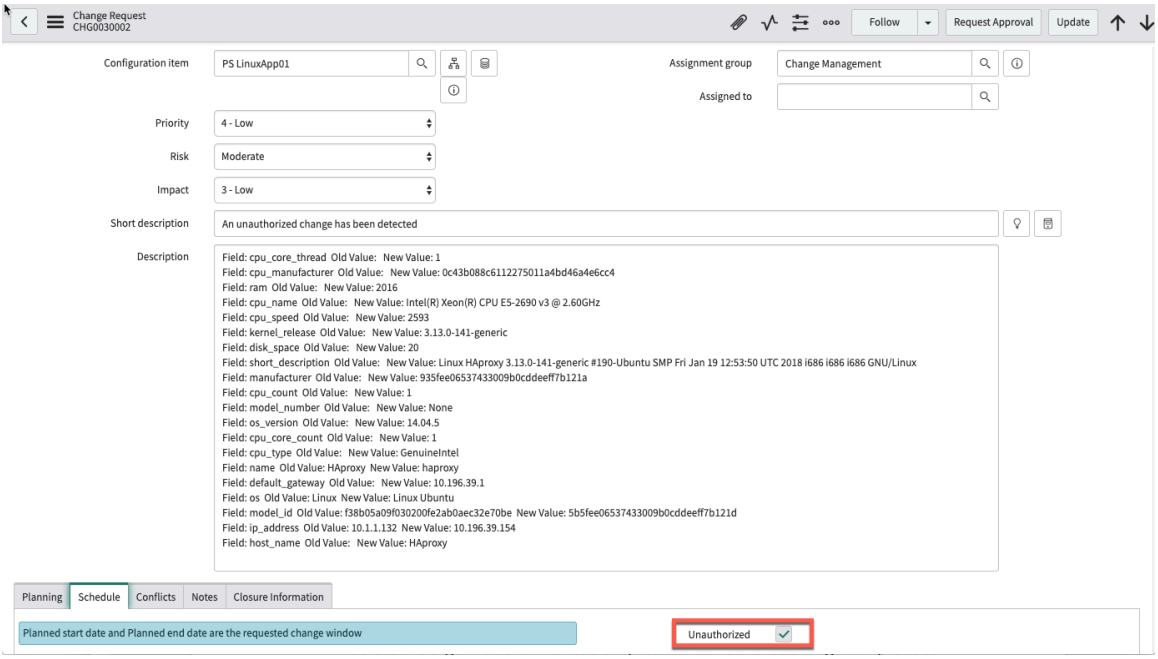
Das Ereignis *ci.change.unplanned*, das generiert wird, löst automatisch die Erstellung einer Change-Anforderung vom Typ „Notfall“ aus.

Mithilfe folgender, im Formular vorab ausgefüllter Angaben können Sie nicht autorisierte Changes identifizieren und prüfen:

- Die Option **Nicht autorisiert** ist aktiviert. Diese Option gibt an, dass der Change nicht autorisiert ist.
- In das Feld **Zuweisungsgruppe** wurde **Change-Management** eingetragen.

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

- Das Feld **Konfigurationselement** wurde mit dem Element gefüllt, an dem der nicht autorisierte Change vorgenommen wurde.
- Im Feld **Beschreibung** werden Angaben zu den geänderten Feldern der Change-Anforderung eingetragen.



Eine E-Mail-Benachrichtigung zur Überprüfung und Genehmigung wird an die Mitglieder von „Zuweisungsgruppe“, „CI-Element verwaltet von“, „Eigentum von“ und „Zugewiesen an“ gesendet. Wenn jedoch viele CI-Changes vorliegen und keine offenen Change-Anforderungen erstellt wurden, welche die CIs einbeziehen, erstellt das System für diese CIs nicht autorisierte Change-Anforderungen. Wenn dieses Ereignis auftritt, erhalten die Mitglieder zahlreiche Benachrichtigungs-E-Mails über nicht autorisierte Changes. in so einem Fall können Sie diese Benachrichtigungen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Benachrichtigung deaktivieren.

Hinweis: E-Mail-Benachrichtigungen werden nur gesendet, wenn ein ungeplanter Change für ein CI vorliegt, das Teil eines Anwendungsservice ist (erkannter oder manueller Service).

Sobald diese Change-Anforderung genehmigt wurde, ändert sich der Status in **Prüfung** und die Anforderung wird über den regulären Prozess geschlossen.

Überprüfung nach der Implementierung zuweisen

Wenn ein Change ohne Genehmigung implementiert wird, ist eine Überprüfung nach der Implementierung erforderlich, um das Risiko und die Auswirkungen des nicht autorisierten Change zu bewerten.

Wenn der nicht autorisierte Change genehmigt wurde, wird eine Change-Aufgabe erstellt, bei der das Feld **Status** den Wert **Prüfung** enthält. Diese Change-Aufgabe wird mit dem Wert **Überprüfung nach der Implementierung** im Feld **Kurzbeschreibung** der Change-Management-Gruppe zugewiesen. Die zugewiesenen Mitglieder, welche die Benachrichtigung erhalten, können die Change-Aufgabe überprüfen und schließen.

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

Einstellungen für nicht autorisierte Changes ändern

Als Change-Manager können Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert** deaktivieren, um eine nicht autorisierte Change-Anforderung in eine Notfall-Change-Anforderung umzuwandeln. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, geben Sie den Grund für diese Änderung im Feld **Arbeitsnotizen**ein.

Wenn Sie ITIL-Benutzer sind, können Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert** deaktivieren, indem Sie aus dem Aufgabendatensatz heraus einen Ausfall erstellen. Das Feld **Typ** muss den Wert `Ausfall` enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Ausfall von einer Aufgabe erstellen.

Hinweis: Wenn ein nicht autorisierter Change ohne zugehörigen Ausfalldatensatz vorliegt, wechselt der Status von **Autorisieren** zu **Prüfung**. Die Status „Zeitplan“ und „Implementieren“ werden übersprungen. Der Status ändert sich, weil die Implementierung für diesen Change bereits erfolgt ist.

Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen deaktivieren

Sie können die Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen deaktivieren, die Sie erhalten, wenn nicht autorisierte Changes vorliegen. Wenn ein Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) aktualisiert wird, das Teil eines Anwendungsservice ist, erkennt das System diese Aktualisierung und überprüft, ob das aktualisierte CI Teil einer offenen Change-Anforderung ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das aktualisierte CI nicht Teil einer offenen Change-Anforderung ist, löst das System eine Change-Anforderung aus und sendet eine Benachrichtigung. Die Anwendung Change-Management verwendet dieses Ereignis, um einen nicht autorisierten Change zu erstellen. Wenn jedoch viele CI-Changes vorliegen und keine offenen Change-Anforderungen erstellt wurden, welche die CIs einbeziehen, erstellt das System für diese CIs nicht autorisierte Change-Anforderungen. Wenn dieses Ereignis auftritt, werden zahlreiche nicht autorisierte Change-Anforderungen ausgelöst und Benachrichtigungen werden an die Mitglieder der Gruppe gesendet. Um dies zu vermeiden, können Sie die Eigenschaft *`Enable event processing`* deaktivieren, bevor Sie die Aktualisierungen durchführen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Eigenschaften von nicht autorisierten Changes finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Eigenschaften.

Hinweis: Aktivieren Sie die Eigenschaft, nachdem Sie alle Aktualisierungen vorgenommen haben. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert wird, werden keine nicht autorisierten Change-Anforderungen erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Nicht autorisierte Change-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Ereignisverarbeitung aktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen wird deaktiviert, und es werden keine Benachrichtigungen gesendet.

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

Nicht autorisierte Change-Eigenschaften

Auf der Seite „Nicht autorisierte Change-Eigenschaften“ können Sie die Fähigkeit zum Erstellen nicht autorisierter Changes aktivieren bzw. deaktivieren und die Kriterien für zusätzliche Eigenschaften nicht autorisierter Changes konfigurieren.

Auf dieser Eigenschaftenseite können Sie zum Beispiel die folgenden Fähigkeiten steuern:

- Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen bei Empfang des Ereignisses *ci.change.unplanned* aktivieren bzw. deaktivieren
- Typ der Change-Anforderungen konfigurieren, die gültig sind und in die Kategorie der nicht autorisierten Changes fallen
- Inaktive Zeit konfigurieren, während der im Fall wiederholter Changes an zuvor gekennzeichneten CIs keine weiteren nicht autorisierten Changes erstellt werden
- Intervallfrequenz für Erkennung konfigurieren
- Zu überwachende CI-Klasse in Change-Anforderung einbeziehen

Hinweis: Überwachte CIs müssen Teil eines Anwendungsservice sein.

Navigieren zu **Wechseln** > **Administration** > **Nicht autorisierte Change-Eigenschaften** um die Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Nicht autorisierte Change-Eigenschaften

Name	Beschreibung
Ereignisverarbeitung aktivieren	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um nicht autorisierte Change-Ereignisse zu erstellen, wenn das Ereignis für einen ungeplanten CI-Change (*ci.change.unplanned*) ausgelöst wird. Standardwert: False
Ignorierungszeitraum für Benachrichtigungen	Geben Sie die Zeitdauer ein, während der Sie das Senden von Benachrichtigungen und die Erstellung nicht autorisierter Changes für ein und dasselbe CI deaktivieren möchten. Standardwert: 1 Tag
Anfrage für Change-Anforderung	Fügen Sie die Abfragebedingungen hinzu, die festlegen, welche Change-Anforderungen gültig sind und zur Kategorie der nicht autorisierten Changes gehören. Sie können beispielsweise eine Bedingung hinzufügen, um für ein bestimmtes CI alle aktiven Change-Anforderungen mit dem Status „Implementieren“ oder „Prüfung“ anzuzeigen. Wenn die angegebenen Bedingungen nicht erfüllt sind, wird der Change zu einem nicht autorisierten Change.
CI-Klasseneinschluss	Wählen Sie die CI-Klassen aus, die Sie einbeziehen möchten, und überwachen Sie sie auf die Erstellung von nicht autorisierten Changes.

Change Requests bearbeiten

Sie können Change Requests genehmigen, implementieren, überprüfen und schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_change_write oder change_manager

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

Wenn Sie Change-Anforderungen bearbeiten, müssen Sie sicherstellen, dass sämtliche Change-Konflikte erkannt wurden und eine Risikobewertung durchgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie eine Change-Anforderung aus, an der Sie arbeiten möchten.
3. Sie können basierend auf Ihrer Rolle die folgenden Aktionen auf einen Change Request anwenden.

Option	Bezeichnung
Change Requests genehmigen oder ablehnen	Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz, und klicken Sie auf **Genehmigen**, um den Change Request zu genehmigen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um ihn abzulehnen. Der Change Request wird auf **Geplant** gesetzt, wenn Sie ihn genehmigen. Wenn Sie ihn ablehnen, wird er auf **Neu** gesetzt.
Change Request implementieren	Klicken Sie auf **Implementieren**, um den Change Request umzusetzen. Der Status des Change Request wird in **Implementieren** geändert. Der Workflow erstellt zwei Change-Aufgaben: **Implementieren** und **Post-implementation testing** (Testen nach der Implementierung). Überprüfen Sie die Change-Aufgaben, und weisen Sie sie je nach Bedarf einem Benutzer oder einer Gruppe zu.
Change Request überprüfen	Klicken Sie auf **Überprüfen**, nachdem Sie die Details des Change Request gelesen haben. Der Change Request wechselt in den Status **Überprüfen**. Alle offenen Change-Aufgaben werden auf **Abgebrochen** gesetzt.
Change Request schließen	Klicken Sie auf **Close** (Schließen), sobald Sie den **Abschlusscode** und etwaige **Abschlussnotizen** im Abschnitt **Informationen zum Abschluss** eingegeben haben. Der Change Request wird geschlossen.
Change Request abbrechen	Klicken Sie im Kontextmenü auf **Cancel Change** (Change abbrechen). Geben Sie an, warum der Change abgebrochen werden soll, und klicken Sie auf **Speichern**. Die Change-Anforderung wird abgebrochen und der Grund für den Abbruch des Change wird in das Feld **Arbeitsnotizen** eingetragen.

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

Hinweis: Manuell erstellte Change-Aufgaben werden nicht automatisch geschlossen oder abgebrochen, wenn der Status von „Implementieren“ zu „Überprüfen“ geändert wird. Sie müssen zuerst die Change-Aufgaben und die Change-Anforderung schließen.

Anwender mit der Rolle „approval_user“, die Change-Anforderungen genehmigen, haben keinen Zugriff auf die Change-Anforderung selbst. Die folgenden Informationen werden im Genehmigungsdatensatz zur Verfügung gestellt, damit diese Benutzer die richtige Genehmigungsentscheidung treffen können:

- Nummer
- Angefordert von
- Konfigurationselement
- Typ
- Geplantes Startdatum
- Risiko
- Geplantes Enddatum
- Auswirkung
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Begründung
- Implementierungsplan
- Risiko- und Auswirkungsanalyse
- Rückfallplan

Sie können dem Change Request-Aktivitätsprotokoll auch einen Genehmigungsverlauf hinzufügen. Klicken Sie auf das Aktivitätsfilter-Symbol, und wählen Sie **Approval history** (Genehmigungsverlauf) aus der Liste aus. Bei jeder Änderung im Genehmigungsprozess, beispielsweise durch eine Genehmigung, eine Ablehnung oder Anmerkungen, wird das Aktivitätsprotokoll aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Change-Anforderungen erstellen

Change-Anforderungen zugeordnete CIs

Sie können Change-Anforderungen über zugehörige Listen im Formular „Change-Anforderungen“ zusätzliche CIs oder Services zuordnen. Außerdem können Sie CIs über die Karte mit den Abhängigkeitsansichten einer Change-Anforderung zuordnen.

Über die zugehörigen Listen **Betroffene CIs** und **Betroffene Services/CIs** lassen sich CI-Changes verwalten.

Wenn Sie zum ersten Mal auf eine Change-Anforderung zugreifen und mit diesen zugehörigen Listen arbeiten, können Sie CIs mithilfe der Konfigurationsklasse über alle CI-Klassen hinweg identifizieren. Sie können die Konfigurationsklasse manuell ändern, um die Liste zu filtern und die Auswahl der CIs einzuschränken. Möchten Sie beispielsweise nur nach Linux-Servern filtern, wählen Sie **Linux Servers** (Linux-Server) unter **Configuration Class** (Konfigurationsklasse) aus.

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

Sie können auch Filter erstellen und speichern, um schnellen Zugriff auf häufige CI-Suchen zu ermöglichen. Wenn Sie das nächste Mal auf den Change Request zugreifen, wird im Feld **Configuration Class** (Konfigurationsklasse) die zuletzt zugeordnete CI-Klasse angezeigt. Dieser automatische Filter stellt sicher, dass relevante CIs angezeigt werden.

Sobald Sie die CIs identifiziert haben, die von der Change-Anforderung betroffen sind, können Sie sie zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs** im Change Request hinzufügen. Nach dem Speichern der betroffenen CIs können Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und die Option **Betroffene Services aktualisieren** auswählen. Diese Option füllt die zugehörigen Listen **Betroffene Services/CIs** basierend auf dem primären CI, also dem im Formular angegebenen CI.

Die zugehörigen Listen **Betroffene Services/CIs** und **Serviceangebot** bilden eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen der Aufgabentabelle [task] und der CMDB-Tabelle [cmdb_ci] ab. In der zugehörigen Liste sind betroffene CIs aufgeführt, zum Beispiel Business Services, andere CI-Klassen und die betroffenen Angebote. Sie können diese zugehörige Liste jedem beliebigen Aufgabenformular hinzufügen, z. B. einem Incident-Formular oder einem Problemformular. Bei Bedarf können Sie die Angaben zu den betroffenen Services und Serviceangeboten auch manuell eingeben.

Hinweis:

- Manuell hinzugefügte CIs werden nicht bei jeder Aktualisierung der betroffenen Services gelöscht. Die zu den CIs gehörenden Business-Services werden jedoch in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/CIs** angezeigt.
- „Betroffene Services aktualisieren“ war bisher nur für die Tabelle „Change-Anforderung“ verfügbar. Ab diesem Release ist die Option auch für Tabellen verfügbar, die die Aufgabentabelle erweitern. Die Liste dieser Tabellen wird von der Eigenschaft *com.snc.task.refresh_impacted_services* gesteuert. Diese UI Action befüllt die zugehörige Liste „Betroffene Services/CIs“ basierend auf dem primären CI, also dem im Formular genannten CI.
- Die Liste „Betroffene Services“ enthält Anwendungsservices, die von Service-Mapping erkannt wurden.

Betroffene CIs über Abhängigkeitsansichten zu Change-Anforderungen hinzufügen

Sie können Abhängigkeitsansichten verwenden, um abhängige CIs zu identifizieren, die von einer Change-Anforderung betroffen sind. Diese CIs lassen sich dann der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald eine Change-Anforderung einem Konfigurationselement zugeordnet wird, können Sie über Abhängigkeitsansichten auf die Change-Anforderung zugreifen. In Abhängigkeitsansichten lässt sich leicht beurteilen, welche Services von der Change-Anforderung betroffen sind.

Falls die zugehörige Liste **Betroffene CIs** noch nicht im Change Request-Formular angezeigt wird, kann der Administrator das Formular so konfigurieren, das sie zu sehen ist.

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

Prozedur

1. Klicken Sie in der Change-Anforderung neben dem Feld **Konfigurationselement** auf das Abhängigkeitsansichten-Symbol.

   Hinweis: Wenn einem CI kritische Change-Anforderungen für eine Datenbank angefügt sind, enthält die Karte alle Business Services, die auf diese Datenbank angewiesen sind. Unten links neben dem Datenbanksymbol wird ein blinkendes Symbol angezeigt, das auf Probleme mit dem Knoten hinweist.

   Das Configuration Item wird zusammen mit allen abhängigen CIs in der Karte angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem CI, um eine Liste der dem CI zugeordneten Aufgaben und Probleme anzuzeigen.
   Die Liste kann eine oder mehrere Change-Anforderungen sowie im Anschluss auszuführende Auditaufgaben enthalten. Sie können jeden Datensatz aus dieser Liste öffnen.
3. Klicken Sie auf die Aufgabennummer, um die vollständige Liste der mit dem CI verknüpften Aufgaben anzuzeigen.
   Sie können den Benutzer sehen, der dem Change Request zugewiesen ist, und den Datensatz öffnen, falls Sie weitere Informationen sehen möchten.
4. Wenn Sie die Kartenkonfiguration ändern möchten: Wählen Sie im Feld **Layout** ein Format aus, oder filtern Sie die Karte im Filterbereich.
   In der Abhängigkeitsansichten-Karte sind alle betroffenen CIs hervorgehoben, die von der Datenbank oder einem anderen CI abhängen.
5. Wenn Sie dem Change ein betroffenes CI hinzufügen möchten: Klicken Sie auf den Pfeil neben dem hervorgehobenen Knoten, und wählen Sie **Add Affected CIs** (Betroffene CIs hinzufügen) aus.
6. Laden Sie das Change Request-Formular neu.
   Das hinzugefügte CI wird jetzt in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Abhängigkeitsansichten

Change Requests mehrere CIs zuordnen

Sie können einem einzigen Change Request mehrere betroffene CIs zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den **Konfigurationselement** > **Konfiguration** > **CI-Klassen Manager**.

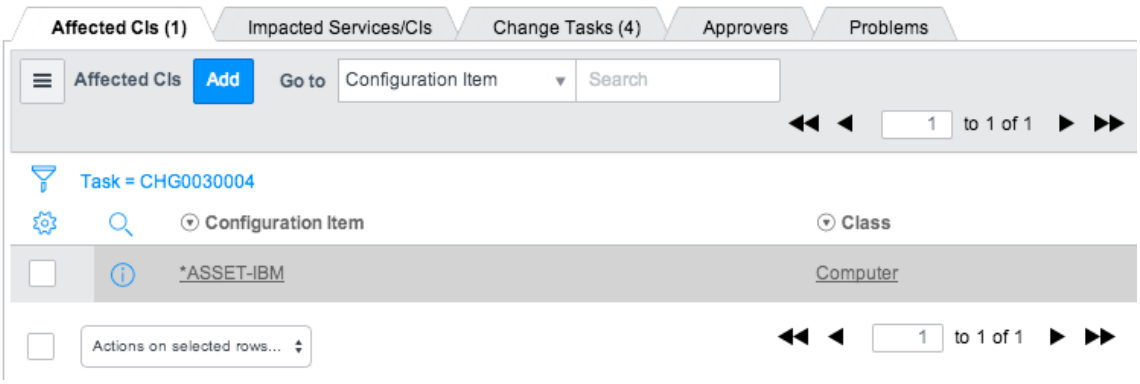
In der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ wird ein neuer Filter für die Prinzipalklasse hinzugefügt. Sie können diese Funktionalität über die Systemeigenschaft *com.snc.task.principal_class_filter* steuern. Die Eigenschaft enthält alle Aufgabentypen, auf die der Prinzipalklassenfilter angewendet wird.

Wenn Sie einen Change Request erstellen, können Sie diesem Change Request über die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder die zugehörige Liste **Betroffene Services/CIs** im Change Record mehrere CIs hinzufügen. Betroffene CIs können nur hinzugefügt werden, solange der Change Request den Status **Neu** hat.

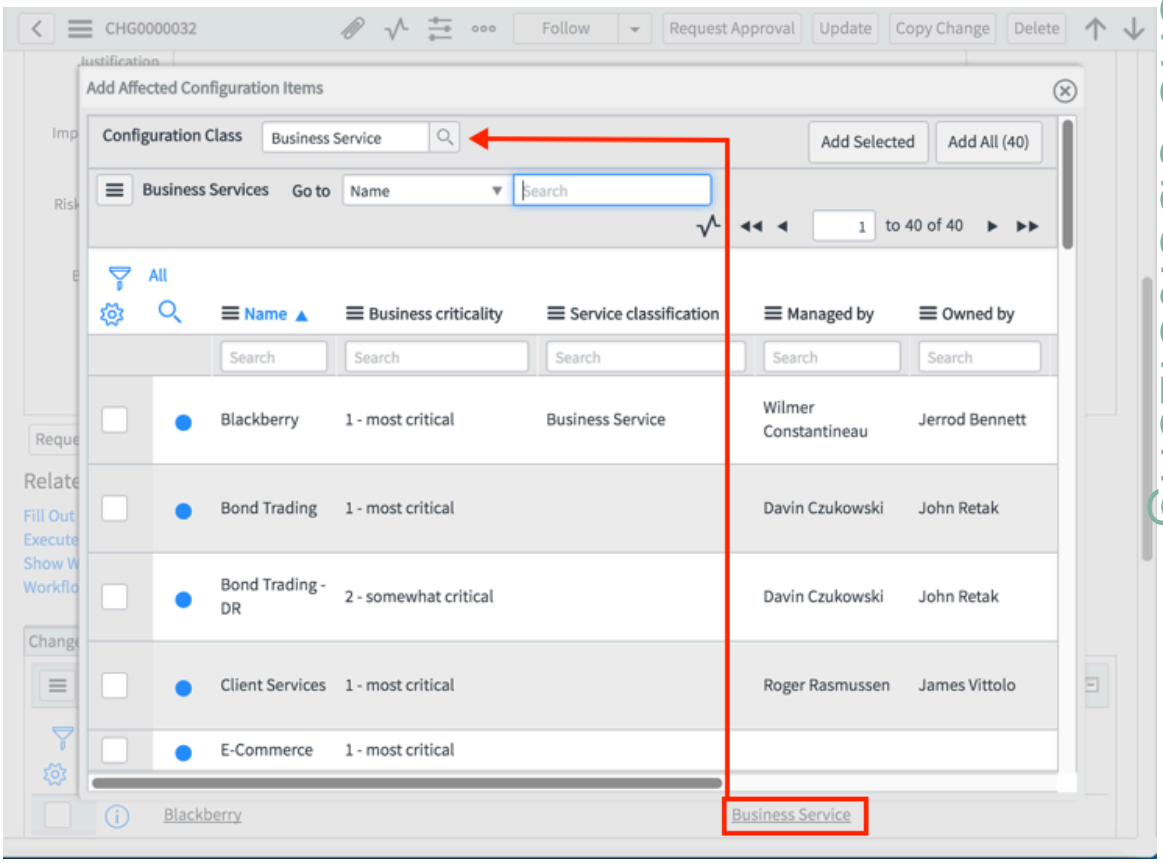
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen** und wählen Sie einen Change-Anforderungsdatensatz aus.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** oder in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/CIs** auf **Hinzufügen**.



3. Wählen Sie aus der im Pop-up-Fenster angezeigten CI-Liste die betreffenden CIs aus. Das Pop-up-Fenster mit der Liste **Betroffene CIs** wird nach der Konfigurationsklasse des zuletzt hinzugefügten CI gefiltert. Dieser automatische Filter stellt sicher, dass relevante CIs angezeigt werden. Sie können die Klasse bei Bedarf ändern, damit andere CIs aufgeführt werden.



Im Pop-up-Fenster **Betroffene Services/CIs** werden alle CIs aufgelistet und Standardfilteroptionen angezeigt. Sie können selbst erstellte Filter auch speichern, um schnelleren Zugriff auf häufige CI-Suchen zu ermöglichen.

Automatische Übersetzung

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

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie die hinzuzufügenden CIs aus, und klicken Sie auf **Add Selected** (Ausgewählte hinzufügen), um die ausgewählten CIs dem Change Request hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Add All** (Alle hinzufügen), um dem Change Request alle CIs in der Liste hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

Massen-CI-Update

Ein betroffenes CI mit einem berechneten Anwendungsservice hinzufügen

Im Change-Anforderung-Formular können Sie ein betroffenes CI hinzufügen, das einem berechneten Anwendungsservice zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie eine Change-Anforderung aus, der betroffene CIs hinzugefügt werden sollen.
3. Scrollen Sie im Change-Anforderung-Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs** und dann auf **Hinzufügen**, um der Change-Anforderung ein betroffenes CI hinzuzufügen.

   Hinweis: Sie können die betroffenen CIs in eine Excel-Datei exportieren. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Change-Anforderung, und öffnen Sie sie in einem neuen Fenster. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Konfigurationselement**, und wählen Sie **In Excel exportieren** aus.

5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Betroffene Services neu laden**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Services/CIs**, um alle dynamischen Services anzuzeigen, die dem betroffenen CI zugeordnet und von der Change-Anforderung betroffen sind.

Massen-CI-Update

Mit dem Plugin „Massen-CI-Update“ können Benutzer das gleiche Update auf eine Reihe von CIs einer bestimmten CI-Klasse anwenden. Das Plugin „Change-Management – Massen-CI-Update“ sollte verwendet werden, wenn das Plugin „Change-Management – Statusmodell“ aktiviert ist.

Um diese Funktionen zu nutzen, aktivieren Sie das Plugin „Change-Management – Massen-CI-Update“.

Hinweis: Diese Funktion ist nur für normale und Notfall-Changes verfügbar.

Wenn Sie das Plugin „Change-Management – Massen-CI-Update“ aktivieren, wird die Checkbox **Massenaktualisierung der CI-Klasse** auf dem Change Request-Formular angezeigt. Wenn ausgewählt, wird eine Registerkarte **Massenaktualisierung der CI-Klasse** angezeigt, in der Änderungen für die Configuration Items vorgeschlagen werden, die mit der Klasse übereinstimmen, die der zugehörigen Liste des betroffenen CIs bei diesem Change zugeordnet sind.

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

Wenn der Change in den Status „Implementieren“ wechselt, wird das erforderliche Update für jedes CI im Zusammenhang mit der Change-Anforderung erstellt. Diese Updates können dann im Status „Implementieren“ oder „Überprüfen“ angewendet werden.

Hinweis: Sie können Konfigurationselemente (CIs) nicht hinzufügen oder löschen, wenn die Change-Anforderung den Status **in Bearbeitung** aufweist und nicht genehmigt ist.

Zugehörige Informationen

Change-Management - Massen-CI-Update aktivieren

Change Requests mehrere CIs zuordnen

Status-Modell und Übergänge

Ein Formular konfigurieren

Massen-CI-Update verwenden

Sie können die vorgeschlagenen Changes in Change-Anforderungen verwenden, um ein und dieselbe Aktualisierung auf mehrere CIs einer bestimmten CI-Klasse anzuwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:** und wählen Sie **Normal** oder **Notfall** aus.
2. Aktivieren Sie die Checkbox **Mass update CI class** (Massenaktualisierung der CI-Klasse). Die Registerkarte bzw. der Formularabschnitt **Massenupdate CI-Klasse** wird angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Massenupdate CI-Klasse** die zu aktualisierende CI-Klasse aus.

   Die dynamische CI-Gruppe kann nicht ausgewählt werden. Bei Verwendung von Massen-Updates muss eine bestimmte CI-Klasse ausgewählt werden. Es darf keine Gruppe mit unterschiedlichen CI-Klassen ausgewählt werden.

   Standardmäßig ist die übergeordnete Tabelle CMDB [cmdb_ci] ausgewählt. Suchen Sie nach dem Klassennamen. Geben Sie dazu beispielsweise `linux` oder `email` ein.

   Hinweis: Wenn Sie im Feld **Konfigurationselement** eine dynamische CI-Gruppe ausgewählt haben, werden die Konfigurationselemente aktualisiert, die Teil der dynamischen Gruppe sind und zur ausgewählten CI-Klasse gehören. Wenn beispielsweise die von Ihnen ausgewählte dynamische CI-Gruppe aus Linux-Servern, Computern und Netzwerk-Switches besteht und Sie Linux-Server für die CI-Klasse mit vorgeschlagenen Änderungen auswählen, werden in der dynamischen Gruppe nur die Linux-Server aktualisiert.

4. Geben Sie die vorgeschlagenen Changes ein, die auf alle betroffenen CIs angewendet werden sollen.
   Jedes Mal, wenn Sie ein Feld und einen Wert auswählen, wird eine weitere Zeile angezeigt. Falls Sie einen vorgeschlagenen Change irrtümlicherweise eingegeben haben: Klicken Sie neben der betreffenden Zeile auf **X**, um ihn zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Öffnen Sie den gesendeten Change Request.

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

7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ auf **Hinzufügen**.
   Das Fenster „Add Affected Configuration Items“ (Betroffene Configuration Items hinzufügen) wird geöffnet. Hier werden ausschließlich die CIs in der ausgewählten CI-Klasse aufgeführt.
8. Wählen Sie ein oder mehrere CIs aus, und klicken Sie auf **Add Selected** (Ausgewählte hinzufügen) oder **Add All** (Alle hinzufügen).
   Wenn Sie die CI-Klasse nach der Auswahl der betroffenen CIs ändern, wird die Liste beim Speichern des Datensatzes gelöscht.
9. Fahren Sie mit dem Change-Management-Prozess für die Change-Anforderung fort.
10. Klicken Sie auf **Vorgeschlagene Änderungen übernehmen**, sobald der Datensatz den Status „Implementieren“ oder „Überprüfen“ erreicht.
    Eine Nachricht informiert Sie darüber, dass die vorgeschlagenen Changes auf alle betroffenen CIs angewendet wurden.

> **Hinweis:** Wenn Sie Massen-CI-Changes ohne die Funktion für Massen-CI-Updates verwenden, werden die vorgeschlagenen Changes angewendet, sobald die Change-Anforderung geschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Massen-CI-Update

Change-Management - Massen-CI-Update aktivieren

Change-Anforderungen erstellen

Change Requests in die Warteschleife stellen

Sie können eine Change-Anforderung in den Wartestatus versetzen, um zusätzliche Informationen für die erstellte Change-Anforderung zu erhalten.

Vorbereitungen

Die folgenden Plugins müssen aktiviert werden, damit die Funktionalität **Warten** zwischen Change-Aufgabe und Change Request synchronisiert werden kann:

- Change-Management – Core [com.snc.change_management]
- Change-Management – Statusmodell [com.snc.change_management.state_model]

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_change_write oder change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change-Aufgaben erben einige Statusbedingungen von dem übergeordneten Change Request, zu dem sie in Beziehung stehen. Sobald ein Change Request in die Warteschleife gestellt wird, gelten für ihn folgende Bedingungen:

- Wenn der Change auf Genehmigung wartet, werden die ausstehenden Genehmigungen als **No Longer Required** (Nicht länger erforderlich) markiert. Sobald der Change Request nicht mehr auf **Warten** gesetzt ist, werden die ausstehenden Genehmigungen wieder aktiviert und auf **Awaiting approval** (Wartet auf Genehmigung) gesetzt.
- Der Change kann nur in den Status **Abgebrochen** wechseln, während er den Status **Warten** hat.
- Wird ein Change Request abgebrochen, während er auf **Warten** gesetzt ist, dann wird das zugehörige Flag **Warten** auf **falsch** gesetzt. Der Change kann dann nicht abgebrochen werden, ist aber weiterhin im Status **Warten**.
- Wenn der Change Request auf **Warten** gesetzt ist, wird der Wert des Felds **Warten** für alle aktiven Change-Aufgaben dieses Change Requests auf **wahr** gesetzt, und der **Grund für die Wartestellung** wird aus dem Change Request in die Change-Aufgaben kopiert.

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

- Wenn Sie die Checkbox **Warten** in einem Change Request deaktivieren, wird das Feld **Warten** für alle aktiven Change-Aufgaben dieses Change Request auf **falsch** gesetzt, und der **Grund für die Wartestellung** wird aus den Change-Aufgaben gelöscht.
- Wenn der Change Request abgebrochen wird, werden auch alle aktiven Change-Aufgaben abgebrochen, die zu dem Change Request in Beziehung stehen.
- Ein Change Request kann nur geschlossen werden, wenn alle aktiven Change-Aufgaben, die zu dem Change Request in Beziehung stehen, geschlossen oder abgebrochen wurden. Andernfalls wird ein Pop-up-Fenster mit der Meldung angezeigt, dass noch Change-Aufgaben offen sind, die zunächst geschlossen werden müssen.
- Werden bereits vorhandene Change-Aufgaben manuell in die Warteschleife gestellt, werden diese Change-Aufgaben nicht überschrieben, wenn der Change Request in den Status **Warten** versetzt wird. Ebenso gilt, dass manuell in die Warteschleife gestellte Change-Aufgaben im Status **Warten** verbleiben, wenn der zugehörige Change Request aus der Warteschleife genommen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden Change Request.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Warten**.
4. Geben Sie in das Feld **On hold reason** (Grund für die Wartestellung) ein, aus welchem Grund der Change Request in die Warteschleife gestellt wird.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Status-Modell und Übergänge

Change-Anforderungen erstellen

Betroffene Services und CIs aufgrund von Changes aktualisieren

Die Datensätze in den zugehörigen Listen für betroffene Services und CIs, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen werden auf Basis der betroffenen CIs aktualisiert. Sie können die betroffenen Services und CIs identifizieren und entsprechend handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktualisierung betroffener Services in einem Change-Anforderungsformular wird auf eine der folgenden Arten ausgeführt:

- Konflikterkennung: Wenn eine Konflikterkennung ausgelöst wird, kann die Aktualisierung betroffener Services initiiert werden. Die Eigenschaft **Geschäfts- oder Anwendungsservices im Zusammenhang mit CIs mit Konflikten in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs/Services“ automatisch berücksichtigen** (*`change.conflict.populateimpactedcis`*) steuert, ob die zugehörige Liste „Betroffene Services/CIs“ aktualisiert werden soll. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, wird die Skripteinbindung `ChangeUtils` aufgerufen, die eine *`refreshImpactedServices`*-Methode für die aktuelle Change-Anforderung aufruft.
- Automatisch, wenn die Change-Anforderung aus dem Status „Neu“ wechselt: Betroffene Services werden aktualisiert, wenn die Change-Anforderung aus dem Status „Neu“ wechselt und die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ nicht geändert werden kann.
- Manuell, wenn im Kontextmenü die Option **Betroffene Services neu laden** ausgewählt wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Change-Datensatz, für den Sie die zugehörigen Listen aktualisieren möchten, deren Werte auf betroffenen CIs basieren.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und wählen Sie **Betroffene Services neu laden** aus.
   Die Datensätze in den zugehörigen Listen „Betroffene Services/CIs“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ werden gemäß dem folgenden Flow aktualisiert:
   - Wenn die Eigenschaft *change.refresh_impacted.include_affected_cis* auf „true“ gesetzt ist, werden alle Services aus der Tabelle „svc_ci_assoc“ abgerufen. Wenn die Eigenschaft auf „false“ gesetzt ist, werden Services aus der Skripteinbindung `CIUtils` abgerufen.
   - Wenn die Eigenschaft *change.conflict.populateimpactedcis* auf „true“ gesetzt ist, werden zusätzliche Services von ChangeCollisionHelper abgerufen und der Liste der Services hinzugefügt.
   - Wenn das Plugin „Service-Mapping“ aktiv ist, werden Anwendungsservices abgerufen. Diese werden abgerufen, wobei der Zuordnungstyp **Runs On** lautet und das untergeordnete Zuordnungselement eines der CIs in der betroffenen Liste ist.

   Sobald all diese Services korreliert sind, wird eine neue Liste hinzugefügt und die vorhandenen Elemente werden aus der zugehörigen Liste entfernt, in der die Kennzeichnung **manually_added** auf „false“ gesetzt ist. Die Liste der Services wird dann zum Befüllen der Geschäftsanwendungen und Serviceangebote verwendet, wenn die entsprechenden Eigenschaften aktiviert sind.

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services

Verwenden Sie die Eigenschaften für die Funktion zum Neuladen betroffener Services, um die Funktion zu aktivieren oder zu deaktivieren und um Kriterien für zusätzliche Eigenschaften für sie zu konfigurieren.

Durch die Konfiguration dieser Eigenschaften können Sie zum Beispiel die folgenden Fähigkeiten steuern:

- Einschließen des primären Konfigurationselements oder aller Elemente in die zugehörige Liste „Betroffene CIs“.
- Verarbeitung der Aktualisierung der betroffenen Services als Ereignis.
- Befüllen der Geschäftsanwendungen und Serviceangebote über die zugehörige Liste „Betroffene Services“.

Die folgenden Eigenschaften finden Sie in sys_properties.list und auf der Seite „Eigenschaften“.

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Bei „true“ werden alle in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ aufgeführten Konfigurationselemente überprüft. Diese Konfigurationselemente werden mit der Zuordnungstabelle für

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

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Anwendungsservices (svc_ci_assoc) verglichen, da dies ein schnellerer Prozess ist und auch ein präziseres Beziehungsbild zurückgibt. Es werden alle Services aus der Tabelle „svc_ci_assoc“ abgerufen. • Wenn die Eigenschaft false ist, wird nur das CI im Change-Formular verwendet. Dabei wird die Methode der Durchquerung der cmdb-Baumstruktur verwendet, um die Services zu finden. Die Services werden aus der Skripteinbindung `CIUtils` abgerufen. **Hinweis:** Wenn im Change-Formular dynamische CI-Gruppen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt werden, da sich die Zuordnungen in der Tabelle „svc_ci_assoc“ befinden. Wenn zum Beispiel ein Business-Service in einen Anwendungsservice konvertiert wird, werden dabei alle in der Tabelle „svc_ci_assoc“ enthaltenen Ebenen berücksichtigt.
change.conflict.populateimpactedcis	Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, werden von der Skripteinbindung `ChangeCollisionHelper` die Konfigurationselemente geprüft, die in der Liste der Konflikte mit der Zuordnungstabelle für Anwendungsservices (svc_ci_assoc) und der Tabelle (cmdb_ci_service) identifiziert wurden. So kann geprüft werden, ob es Business Services gibt, die direkt betroffen sind.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Bei „true“ wird der Prozess zum Aktualisieren der betroffenen Services über ein Ereignis durchgeführt. Dieser Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, und Sie werden in Notify mit einer Nachricht benachrichtigt, dass der Prozess abgeschlossen wurde. • Bei „false“ wird dies in Ihrer Sitzung ausgeführt. Da dies nicht im Hintergrund ausgeführt wird, erfolgt bei Abschluss keine Benachrichtigung.

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

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Bei „true“ wird die zugehörige Liste „Serviceangebote“ anhand der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“ gefüllt. • Bei „false“ wird die zugehörige Liste in keiner Weise gefüllt oder geändert.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Bei „true“ wird die zugehörige Liste „Geschäftsanwendungen“ anhand der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“ gefüllt. • Bei „false“ wird die zugehörige Liste nicht gefüllt oder geändert.
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Bei „true“ wird im Formular „Change-Anforderung“ die Nachricht `Refresh impacted services is initiated` (Das erneute Laden betroffener Services wurde initiiert) angezeigt. • Bei „false“ wird die Nachricht `Refresh impacted services is initiated` (Das erneute Laden betroffener Services wurde initiiert) nicht angezeigt.

Richtlinien für Change-Genehmigungen erstellen

Verwenden Sie die Change-Genehmigungsrichtlinie, um Change-Genehmigungsdefinitionen zu erstellen, und den Workflow für Change-Genehmigungsrichtlinien, um den Genehmigungsprozess für Change-Anforderungen zu steuern.

Freigabedefinitionen erstellen

Verwenden Sie Genehmigungsdefinitionen, um eine Reihe von Kriterien zu definieren, die automatisch ausgewertet werden, bevor die Richtlinie als genehmigt markiert wird.

Vorbereitungen

In den Genehmigungsdefinitionen können Sie Definition für Folgendes festlegen:

- Ob die Genehmigung benutzer- oder gruppenbasiert ist.
- Ob sie im Namen eines Benutzers automatisch genehmigt oder abgelehnt werden soll.
- Ob eine Antwort auf die Genehmigung erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: change_manager oder admin

Hinweis: Genehmigungsdefinitionen können nur einmal angewendet werden, wenn mehreren angewendeten Entscheidungen dieselben Genehmigungsdefinitionen zugeordnet sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Genehmigungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Gibt den Namen der Genehmigungsdefinition an.
Obligatorisch	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, zeigt dies, dass die Change-Genehmigungsrichtlinie warten soll, bis eine Antwort von der von der Definition generierten Genehmigung vorliegt.
Genehmigungsaktion	Ermöglicht die Auswahl des Typs des zu erstellende Genehmigungsdatensatzes. ◦ **Genehmigen**: Generiert einen Genehmigungsdatensatz, dessen Status auf **Genehmigt** festgelegt ist. Weisen Sie den Benutzer zu, der dem Datensatz im Feld **Benutzer** zugeordnet werden soll. ◦ **Ablehnen**: Generiert einen Genehmigungsdatensatz, dessen Status auf **Abgelehnt** festgelegt ist. Weisen Sie den Benutzer zu, der dem Datensatz im Feld **Benutzer** zugeordnet werden soll. ◦ **Benutzergenehmigung hinzufügen**: Fügt einen Genehmigungsdatensatz für den Benutzer hinzu, der im Feld **Benutzer** angegeben ist. Wenn die Genehmigung erforderlich ist, bevor die Richtlinie genehmigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**. ◦ **Gruppengenehmigung hinzufügen**: Fügt Genehmigungsdatensätze für die Mitglieder der Gruppe hinzu, die im Feld **Gruppe** aufgeführt sind. Wenn die Genehmigung erforderlich ist, bevor die Richtlinie genehmigt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**. Wenn die Aktion `Gruppengenehmigung hinzufügen` ausgewählt ist, legt das Feld **Warten auf** fest, wann eine Genehmigungsaktion als erfüllt betrachtet werden soll.
Genehmigerquelle	Ermöglicht Ihnen, die Quelle des Benutzer- oder Gruppengenehmigers auszuwählen.

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

Feld	Beschreibung
	◦ **Genehmigungsdefinition**: Ermöglicht die Auswahl eines bestimmten Benutzers oder einer Gruppe. ◦ **Change-Anforderung**: Ermöglicht die dynamische Bestimmung des Benutzers oder der Gruppe durch ein Referenzfeld aus der Tabelle „change_request“.
Warten auf	Bestimmt das Genehmigungs-Timing. ◦ **Erste Antwort**: Wartet auf die erste Antwort der Gruppe. ◦ **Alle Antworten**: Wartet auf alle Antworten der Gruppe. Alle Mitglieder der Gruppe müssen zustimmen, damit die Genehmigungsentscheidung genehmigt wird. ◦ **Prozentsatz der Benutzer:** Legen Sie im Feld „Prozentsatz“ einen Prozentsatz an Benutzern fest, der für die Genehmigung erforderlich ist. Die möglichen Werte sind: ▪ Leer: Die erste Antwort erfüllt die Genehmigungsentscheidung. ▪ Kleiner oder gleich 0 %: Die erste Antwort erfüllt die Genehmigungsentscheidung. ▪ Größer oder gleich 100 %: Alle Antworten sind erforderlich. ▪ Zwischen 0 und 100 %: Der angegebene Prozentsatz der Antworten ist erforderlich. **Hinweis:** Der Prozentsatz wird auf die nächste Ganzzahl gerundet. 2,49 wird auf 2 abgerundet, 2,5 hingegen auf 3 aufgerundet.

Hinweis: Wenn Sie Benutzer oder Gruppen hinzufügen, an die Sie die Genehmigung senden möchten, geben Sie für **Genehmigungsdefinition** den Wert `Genehmigerquelle` an.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richtlinien für Change-Genehmigungen erstellen

Verwenden Sie eine Change-Genehmigungsrichtlinie, um Genehmigungen zu definieren, die für Ihre Änderung generiert werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Genehmigungsrichtlinie zu erstellen.
3. Geben Sie den **Namen** der Richtlinie ein.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführung** eine Option aus, um den Ansatz für die Ausführung Ihrer Entscheidung festzulegen.
   - **Erste Entscheidung, die übereinstimmt**: Verwendet die erste übereinstimmende Entscheidung in der aufsteigenden Reihenfolge des Werts, der in der Spalte **Reihenfolge** der **Entscheidungsliste** definiert ist. Die zugehörige Genehmigungsdefinition wird angewendet.
   - **Alle übereinstimmenden Entscheidungen ausführen**: Verwendet alle übereinstimmenden Entscheidungen und wendet die zugehörige Genehmigungsdefinition an.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Richtlinie aus.
7. Fügen Sie der Richtlinie ihre Entscheidungen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um weitere Richtlinieneingaben und -entscheidungen hinzuzufügen, lesen Sie unter Richtlinieneingaben erstellen und Entscheidungsdatensätze erstellen nach..

Richtlinieneingaben erstellen

Richtlinieneingaben sind Variablenquellen, die Sie bei der Bewertung von Entscheidungen zur Festlegung der Genehmigungsaktion verwenden können. Sie können mehrere Richtlinieneingaben erstellen, um die erstellte Entscheidung auszuwerten und um auf die Tabelle mit den Change-Anforderungen und auf alle Referenzen, die sich auf sie beziehen, zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Sie können mehrere Richtlinieneingabetypen erstellen. Standardmäßig ist die Richtlinieneingabe **change_request** des Typs *Reference* für alle Change-Typen verfügbar. Diese Richtlinieneingabe ermöglicht den Zugriff auf die Tabelle „Change-Anforderung“ und alle Referenzen, die sich auf sie beziehen. Für eine normale Change-Richtlinie ist eine zusätzliche Richtlinieneingabe **manager_approved** des Typs *True/false* verfügbar.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zusätzliche Richtlinieneingaben zu definieren:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigungen**.
2. Erstellen Sie eine Richtlinie für Change-Genehmigungen, oder öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellen.
3. Klicken Sie in der Registerkarte **Richtlinieneingaben** auf **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Die Felder **Name** und **Anwendung** werden automatisch ausgefüllt.
4. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol für das Feld **Typ**, und wählen Sie einen Wert für den Typ aus.

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

5. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** einen Namen ein.
   Der Spaltenname für den neuen Datensatz im Feld **Spaltenname** wird automatisch ausgefüllt.
6. Je nachdem, welchen Wert das Feld **Typ** hat, können Sie die anderen Parameter für die Richtlinieneingabe konfigurieren.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine Richtlinieneingabe erstellt haben, verweisen Sie in einer Entscheidung darauf.

Entscheidungsdatensätze erstellen

Entscheidungsdatensätze enthalten Bedingungen, die Sie zur Bestimmung der Change-Genehmigungsaktion verwenden können. Erstellen Sie bei der Erstellung von Richtlinien für Change-Genehmigungen Entscheidungen mithilfe des Bedingungsgenerators.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Sie können Entscheidungen erstellen, um Bedingungen zu bewerten, die auf Richtlinieneingaben verweisen, und die zugehörige Genehmigungsdefinition anwenden. Um eine Entscheidung zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigungen**.
2. Erstellen Sie eine Richtlinie für Change-Genehmigungen, oder öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellen.
3. Erstellen Sie in der Registerkarte **Richtlinieneingaben** eine Richtlinieneingabe, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Entscheidung erstellen.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Entscheidungen** den standardmäßigen Entscheidungsdatensatz.
5. Kopieren und ändern Sie die Konfiguration des Entscheidungsdatensatzes, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Entscheidungsdatensatz zu erstellen.
6. Geben Sie eine Bezeichnung im Feld **Bezeichnung** an.
7. Wählen Sie im Feld **Antwort** eine Genehmigungsdefinition aus.
8. Fügen Sie mit dem Bedingungsgenerator die benötigten Filterbedingungen hinzu.
   Diese Bedingungen bestimmen das Ergebnis der Richtlinie. Um z. B. Genehmigungen im Status „Bewerten“ zu generieren, die eine Genehmigungsdefinition auslösen, wenn das Risiko gering ist, setzen Sie die Bedingung auf **[Change request.state] [is] [Assess] AND [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“

Verwenden Sie die Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern, indem Sie Benutzer- und Gruppenfreigaben gemäß einem Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz erstellen. In

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

einem Workflow können mehrere Aktivitäten verwendet werden, wobei jede Aktivität auf dieselben oder verschiedene Change-Genehmigungsrichtlinien verweisen kann.

Mit der aktuellen Change-Anforderung und zusätzlichen Eingaben, die im Skriptfeld **Richtlinieneingabe** in der Aktivität definiert sind, können Sie den Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz auswerten, der die Genehmigungsdefinitionen aus übereinstimmenden Entscheidungen anwendet.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Tabelle [change_request] ist oder diese erweitert.

Ergebnisse

Die Aktivität weist einen Ergebniswert entsprechend dem Ergebnis der angewendeten Richtlinie zu. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Abgebrochen
- Übersprungen
- Fertig

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen für Change-Genehmigungsrichtlinien-Aktivität

Feld	Beschreibung
Genehmigungsrichtlinie	Die Change-Genehmigungsrichtlinie, die Sie auf die Change-Anforderung anwenden möchten.
Richtlinieneingabe	Richtlinieneingaben, die im Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert sind. Legen Sie hier zusätzliche Richtlinieneingaben fest.
Abschlussbedingung	Bestimmen Sie, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll, wenn ausstehende Genehmigungen verbleiben. Verwenden Sie diese Bedingung, wenn der Workflow so konfiguriert ist, dass er den Neustart der Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ verarbeitet. Zum Beispiel, wenn die Change-Anforderung angehalten wird.

Bedingung

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

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

Bedingungen der Change-Genehmigungsrichtlinien-Aktivität

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Change-Anforderung wird genehmigt, wenn die durch angewandte Genehmigungsdefinitionen definierten Kriterien erfüllt sind.
Abgelehnt	Jede Ablehnung aus angewendeten Genehmigungsdefinitionen führt zum Ergebnis „Abgelehnt“.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Wenn diese Bedingung für die Aktivität nicht konfiguriert ist, wird die Bedingung „Genehmigt“ verwendet. Dieses Ergebnis tritt für die folgenden Szenarien auf: • Keine Entscheidungen aus der Change-Genehmigungsrichtlinie stimmt überein • Aus übereinstimmenden Entscheidungen können keine Genehmigungen generiert werden

Status

Das Workflow-Modul verwendet den Aktivitätsstatus, um die nächste logische Aktion für die Aktivität auszuführen.

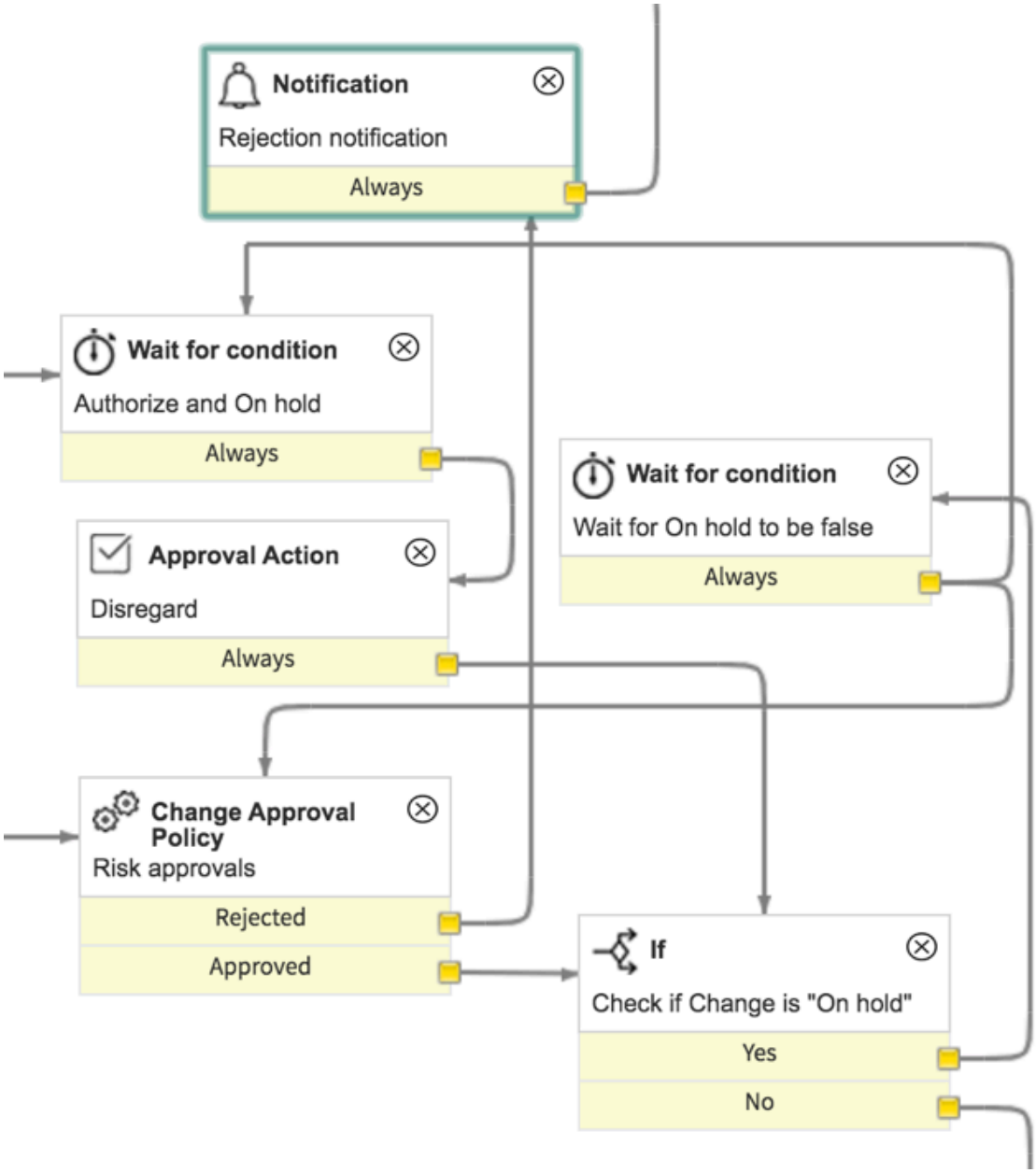
Aktivitätsstatus der Change-Genehmigungsrichtlinie

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

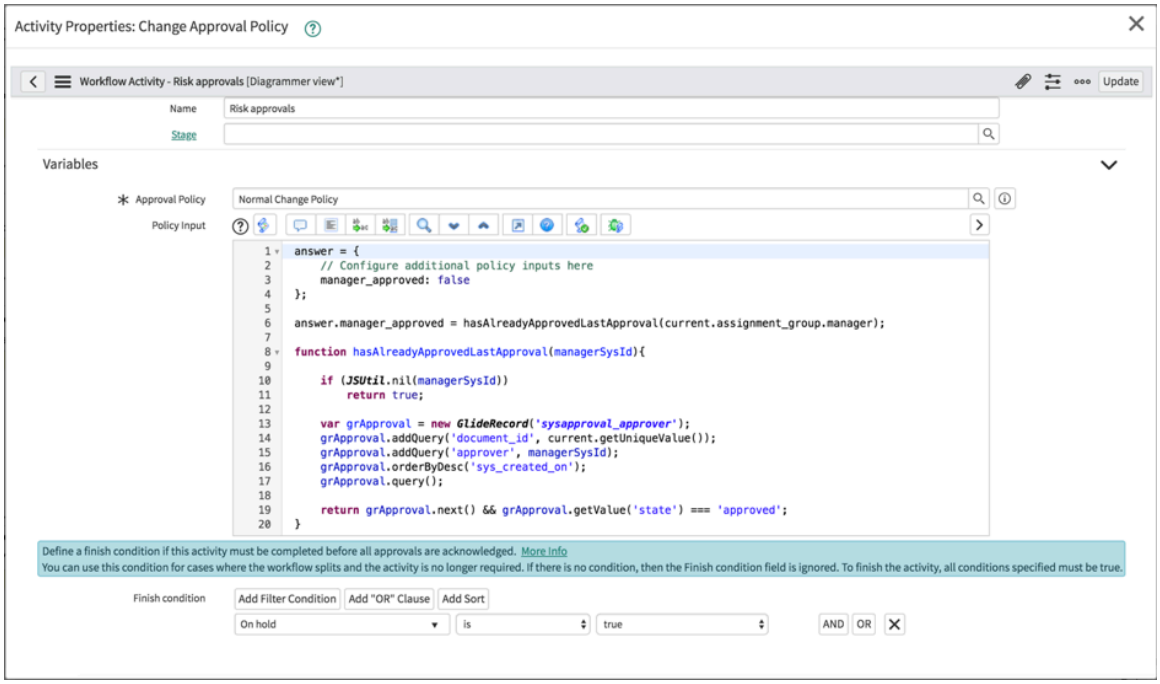
In diesem Beispiel beziehen wir uns auf die Aktivität „Risikogenehmigungen“ im Workflow **Change-Anforderung – Normal**. Im Workflow werden die Change-Genehmigungsrichtlinienfaktoren berücksichtigt, wenn der Manager der zugewiesenen Gruppe die Change-Anforderung bereits genehmigt hat.

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



Sie können diese Aktivität verwenden, um auf das Risiko der Change-Anforderung einer normalen Change-Richtlinie zuzugreifen. Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, führen die zugehörigen Entscheidungen die Genehmigungen aus, die angefordert werden müssen.

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



Verwenden Sie das Feld **Richtlinieneingabe**, um zusätzliche Eingaben einzurichten. Im angegebenen Beispiel definiert die Aktivität die Eigenschaft manager_approved und führt die Abfrage aus, um zu überprüfen, ob ein genehmigter Datensatz für den Manager der genehmigten Gruppe vorhanden ist.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Richtlinieneingabe manager_approved im Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert ist.

Das Feld **Abschlussbedingung** wird verwendet, um die Aktivität abzuschließen, indem ausstehende Genehmigungen als **Nicht mehr erforderlich** markiert werden. Wenn in diesem Workflow-Beispiel die Change-Anforderung angehalten wird, wird die Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ abgeschlossen, und der Workflow ignoriert die ausstehenden Genehmigungen, bevor er darauf wartet, dass die Change-Anforderung fortgesetzt wird. Wenn der Status „Warten“ freigegeben wird, wird die Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ neu gestartet.

Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ verwenden

Wenden Sie Ihre Change-Richtlinie in Ihrem Change-Anforderung-Workflow an, um die Genehmigungen zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Change-Anforderung-Workflow, den Sie in der Aktivität **Change-Richtlinie** verwenden möchten.
3. Ziehen Sie die Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie** aus dem Abschnitt **Change-Richtlinie** auf der Registerkarte **Kern**-Aktivitäten, und legen Sie sie ab.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Tabelle „change_request“ ist oder diese erweitert.

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

4. Konfigurieren Sie die Aktivität, indem Sie die Change-Genehmigungsrichtlinie im Workflow angeben.
5. Konfigurieren Sie das Feld Richtlinieneingabe, um Eingaben einzurichten, die im zugehörigen Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert sind.
6. Konfigurieren Sie die **Endbedingung**, wenn der Workflow ein Szenario verarbeiten muss, in dem die Aktivität aufgrund einer Änderung der Change-Anforderung vor der Zeit abgeschlossen werden muss.
   Zum Beispiel, wenn die Change-Anforderung angehalten wird.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Flow-Aktion „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden) verwenden

Wenden Sie Ihre Richtlinie für Change-Genehmigungen in der Change-Management Flow Designer-Aktion an, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern. Sie können Benutzer- und Gruppengenehmigungen entsprechend dem Datensatz einer Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Flow-Aktion wird die Flow-Aktion **Bitte um Genehmigung** genutzt, um von der Richtlinie für Change-Genehmigungen abgeleitete Genehmigungen anzuwenden. Wenn Genehmigungen generiert werden, verhindert die Aktion **Bitte um Genehmigung**, dass pro Benutzer mehr als eine Genehmigung generiert wird. Wenn die Richtlinie beispielsweise eine Genehmigung von zwei Gruppen erfordert und beide Gruppen einen Benutzer gemeinsam haben, wird dieser nur einmal wegen der Genehmigung benachrichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** > **Flows**.
2. Wählen Sie den Flow aus, auf den Sie die Richtlinie für Change-Genehmigungen anwenden möchten.
3. Auswahlvorgang **Aktion** > **Installierte Spokes** > **ITSM** > **Wechseln** > **Apply Change Approval Policy (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Aktion
Richtlinie [Richtlinie für Change-Genehmigung]	Die Richtlinie, die Sie auf die Change-Anforderung anwenden möchten
Change-Anforderung	Quelle der Change-Anforderung, die für die Richtlinie erforderlich ist. Wählen Sie dieses Feld mithilfe des Datenpillenauswahl-Symbol ( ) aus. Alternativ können Sie die Change-Anforderung aus der Liste „Change-Anforderung“ auswählen.

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

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum für die Genehmigungsrichtlinie. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ **Keine**: Die Genehmigung hat kein Fälligkeitsdatum. ◦ **Genehmigen**: Genehmigt die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ◦ **Ablehnen**: Lehnt die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ab ◦ **Abbrechen**: Bricht die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ab

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Change-Genehmigungsrichtlinie mit Entscheidungsgenerator erstellen

Erstellen Sie eine Change-Genehmigungsrichtlinie mit Entscheidungsgenerator, um Genehmigungen zu definieren, die für Ihren Change generiert werden sollen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Entscheidungsgenerator“ [sn_decision_design] muss installiert sein.

Eine Change-Genehmigungsrichtlinie kann auf eine Change-Anforderung angewendet werden. Eine Genehmigungsrichtlinie kann mehrere Entscheidungen enthalten, sodass eine einzige Richtlinie jede für einen Change-Typ erforderliche Genehmigung bearbeiten kann. Wenn eine Entscheidungsbedingung erfüllt ist, wird die zugehörige Genehmigungsdefinition ausgewertet.

Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > .
2. Wählen Sie **Neue Richtlinie für Change-Genehmigung erstellen** aus.
3. Geben Sie den Namen der Richtlinie ein.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführung** eine Option aus, um den Ansatz für die Implementierung Ihrer Entscheidung festzulegen.

Option	Bezeichnung
Erste übereinstimmende Entscheidung	Verwendet die erste übereinstimmende Entscheidung in der aufsteigenden Reihenfolge des Werts, der in der Spalte **Reihenfolge** der Liste **Entscheidungen** definiert ist. Die zugehörige Genehmigungsdefinition wird angewendet.

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

Option	Bezeichnung
Alle übereinstimmenden Entscheidungen ausführen	Verwendet alle übereinstimmenden Entscheidungen und wendet die zugehörige Genehmigungsdefinition an.

5. Wählen Sie **Erstellen und fortfahren** aus.
6. Wählen Sie **Eingabe hinzufügen** aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eingabe hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Header der Eingabe.
Typ	Typ der Daten, die für diese Eingabe verwendet werden. Wenn der Datentyp **Referenz** ist, wird eine neue Spalte mit dem Titel „Referenz“ im Formular angezeigt. Die Referenz ist die der Eingabe zugeordnete Tabelle. Die verfügbaren Eingabetypen sind: ◦ Auswahl ◦ Datum ◦ Datum/Uhrzeit ◦ Dezimalzahl ◦ Fälligkeitsdatum ◦ Ganzzahl ◦ Lang ◦ Referenz ◦ Zeichenfolge ◦ Zeichenfolge (UTF-8 komplett) ◦ Wahr/Falsch

8. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, indem Sie **Bedingungsspalte hinzufügen** auswählen.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungspalte hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Bedingung.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe.

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

Feld	Beschreibung
	Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp **Referenz** ist, wird dieses Feld automatisch auf den Namen der Referenztabelle festgelegt.
Auszuwertende Daten	Wenn der Eingabetyp **Referenz** ist, wird dadurch festgelegt, ob die Bedingung einen Referenzdatensatz oder ein Feld aus der Referenztabelle auswertet.
Bedingungstyp	Für die Eingabe ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Operator, der zum Auswerten eines anwenderdefinierten Werts verwendet wird. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

10. Wahlweise: Fügen Sie weitere Bedingungen hinzu, indem Sie zur letzten Bedingungsspalte und dem Pluszeichen (+) navigieren, oder indem Sie auf eine Bedingungsspalte zeigen und auf das Pluszeichen (+) klicken.
11. Wählen Sie für jede Bedingungszelle einen Operator aus, und geben Sie einen Wert ein. Wenn Sie beispielsweise die Change-Genehmigungsrichtlinie nur für Hardwareprobleme auswerten möchten, können Sie die Bedingung **[Zuweisungsgruppe][ist][Hardware]** festlegen.
12. Wählen Sie die Ergebnisspalte aus, und wählen Sie dann eine gewünschte Change-Genehmigungsdefinition aus der Liste aus.
13. Klicken Sie im Header des Formulars auf **Speichern**.

Ergebnisse
Eine Change-Genehmigungsrichtlinie wird erstellt und für eine Change-Anforderung ausgewertet, die der definierten Bedingung entspricht.

Mit der CAB-Workbench arbeiten

Mit CAB-Workbench können Sie Change-Anforderungen überprüfen und autorisieren sowie kürzlich implementierte Changes überprüfen.

CAB-Definitionen erstellen

Eine Change Advisory Board-Definition (CAB) ähnelt einer wiederkehrenden Meeting-Einladung. Wenn Sie eine CAB-Definition definieren, bestimmt sie die Attribute, die allen CAB-Meetings zugeordnet sind, die aus dieser Definition generiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Meine CAB-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder auf dem Formular „CAB-Definition“ aus.

Formular „CAB-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der CAB-Definition.
CAB-Manager	Name des Benutzers, der CAB-Meetings verwaltet.
Delegierte	Delegieren Sie CAB-Mitglieder, die während der Besprechung als CAB-Manager fungieren können.
Vorstandsmitglieder	Vorstandsmitglieder, die voraussichtlich an der CAB-Sitzung teilnehmen werden, ausgewählt aus der Benutzerliste.
Vorstandsgruppen	Board-Gruppen, die voraussichtlich an der CAB-Sitzung teilnehmen werden, ausgewählt aus der Liste der Benutzergruppen.
Meetings erstellen für	Anzahl der Tage, für die CAB-Meetings erstellt werden sollen. **Hinweis:** Der CAB-Zeitplan und ähnliche Zeitpläne, falls vorhanden, geben die Anzahl der erstellten CAB-Meetings vor. Wenn ein CAB-Zeitplan beispielsweise auf einmal wöchentlich eingestellt wird und 28 Tage in das Feld **Meetings erstellen für** eingetragen werden, werden drei CAB-Meetings erstellt.
CAB-Typ	CAB-Meeting-Typ, für den diese Definition verwendet wird.
Zeitzone	Zeitzone für das CAB-Meeting.
Standorte	Ein oder mehrere Standorte für Ihre CAB-Meetings. Zum Beispiel Besprechungsräume in verschiedenen Büros.
Aktiv	Checkbox, um festzulegen, ob die CAB-Definition aktiv ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die CAB-Definition zu deaktivieren.
Konferenzdetails	Informationen wie Meeting-Links, Passwörter und Telefonnummern.
Agenda-Management	
Filterkriterien zur Auswahl des Start/Enddatums von Change-Anforderungen verwenden	Wenn ausgewählt, helfen sie, einen Zeitraum für das geplante Start- und Enddatum aus **Change-Anforderung – Zusätzliche Bedingung** auszuwählen, anstatt bestimmte Daten anhand des Meeting-Zeitplans auszuwählen. **Hinweis:** Dasselbe Feld wird für alle CAB-Meetings in der CAB-Definition ausgewählt, sofern sie nicht einzeln überschrieben werden.
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.
Agendaentscheidungen automatisch hinzufügen	Checkbox zum automatischen Erfassen von Agendaentscheidungen im Meeting-Widget. Die Agendaentscheidung wird in folgendem Format erfasst:

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

Feld	Beschreibung
	`(CAB-Automatisierung) - <Change Request Nummer> - <Entscheidung> - <Name des CAB-Managers> - <Uhrzeit> <AM/PM> <Zeitzone>`
Change-Anforderungen automatisch hinzufügen	Kontrollkästchen, um die Typen von Change-Anforderungen zu definieren, die der CAB-Meeting-Agenda automatisch hinzugefügt werden. Bei Auswahl von **Change-Anforderungen automatisch hinzufügen** erschient der zugehörige Link zu **CAB-Meetings aktualisieren**. Bei Klicken dieses Links wird eine Suche nach Change-Anforderungen durchgeführt, die mit dem Wert im Feld **Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen** übereinstimmen. Bei Treffern für Change-Anforderungen werden hierfür Agendapunkte erstellt und der CAB-Agenda hinzugefügt. Wenn Sie die Option **Change-Anforderungen automatisch hinzufügen** nicht auswählen, müssen Sie einen eigenen Agendapunkt für die zugehörige Change-Anforderung für die Meetingagenda erstellen.
Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen	Bedingungsgenerator, um anzugeben, welche Change-Anforderungen zur CAB-Meeting-Agenda hinzugefügt werden. ◦ **Filterbedingung hinzufügen**: Klicken Sie hier, um zusätzliche Filterbedingungen hinzuzufügen, oder klicken Sie neben der vorhandenen Filterbedingung auf **AND**. ◦ **„ODER"-Klausel hinzufügen**: Klicken Sie hier, um die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzelnen Liste anzuzeigen. ◦ **Sortierung hinzufügen**: Klicken Sie, um die Reihenfolge der Änderungsanforderungen in dieser CAB-Meeting-Programm zu definieren. Die Reihenfolge der Agenden kann in CAB-Definitionen oder CAB-Meetings definiert werden und auf einem oder mehreren Feldern basieren.
Zeit pro Programmpunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung zu besprechen. Die zugewiesene Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen. **Hinweis:** Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB-Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.

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

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Zeitplaneinträge**, **Zugehörige Zeitpläne** und **CAB-Meetings** erscheinen.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Meetingzeitplan für Ihre CAB-Meetingreihe festzulegen:
   Sie können einer CAB-Definition einen oder mehrere Zeitplaneinträge hinzufügen, um einen Zeitplan für die Reihe der CAB-Meetings zu erstellen. Mit diesen Zeitplaneinträgen können Sie gültige Tage und Uhrzeiten für das Abhalten von CAB-Meetings festlegen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** auf **Neu**.

   b. Füllen Sie diese Felder im Felderformular „Zeitplaneintrag“ aus.

Felderformular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Zeitplaneintrag.
Typ	Typ des Zeitplaneintrags für das angegebene Datum und die angegebene Zeitdauer, z. B. Termin oder Meeting. ▪ **Auszeit**: Als geplante Auszeit angezeigt. ▪ **Termin**: Als Termin-Zeit angezeigt. ▪ **Meeting**: Als Meetingzeit angezeigt. ▪ **Telefonanruf**: Als Zeit für das Führen von Telefonanrufen angezeigt. ▪ **Ausgeschlossen**: Die Dauer ist ausgeschlossen.
Zeigen als	Wie der Zeitplaneintrag im CAB-Kalender angezeigt wird, z. B. beschäftigt oder vorläufig.
Wenn	Start- und Enddatum sowie -uhrzeit für den Zeitplaneintrag.
Ganztägig	Checkbox, damit der Zeitplaneintrag für die gesamte Dauer der ausgewählten Daten aktiv ist.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplaneintrag. Die Zeitzone kann nicht geändert werden.
Wiederholen	Häufigkeit, mit der sich der Zeitplaneintrag wiederholt, z. B. täglich oder wöchentlich. Wenn Sie **Monatlich** auswählen, erscheint das Feld **Monatlicher Typ**. Geben Sie die Anzahl der Male in einem Monat ein, die sich der Zeitplaneintrag wiederholt. Wenn Sie **Jährlich** auswählen, erscheint das Feld **Jährlicher Typ**. Wählen Sie wie folgt eine Option aus: ▪ **Tag des Jahres**: Der aktuelle Tag, an dem Sie den Zeitplan definieren. ▪ **Fließend**: Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt:

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

Feld	Beschreibung
	▪ **Fließende Woche**: Die Woche des Monats, in der sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ▪ **Wochentag**: Der Tag der Woche, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ▪ **Monat**: Der Monat, in dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt.
Wiederholen alle	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, gibt dies an, wie oft er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen. Dieses Feld erscheint, wenn Sie die Option **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** auswählen.
Wiederholung an	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wann er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen er sich wiederholt. Dieses Feld erscheint, wenn Sie die Option **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholen bis	Wenn der Zeitplaneintrag wiederholt werden soll, gibt dies ein Enddatum an, bis zu dem der Zeitplaneintrag wiederholt wird.

c. Um den Zeitplaneintrag zur CAB-Definition hinzuzufügen, klicken Sie auf **Absenden**.

d. Wahlweise: Um die Reihe der CAB-Meetings in einer Kalenderansicht in einem neuen Browserfenster oder einer neuen Registerkarte anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen**.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen zugehörigen Zeitplan für Ihre CAB-Meetingreihe festzulegen:
Sie können einer CAB-Definition einen oder mehrere zugehörige Zeitpläne hinzufügen. Mit zugehörigen Zeitplänen können Sie gültige Zeitpläne für das Abhalten von CAB-Meetings festlegen. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan für gesetzliche Feiertage als zugehörigen Zeitplan festlegen, wird sichergestellt, dass an gesetzlichen Feiertagen kein CAB-Meeting geplant ist.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zugehörige Zeitpläne** auf **Bearbeiten**.

b. Wählen Sie einen oder mehrere zugehörige Zeitpläne aus und verschieben Sie sie in die **Liste zugehörige Zeitpläne**.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

d. Wahlweise: Klicken Sie im Formular **CAB-Definition** auf den zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen**, um den definierten Zeitplan im Kalender anzuzeigen.

7. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **CAB-Meetings aktualisieren**.
Die aus CAB-Definitionen erzeugten CAB-Meetingreihen erben die Kriterien der CAB-Definition.
Sie können die Reihe der CAB-Meetings, die aus der CAB-Definition generiert wurde, in der zugehörigen Liste **CAB-Meetings** anzeigen.

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

Nächste Maßnahme
Sie können CAB-Meetingsdetails ändern und Meetinganfragen an Teilnehmer senden. Sie können auch Agenden verwalten, indem Sie Agendapunkte überprüfen oder zu den einzelnen Meetings hinzufügen.

Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

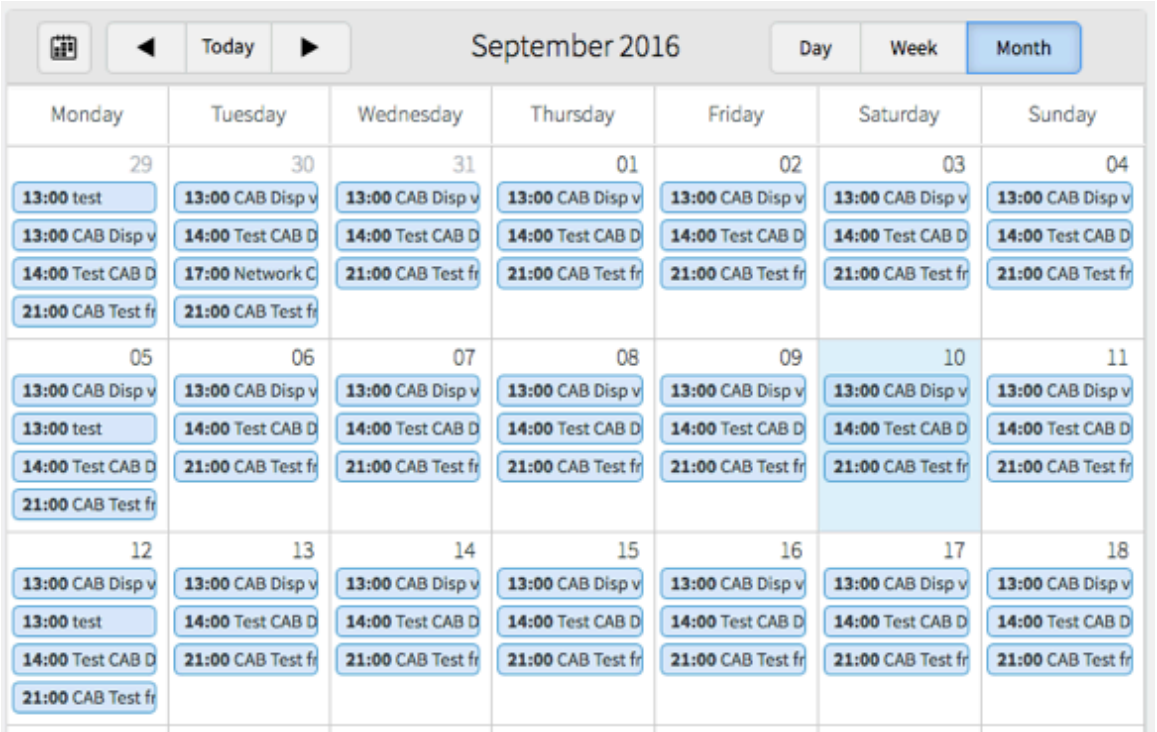
CAB-Kalender anzeigen

Der CAB-Kalender bietet einen Überblick über Ihren CAB-Meeting-Zeitplan, um bei der Planung und Verwaltung von CAB-Meetings zu helfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den CAB-Kalender anzeigen, um bestimmte Meetings anzuzeigen und an ihnen teilzunehmen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**.



2. Sie können die folgenden Aktionen im CAB-Kalender ausführen.

Option	Bezeichnung
Den Kalender anzeigen	Klicken Sie auf die Optionen oben rechts im CAB-Kalender, um den Kalender in der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht anzuzeigen.
CAB-Meetingdetails auf einen Blick erkennen	Klicken Sie auf ein bestimmtes CAB-Meeting, um Details, wie den CAB-Manager, die

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

Option	Bezeichnung
	Startzeit des Meetings und die Endzeit des Meetings anzuzeigen.
An einem bestimmten CAB-Meeting teilnehmen	Klicken Sie auf das Meeting, an dem Sie teilnehmen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**, um das Meeting zu starten.

Einen einzelnen CAB-Meeting-Termin erstellen

Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie einen einzelnem Change Advisory Board-Meeting-Termin (CAB) erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Meine CAB-Meetings**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder auf dem CAB-Meeting-Formular aus.

CAB-Meeting-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des CAB-Meetings.
CAB-Manager	Name des Benutzers, der das CAB-Meeting verwaltet. Der Standardwert ist der Benutzer, der gerade angemeldet ist.
Delegierte	Delegieren Sie CAB-Mitglieder, die während der Besprechung als CAB-Manager fungieren können.
Vorstandsgruppen	
Vorstandsmitglieder	
Status	◦ **Ausstehend**: Zeigt an, dass das Meeting noch nicht begonnen hat. Dies ist der Standardstatus des Meetings. ◦ **In Gang**: Zeigt an, dass das Meeting begonnen hat und in Gang ist. ◦ **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass das Meeting stattgefunden hat und beendet ist. ◦ **Abgebrochen**: Zeigt an, dass das Meeting abgebrochen wurde. **Hinweis:** Das System aktualisiert das Feld **Status** automatisch, wenn das Meeting in der CAB Workbench beginnt und endet. Sie müssen dieses Feld nicht manuell ändern, es sei denn, der CAB-Manager möchte zum Beispiel ein zukünftiges Meeting abbrechen. Wenn die CAB Workbench unerwartet geschlossen wird, muss der CAB-Manager das Feld **Status** manuell aktualisieren.
Startzeit des Meetings	Startdatum und -uhrzeit für das Meeting.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einem CAB-Meeting einen Agendapunkt hinzufügen, wird das Feld **CAB-Datum** im Change Request automatisch mit diesem Datum aktualisiert.
Endzeit des Meetings	Enddatum und -uhrzeit für das Meeting.
Meetingnotizen	Geben Sie ggf. Notizen für das Meeting ein.
Standorte	Ein oder mehrere Standorte für Ihre CAB-Meetings. Zum Beispiel Besprechungsräume in verschiedenen Büros.
Konferenzinformationen	
Konferenzdetails	Informationen wie Meeting-Links, Passwörter und Telefonnummern.
Agenda-Management	
Filterkriterien zur Auswahl des Start/ Enddatums von Change-Anforderungen verwenden	Wenn ausgewählt, helfen sie, einen Zeitraum für das geplante Start- und Enddatum aus **Change-Anforderung – Zusätzliche Bedingung** auszuwählen, anstatt bestimmte Daten anhand des Meeting-Zeitplans auszuwählen. **Hinweis:** Wenn Sie in einem CAB-Meeting das Feld **Filterkriterien zur Auswahl des Start/End-Datums von Change-Anforderungen verwenden** auswählen, werden das Feld **Change-Anforderungen mit Start nach dem** und das Feld **Change-Anforderungen mit Start am oder vor dem** für das Meeting deaktiviert und folglich ignoriert. Die zusätzlichen Bedingungen der Change-Anforderung bestimmen den Datumsbereich.
Change-Anforderungen mit Start nach dem	Change-Anforderungen, die nach diesem Datum und dieser Uhrzeit beginnen, sollten dem CAB-Meeting hinzugefügt werden.
Change-Anforderungen mit Start am oder vor dem	Change-Anforderungen, die an oder vor diesem Datum und dieser Uhrzeit beginnen, sollten dem CAB-Meeting hinzugefügt werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen. **Hinweis:** Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB-Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.
Zeit pro Agendapunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung zu besprechen. Die zugewiesene Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.

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

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.
Agendaentscheidungen automatisch hinzufügen	Checkbox zum automatischen Erfassen von Agendaentscheidungen im Meeting-Widget. Die Agendaentscheidung wird in folgendem Format erfasst: `(CAB-Automatisierung) - <Change Request Nummer> - <Entscheidung> - <Name des CAB-Managers> - <Uhrzeit> <AM/PM> <Zeitzone>`

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Agendapunkte** und **Teilnehmer** erscheinen.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt Agendapunkte und Teilnehmer zum CAB-Meeting hinzufügen.

CAB-Meetingdetails anzeigen

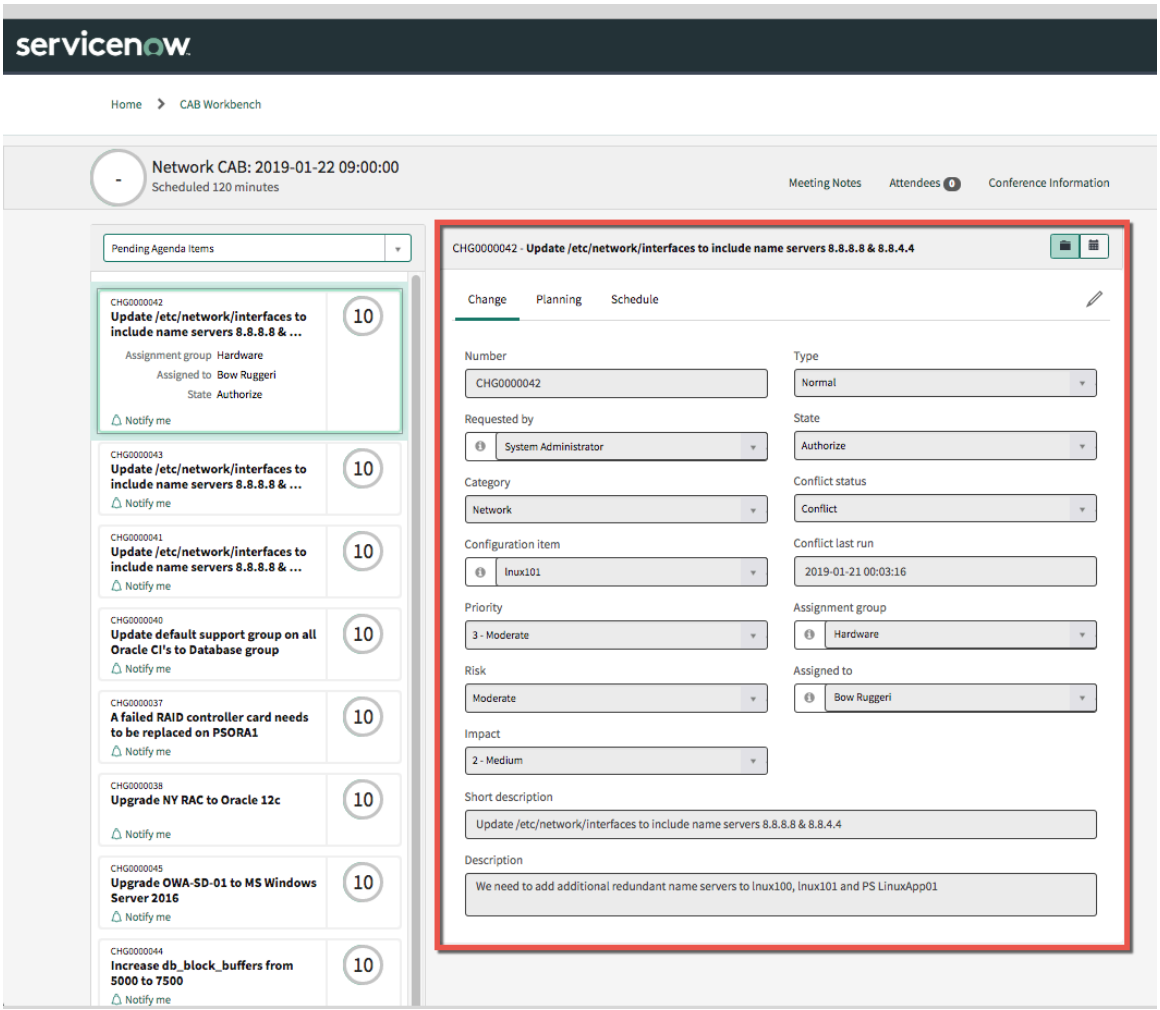
Sie können die Details aller vergangenen, geplanten oder laufenden CAB-Meetings anzeigen.

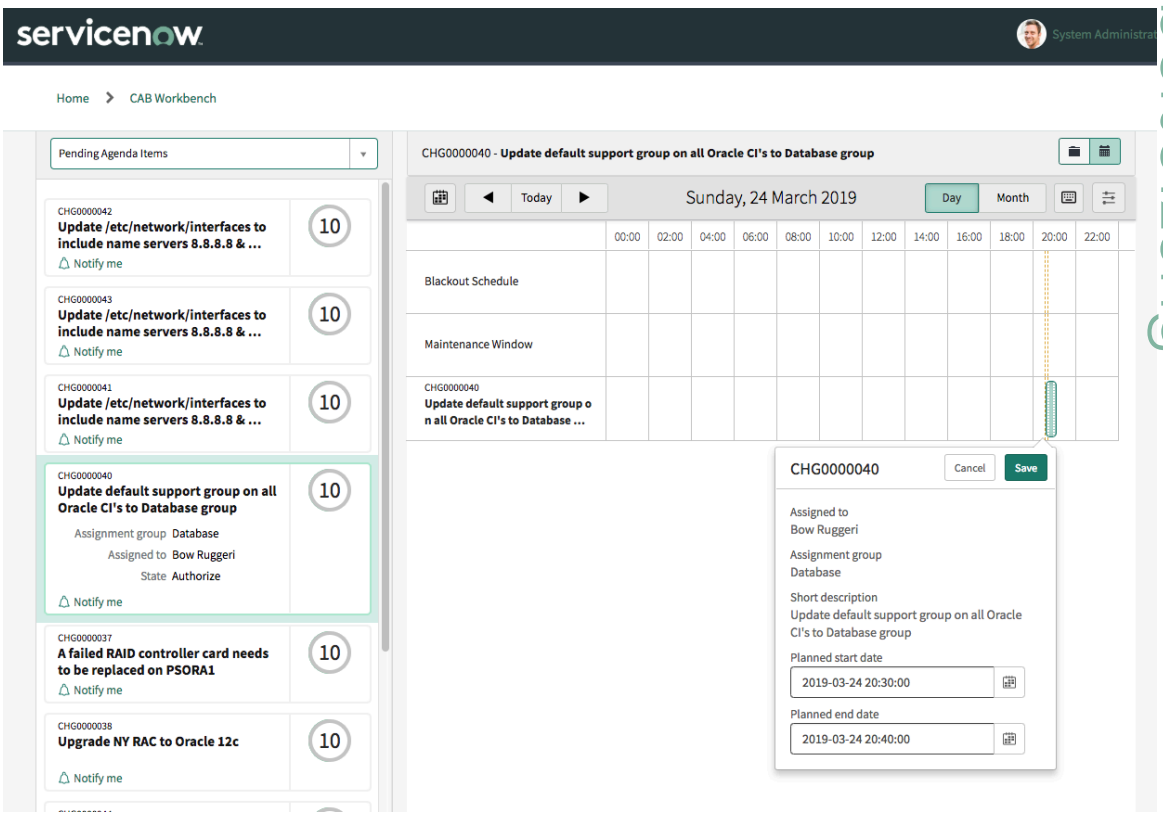
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write oder admin

Prozedur
1. Verwenden Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um zum CAB-Meeting zu navigieren.

Option	Bezeichnung
CAB-Meeting	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings** und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, um es anzuzeigen. **b.** Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zu diesem Meeting in CAB Workbench gehen**.
CAB Workbench	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. **b.** Klicken Sie in Ihrem Kalender auf die Meetingdetails, die Sie anzeigen möchten. **c.** Klicken Sie im Fenster, das für das Meeting erscheint, auf **Öffnen**. **Hinweis:** Sie können nur auf **Öffnen** klicken, wenn das Meeting über eine Agenda verfügt.

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





Automatische Übersetzung

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

Folgende Informationen sind verfügbar:

CAB-Meeting

Feld	Beschreibung
Uhrzeit	◦ Gesamtzeit, die für das CAB-Meeting geplant ist ◦ Zeit, die für ein laufendes CAB-Meeting bisher vergangen ist ◦ Zeit, die für die Diskussion des aktuellen Agendapunkts aufgewendet wurde ◦ Zeit, die jedem Agendapunkt zugewiesen ist
Agendapunkte	Liste der Agendapunkte für das CAB-Meeting. Sie können alle Agendapunkte anzeigen oder die Liste nach aktuellen, ausstehenden und abgeschlossenen Agendapunkten filtern.
Kalender	Die Sperrzeit- und Wartungsfenster werden im Change-Kalender angezeigt. Sie können auch anzeigen, wann der aktuelle Agendapunkt geplant ist. Sie können den Kalender im Tages- und Wochenformat anzeigen.
Meetingnotizen	Meetingnotizen, falls vorhanden, für ein vergangenes CAB-Meeting. Wenn Sie der CAB-Manager sind, können Sie während des Meetings Notizen machen.
Teilnehmer	Details der Teilnehmer für das spezifische CAB-Meeting, einschließlich des CAB-Vorstands und der -Delegierten.
Konferenzinformationen	Konferenzdetails des CAB-Meetings.

2. Wenn Sie der CAB-Manager oder einer der CAB-Delegierten sind, die sich entschieden haben, ein bestimmtes CAB-Meeting zu hosten, können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Aufgabe	Schritte
Den Change Request bearbeiten	Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol neben den Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan**.
Das Meeting starten	Klicken Sie auf **Meeting starten**.
Das Meeting beenden	Klicken Sie auf **Meeting beenden**.
Den Timer beim aktuellen Agendapunkt anhalten	Klicken Sie im Widget **Aktueller Agendapunkt** auf **Pause**.

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

Aufgabe	Schritte
Zum nächsten Agendapunkt wechseln	Klicken Sie auf **Weiter**, nachdem zum aktuellen Agendapunkt eine Entscheidung getroffen wurde.
Das Meeting hosten	Klicken **Teilnehmer** > **Host** um zum Host zu werden. Sie können das Meeting hosten, wenn Sie ein CAB-Manager oder -Delegierter sind.
Einen Agendapunkt hochstufen	Klicken Sie unter dem Namen und Titel eines Change Requests auf **hochstufen**, um ihn als nächsten Agendapunkt für die Diskussion heraufzustufen.
Meetingnotizen erstellen	Klicken Sie auf **Meetingnotizen**, um während des Meetings Notizen zu erstellen. Diese Notizen können für CAB-Teilnehmer freigegeben werden.

CAB-Meetingdetails ändern

Sie können die Agendapunkte für ein bestimmtes CAB-Meeting ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_read, sn_change_write oder sn_change_cab.cab_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Laden Sie das CAB-Meeting nachdem Sie den CAB-Vorstand oder die Bedingungen des Change Requests aktualisiert haben neu, um die Updates zu übernehmen. Wenn Sie dem Meeting neue Vorstandsmitglieder oder Teilnehmer hinzufügen, werden diese nach der Aktualisierung des Meetings per E-Mail-Einladung benachrichtigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem CAB-Meeting, dessen Agenda Sie ändern möchten, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
Öffnen Sie die CAB-Meeting-Liste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**. **b.** Wählen Sie die CAB-Besprechung aus und öffnen Sie sie, um sie zu ändern.
Öffnen Sie aus der CAB-Definitionsliste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Definitionen**. **b.** Wählen und öffnen Sie die CAB-Definition, um die Besprechungsanfrage zu senden. **c.** Wählen und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, das Sie ändern möchten.

2. Ändern Sie die in der Registerkarte oder im Formularabschnitt **Agenda-Management** die CAB-Meeting-Agenda entsprechend.

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

Agenda-Management-Felder

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.
Change-Anforderungen automatisch hinzufügen	Kontrollkästchen, um die Typen von Change-Anforderungen zu definieren, die der CAB-Meeting-Agenda automatisch hinzugefügt werden. Bei Auswahl von **Change-Anforderungen automatisch hinzufügen** erschient der zugehörige Link zu **CAB-Meetings aktualisieren**. Bei Klicken dieses Links wird eine Suche nach Change-Anforderungen durchgeführt, die mit dem Wert im Feld **Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen** übereinstimmen. Bei Treffern für Change-Anforderungen werden hierfür Agendapunkte erstellt und der CAB-Agenda hinzugefügt. Wenn Sie die Option **Change-Anforderungen automatisch hinzufügen** nicht auswählen, müssen Sie jeden Tagesordnungspunkt für die zugehörige Change-Anforderung für die Besprechungsagenda erstellen.
Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen	Bedingungsgenerator, um anzugeben, welche Change-Anforderungen zur CAB-Meeting-Agenda hinzugefügt werden. ◦ **Filterbedingung hinzufügen**: Klicken Sie hier, um zusätzliche Filterbedingungen hinzuzufügen, oder klicken Sie neben der vorhandenen Filterbedingung auf **AND**. ◦ **„ODER"-Klausel hinzufügen**: Klicken Sie hier, um die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzelnen Liste anzuzeigen. ◦ **Sortierung hinzufügen**: Klicken Sie, um die Reihenfolge der Änderungsanforderungen in dieser CAB-Meeting-Programm zu definieren. Die Reihenfolge der Agenden kann in CAB-Definitionen oder CAB-Meetings definiert werden und auf einem oder mehreren Feldern basieren.
Zeit pro Programmpunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung

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

Feld	Beschreibung
	zu besprechen. Die zugewiesene Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen. **Hinweis:** Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB-Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.

3. Von **Zugehörige Links** aus können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

Link	Beschreibung
Agendapunkte aktualisieren	Die Agendapunkte für das CAB-Meeting werden aktualisiert. Wenn Sie Teilnehmer hinzugefügt oder aktualisiert haben, wird in einer Bestätigungsmeldung gefragt, ob die Meetinganforderung erneut an diese Teilnehmer gesendet werden muss.
Meeting-Anforderung an Teilnehmer senden	Klicken Sie hier, um die Meeting-Anforderung manuell erneut an die Teilnehmerliste zu senden.
Zu diesem Meeting in CAB Workbench gehen	Klicken Sie, um das Meeting in der CAB Workbench zu öffnen. Dieser Link ist nur verfügbar, wenn es Zeit für den Start des CAB ist.
Notizen freigeben	Geben Sie im Feld **Meeting-Notizen** erfasste Notizen für die Liste der Meetingteilnehmer frei. **Notizen freigeben** ist nur sichtbar, wenn das Meeting **In Gang** oder **Abgeschlossen** ist.

4. Von zugehörigen Listen aus können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Agendapunkte	Fügen Sie Agendapunkte manuell hinzu. Im Feld **Zugewiesene Zeit** kann der CAB-Manager die Standardzeit für einen beliebigen Agendapunkt überschreiben.
Teilnehmer	Fügen Sie Teilnehmer manuell zu einem CAB-Meeting hinzu.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

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

Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

CAB-Meeting-Anforderungen an Teilnehmer senden

Sie können für jedes CAB-Meeting CAB-Besprechungseinladungen an die Teilnehmer senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Besprechungseinladungen nur von einer CAB-Besprechung aus senden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem CAB-Meeting, für das Sie Einladungen aussenden möchten, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
Öffnen Sie die CAB-Meeting-Liste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**. **b.** Wählen Sie die CAB-Besprechung aus und öffnen Sie sie, um sie zu ändern.
Öffnen Sie aus der CAB-Definitionsliste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Definitionen**. **b.** Wählen und öffnen Sie die CAB-Definition, um die Besprechungsanfrage zu senden. **c.** Wählen und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, das Sie ändern möchten.

2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Meeting-Anfrage an Teilnehmer senden**.
   Die CAB-Meeting-Einladung wird an alle aufgelisteten Teilnehmer gesendet.

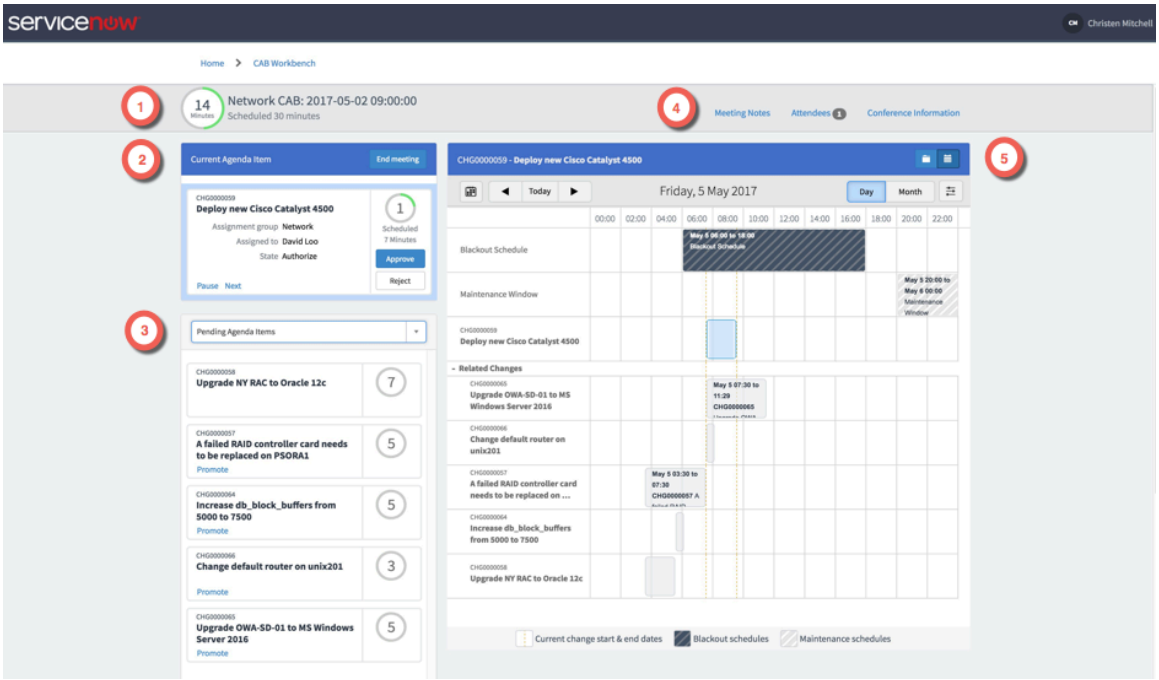
Teilnahme an CAB-Meetings mit der CAB-Workbench

Als itil-Benutzer können Sie an einem Meeting des Change Advisory Board (CAB) teilnehmen sowie die Programmpunkte und den Change-Zeitplan anzeigen. Wenn Sie ein Genehmiger sind, können Sie einen Change Request genehmigen.

Zeigen Sie die Details eines CAB-Meetings und seine Agenda an, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. Im Kalender können Sie den CAB-Meeting-Zeitplan für einen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Um Details zu einem Meeting anzuzeigen, klicken Sie auf das Meeting und dann im Pop-up-Fenster auf **Öffnen**.

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

CAB Workbench



Die folgenden Komponenten beschreiben die verschiedenen Aktivitäten, die Sie auf der Benutzerschnittstelle ausführen können:

CAB Workbench

Ebene	Beschreibung
1	Zeigen Sie den Timer an, der die gesamte verstrichene Zeit, den Namen des Meetings sowie geplantes Datum und Uhrzeit des Meetings anzeigt. Die Timer-Zählung beginnt bei Null. Der Farbcode im Timer ändert sich basierend auf dem Gesamtprozentsatz der verstrichenen Zeit gegenüber der Gesamtdauer des Meeting: • 0 %–50 %: Grün • 50 %–70 %: Gelb • 75 %–100 %: Orange • > 100 %: Rot Der Text unter dem Meetingnamen zeigt die dem Meeting zugewiesene Gesamtzeit an.
2	Zeigen Sie den aktuellen Programmpunkt an. Der Timer zeigt an, wie viel Zeit für die Besprechung des aktuellen Meeting-Programmpunkts aufgewendet wurde. Im Formularbereich werden die Details des von Ihnen ausgewählten aktuellen Programmpunkts angezeigt. Ändert sich der aktuelle Programmpunkt, ändern sich auch die Details im Formular und Kalender entsprechend. Wenn Sie einen Programmpunkt auswählen, der nicht der aktuelle Programmpunkt ist, werden im Formularbereich die Details des ausgewählten Programmpunkts angezeigt. Der Formularbereich zeigt keine Details des aktuellen Agendapunkts an, auch wenn der aktuelle Agendapunkt in den nächsten Agendapunkt geändert wird.

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einer der Genehmiger für den Agendapunkt sind, erscheinen die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** unter dem Timer. Sie können auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken, wie jeweils zutreffend, Ihre Anmerkungen in das Pop-up-Fenster „Bestätigung“ eingeben und auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken.
3	Filtern Sie die Programmpunkte, die Sie anzeigen möchten, und klicken Sie auf **Notify me** (Mich benachrichtigen), um eine Benachrichtigung zu erhalten, bevor der Programmpunkt beginnt. Klicken Sie auf die Liste **Ausstehende Agendapunkte** und wählen Sie die Option **Alle Agendapunkte**, **Meine Agendapunkte** oder **Genehmigte Agendapunkte**. Die Liste der Agendapunkte wird unter der Filterbedingungsliste in der Reihenfolge angezeigt, in der die Punkte in der Agenda aufgeführt sind.
4	• **Meeting-Notizen**: Zeigt die Dokumentnotiz an, die vom Host des Meetings eingegeben wurde. • **Teilnehmer**: Zeigt die Liste der Teilnehmer an und gibt darüber hinaus an, ob die Teilnehmer derzeit mit dem Meeting verbunden sind. • **Konferenzinformationen**: Zeigt alle Inhalte an, die im Feld **Konferenzinformationen** aus dem zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert wurden.
5	Zeigen Sie die Details eines aktuellen Change in der Formularansicht oder in der Kalenderansicht an. **Formular anzeigen**: Klicken Sie auf das Formularanzeigesymbol ( ), um Change-Details in der Formularansicht anzuzeigen. Die Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan** enthalten Informationen über Meeting, Planung und Zeitplan der Change-Anforderung. **Kalender anzeigen**: Klicken Sie auf das Kalenderanzeigesymbol ( ), um Change-Details im Kalenderformular anzuzeigen. Sie können den Tag oder den Monat auswählen, für den Sie Details zu einer Änderung anzeigen möchten. In einer Tagesansicht können Sie auf das Einstellungssymbol ( ) und dann auf das Konfigurationssymbol ( ) klicken, um relevante Filterbedingungen einzustellen. Wenn Sie eine der Konfigurationsfilterbedingungen aktivieren, werden die zugehörigen Change Records angezeigt. Die Change-Datensätze erscheinen im Zeitfenster des Tages, für den die aktuelle Change-Implementierung geplant ist. In den Konfigurationseinstellungen können Sie weitere potenzielle Konflikte anzeigen. Bei den Konflikten kann es sich um andere Change-Anforderungen handeln, die zur Implementierung durch denselben Beauftragten, dieselbe Zuweisungsgruppe oder für dasselbe Configuration Item geplant sind. Die Tages- und Monatsansicht des Kalenders zeigt die Sperrzeitplan-Zeit, das Wartungsfenster und den Agendapunkt in Gang an. In der Tagesansicht wird das spezifische Zeitfenster des geplanten Sperrzeit- und Wartungsfensters hervorgehoben. In der Kalenderansicht wird der gesamte Tag hervorgehoben.

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Hinweis: Für Standard-Change-Vorschläge enthalten die Registerkarten **Change**, **Vorschlag** und **Change Request-Werte** Informationen über Besprechungen, Vorschläge und Change-Anforderungswerte in Bezug auf Change-Anforderungen. Das Formularanzeigesymbol ( ) und das Kalenderanzeigesymbol ( ) werden für Standard-Change-Vorschläge nicht angezeigt.

Neue CAB-Meeting-Programmpunkte hinzufügen

Sie können Ihrem CAB-Meeting einen Programmpunkt hinzufügen, um die Agenda anzupassen und das Meeting effektiver zu gestalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**.
2. Klicken Sie auf den CAB-Meeting-Datensatz, dem Sie einen Programmpunkt hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie dann im Kontextmenü des Programmpunkts auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CAB-Agendapunkt“

Feld	Beschreibung
Besprechung	Name des Meetings, das Sie zum Hinzufügen des Programmpunkts ausgewählt haben.
Aufgabe	Nachschlageliste, um die Change-Anforderung oder den Standard-Change-Vorschlag auszuwählen. **Hinweis:** Der Standard-Change-Vorschlag steht nur in Yokohama zur Auswahl.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Programmpunkte während des CAB-Meetings besprochen werden.
Benachrichtungsempfänger	Empfänger, die die Benachrichtigung über den neuen Programmpunkt erhalten sollen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.
Arbeitsnotizen	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Status	Aktueller Status des Programmpunkts.
Entscheidung	Status des Programmpunkts.

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

Feld	Beschreibung
Zugeteilte Zeit	Zugeteilte Zeit für den Programmpunkt im Meeting.
Vergangene Zeit	Zeit, die für den Programmpunkt bereits aufgewendet wurde.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

CAB-Meeting-Management unter Verwendung der CAB Workbench

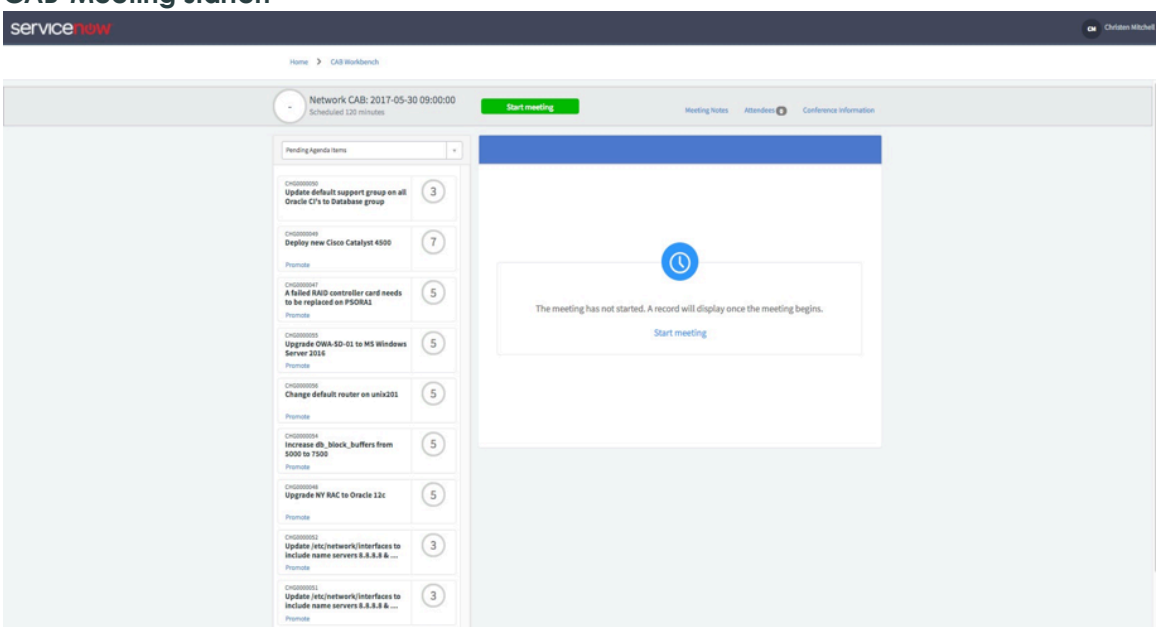
Als Change Advisory Board-Manager (CAB) können Sie Details eines CAB-Meetings und seiner Agendapunkte über die CAB Workbench anzeigen und verwalten.

Sie können die Details eines CAB-Meetings und seine Agenda anzeigen, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. Der Kalender bietet eine Ansicht Ihrer CAB-Meeting-Zeitpläne für den Tag, die Woche oder den Monat. Um Ihre Meetingdetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Meeting und dann im Pop-up-Kalender auf **Öffnen**. Um ein Meeting zu starten, klicken Sie auf **Meeting starten**.

Hinweis: Wenn Sie zum ersten Mal auf den ersten Agendapunkt klicken, wird ein Bestätigungsfenster angezeigt. Wenn Sie das Meeting starten möchten, klicken Sie auf **Ja**, andernfalls klicken Sie auf **Nein**.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über das CAB-Meeting-Management zu erfahren. Dieses Video bietet eine Übersicht über die Zeitplanung und die anderweitige Planung im CAB-Workbench-Modul.

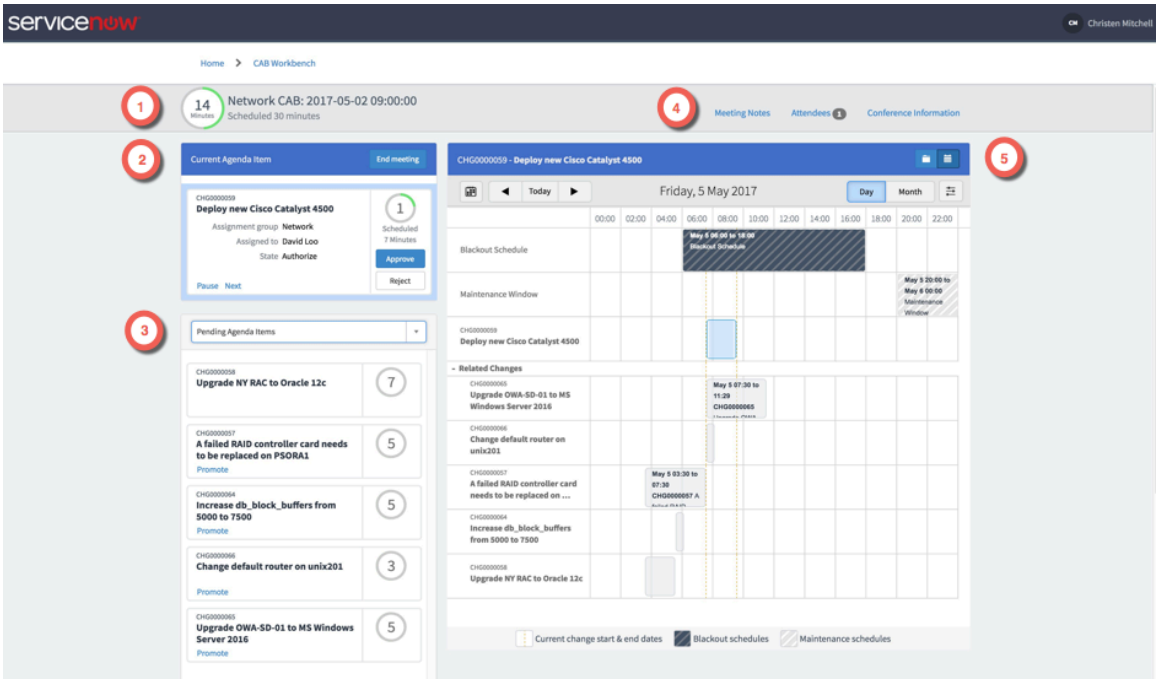
CAB-Meeting starten



Die Details des Change Request-Meetings werden angezeigt.

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

CAB Workbench



Die folgende Tabelle beschreibt die CAB Workbench-Komponenten:

CAB Workbench

Ebene	Beschreibung
1	Sie können den Timer anzeigen, der die gesamte verstrichene Zeit, den Meetingnamen und das geplante Datum und die Uhrzeit des Meetings anzeigt. Die Timer-Zählung beginnt bei Null. Der Farbcode im Timer ändert sich basierend auf dem Gesamtprozentsatz der Gesamtdauer des Meetings, der verstrichen ist: • 0 %–50 %: Grün • 50 %–70 %: Gelb • 75 %–100 %: Orange • < 100 %: Rot Der Text unter dem Meetingnamen zeigt die dem Meeting zugewiesene Gesamtzeit an.
2	• Klicken Sie auf **Pause**, um einen Agendapunkt anzuhalten. • Klicken Sie auf **Weiter**, wenn Sie einen Agendapunkt überspringen möchten. **Hinweis:** Der Agendapunkt wird in der Liste **Alle Agendapunkte** hinzugefügt. • Klicken Sie auf **Wiederherstellung**, wenn Sie den Agendapunkt wieder zurück in die Liste **Ausstehende Agendapunkte** aufnehmen möchten. **Hinweis:** Der Agendapunkt wird am Ende der Liste **Ausstehende Agendapunkte** hinzugefügt.

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	• Klicken Sie auf **hochstufen**, um den Agendapunkt an die Spitze der Liste zu bewegen. • Klicken Sie auf **Herunterstufen**, um den aktuellen Agendapunkt an die Liste **Ausstehende Agendapunkte** anzufügen, damit Sie den Agendapunkt später besprechen können. **Hinweis:** Der Timer zeigt an, wie viel Zeit für die Besprechung des aktuellen Meeting-Programmpunkts aufgewendet wurde. • Klicken Sie auf **Meeting beenden**, um ein Meeting zu beenden.
3	Sie können die Agendapunkte filtern, die Sie anzeigen möchten. • Klicken Sie auf die Liste **Ausstehende Agendapunkte** und wählen Sie die Option **Alle Agendapunkte**, **Meine Agendapunkte** oder **Genehmigte Agendapunkte**. **Hinweis:** Die Liste der Agendapunkte wird unter der Filterbedingungsliste in der Reihenfolge angezeigt, in der die Punkte in der Agenda aufgeführt sind. • Klicken Sie auf **hochstufen**, wenn Sie möchten, dass ein Agendapunkt an der Spitze der Liste der Agendapunkte angezeigt wird.
4	Sie können Besprechungsnotizen erstellen, unabhängig davon, ob Sie Gastgeber oder Delegierter sind. Sie können die Liste der Teilnehmer und Konferenzinformationen anzeigen. • **Besprechungsnotizen**: Ermöglicht es CAB-Managern und Delegierten, Notizen für das gesamte Meeting zu dokumentieren. Die im Widget erfassten Notizen können vom Widget freigegeben werden. Das Widget sendet den Inhalt per E-Mail an die Liste der Teilnehmer, die automatisch im entsprechenden Feld **Meeting-Notizen** im CAB-Meeting-Datensatz gespeichert werden. Alle für eine Change-Anforderung spezifischen Notizen können der Change-Anforderung direkt hinzugefügt werden. Um eine Notiz hinzuzufügen, verwenden Sie die editierbare Ansicht des Formulars unter dem Bearbeitungssymbol oben links im Formular-Widget. **Hinweis:** Die vom CAB und den Change-Genehmigern getroffenen Entscheidungen bezüglich der Programmpunkte, z. B. ob der Programmpunkt genehmigt oder abgelehnt wird oder wann ein CAB-Manager zum nächsten Programmpunkt wechselt, ohne eine Entscheidung zu treffen, werden automatisch im Widget für Meeting-Notizen erfasst. Die Agendaentscheidungen sind im Feld **Meeting-Notizen** im zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert. • **Teilnehmer**: Zeigt die Liste der Teilnehmer an und gibt über das grüne Anwesenheitssymbol an, ob die Teilnehmer derzeit mit dem Meeting verbunden sind. In der Liste wird auch die Antwort des Teilnehmers auf die

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Meeting-Einladung angezeigt, z. B. Akzeptieren, Vorläufig, Ablehnen oder Keine Antwort. • **Konferenzinformationen**: Zeigt alle Inhalte an, die im Feld **Konferenzinformationen** im zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert wurden.
5	Sie können die Details einer aktuellen Änderung in der Formularansicht oder in der Kalenderansicht anzeigen. **Formular anzeigen**: Klicken Sie auf das Formularanzeigesymbol , um Change-Details in der Formularansicht anzuzeigen. Die Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan** geben Informationen über Meeting, Planung und Zeitplan der Change-Anforderung. Sie können die Formularansicht bearbeiten, indem Sie das Bearbeitungssymbol verwenden. Um die Ansicht anzupassen, klicken Sie auf das Listenkontextmenü und klicken Sie dann auf **Ansicht** > **cab_workbench**. Klicken Sie im Formular „Change-Anforderung“ mit der rechten Maustaste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Im Formular „Configuring Change Request“ (Konfiguration der Change-Anforderung) können Sie Felder und Abschnitte hinzufügen, die in der Formularansicht angezeigt werden sollen. **Kalender anzeigen**: Klicken Sie auf das Kalenderanzeigesymbol, um aktuelle Change-Details im Kalenderformular anzuzeigen. Sie können den Tag oder den Monat auswählen, für den Sie Meetingdetails anzeigen möchten. Klicken Sie in der Tagesansicht auf das Einstellungssymbol ( ) und dann auf das Konfigurationssymbol ( ), um relevante Filterbedingungen einzustellen. Wenn Sie eine der Konfigurationsfilterbedingungen aktivieren, werden die zugehörigen Change Records angezeigt. Die Change-Datensätze erscheinen im Zeitfenster des Tages, für den die aktuelle Change-Implementierung geplant ist. In den Konfigurationseinstellungen können Sie weitere potenzielle Konflikte anzeigen. Bei den Konflikten kann es sich um andere Change-Anforderungen handeln, die zur Implementierung durch denselben Beauftragten, dieselbe Zuweisungsgruppe oder für dasselbe Configuration Item geplant sind.

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Die Tages- und Monatsansicht des Kalenders zeigt die Sperrzeitplan-Zeit, das Wartungsfenster und den Agendapunkt in Gang an. In der Tagesansicht wird das spezifische Zeitfenster des geplanten Sperrzeit- und Wartungsfensters hervorgehoben. In der Kalenderansicht wird der gesamte Tag hervorgehoben.

Mobile Experience für Change-Management

Verwalten Sie Ihre Change-Aufgaben von überall mithilfe der Mobile-Anwendung Mobile Agent. Mit dieser mobilen Anwendung können Sie in Echtzeit verbunden bleiben und auf die Informationen zugreifen, um Ihre Aufgaben abzuschließen.

Als ITSM-Servicemitarbeiter oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit Mobile Agent, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

- Greifen Sie auf die Ihnen oder Ihrer Gruppe zugewiesenen Change-Aufgaben zu.
- Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu, oder weisen Sie die Change-Aufgaben neu zu.
- Erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für Change-Aufgaben, die zugewiesen oder kommentiert werden.
- Genehmigen oder lehnen Sie Change-Anforderungen, Anforderungen und Anforderungselemente ab.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über Mobile Agent zur Verwaltung von Change-Aufgaben zu erfahren. Dieses Video zeigt die Verwendung der Mobile App „ServiceNow Agent“ zum Verwalten von Change-Aufgaben.

Die mobile Mobile Agent-Anwendung herunterladen

Greifen Sie auf Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät zu, um Ihre Change-Aufgaben zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die mobile Mobile Agent-Anwendung wird auf der mobilen Studio-Plattform ausgeführt. Aktivieren Sie das Plugin ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile), um die mobile ITSM-Anwendung auf Ihrem Gerät zu aktivieren.

Prozedur

1. Wechseln Sie auf Ihrem Mobilgerät zum Apple App Store, wenn Sie sich auf einer iOS-Plattform befinden, oder zum Google Play Store, wenn Sie sich auf einer Android-Plattform befinden.
2. Suchen Sie nach `ServiceNow Agent`.
3. Laden Sie die ServiceNow Agent-Anwendung herunter, und installieren Sie sie.

Erste Schritte mit Change-Management-Mobile-Aufgaben

Rufen Sie Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät auf, um Change-Aufgaben zu verwalten.

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

Vorbereitungen

Laden Sie ServiceNow Agent auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter. Weitere Informationen finden Sie unter Die mobile Mobile Agent-Anwendung herunterladen.

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie auf das Plus-Symbol (**+**).
2. Fügen Sie eine ServiceNow Instanz durch Tippen auf das Plussymbol (+) hinzu und geben Sie dann die Instanzadresse ein.
   Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht `service-now.com` einschließen.
3. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um mit der Verwaltung Ihrer Change-Aufgaben zu beginnen.

Change-Aufgaben anzeigen

Sie können den Status, das Risiko und den Zeitplan der Change-Aufgaben in der mobilen Mobile Agent-Anwendung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Registerkarte **Meine Arbeit**.
2. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
3. Tippen Sie auf die Change-Aufgabe, um eine detaillierte Ansicht anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf ein beliebiges Feld mit Pfeil nach rechts, um die Details anzuzeigen.

Kommentare zu Ihren Change-Aufgaben hinzufügen

Sie können einer Change-Aufgabe aus der mobilen Mobile Agent-Anwendung Kommentare hinzufügen. So können Sie zum Beispiel einen Einblick in die Change-Aufgabe oder eine Diskussion über die Change-Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
2. Tippen Sie auf die Change-Aufgabe, um die Detailansicht zu öffnen.
3. Tippen Sie auf **Kommentar hinzufügen**, um Ihre Arbeitsnotizen hinzuzufügen.

Change-Aufgaben auflösen oder schließen

Wenn Sie die Change-Aufgabe implementieren, können Sie die Aufgabe über die mobile Mobile Agent-Anwendung schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

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

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Registerkarte **Meine Arbeit**.
2. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
3. Streichen Sie in der Liste der Change-Aufgaben auf der Change-Aufgabe, die Sie schließen möchten, nach links.
4. Tippen Sie auf **Abschlussaufgabe**.

Legacy: Change-Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösungen für Change-Management zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Change-Management . Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

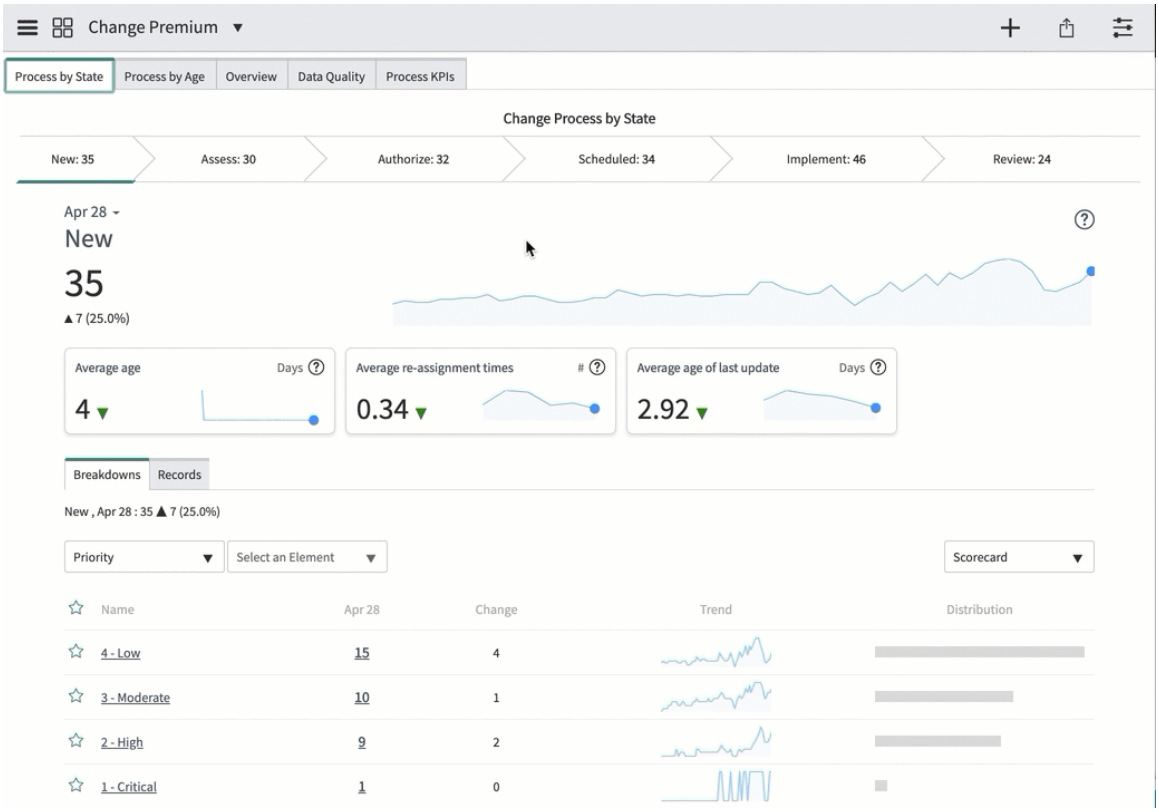
Legacy: Dashboard „Change – Premium“.

Dieses Dashboard verwendet Workbench-Widgets und andere erweiterte Platform Analytics-Funktionen, die Ihnen alle Informationen zum Change-Prozess an einer Stelle bieten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Premium-Dashboard „Change“ veraltet. Benutzer können Dashboard wechseln verwenden, um die Informationen zum Change-Prozess an zentraler Stelle anzuzeigen.

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



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Changes

[[Summe der Neuzuweisung offener Changes]] / [[Anzahl offener Changes]]

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Anzahl neuer Changes

Anzahl der neuen Changes mit einem Registrierungsdatum am Datensammlungsdatum.

Wachstum des Change-Backlogs

Anzahl der geschlossenen Changes, abzüglich der Anzahl der neuen Changes.

Automatische Übersetzung

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

Anzahl geschlossener Changes

Anzahl der neuen Changes mit Abschlussdatum am Datensammlungsdatum.

Prozentsatz dringender Changes

Prozentsatz dringender Changes. Ist eine Formel: Anzahl der als dringend eingestuften neuen Changes/Anzahl der neuen Changes * 100

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Die durchschnittliche Zeit in Stunden zwischen Öffnen und Schließen einer Change-Anforderung.

Durchschnittliche Implementierungszeit geschlossener Changes

Die durchschnittliche Zeit in Stunden zwischen Wechsel einer Change-Anforderung in Status „Implementierung“ und dem Schließen.

Anzahl neu zugewiesener offener Changes

Die Anzahl der Changes mit einer Neuzuweisungsanzahl von 1 oder höher

Anzahl nicht erfolgreicher Changes

Die Anzahl der geschlossenen Changes mit dem Abschlusscode „Nicht erfolgreich“

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Changes
- Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen Changes
- Gesamtdauer geschlossener Changes
- Implementierungszeit geschlossener Changes insgesamt
- Summierte Neuzuweisung offener Changes

Aufgliederungen

- Alter
- Kategorie
- Priorität
- Risiko
- Status
- Zuweisungsgruppe
- Typ

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Changes, die am Tag der Dashboard-Anzeige geöffnet wurden.
Nicht zugewiesene Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Changes, die niemandem zugewiesen sind.

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

Titel	Typ	Beschreibung
Überfällige Änderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes, die sich in einem der folgenden Status befinden: Neu, Bewerten, Autorisieren oder Geplant, und deren geplantes Startdatum vor dem aktuellen Datum liegt.
Changes in Wartestatus	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes mit dem Status „Warten“.
Changes in Konflikt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes mit dem Status „Konflikt“.
Abgelehnte Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes, deren Genehmigungsstatus „Abgelehnt“ lautet.
Offene Changes - gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Changes gruppiert nach Priorität
Bevorstehende Changes (30 Tage) - gruppiert	Horizontaler Balken	Aktive Changes, deren geplantes Startdatum in den letzten 30 Tagen liegt und deren Status „Geplant“ ist.
Offene Changes nach Risiko und Priorität	Heatmap	Aktive Changes werden auf der Y-Achse nach Risiko und auf der X-Achse nach Priorität sortiert. Zellen werden von weiß für niedrige Punktzahlen bis dunkelblau für hohe Punktzahlen hervorgehoben.
Bevorstehende Changes (30 Tage) nach Risiko und Priorität	Heatmap	
Geöffnete Changes pro Monat nach Typ	Spalte	Alle geschlossenen Berichte, die im aktuellen Kalenderjahr geöffnet wurden. Nach Typ gruppiert und nach Öffnungsmonat im Trend angezeigt.
Geschlossene Changes pro Monat	Linie	Anzahl der geschlossenen Changes pro Monat im Liniendiagramm

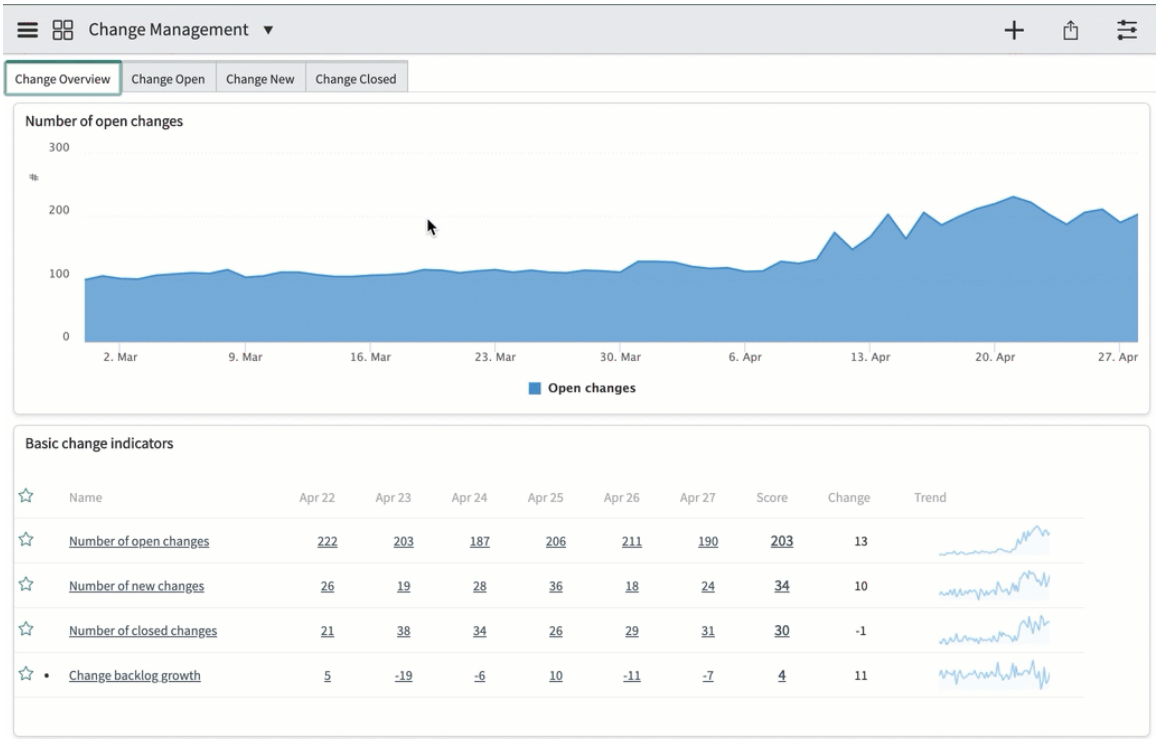
Legacy: Dashboard „Change-Management“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Trends in Bezug auf die Lösung von Change-Anforderungen über verschiedene Change-Anforderungsrisiken, Altersgruppen und Prioritäten hinweg anzuzeigen. Gliedern Sie die Change-Anforderungen über die Zeit entsprechend den von Ihnen verwalteten Zuweisungsgruppen.

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

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Change-Dashboard veraltet. Benutzer können mit Dashboard wechseln die offenen Changes anzeigen und nachverfolgen.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren im Dashboard „Change Management“

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet wurden und die kein Abschlussdatum oder Abschlussdatum nach dem Sammlungsdatum haben.

Anzahl neuer Changes

Anzahl der neuen Changes mit einem Registrierungsdatum am Datensammlungsdatum.

Anzahl neuer Notfall-Changes

Die Anzahl der neuen Changes vom Typ „Notfall“

Wachstum des Change-Backlogs

Anzahl der geschlossenen Changes, abzüglich der Anzahl der neuen Changes.

Anzahl geschlossener Changes

Anzahl der neuen Changes mit Abschlussdatum am Datensammlungsdatum.

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

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

Die durchschnittliche Zeit, die ein Change geöffnet war.

Prozentsatz dringender Changes

Prozentsatz dringender Changes. Ist eine Formel: Anzahl der als dringend eingestuften neuen Changes/Anzahl der neuen Changes * 100

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Die durchschnittliche Zeit, die zum Schließen eines Change benötigt wurde

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Changes
- Gesamtdauer geschlossener Changes

Aufgliederungen

- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Risiko
- Phase
- Typ

Legacy: Dashboard „Berichte über offene Changes“.

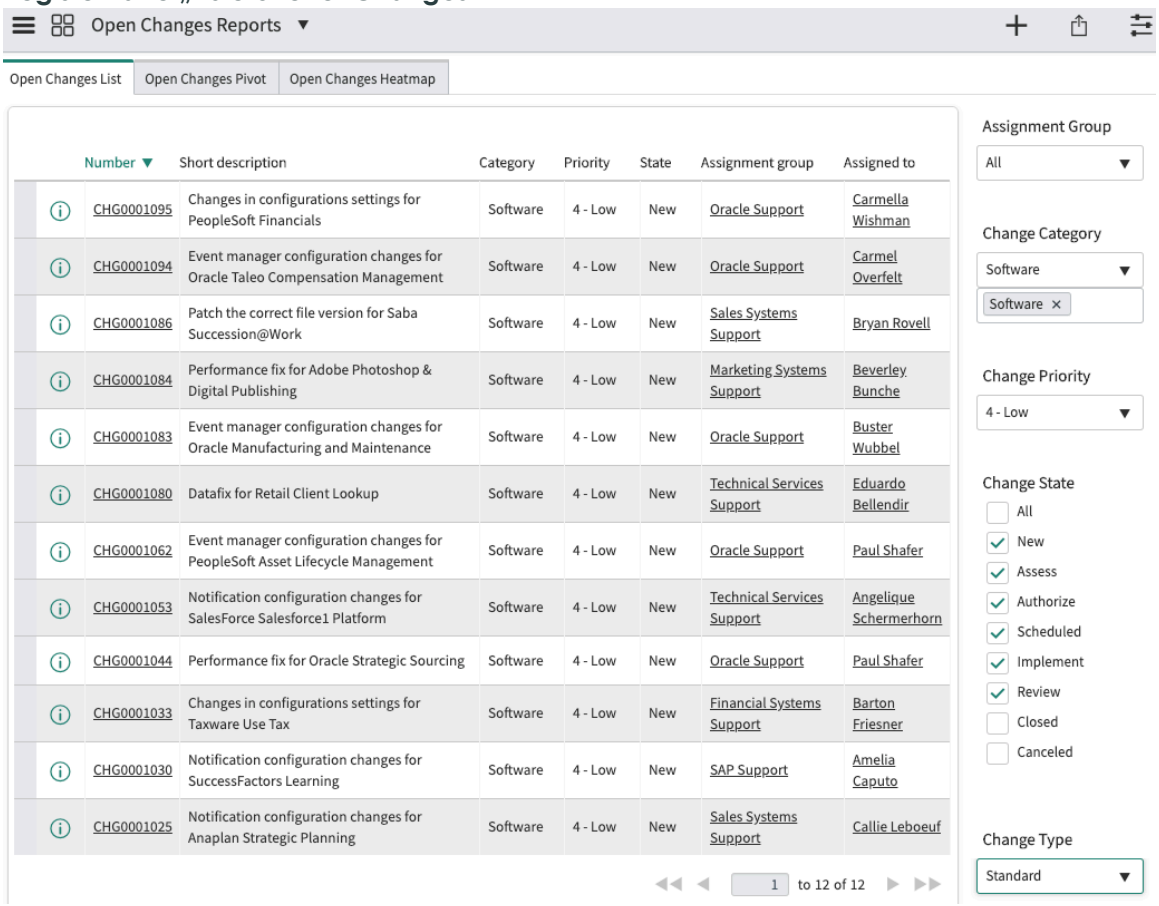
Verwenden Sie dieses Dashboard, um eine Übersicht über den aktuellen Status offener Berichte zu erhalten.

Wichtig:

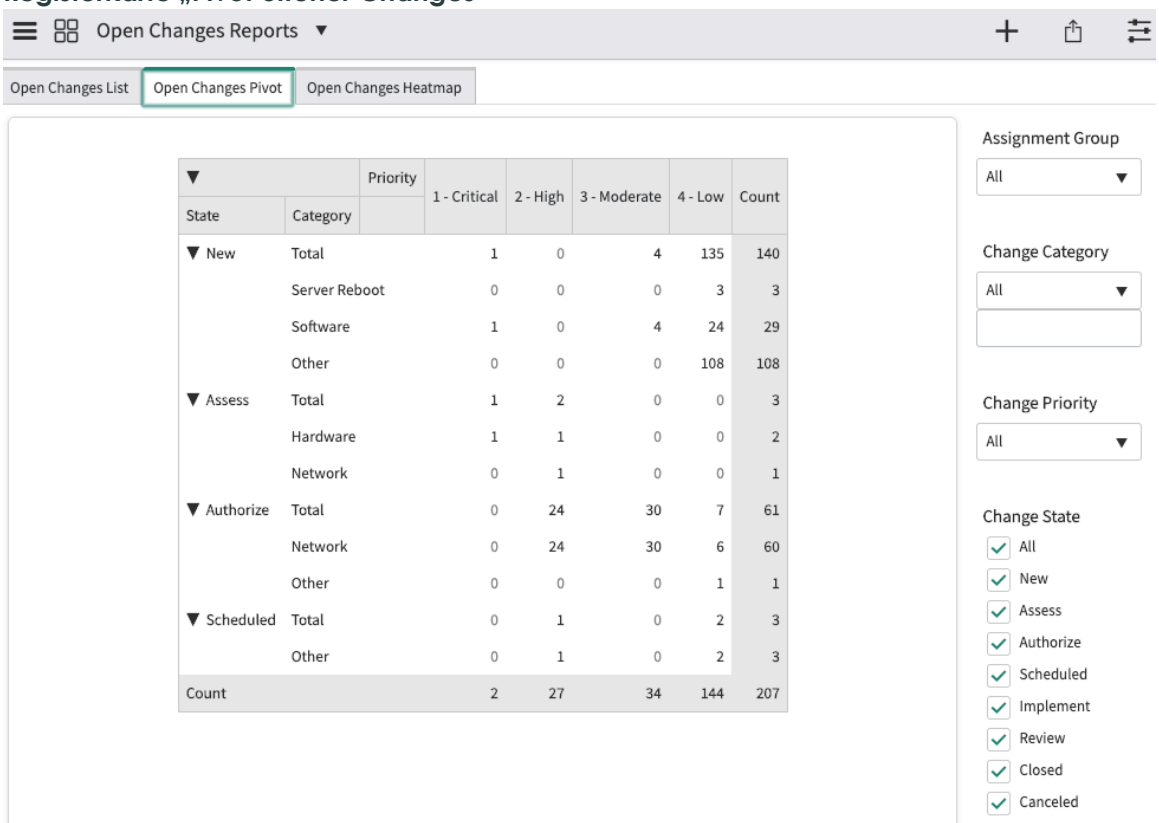
Ab Release Xanadu ist das Change-Dashboard veraltet. Benutzer können mit Dashboard wechseln die offenen Changes anzeigen und nachverfolgen.

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

Registerkarte „Liste offener Changes“



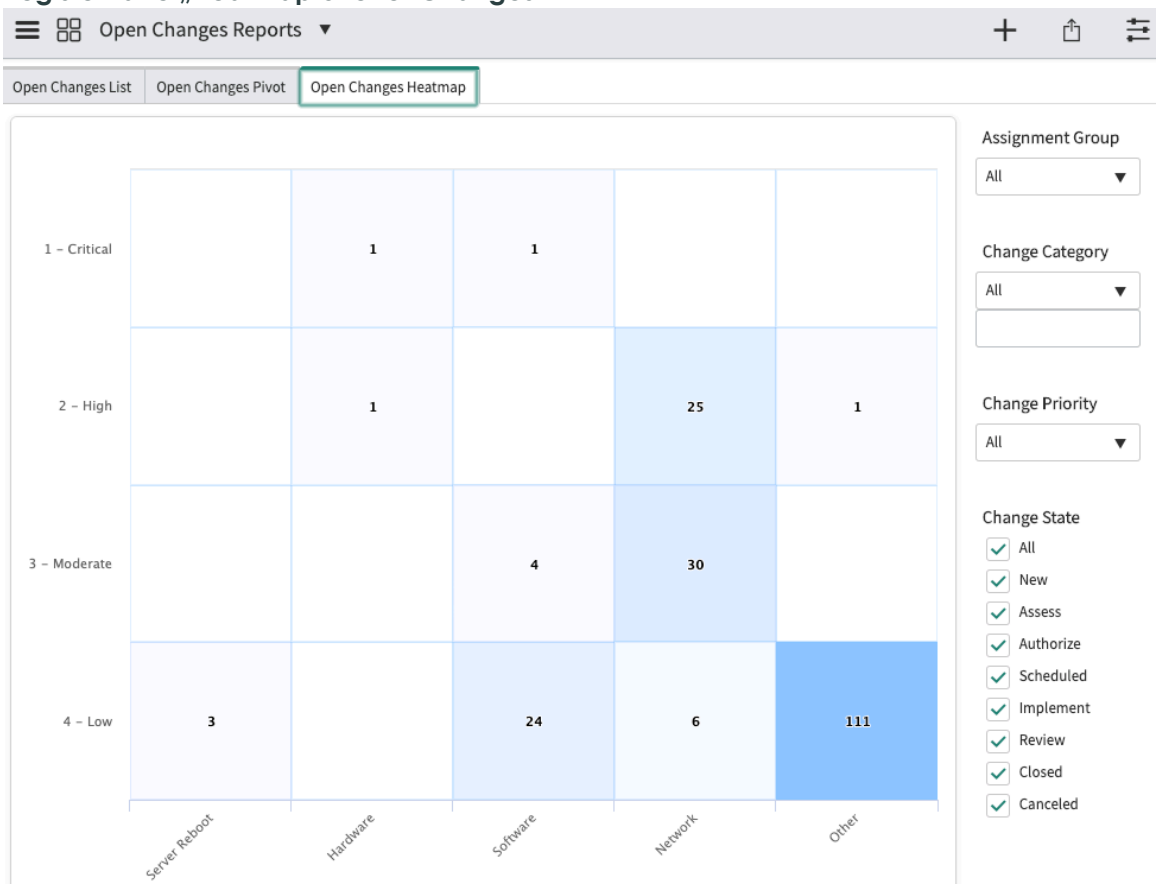
Registerkarte „Pivot offener Changes“



Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Heatmap offener Changes“



Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
PA.Source: Offene Changes – Liste	Liste	Ein Listenbericht der nicht geschlossenen Changes, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Die Spalte enthält Nummer, Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Status, Zuweisungsgruppe und den Namen der Person, der der Change zugewiesen ist.
PA.Source: Offene Changes - MPivot - Priorität/Status/ Kategorie	Pivot	Bericht, der nicht geschlossene Changes zeigt, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Die Visualisierung zeigt Changes nach Priorität, Status und Kategorie.
PA.Source: Offene Changes - Heatmap - Priorität/ Kategorie	Heatmap	Heatmap-Bericht, der nicht geschlossene Changes zeigt, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Größere Werte

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

Titel	Typ	Beschreibung
		sind in dunkleren Farben hervorgehoben.

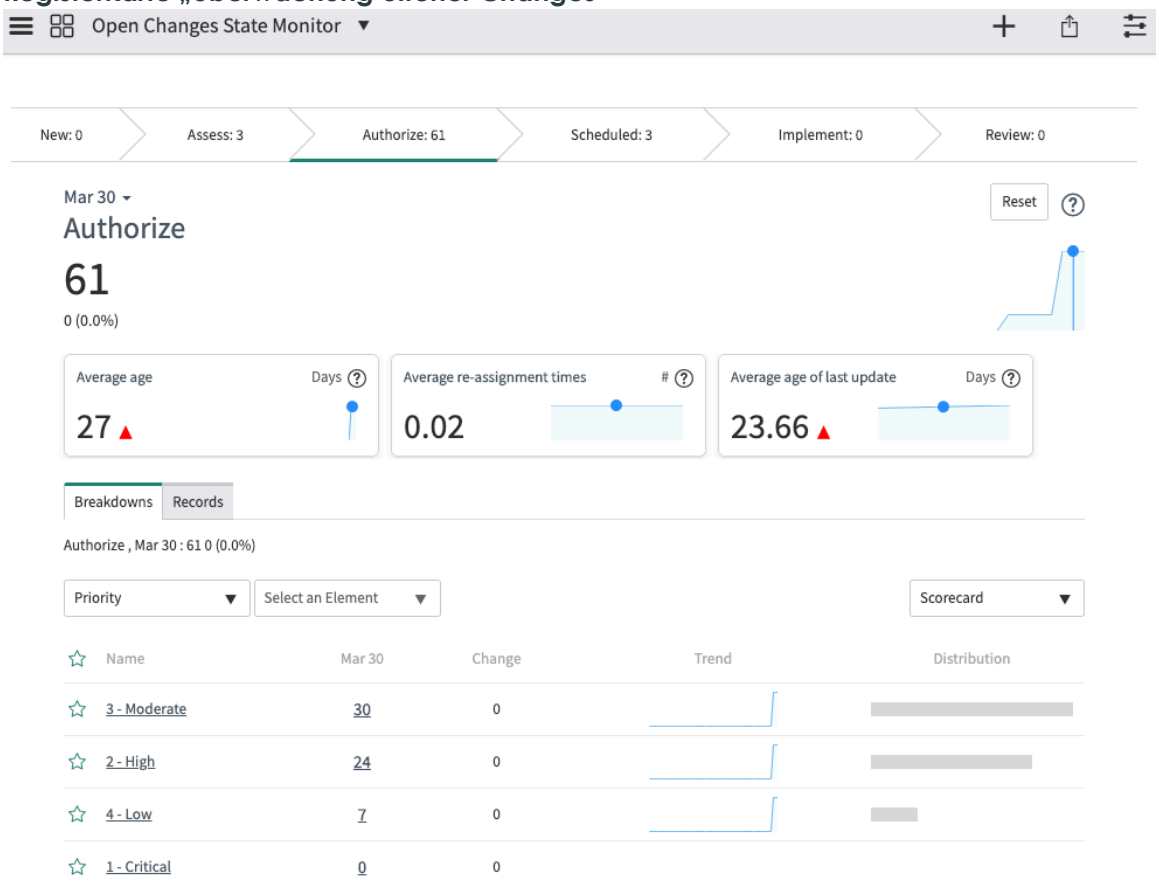
Legacy: Dashboard „Überwachung offener Changes“.

Dieses Workbench-Dashboard ermöglicht die Anzeige und Bewertung aller offenen Changes, die in Statusgruppen unterteilt sind: „Neu“, „Bewertet“, „Autorisiert“, „Geplant“, „Implementiert“ und „Überprüft“.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Change-Dashboard veraltet. Benutzer können mit Dashboard wechseln die offenen Changes anzeigen und nachverfolgen.

Registerkarte „Überwachung offener Changes“



Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Changes

[Summe der Neuzuweisung offener Changes] geteilt durch [Anzahl offener Changes]

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

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Aufgliederungen

- Priorität
- Risiko
- Alter
- Zuweisungsgruppe

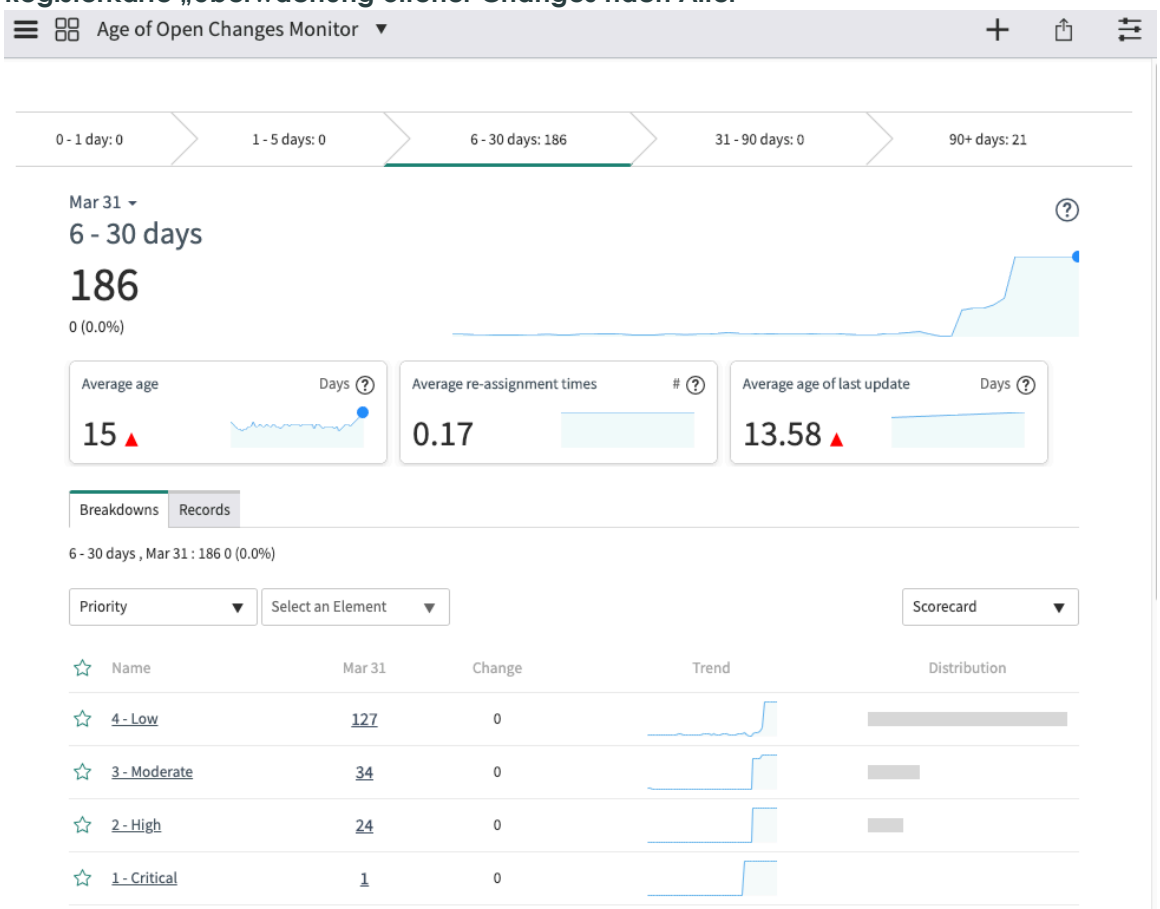
Legacy: Dashboard „Überwachung offener Changes nach Alter“.

Dieses Workbench-Dashboard ermöglicht die Anzeige und Bewertung aller offenen Changes, getrennt nach Altersgruppen: weniger als einen Tag, 1-5 Tage, 6-30 Tage, 31-90 Tage und mehr als 90 Tage.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Change-Dashboard veraltet. Benutzer können mit Dashboard wechseln die offenen Changes anzeigen und nachverfolgen.

Registerkarte „Überwachung offener Changes nach Alter“



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

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Changes

[[Summe der Neuzuweisung offener Changes]] / [[Anzahl offener Changes]]

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Aufgliederungen

- Priorität
- Risiko
- Zuweisungsgruppe
- Status

Legacy: Dashboard „Change-Geschwindigkeit“.

Mit diesem Dashboard können Sie die durchschnittliche Dauer von Change-Anforderungen in den letzten 30 Tagen nachverfolgen.

Wichtig:

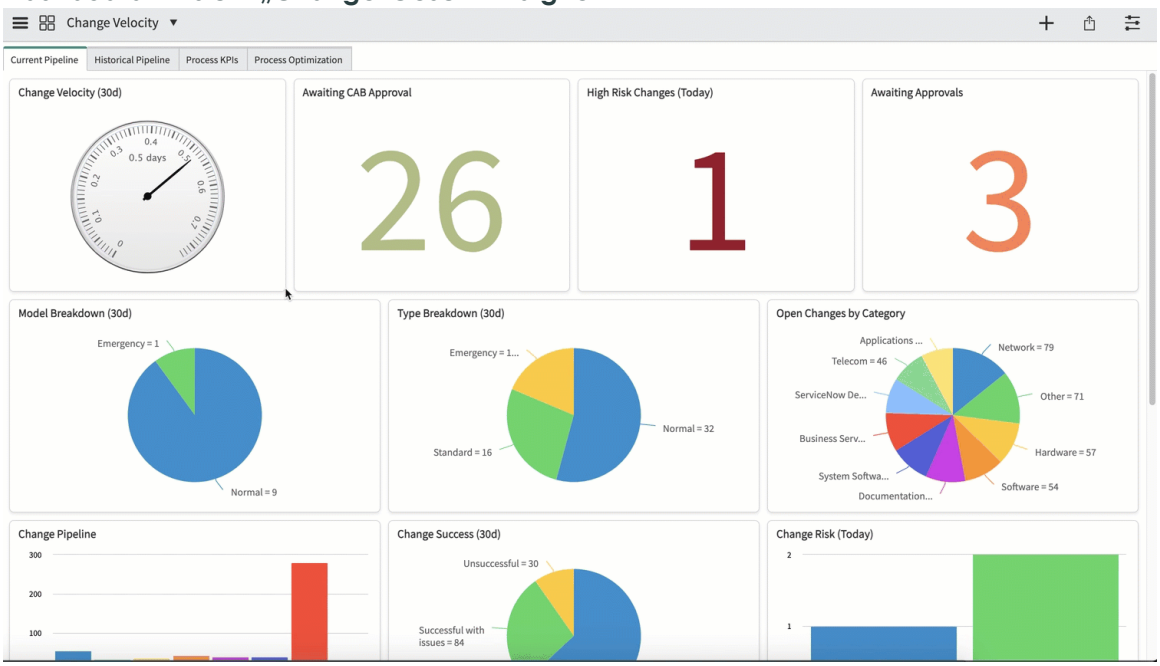
Ab Release Xanadu ist das Change-Dashboard veraltet. Benutzer können mit Dashboard wechseln die offenen Changes anzeigen und nachverfolgen.

Das Dashboard „Change-Geschwindigkeit“ ist aus praktischen Gründen in die folgenden Registerkarten unterteilt. Die ServiceNow® Performance Analytics-Funktionalität im Dashboard „Change-Geschwindigkeit“ bietet die folgenden Vorteile:

- Die Registerkarte **Aktuelle Pipeline** bietet Einblicke in aktuelle Change-Aktivitäten. Die Registerkarte **Historische Pipeline** enthält Detailinformationen zu Trends und Mustern, die mit dem Prozess-Flow im Change-Management zusammenhängen. Die Registerkarte **Prozess-KPIs** enthält einige moderne Change-KPIs, die zur Bewertung des Change-Prozesses verwendet werden.

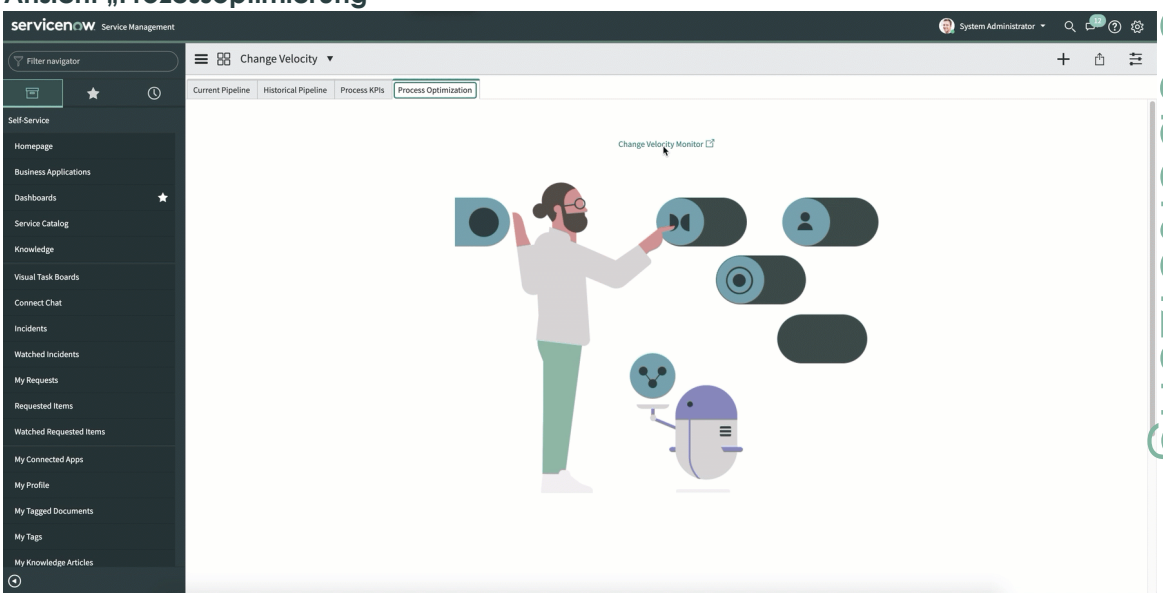
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Dashboard-Ansicht „Change-Geschwindigkeit“



- Die Registerkarte **Prozessoptimierung** enthält Bewertungen von Change-Aktivitäten, die auf dem Statusmodell beruhen. Diese Funktionalität steht nur mit einem ITSM Enterprise-Abonnement zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter ProzessoptimierungProcess Mining .

Ansicht „Prozessoptimierung“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Change-Manager – Überwacht Erfolg und Geschwindigkeit von Change-Anforderungen in der Organisation auf	change_manager

Automatische Übersetzung

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

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Ebene der Organisation, des Teams und einzelner Mitarbeiter.	

Hinweis: Um auf die Registerkarte **Prozessoptimierung** zuzugreifen, muss der Change-Manager der Change-Zuweisungsgruppe angehören.

Indikatoren im Dashboard „Change-Geschwindigkeit“

Change-Geschwindigkeit

Durchschnittliche Zeit, die Changes in den letzten 30 Tagen auf Genehmigung gewartet haben. Um diese Daten im Dashboard zu generieren, müssen Sie den Datensammlungsauftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten über die Change-Geschwindigkeit ausführen. Informationen zur Ausführung dieses Auftrags finden Sie unter Verlaufsdaten erfassen .

Top-Change-Erfolgsträger

Leistung der Zuweisungsgruppen bei der Bearbeitung von Change-Anforderungen mit dem leistungsstärksten Mitarbeiter ganz oben. Informationen zur Berechnung der Leistungspunktzahl finden Sie unter Berechnung der Erfolgspunktzahl.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

Durchschnittliche Zeit, die eine Change-Anforderung geöffnet war

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Change-Anforderung benötigt wurde

Durchschnittliche Implementierungszeit geschlossener Changes

Durchschnittlicher Zeitraum zwischen Start- und Enddatum der Change-Anforderung

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Awaiting Cab Approval (Warten auf CAB-Genehmigung)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes, die auf die CAB-Genehmigung warten
High Risk Changes (Changes mit hohem Risiko)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes mit hohem Risiko ab heute
Awaiting Approvals (Warten auf Genehmigungen)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes, die auf Genehmigung warten
Model Breakdown (Modellaufgliederung)	Kreis ( )	Changes, kategorisiert auf Grundlage des Change-Modells in den letzten 30 Tagen
Type Breakdown (Typenaufgliederung)	Kreis ( )	Changes, kategorisiert auf Grundlage des Change-Typs in den letzten 30 Tagen

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

Titel	Typ	Beschreibung
Open Changes by Category (Offene Changes nach Kategorie)	Kreis ( )	Anzahl der offenen Changes in den einzelnen Kategorien
Change Pipeline (Change-Pipeline)	Vertikaler Balken ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert auf Grundlage des Status
Change Success (Change-Erfolg)	Kreis ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert auf Grundlage des Lösungscodes in den letzten 30 Tagen
Change-Risiko	Vertikaler Balken ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert anhand der Risikowerte
High Risk Change List (Liste der Changes mit hohem Risiko)	Liste ( )	Liste der Changes mit hohem Risiko ab heute
Highest Change Activity (Höchste Change-Aktivität)	Linie ( )	Die 10 Konfigurationselemente, die in den letzten 3 Monaten am häufigsten mit Changes verknüpft waren
Change Success (Change-Erfolg)	Linie ( )	Liniendiagramm mit Darstellung der Probleme, die „Erfolgreich“ „Nicht erfolgreich“ und „Erfolgreich mit Problemen“ sind
Change-Risiko	Linie ( )	Änderungen, kategorisiert nach Schweregrad des Risikos
Change Volume (Change-Volumen)	Linie ( )	Menge der Changes in den letzten 6 Monaten
Nicht erfolgreiche Changes	Liste ( )	Anzahl nicht erfolgreicher Changes in den letzten 7 Tagen
Notfalländerungen	Linie ( )	Anzahl der Notfall-Changes in den letzten 90 Tagen
Zugehörige Incidents ändern	Linie ( )	Anzahl der geschlossenen Incidents mit zugehörigen Änderungen in den letzten 90 Tagen
Unauthorized Changes (Nicht autorisierte Changes)	Linie ( )	Anzahl der nicht autorisierten Changes in den letzten 90 Tagen
Active Changes > 7 days (Aktive Changes > 7 Tage)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der aktiven Changes, die vor mehr als sieben Tagen erstellt wurden

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

Problembehandlungseigenschaften von Change-Management

Verwenden Sie die Problembehandlungseigenschaften von Change-Management und ändern Sie den Wert der Eigenschaften, um zusätzliche Protokollierungsdetails für die Funktion zu erhalten.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um sie aufzulisten, geben Sie im Textfeld des Navigationsbereichs `sys_properties.list` ein.

Name	Beschreibung
change.conflict.log	Die Protokollierungseigenschaft, die bei der Ermittlung der Change-Konflikte die für Change-Management angezeigte Protokollierungsebene steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Hinweis
com.snc.change_management.cab.log	Die Protokollierungseigenschaft, die bei der Verwendung der CAB-Funktion die für Change-Management angezeigte Protokollierungsebene steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: info
com.snc.change_management.core.log	Die Protokollierungseigenschaft, die die für Change-Management angezeigte Ebenenprotokollierung steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Warnung
com.snc.change_management.policy.approval.log	Die Debug-Protokollierungseigenschaft, welche die detaillierten Protokollierungsinformationen der Workflow-Aktivität bereitstellt, wenn Change-Genehmigungsrichtlinien zum Einsatz kommen. Typ: Auswahlliste

Arbeitsbereichskonfigurationen für eine Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Nutzen Sie die neue tabellenbasierte Konfiguration, um die dynamischen Übersichtsseiten bei Service Operations-Arbeitsbereich an den Change-Prozess Ihres Unternehmens anzupassen.

Mit diesen Konfigurationsoptionen können Benutzer definieren, wie die dynamischen Übersichtsseiten während des gesamten Change-Lebenszyklus dargestellt werden. Dies

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

umfasst Konfigurationsoptionen für Übersichtsseiten, eine kontextbezogene Sidebar und das Verhalten des Aktivitätenstroms für jeden Status.

Damit können Sie folgende Komponenten in der Arbeitsbereichskonfiguration konfigurieren:

- Steuern der Anzeige der Karten im kontextbezogenen Seitenbereich
- Steuern der Kartenreihenfolge bezüglich ihrer Anzeige auf den Übersichtsseiten
- Steuern der Anzeige der Aktivitätenstromleiste auf den Übersichtsseiten
- Konfigurieren der Journalfelder

Aktivitätenstromleiste anzeigen

Rufen Sie die Aktivitätenstromleiste für eine Change-Anforderung im Service Operations-Arbeitsbereich auf.

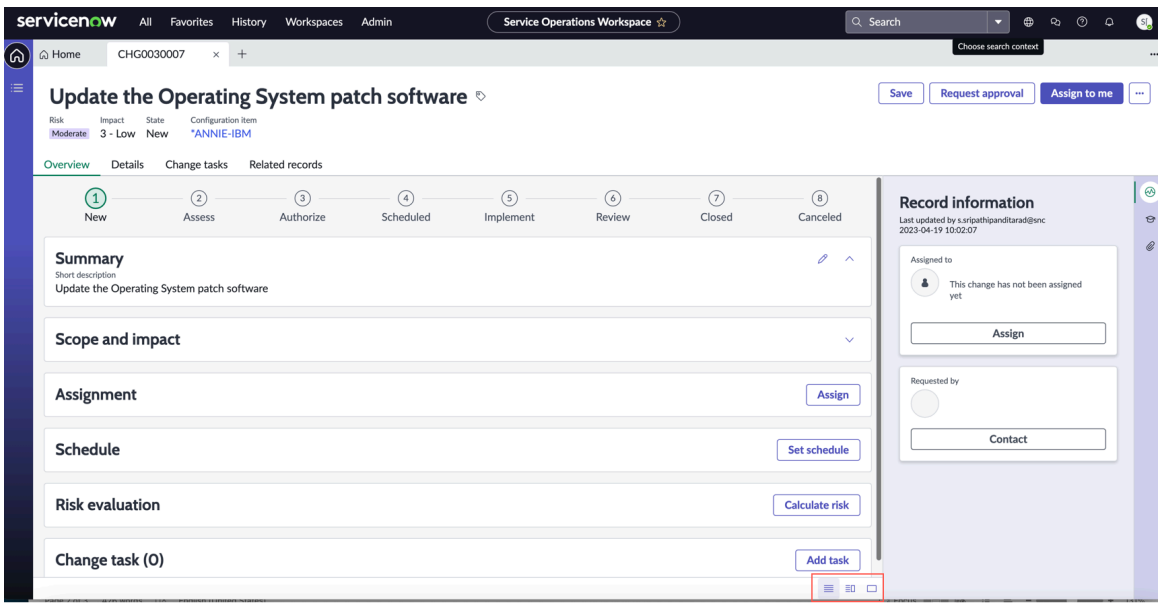
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Übersichtscontainer**.
2. Wählen Sie einen Status aus.
3. Aktivieren Sie im Formular „Change-Übersichtscontainer“ für den ausgewählten Status die Option **Aktionsleiste anzeigen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.

   Die Aktionsleiste wird im Service Operations-Arbeitsbereich am unteren Bildschirmrand angezeigt.



Reihenfolge der Karten im Abschnitt „Übersicht“ konfigurieren

Sie können die Reihenfolge der Karten konfigurieren, die im Abschnitt „Übersicht“ für eine Change-Anforderung im Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Übersichtskarte**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Übersichtscontainerspalte „Chg“, und wählen Sie **Group By Chg overview container (Nach Chg-Übersichtscontainer gruppieren)**.
3. Wählen Sie einen Status aus.
4. Ändern Sie im Abschnitt **Change-Übersichtskarten** die Reihenfolge der Übersichtskarten mit **Anzeigereihenfolge**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.

Journalfelder einer Change-Anforderung konfigurieren

Sie können konfigurieren, ob die Abschnitte **Arbeitsnotizen** oder **Zusätzliche Kommentare** für einen Change-Anforderung angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Journalfeld „Übersicht“**.
2. Wählen Sie eine CHG-Übersichtskarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Change-Übersichtsfelder** das Journalfeld aus, und wählen Sie **Löschen** unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Speichern**.

Referenzabschnitt für Change-Management

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Change-Management installierten Komponenten.

Wartungszeitpläne konfigurieren – Best Practices

Wartungszeitpläne definieren die Zeiträume, in denen ein Konfigurationselement oder Change implementiert werden kann.

Diese Zeitpläne werden in den Konflikterkennungsprozess für Change-Anforderungen integriert. Wenn eine Change-Anforderung nicht dem entsprechenden Wartungszeitplan entspricht, wird für sie ein Konfliktdatensatz generiert.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Wartungszeitpläne für Konflikterkennung zu definieren:

- Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan. Dieser Pfad wird durch die Systemeigenschaft change.conflict.currentwindow aktiviert.
- Erstellen Sie einen Wartungszeitplan mithilfe der Tabelle „Zeitpläne“ [cmn_schedule]. Diese Methode kann mit der Systemeigenschaft change.conflict.ci_maint_sched aktiviert werden.

> **Hinweis:** Diese Systemeigenschaften können in den Konflikteigenschaften konfiguriert werden.

Wartungszeitplan im Formular „Wartungsplan“

Alle mit dieser Methode definierten Wartungszeitpläne werden basierend auf dem Bedingungsfeld verarbeitet, das ausgewertet werden muss, um seine Anwendbarkeit auf die

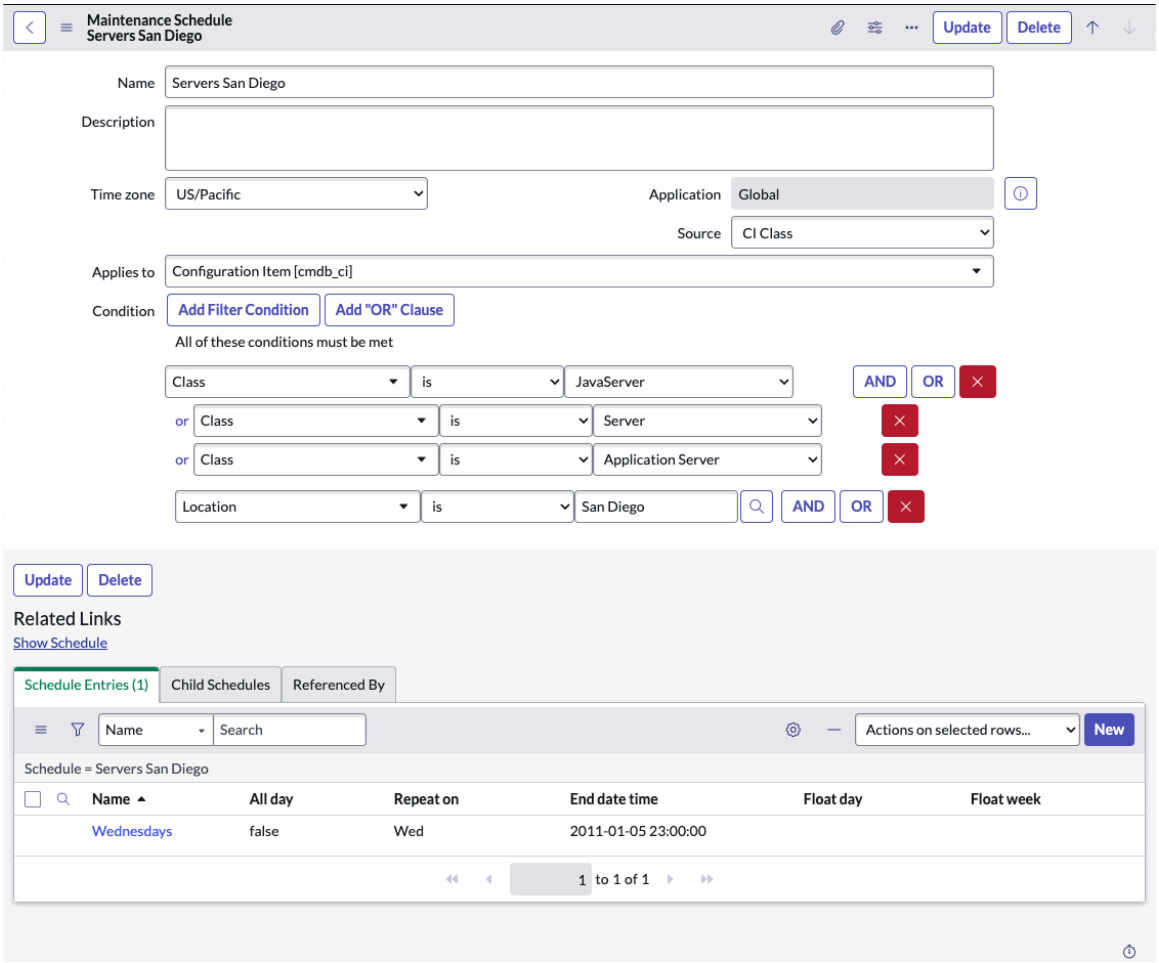
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Change-Anforderung, das primäre CI oder die zugehörigen betroffenen CIs zu bestimmen (wenn sie im erweiterten Modus ausgeführt werden).

Es ist zu beachten, dass sich durch das Vorhandensein mehrerer Wartungszeitpläne die Zeit verlängert, die zur Bestimmung ihrer Relevanz erforderlich ist. Diese Dauer nimmt mit jedem betroffenen CI zu.

Wenn ein allgemeiner Zeitplan für zahlreiche CIs oder Change-Anforderungen gilt, müssen Sie einen Wartungszeitplan definieren.

Wenn Ihre Zeitpläne jedoch auf eine begrenzte Anzahl von CIs zugeschnitten sind, sollten Sie in Betracht ziehen, einen Wartungszeitplan mithilfe der Zeitplantabelle zu erstellen.



Wartungszeitplan anhand der Tabelle „Zeitplan“

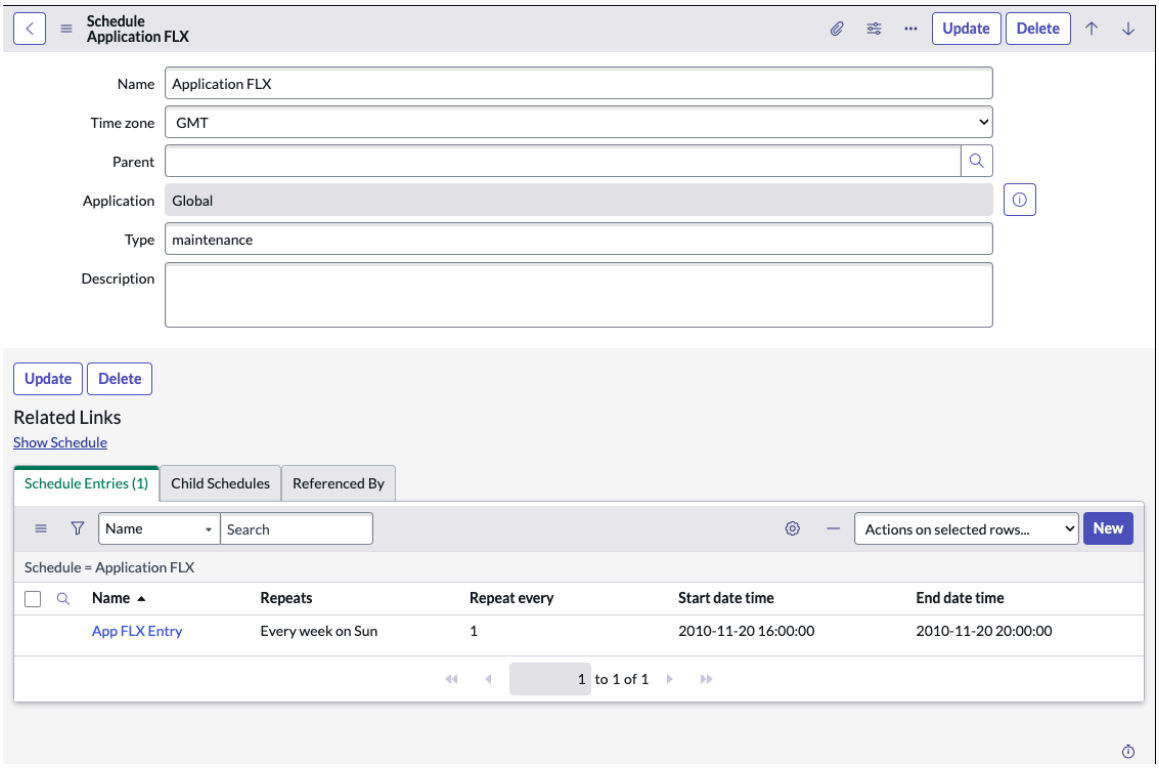
Diese Methode ist geeignet, wenn einzelne CIs oder kleine Gruppen von CIs einem bestimmten Zeitplan folgen müssen.

In solchen Fällen sollte der Wartungszeitplan in der Tabelle „Zeitplan“ (cmn_schedule) anstatt in der Tabelle „Wartungszeitplan“ festgelegt werden. Dieser Ansatz verhindert, dass die Konflikterkennung den Zeitplan zweimal verarbeitet, einmal mithilfe des Wartungsformulars und einmal mit der Zeitplantabelle.

Im Unterschied zum Wartungszeitplan-Datensatz fehlt im Zeitplan-Datensatz eine Bedingung bzw. das Feld **Gilt für**, da er direkt einem CI zugeordnet werden soll. Nach dem Definieren des Zeitplandatensatzes muss der **Typ** auf `Wartung` festgelegt werden, um eine Verknüpfung mit einem CI herzustellen. Um diesen Zeitplan an ein CI anzuhängen, muss er im Feld

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

Wartungszeitplan im CI-Datensatz referenziert werden. Sollte dieses Feld nicht sichtbar sein, muss es dem Formular hinzugefügt werden.



Change-Management-Eigenschaften

Administratoren können Change-Eigenschaften zur Konfiguration des Change-Management-Verhaltens verwenden.

Navigieren zu **Wechseln** > **Administration** > **Eigenschaften** um diese Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Change-Management -Eigenschaften

Name	Beschreibung
glide.approval_engine.change_task	Genehmigungs-Engine für Change-Anfo • Typ: Auswahlliste • Standardwert: process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Change-Risiko-Berechnungsmethode. Di deaktiviert diese Fähigkeit. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: ui_action Weitere Informationen finden Sie unter Ri
com.snc.change_request.enable_copy	Aktiviert die Funktion „Change kopieren“ • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true

Automatische Übersetzung

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

Change-Management -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrer • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: category,cmdb_ci,priority,risk,impact,t
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrer kopiert werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci,priority,assignn
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste der Attribute (kommagetrennt) aus • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Anhänge aus dem ursprünglichen Chang • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrer ursprünglichen Change kopiert werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste aller Aufgabentypen, bei denen die • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: incident, change_reque
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Listet die betroffenen CIs oder Services m „Betroffene CIs“ angegeben ist. **Hinweis:** Dies erfordert, dass alle id dazu finden Sie unter Business-Service Anwendungsservices .
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Erzwingen Sie Datenanforderungen für d gleichen Datenbeschränkungen aufweis werden, Workflow-, REST-/SOAP-, JavaSc Wenn diese Eigenschaft in der Anwende Steuerungen der UI-Richtlinie und des Cli

Automatische Übersetzung

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

Change-Management -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: wahr | falsch • Standardwert: wahr
com.snc.task.populate_service_offering	Füllt die zugehörige Liste „Serviceangebo • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Aktiviert die Erstellung nicht autorisierter C • Typ: wahr | falsch • Standardwert: false
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Generiert das Ereignis *sn_change.state* • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Geben Sie die Werte des Feldes „Anforde zu generieren. Dies geschieht, wenn sich *sn_change.state.updated* für alle Statu Modell und Übergänge. **Hinweis:** Damit diese Eigenschaft v „true“ festgelegt sein.

Change-Management-Eigenschaften für die Discovery-Integration

Wenn Ihre Organisation Discovery abonniert, wird die Integration von Discovery automatisch aktiviert. Mit dieser Integration lässt sich jedes Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) mit einer IP-Adresse, die Teil eines Change-Anforderungsprozesses ist, automatisch verwalten. Wenn Discovery aktiviert ist, sind die folgenden drei neuen Eigenschaften verfügbar.

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.auto.discovery	Löst die Discovery für die betroffenen CIs automatisch, manuell oder überhaupt nicht aus. • Typ: Auswahlliste • Werte: „Off“ (Aus), „Both“ (Beides), „Automatic“ (Automatisch), „Manual“ (Manuell) • Standardwert: Aus

Automatische Übersetzung

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

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.disco.auto.state	Definiert, welche Change-Anforderungsstatus die Discovery automatisch auslösen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Überprüfen
com.snc.change_request.disco.manual.state	Definiert, welche Change-Anforderungsstatus ein manuelles Auslösen der Discovery erlauben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Implementieren, Überprüfen

Über die Tabelle „sys_properties“ verfügbare Change-Management-Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um sie aufzulisten, geben Sie im Textfeld des Navigationsbereichs `sys_properties.list` ein und filtern Sie nach *`com.snc.change_request`*.

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.copy.related_lists	Zugehörige Listen (durch Kommas getrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: task_ci,task_cmdb_ci_service,change_tas
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Anhänge aus der ursprünglichen Aufgabe des Change kopieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
com.snc.change_management.policy.approval.log	Die Debug-Protokollierungseigenschaft, welche die detaillierten Protokollierungsinformationen der Workflow-Aktivität bereitstellt, wenn Change-Genehmigungsrichtlinien zum Einsatz kommen. Typ: Auswahlliste

Automatische Übersetzung

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

Risiko und Auswirkungen von Change Requests analysieren

Sobald Sie eine Change-Anforderung erstellt haben, können Sie das Risiko und die Auswirkungen bewerten und analysieren, die mit ihr verbunden sind. Sie können alle erkannten Konflikte direkt bei der Überprüfung der Change-Anforderung überprüfen.

Gehen Sie wie nachfolgend beschrieben vor, um das Change-Risiko zu analysieren und erkannte Konflikte zu überprüfen.

Risikobedingungen und Berechnung

Die Funktionen in Change-Management bieten Möglichkeiten zum Berechnen und Bewerten des Risikos von Change-Anforderungen sowie zum Identifizieren und Lösen von Konflikten.

Die Risikobewertung und die Risikoberechnung helfen Ihnen, die Dringlichkeit und die Auswirkungen von Change-Anforderungen zu verstehen. Konflikterkennung unterstützt Sie bei der Planung von Change-Anforderungen mit dem geringsten Einfluss auf die Stakeholder. Diese Funktion minimiert das Risiko und die Kosten schneller Änderungen in Ihrer Umgebung.

Risikorechner Eigenschaften

Das Plugin „Best Practice – Change-Risikorechner“ ermöglicht dynamische Berechnungen des Risikos und der Auswirkungen eines Changes. Der Administrator legt fest, wie und wann Risiko- und Auswirkungsregeln angewendet werden.

Das Plugin „Best Practice – Change-Risikorechner“ bündelt einige Risikoberechnungen mithilfe von CI-Attributen und Zeitmaßen.

Eine Change-Management-Systemeigenschaft bestimmt die Risikoberechnungsmethode. Ein **Wechseln** > **Administration** > **Risiko-Eigenschaften**wählt der Administrator eine der folgenden Methoden aus.

Change-Risiko-Berechnungsmethode.

Option	Beschreibung
UI Action	Ermöglicht Benutzern das Klicken auf den zugehörigen Link **Risiko berechnen**, um die Bedingungsregeln bei Bedarf zu überprüfen. Diese UI Action wendet übereinstimmende Bedingungen entsprechend ihrer Reihenfolge an. Jedes Mal, wenn eine Regel angewendet wird, wird eine Warnung angezeigt, welche die neuen Werte für Risiko und Auswirkung bestätigt. Der zugehörige Link **Risiko berechnen** erscheint nur dann im Change Request-Formular, wenn die folgenden Aussagen zutreffen. • Es gibt Risiko- und Einflussbedingungen, die für den aktuellen Change Record gelten. • Der Benutzer hat die Rolle „admin“ oder „itil“.
Business Rule	Ermöglicht die dynamische Auswertung und Anwendung von Bedingungen über eine Business Rule in der Tabelle Change Request. Die Bedingungen werden ausgewertet, bevor ein Datensatz für einen Change Request eingefügt oder aktualisiert wird. Benutzer mit der Rolle admin oder itil oder beiden Rollen können diese Business Rule ausführen.

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

Change-Risiko-Berechnungsmethode. (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	Hinweis: Die Geschäftsregel *Run Risk Calculation* ersetzt die Geschäftsregel *Calculate Risk*, wenn das Plugin „Change-Management – Risikobewertung“ aktiviert ist.
Keine	Deaktiviert die Verarbeitung von Risiko- und Auswirkungsregeln.

Hinzufügen oder Ändern von Risiko- und Einflussbedingungen

Sie können Risikoberechnungsregeln definieren, nach denen das Risiko und die Auswirkungen eines Changes berechnet werden. Der Best Practice - Change-Risikorechner ist standardmäßig im Basissystem aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Risikobedingungen werden für die Change-Anforderung basierend auf dem Feld **Reihenfolge** vom niedrigsten zum höchsten ausgeführt. Die erste Risikobedingung, die dem Change-Anforderungsdatensatz entspricht, wird angewendet. Alle nachfolgenden Risikobedingungen werden dann ignoriert, unabhängig davon, ob sie übereinstimmen oder nicht. Eine Risikoberechnungsregel wird durch zwei Elemente definiert.

- Bedingungen, die als *true* oder *false* ausgewertet werden können. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden oder ein Skript schreiben.
- Feldwert-Einstellungen bei **Risiko** und **Auswirkung**, wenn die Bedingungen als **true** ausgewertet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Risikobedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder klicken Sie auf das zu ändernde Risiko.
   Sie können die Risikobedingungen auch innerhalb des Change Request-Formulars bearbeiten, indem Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und auf **Risikobedingungen bearbeiten** klicken.
3. Befüllen oder ergänzen Sie das Formular entsprechend.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Regel ein
Risiko Auswirkung	Wählen Sie einen Wert für eines dieser Felder aus. Die Auswahl bestimmt, welches Feld basierend auf dieser Risikoberechnung aktualisiert werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Regel zu verwenden.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der diese Risikoberechnung ausgewertet wird. Regeln mit niedrigeren Zahlen werden zuerst ausgewertet. Wenn es zwei oder mehr Regeln mit unterschiedlichen Reihenfolgen gibt, wird die Regel mit der niedrigsten Reihenfolge ausgewertet und die anderen ignoriert.

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

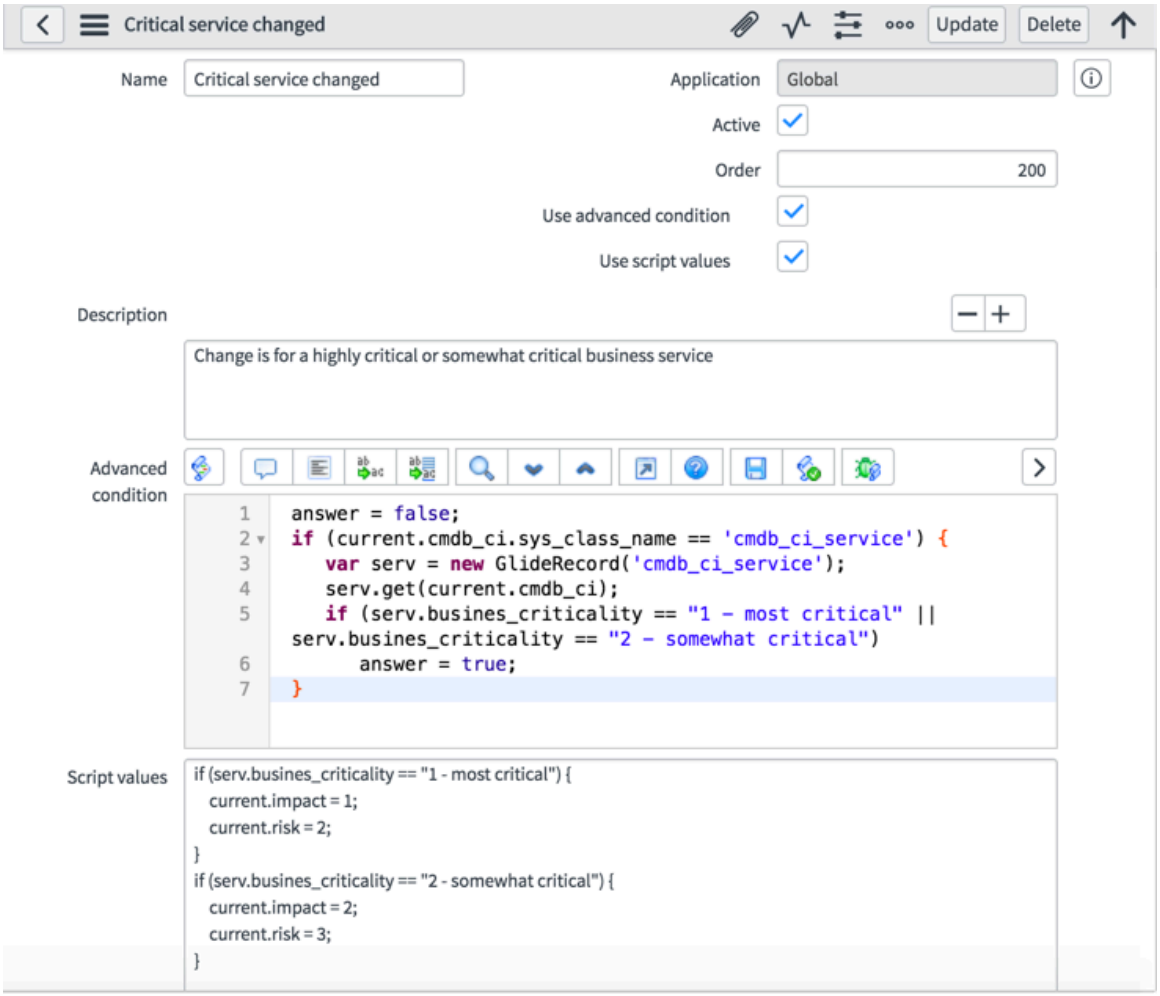
Feld	Beschreibung
Erweiterte Bedingungen verwenden	Aktivieren Sie die Checkbox, um ein Skript einzugeben, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden.
Skriptwerte verwenden	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Felder **Risiko** und **Auswirkung** auszublenden. Das Skript definiert die Risiko- und Auswirkungswerte.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung ein, wie diese Risikoberechnung angewendet wird.

4. Geben Sie die Regel basierend auf Ihrer ausgewählten Regelmethode an.

Auswahl	Aktion
Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen. Dieser ist ausgeblendet, wenn Sie **Erweiterte Bedingungen verwenden** ausgewählt haben.
Erweiterte Bedingungen verwenden	Schreiben Sie das Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** unter Verwendung der Standard-Syntax für Business Rules. Die Bedingung muss *`true`* oder *`false`* als globale Antwortvariablen setzen.
Skriptwerte verwenden	Schreiben Sie das Skript im **Skriptwerte** Feld. Präzisieren Sie die Werte **Risiko** und **Auswirkung** im Skript. Die Bedingungen werden entweder mit dem Bedingungsgenerator oder einem Skript für erweiterte Bedingungen festgelegt.

Example
Im folgenden Beispiel bestimmt das Skript **Erweiterte Bedingung** zuerst, ob das CI ein Business-Service ist. Wenn ja, erkennt das Skript, ob der Wert hinsichtlich der **Kritikalität für das Business 1 - sehr kritisch** oder **2 - bedingt kritisch** ist. Wenn dies der Fall ist, wird die globale Antwortvariable der globalen Variablen auf *`true`* gesetzt.

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



Wenn das Skript **Erweiterte Bedingung** den Wert *true* zurückgibt, stellt das Skript im Feld **Skriptwerte** die Werte **Auswirkung** und **Risiko** für den Change Request basierend auf dem Wert der **Business-Relevanz** ein.

Risikobewertung

Es gibt zwei Methoden, um das Risiko eines Changes zu berechnen. Der Best Practice – Change-Risikorechner ist standardmäßig im Basissystem aktiviert. Change-Management– Das Risiko-Assessment ist optional.

- Der Change-Risikorechner verwendet vordefinierte Eigenschaften und Bedingungen, um einen Risikowert zu berechnen.
- Change-Management – Das Risiko-Assessment nutzt Informationen, die vom Endanwender zur Bewertung eines Risikowerts bereitgestellt werden.

Die beiden Methoden können einzeln oder zusammen verwendet werden, abhängig von Ihren Anforderungen. Wenn die Methoden zusammen verwendet werden, wird immer der höchste Risikowert aus beiden Methoden ausgewählt.

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

Risikobewertung und -berechnung

Hinweis: Wenn sowohl das Risiko-Assessment als auch der Risikorechner aktiv sind, Sie jedoch nur eine Methode verwenden möchten, entfernen Sie die Bedingungen für die Methode, die Sie nicht verwenden möchten.

Wenn Sie „Change-Management - Risikobewertung“ aktivieren, kann der Administrator das hinzufügen **Aufgaben-Assessment** > **Aufgabe** bei Bedarf eine zugehörige Liste in das Formular „Change-Anforderung“. In der zugehörigen Liste werden die mit der Change-Anforderung verknüpften Risikobewertungen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Risikobewertung durchführen

Risikobewertungen definieren

Change-Management - Risikobewertung bietet eine flexible Möglichkeit, Informationen vom Endanwender zu erfassen, um das Risiko der zugehörigen Change-Anforderung zu berechnen. Sie können Fragen zum Risiko-Assessment, Schwellenwerte und Bedingungen definieren, die das Risiko für einen Change Request berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Change-Management - Risikobewertung muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Reihe von Fragen verwenden, um das Risiko eines Changes zu erfassen. Eine andere Bewertung des Fragebogens kann im Change-Datensatz definiert werden. Die Bewertung verwendet für jede Frage einen gewichteten Bewertungsansatz. Die aus der Antwort des Endanwenders abgeleitete, zusammengesetzte und gewichtete Punktzahl wird zur Berechnung des Risikos verwendet. Diese Punktzahl basiert auf den Schwellenwerten für das Risiko-Assessment.
Change-Risikobewertung ist eine Anwendung, die auf der Survey and Assessment V2-Architektur basiert. Es ist zwar möglich, in dieser Architektur mehrere Metrikkategorien zu konfigurieren. Dies sollte jedoch besser nicht vorgenommen werden, um Fehler zu vermeiden.

Sie können mehrere Change-Risikobewertungsdefinitionen mit jeweils einer Metrikkategorie konfigurieren, wobei der Metrikkategoriefilter mit dem Filter der Change-Risikobewertungsbedingung identisch ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Risikobewertungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Eingabewert
Name	Name für das Risiko-Assessment Dieser Name wird dem Endanwender angezeigt.
Status	Assessment-Status: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Beschreibung	Beschreibung des Risiko-Assessments.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, ob dem Change ein Risiko-Assessment beigefügt ist. In der Regel wird der erste Anhang, der den Bedingungen entspricht, während der Evaluierung angehängt. Stellen Sie daher sicher, dass die Bedingungen insbesondere bei der Definition mehrerer Fragebogen zu korrekten Bewertungen führen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Bedingungen einfach sind und sich gegenseitig ausschließen, so dass die Bedingungen für das Assessment leicht zu verstehen und zu pflegen sind.

4. Klicken Sie auf das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
Die Seite wird mit den verwandte Listen **Assessment-Kategorien** und **Assessment-Schwellenwerte** aktualisiert. Die zugehörige Liste **Assessment-Kategorien** ermöglicht Ihnen die Fragen zu definieren, die der Endanwender beantworten muss, um das Risiko einer Change-Anforderung zu bewerten.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Assessment-Frage zu erstellen.

a. In der zugehörigen Liste **Bewertungskategorien** klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Metrik-Kategorie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Assessment-Kategorie.
Stakeholder ergänzen	Falls gewählt, werden für alle zugänglichen Datensätze Stakeholder automatisch dieser Kategorie zugeordnet.
Gewichtung	Wert, der die Wichtigkeit dieser Kategorie in Bezug auf andere Kategorien darstellt. Das Gewicht wird mit dem Ergebnis der Antwort multipliziert, um die gewichtete Punktzahl zu berechnen.
Filter	Nur zugängliche Datensätze, welche die Filterbedingungen erfüllen, werden in dieser Kategorie durch Metriken beurteilt.
Beschreibung	Beschreibung der Assessment-Kategorie

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

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

d. Öffnen Sie die Assessment-Kategorie.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Bewertungsmetriken**.

f. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Assessment-Metriken

Feld	Beschreibung
Name	Name der Assessment-Metrik.
Kategorie	Die Kategorie der Assessment-Metrik.
Methode	Die Methode zu Datensammlung für diese Metrik
Gewichtung	Wert, der die Wichtigkeit dieser Metrik in Bezug auf andere Metriken darstellt. Das Gewicht wird mit dem Ergebnis der Antwort multipliziert, um die gewichtete Punktzahl zu berechnen.
Reihenfolge	Reihenfolge der Frage in dem Assessment
Aktiv	Bei Aktivierung dieser Option wird diese Metrik zur Nutzung in Bewertungen und Ergebnisberechnungen aktiviert.
Obligatorisch	Wenn gewählt, wird ein Feld in einem Assessment obligatorisch.
Allgemein	
Frage	Frage, die auf dem Assessment angezeigt wird.
Beschreibung	Tooltip-Text für das Assessment.
Abhängig von	Der Bedingung, die bestimmt ob die Metrik angezeigt wird oder nicht.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein Textfeld angezeigt, in das der Benutzer zusätzliche Informationen für die Frage eingeben kann.
Feldtyp	
Datentyp	Der Datentyp der Antwort, die ein Benutzer für eine Frage angibt. **Hinweis:** Abhängig vom ausgewählten Datentyp können zusätzliche Felder angezeigt werden.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

h. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Schwellenwert** auf **Neu**.

i. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

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

Schwellenwert für Change-Risikobewertung

Feld	Beschreibung
Risiko-Assessment	Der Name des Assessments, für das der Schwellenwert gilt.
Risiko	Für einen Change Request wird ein Risikowert angewandt. **Hinweis:** Der Risikowert kann von Risikobedingungen überschrieben werden.
Anwendung	Der Name der Anwendung, die den Datensatz enthält.
Punktzahl höher als	Der Schwellenwert, mit dem die zusammengesetzte Punktzahl verglichen und bewertet wird.

j. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Sie können den Fragebogen für die Bewertung mithilfe des Bewertungsdesigner-Moduls erstellen oder bearbeiten. Alternativ können Sie auf den zugehörigen Link **Im Bewertungsdesigner bearbeiten** klicken.

Beispiel: Nachdem Sie die Risikobewertung definiert haben, wird die Risikobewertungspunktzahl auf diese Weise berechnet und festgelegt.

- *asmt_metric_result* speichert den Punktzahlsatz.
- Die Gewichtung wird als `sum (asmt_metric_result.normalized_value)` berechnet, wobei `asmt_metric_result.normalized_value = actual_value * weight` entspricht.
- Das Risiko wird als `sum(actual_value * weight) > threshold` berechnet. Beispiel: Bei einem Ergebnis von 7 und einem moderaten Schwellenwert von 6 ist das Risiko moderat.

Risikobewertung durchführen

Sie können für vorhandene Change-Anforderungen eine Risikobewertung durchführen, sobald Sie die Kriterien für die Risikobewertung definiert haben. Nach der Risikobewertung werden die Antworten der Risikobewertung im Change Request angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vergewissern Sie sich, dass die zugehörige Liste **Risk Assessment** (Risikobewertung) im Change Request-Formular konfiguriert ist. Wenn er nicht konfiguriert ist, kann ein Administrator den hinzufügen **Aufgaben-Assessment** > **Aufgabe** Zugehörige Liste.

Der zugehörige Link **Risk Assessment** (Risikobewertung) ist nur verfügbar, wenn der Change Request den Bedingungen für Risikobewertung und Risikobewertungskategorie entspricht, als Change Request-Typ **Normal** oder **Notfall** festgelegt ist und der **Status** entweder **Neu**, **Bewerten** oder **Autorisiert** lautet. Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Risikobewertung** klicken, wird das Formular „Change-Risikobewertung“ angezeigt, sofern das Risiko für die betreffende Change-Anforderung bisher noch nicht bewertet wurde. Sobald Sie das Formular senden, werden die folgenden drei Angaben oben im Change Request-Formular angezeigt:

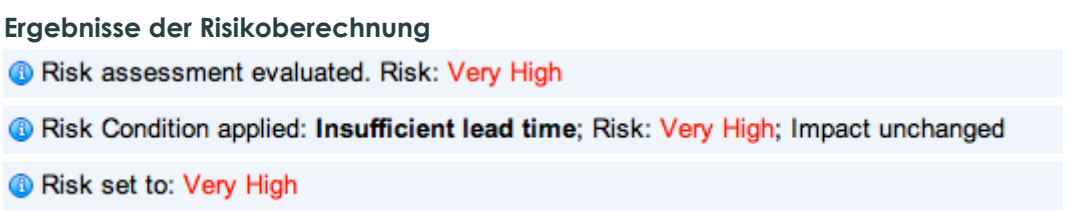
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- **Risikobewertung ausgewertet**: Die Risikoeinschätzung nach der Bewertung auf Basis des Formulars „Change-Risikobewertung“ und der für die Bewertung der Change-Anforderung festgelegten Kriterien
- **Risikobedingung angewendet**: Das Risikoergebnis, berechnet anhand vordefinierter Risikobedingungen
- **Risiko festgelegt auf**: Die endgültige Risikogewichtung basierend auf Risikobewertung und Risikoberechnung

Hinweis: Wenn Sie das Formular „Change-Risikobewertung“ bereits zuvor ausgefüllt haben, dann aber nochmals auf die zugehörige Liste **Risikobewertung** geklickt haben, wird ein Pop-up-Fenster mit der Meldung angezeigt, dass Sie die Risikobewertung für diese Change-Anforderung bereits abgeschlossen haben. Sie werden gefragt, ob Sie die vorhandene Risikobewertung bearbeiten möchten. Klicken Sie auf **Ja**, um das Formular „Change-Risikobewertung“ erneut auszufüllen. Klicken Sie auf **Nein**, um die vorhandene Risikobewertung zur Risikoberechnung zu verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change Request.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Risk Assessment** (Risikobewertung).
3. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Klicken Sie nach dem Senden der Risikobewertung auf den zugehörigen Link **Risk Calculation** (Risikoberechnung), um das Risiko zu berechnen. Es werden das Ergebnis der Risikobewertung angezeigt, die Risikoberechnung und der Wert, der im Feld **Risiko** des Change Request-Formulars angezeigt werden wird.



   Benutzer mit der Rolle „survey_admin“ oder „survey_reader“ können zu navigieren **Veraltete Umfragen** > **Umfrageantworten** und filtern Sie nach **Instanz**. Umfrageinstanzen sind individuelle Bewertungen, die nach Datum und Uhrzeit der Befragung abgelegt werden.

Zugehörige Informationen

Risikobewertung

Migration zu veralteten Change-Risikobewertungen

Benutzer können die Risikobewertungen für Legacy-Changes in Versionen migrieren, die mit dem neuen Schema und der neuen Logik der Change-Risikobewertungs-Tabelle kompatibel sind.

Vorbereitungen

Einige Punkte, die zu beachten sind:

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

- Kunden, die das Plugin „Change-Management – Risikobewertung [Legacy]“ (*com.snc.change.risk_assessment*) bereits auf ihren Instanzen installiert haben, sollten nur dieser Aufgabe folgen.
- Das Plugin „Change-Management – Risikobewertung [Legacy]“ (com.snc.change.risk_assessment) *com.snc.change.risk_assessment* kann nicht für Kunden mit Kingston und späteren Releases installiert werden.
- Migrationshinweise und Best Practices legen nahe, dass die Migration in einer Entwicklungsinstanz und nicht in einer Produktionsinstanz durchgeführt werden sollte.
- Die Entwicklungsinstanz muss das neue Plugin „Change-Management – Risikobewertung“ [com.snc.change_management.risk_assessment] installiert haben.
- Alle Migrationsarbeiten müssen in einem Update-Satz erfasst, in eine Testinstanz verschoben und dann getestet werden, bevor sie in eine Produktionsinstanz verschoben werden.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Legacy-Risikobewertungskomponenten werden migriert:

- Definition, Fragen und Fragenauswahlen von Risikobewertungen.
- Für mehrere Bewertungsbedingungen kann die Migration zu einem oder mehreren der folgenden Risikobewertungsdatensätze führen:
  - Wenn sich alle Bewertungsbedingungen in derselben Tabelle befinden, führt die Migration nur zu einer Risikobewertung.
  - Wenn sich mehrere Bewertungsbedingungen in unterschiedlichen Tabellen befinden, werden durch die Migration so viele Risikobewertungen erstellt wie unterschiedliche Tabellen vorhanden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Update-Satz und wählen Sie ihn als aktuellen Satz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Update Set und wählen Sie es als aktuelles Set aus .
2. Navigieren zu **Wechseln** > **Risikobewertung (veraltet)**.
3. Öffnen Sie die Legacy-Risikobewertung, die Sie zu einer Change-Risikobewertung migrieren möchten.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Migration zur Risikobewertung**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4–5 für die gesamte Legacy-Risikobewertung, die migriert werden soll.

Nächste Maßnahme

Wenden Sie sich nach der Migration aller Legacy-Risikobewertungen an das Support-Team, um die folgenden Skripts auszuführen:

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Erfassen Sie die Ergebnisse in dem erstellten Update Set, und markieren Sie das Update Set als geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Update Set als geschlossen markieren .

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

Hinweis: Das gegebene Verfahren ist eine empfohlene Praxis. Alternativ können Sie jede migrierte Change-Risikobewertung in einem eigenen Update Set erfassen. Sie können auch die Ergebnisse der Deaktivierung von „Change-Management – Risikobewertung“ [Legacy] unter Verwendung von `disable_legacy_change_risk_assessment.js` in einem separaten Update Set erfassen.

Migrierte Risikobewertungskomponenten

Wenn Sie eine Change-Risikobewertung migrieren, ordnet das System Datensätze aus der Legacy-Risikobewertung den neuen Risikobewertungstabellen zu.

Um eine funktionale Risikobewertung im Assessment-Framework zu erstellen, konvertiert das System Risikobewertungsdatensätze in die logischsten gleichwertigen Assessmentrisikodatensätze. Dies kann bedeuten, dass aus einem Legacy-Risikodatensatz mehrere Assessmentrisikodatensätze erstellt werden.

Migrierte Komponenten

Risikobewertungskomponenten	Komponenten von Change-Risikobewertungen
Bewertung Haupt [assessment_main]	Change-Risikobewertung [change_risk_asmt]
Assessment-Frage [assessment_question]	Assessment-Kategorie [asmt_metric_category]
	Assessment-Metrik [asmt_metric]
Bewertungsfrageauswahl [assessment_question_choice]	Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition]
Risikobewertungsschwellenwerte [risk_assessment_threshold]	Assessment-Schwellenwerte [change_risk_asmt_threshold]
Assessment-Bedingungen [assessment_conditions]	Dies ist in „Change-Management – Risikobewertung“ [com.snc.change.risk_assessment] enthalten.

Definitionen der Erfolgswahrscheinlichkeit

Die Definition der Erfolgswahrscheinlichkeit ist eine Konfiguration, die die Wahrscheinlichkeit und die Übereinstimmungsbedingungen einer Change-Anforderung definiert.

Standardmäßig ist die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition für „Change-Erfolgspunktzahl“, „Change-Modellerfolg“ und „Berechnet“ definiert.

Das Reihenfolgenfeld bestimmt die Ausführungsreihenfolge der Definitionen, die Reihenfolge mit dem geringsten Wert erhält eine höhere Priorität.

Die Standardwerte für „Change-Modellerfolg“, „Change-Erfolgspunktzahl“ und „Berechnet“ werden unabhängig von der in der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition ausgewählten Wahrscheinlichkeit erstellt.

Der Change-Manager kann die vorhandenen Datensätze in der Tabelle ändern. Die Geschäftsregel „Success Score Validations“ (Validierungen der Erfolgspunktzahl) validiert, ob ein Datensatz mit den zulässigen Mindest- und Höchstwerten für Change-Modellerfolg und Change-Erfolgspunktzahl erstellt wird.

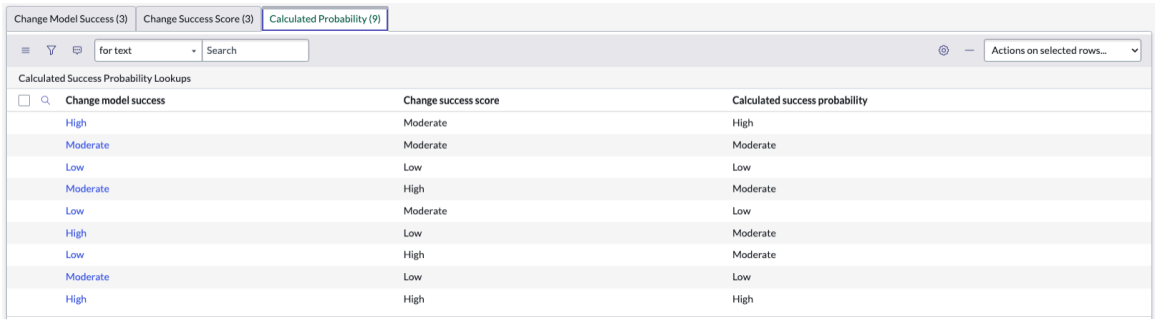
Wenn Change-Modellerfolg oder Change-Erfolgspunktzahl als Wahrscheinlichkeit in der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition festgelegt ist, wird die entsprechende zugehörige Liste im

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

Datensatz „Definition der Erfolgswahrscheinlichkeit“ angezeigt. Wenn jedoch „Berechnet“ festgelegt ist, sind alle drei zugehörigen Listen im Datensatz sichtbar.

Das Feld „Größer als oder gleich“ der zugehörigen Liste „Change-Modellerfolg“ und „Change-Erfolgspunktzahl“ bestimmt die Erfolgswahrscheinlichkeit, die von der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition zurückgegeben werden muss.

Wenn beispielsweise die Wahrscheinlichkeit im Datensatz auf „Berechnet“ festgelegt ist, der Change-Modellerfolg als „Hoch“ und die Change-Erfolgspunktzahl als „Mittel“ bewertet wird, gibt die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition „Hoch“ als Erfolgswahrscheinlichkeit zurück.



Sie können den Wert in der Spalte „Berechnete Erfolgswahrscheinlichkeit“ für jede Kombination aus Change-Modellerfolg und Change-Erfolgspunktzahl bearbeiten. Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten für die Erfolgswahrscheinlichkeit für eine Change-Anforderung ändern, müssen Sie unter **Zugehörige Links** auf **Wahrscheinlichkeitszuordnungen aktualisieren** klicken, um die Kombinationen zugehöriger Datensätze für die Wahrscheinlichkeiten „Change-Modellerfolg“, „Change-Erfolgspunktzahl“ und „Berechnet“ zu aktualisieren. Sie können die Datensätze auch aktualisieren, indem Sie **Wahrscheinlichkeitszuordnungen aktualisieren** für die Liste ausführen.

Hinweis:

Das Plugin „Success Probability“ unterstützt die Domänentrennung. Die Tabellen **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** und **sn_chg_probability_calculated_lookup** sind prozessgetrennt, wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ installieren.

Berechnete Risikoeinstufung

Die Risiko-Suchtabelle dient zum Abrufen des Risikowerts, der dem Erfolgswahrscheinlichkeitswert und dem Auswirkungswert entspricht.

Die Tabelle sn_chg_probability_risk_lookup wird verwendet, um die Daten zur Berechnung des Risikowerts der Change-Anforderung abzurufen.

Standardmäßig gibt es neun Datensätze mit allen möglichen Zuordnungen für Auswirkung und Erfolgswahrscheinlichkeit zusammen mit den entsprechenden Risikowerten.

Der Change-Manager kann neue Datensätze zur Tabelle hinzufügen und vorhandene Datensätze daraus löschen. Die Geschäftsregel „Check impact and probability combination“ (Auswirkungs- und Wahrscheinlichkeitskombination prüfen) validiert die doppelten Zuordnungseinträge.

Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Berechnete Risikoeinstufung**.

Alle Risikoberechnungs-Engines berechnen ihren entsprechenden Risikowert, das System wählt das höchste Risiko aus und definiert das Risiko für den Change. Sie können die

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

Risikowerte unabhängig von den für die Auswirkungs- und Erfolgswahrscheinlichkeit definierten Werten ändern.

Sie können die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition anzeigen, mit der die Erfolgswahrscheinlichkeit für die Change-Anforderung festgelegt wurde, indem Sie auf die Tabelle sn_chg_probability_details zugreifen. Auf diese Tabelle können Benutzer zugreifen, die über Lesezugriff auf die Change-Anforderungen verfügen.

Klicken Sie im Formular für Change-Anforderungen unter **Zugehörige Links** auf **Risiko berechnen**. Die Risiko-Engines berechnen das Risiko für den Change. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Feld **Risiko**, um das für den Change festgelegte Risiko anzuzeigen.

Klicken Sie auf das Symbol neben **Berechnete Risikoeinstufung**, um herauszufinden, welche Art von Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition für das Festlegen des Risikos für den Change verantwortlich ist. Es gibt drei Arten von berechneten Risikoeinstufungen:

- Berechnet (Auswirkung + Erfolgswahrscheinlichkeit)
- Berechnet (Auswirkung + Change-Erfolgspunktzahl)
- Berechnet (Auswirkung + Change-Modellerfolg)
- Nicht festgelegt: Wenn das Risiko nicht bewertet wird

Hinweis:

Risikosuche unterstützt die Domain Separation. Die Tabelle **sn_chg_probability_risk_lookup** ist prozessgetrennt, wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ installieren.

Change-Management-Integrationen

Sie können Change-Management mit anderen ServiceNow-Anwendungen wie Discovery, Software Asset Management und Hardware Asset Management integrieren.

Die folgenden Themen enthalten Informationen zur Integration verschiedener Anwendungen mit Change-Management, zu den Voraussetzungen und zu den Möglichkeiten zur Aktivierung der Funktionalität dieser integrierten Anwendungen.

Integration von ITOM-Transparenz in Change-Management

Wenn Ihre Organisation eine Abonnement für ITOM Discovery oder ITOM-Transparenz besitzt, wird die Integration mit diesen ITOM-Produkten automatisch aktiviert. Mit dieser Integration lässt sich jedes Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) mit einer IP-Adresse, die Teil eines Change-Anforderungsprozesses ist, automatisch verwalten. Erfüller für eine Change-Anforderung können den Erkennungsprozess für ein CI auch manuell anfordern.

Integration aktivieren

Abhängig von den von Ihrer Organisation erworbenen Abonnements müssen Sie die folgenden Plugins installieren und konfigurieren:

- Für ITOM Discovery – Discovery (com.snc.discovery)
- Für ITOM-Transparenz – Discovery (com.snc.discovery) und Service Mapping (com.snc.service-mapping)

Integration mit ITOM Discovery

Wenn Discovery aktiviert ist, macht Change-Management drei neue Eigenschaften im Modul „Change-Eigenschaften“ verfügbar (**Change-Management** > **Administration** > **Eigenschaften**):

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

Change-Management-Eigenschaften für Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Konfiguriert, wie die Erkennung für betroffene CIs ausgelöst wird (Automatisch, Manuell oder Aus)	Legt fest, ob die Erkennung für die betroffenen CIs automatisch, manuell, automatisch und manuell oder überhaupt nicht ausgelöst werden soll. Typ: Auswahlliste Werte: „Off“ (Aus), „Both“ (Beides), „Automatic“ (Automatisch), „Manual“ (Manuell) Standardwert: Aus **Hinweis:** Wenn die folgende Eigenschaft auf „Beide“ festgelegt ist und Sie die Erkennung manuell auslösen, wird die automatische Erkennung für diese Change-Anforderung nicht ausgelöst.
Liste der Status der Change-Anforderung (durch Kommas getrennt), bei denen die Erkennung manuell ausgelöst werden kann	Legt fest, bei welchen Statuswerten der Change-Anforderung die Erkennung manuell initiiert werden kann. Bei den festgelegten Statuswerten ist der zugehörige Link „Initiate Discovery“ (Discovery initiieren) verfügbar. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Implementieren, Überprüfen **Hinweis:** Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf den internen Statuswert für Überprüfung festgelegt werden.
Liste der Status von Change-Anforderungen (kommagetrennt), bei denen die Erkennung automatisch ausgelöst wird. Beispielsweise wenn sich der Change Request-Status in „Prüfung“ ändert	Legt fest, bei welchen Statuswerten der Change-Anforderung die Erkennung automatisch ausgelöst wird. Discovery wird initiiert, wenn ein Wechsel in die aufgeführten Statuswechsel stattfindet. Typ: Zeichenfolge Standardwerte: Überprüfen **Hinweis:** Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf den internen Statuswert für Überprüfung festgelegt werden.

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

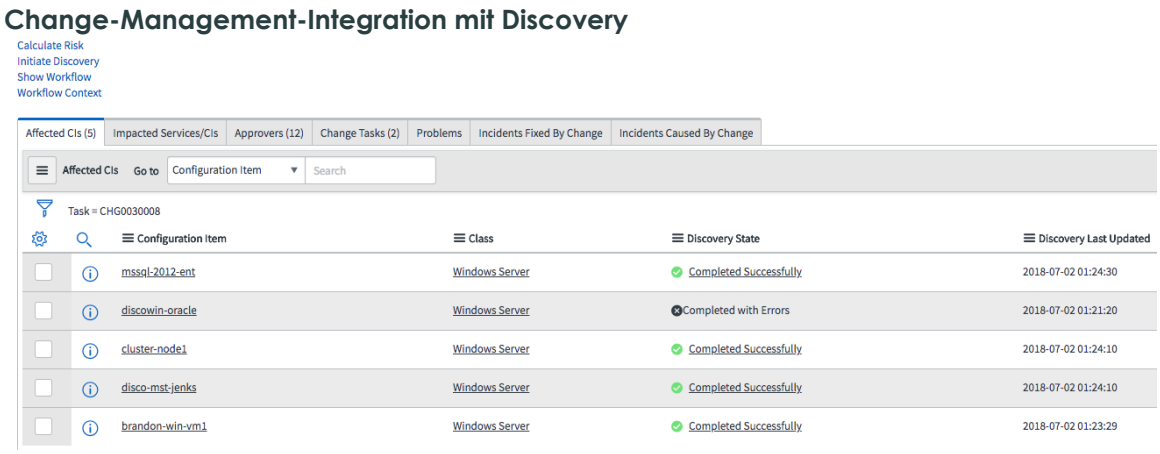
Hinweis: Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss bei den letzten beiden Eigenschaften in der oben aufgeführten Tabelle diese Eigenschaft auf den internen Wert (0) für Überprüfung festgelegt werden.

Zusätzlich zu den neuen Eigenschaften werden die Felder **Discovery State** (Discovery-Status) und **Discovery last updated** (Letzte Aktualisierung von Discovery) der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzugefügt. **Discovery State** (Discovery-Status) stellt einen von fünf Statuswerten zur Verfügung sowie jeweils ein Symbol, das diesen Status widerspiegelt:

- In Bearbeitung
- Completed Successfully (Erfolgreich abgeschlossen)
- Completed w/ Warning (Abgeschlossen mit Warnung)
- Completed w/ Error (Abgeschlossen mit Fehler)
- Abgebrochen

Der Wert „Discovery State“ (Discovery-Status) wird als Link zur entsprechenden Discovery-Protokolldatei angezeigt. Das Feld **Discovery last updated** (Letzte Aktualisierung von Discovery) enthält ein Datum und einen Zeitstempel, die angeben, wann Discovery zuletzt ausgeführt wurde.

Haben Sie sich für die manuelle Initiierung oder die manuelle und automatische Initiierung des Discovery-Moduls entschieden, wird der zugehörige Link **Initiate Discovery** (Discovery initiieren) im Abschnitt „Zugehörige Links“ angezeigt, wenn der Status des Change Request einem der in der Eigenschaft festgelegten Status entspricht. Sobald Discovery ausgelöst wird, werden die Werte in den Feldern **Discovery State** (Discovery-Status) und **Discovery last update** (Letzte Aktualisierung von Discovery) geändert.



Integration mit ITOM-Transparenz

Sie können die Änderungen im Kontext von Anwendungsservices anzeigen. In Service-Mapping verfügbare Servicezuordnungen zeigen Änderungen an einem Anwendungsservice als Ganzem sowie an den einzelnen Konfigurationselementen (CIs), aus denen der Service besteht.

Wenn die Now Platform für die Validierung von Changes konfiguriert ist, werden alle Changes bewertet und als gültig oder nicht angezeigt. Wenn ein Change gültig ist, wird sein Change-Datensatz in der Zuordnung der Serviceinstanz als genehmigt markiert. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Plattform für die Validierung von Changes finden Sie unter Vorgeschlagene Changes verwalten .

Die Art der Änderungsmarke hängt von der Art der Changes ab, die sie darstellt:

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

Hellgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Verhalten der Serviceinstanz nicht beeinflusst. Zum Beispiel eine Change in einem Netzwerkpfad oder das Hinzufügen eines Knotens zu einem Cluster.

Dunkelgrauer Ballon ( )

Nicht genehmigte Change, die das Verhalten der Serviceinstanz ändert.

Grüner Ballon ( )

Eine genehmigte Change in Bereitstellungen, bei denen die Now Platform für die Validierung der Changes konfiguriert ist.

Doppelter Ballon ( )

Mehrere getrennte Changes, die kurz hintereinander stattfanden.

Zugehörige Informationen

Discovery

Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen

Change-Historie von Anwendungsservices im Mitarbeiterbereich anzeigen

Integration von Software Asset Management in Change-Management

Die Integration von Software Asset Management (SAM) in Change-Management zeigt die prognostizierten Auswirkungen eines Change auf die Lizenzierungskosten an.

Diese Integration prognostiziert, inwiefern sich die Lizenzkosten ändern, wenn ein Change an einer oder mehreren Prozessorressourcen (CPU oder CPU-Kern) eines Configuration Item (CI) vorgeschlagen wird, die vom Prozessor lizenzierte Software ausführen.

Die Integration erfordert die Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) und „Change Management – License Change Projections“ (com.sn_samp_change).

Hinweis: Die Aktivierung des Plugin „Change Management – License Change Projections“ (com.sn_samp_change) muss über das HI-Serviceportal angefordert werden.

Hat ein Change Request den Status **Neu**, können Benutzer über **Propose Change** (Change vorschlagen) oder **Mass Update CI** (Massenaktualisierung des CI) Changes an der CPU oder den CPU-Kernen eines CI vorschlagen. Die vorgeschlagenen Changes werden in einem XML-Feld erfasst, das an Software Asset Management übergeben wird, sobald die Change-Anforderung in den ersten Genehmigungsstatus wechselt. Nachdem Software Asset Management die prognostizierte Lizenzierungskostenänderung berechnet hat, werden die entsprechenden Ergebnisse in einem neuen Formularabschnitt namens „Lizenzänderungsprognose“ angezeigt.

Im Formularabschnitt „License change projection“ (Lizenzänderungsprognose) wird für jedes von dem Change betroffene CI eine zusammenfassende Lizenzprognose für den Change angezeigt. Auf der linken Seite des Abschnitts werden Felder angezeigt, in denen die aktuellen Ausgaben, die prognostizierten Ausgaben, die Ausgabenänderung und die Anzahl der betroffenen Installationen aufgeführt werden. Auf der rechten Seite befindet sich ein Balkendiagramm, das diese Informationen visuell darstellt.

Für eine detailliertere Aufgliederung der Lizenzänderungsprognosen können Sie dem Formular „Change-Anforderung“ die zugehörige Liste **CI Projection Summary** (Zusammenfassung CI-Prognose) hinzufügen. Diese zugehörige Liste enthält eine CI-

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

basierte Aufgliederung der zusammengefassten Lizenzprognose des Change und erlaubt einen einfachen Zugriff auf den Software Asset Management-Datensatz „CI Project Summary“ (Zusammenfassung CI-Prognose) sowie weitere Daten.

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Changes verwalten

Massen-CI-Update

Change-Management-Integration mit Hardware Asset Management

Die Change-Management-Integration mit Hardware Asset Management hilft bei der Bestimmung der Asset-Aktion, die für das einem Hardware-Asset zugeordnete Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) ausgeführt werden muss. Mithilfe dieser Funktion können Change-Implementierer Asset-Datensätze schnell direkt aus dem Change aktualisieren, und der Asset Manager kann den aktuellen Status aller Assets anzeigen, die durch die Change-Anforderung aktualisiert wurden.

Diese Integration erfordert das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp).

Hinweis: Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) über den ServiceNow® App Store anfordern.

Wenn den in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ aufgeführten Konfigurationselementen ein Asset zugeordnet ist, wird das Feld **Asset-Aktion** gefüllt.

Sie können eine **Asset-Aktion** für das CI aus der zugehörigen Liste „Betroffenes CI“ auswählen. Dieses Feld **Asset-Aktion** bietet drei mögliche Aktionen, die ausgewählt werden können und ein Ereignis auslösen.

- **Bereitstellen**: Wenn diese Aktion ausgewählt wird, wird das *sn_hamp.asset.deploy*-Ereignis ausgelöst.
- **Aktualisieren/Reparieren**: Für diese Aktion wird kein Ereignis ausgelöst.
- **Außerkraftsetzen**: Wenn diese Aktion ausgewählt wird, wird das *sn_hamp.asset.retire*-Ereignis ausgelöst.

Hinweis: Die Spalte **Asset-Aktion** kann der zugehörigen Liste „Betroffenes CI“ hinzugefügt werden, falls sie nicht bereits verfügbar ist.

Wenn sich eine Change-Anforderung im Status **Implementieren** befindet, löst die vorgeschlagene Asset-Aktion das entsprechende Ereignis aus. Wenn der Workflow abgeschlossen ist, aktualisiert die Asset-Aktion das Asset und die zugehörigen Datensätze und geht in den Status **Überprüfen** über.

Hinweis: Wenn die Asset-Aktion nicht ausgewählt ist, wird die Change-Anforderung nicht in den Status **Überprüfen** versetzt.

Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Asset Management

Domain Separation und Change-Management

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

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

Support-Stufe: Basis

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

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

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

Übersicht über Domain Separation in Change-Management .

Change-Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Changes. Nützliche Änderungen lassen sich mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services vornehmen.

Funktionsweise der Domänentrennung in Change-Management

Change-Management umfasst die Verwaltung von Change-Anforderungen. Mit einer Change-Anforderung können Sie einen kontrollierten Prozess für das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen genehmigter und unterstützter Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) implementieren. Die Anforderung erfasst die detaillierten Informationen über den Change, z. B. den Grund, die Priorität, das Risiko, den Typ und die Kategorie des Change.

- Eine Change-Anforderung ist eine Erweiterung einer Aufgabe. Datensätze werden in der Domäne von Benutzern erstellt, die die Aufgabe in der Sitzung erstellen.
- Alle Change-Eigenschaften sind global, was bedeutet, dass sie für jede Anwendung, die die **[sys_properties]**-Tabelleneigenschaften verwendet, gleich sind. Die Tabelle ist nicht domänengetrennt, daher wirken sich alle vorgenommenen Changes auf alle Domänen aus.

Domänengetrennte Tabellen

Change-Anforderung [change_request].

Anwendungsfall

Ein ITIL-Benutzer in der Acme-Domäne meldet sich an und erstellt eine Change-Anforderung. Die Change-Anforderung wird in der Domäne erstellt, die der Benutzer ausgewählt hat.

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

Funktionsweise der Domänentrennung in der Change Advisory Board (CAB)-Workbench

- CAB-Meetings werden mit der CAB-Definitionstabelle synchronisiert, wenn das Meeting über eine Definition generiert oder manuell erstellt wurde und das Feld „CAB-Definition“ ausgefüllt ist.
- CAB-Meetings werden in der Benutzerdomäne erstellt, wenn das Meeting manuell ohne eine zugehörige CAB-Definition erstellt wird.
- Meetingdatensätze werden nicht unterstützt, wenn sie sich in einer anderen Domäne als der zugehörigen Definition befinden.
- Bei allen anderen CAB-Datensätzen ist der Domänenmaster auf den zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz eingestellt.

Domänengetrennte Tabellen

- CAB-Definition [cab_definition]
- CAB-Meeting [cab_meeting]

Domänentabellen (verknüpft mit der Domäne des zugehörigen cab_meeting)

- CAB.Teilnehmer [cab_attendee]
- CAB-Agendapunkt [cab_agenda_item]
- CAB-Laufzeitstatus [cab_runtime_state]

Anwendungsfälle

- Ein CAB-Manager erstellt eine neue CAB-Definition und generiert 20 Meetings in der ACME-Domäne. Das Ergebnis: Sowohl die Definition als auch die Meetings werden innerhalb der ACME-Domäne erstellt.
- Ein CAB-Manager erstellt ein Ad-hoc-CAB-Meeting aus der zugehörigen Liste im CAB-Definitionsformular. Ergebnis: Das Meeting wird in der Domäne des CAB-Meetings erstellt.
- Alle anderen Verwendungsfälle verhalten sich genauso wie wenn die Domänentrennung nicht aktiviert ist.

Funktionsweise der Domänentrennung in Change-Zeitplänen (neues Feature)

- Change Schedule-Definitionen beinhalten alle Konfigurationsoptionen und zugehörigen Datensätze, die zum Anzeigen eines bestimmten Change Schedules verwendet werden.
- Datensätze werden in der Domäne des aktuellen Benutzers erstellt.
- Zusätzliche Datensätze werden in der Domäne der Change Schedule-Definition erstellt.

Domänengetrennte Tabellen

- Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]
- Zugehörige Definition [chg_soc_definition_child]
- Stilregel [chg_soc_definition_style_rule]
- Stilregel [chg_soc_style_rule]
- Stilregel [chg_soc_def_child_style_rule]

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

Anwendungsfälle

Ein ITIL-Benutzer in der ACME-Domäne meldet sich an und navigiert zur Change Schedule-Zielseite. Benutzer können Change-Zeitpläne sowohl in ihrer aktuellen als auch in der globalen Domäne anzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Tutorial: Fügen Sie einen neuen Change-Management-Status hinzu

Dieses Tutorial hält ein Beispiel für das Hinzufügen eines neuen Status zum vorhandenen Status-Modell bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sich das folgende Szenario vor:
Basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation müssen Sie einen neuen Status **Abgeschlossen** hinzufügen, und zwar zwischen dem bestehenden **Implementieren** und dem **Überprüfen** Status. Sie müssen auch die Möglichkeit für eine Entscheidung ergänzen, ob der Status **Überprüfen** erforderlich ist.

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

Prozedur

Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.

Eine neue Auswahl hinzufügen

Erstellen Sie eine neue Auswahl für den Status eines Change Requests.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

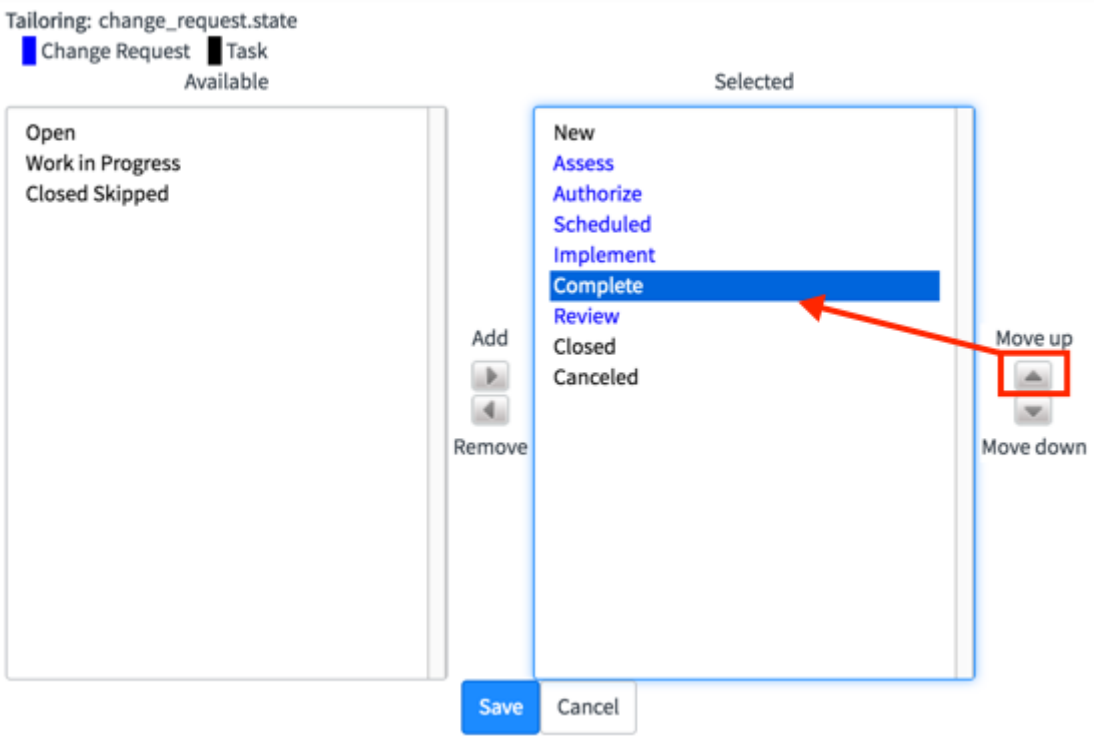
Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Statusbezeichnungen** und wählen Sie **Konfigurieren der Auswahl**.
   Der Slushbucket zur Konfiguration der Status-Auswahl wird geöffnet.
3. Tragen Sie die folgenden Informationen ein und klicken Sie **Hinzufügen**.

Feld	Beschreibung
Text des neuen Elements	Geben Sie „Abgeschlossen“ ein.
Numerischer Wert	Geben Sie -6 ein.
Auf Tabelle anwenden	In Change Request einstellen

   Der neue Status erscheint im Slushbucket **Ausgewählt** auf dem Formular.
4. Verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile, um den neuen Status zwischen den Status **Implementieren** und **Überprüfen** zu verschieben.

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



5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die neue Auswahl ist erstellt und das **Change Request**-Formular wird erneut geöffnet.

Ein anwenderdefiniertes Feld erstellen

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Auswahlfeld, um zu definieren, ob eine Change-Anforderung den Status **Überprüfen** durchlaufen muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein neues Feld im Change Request-Formular zu erstellen.

   a. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

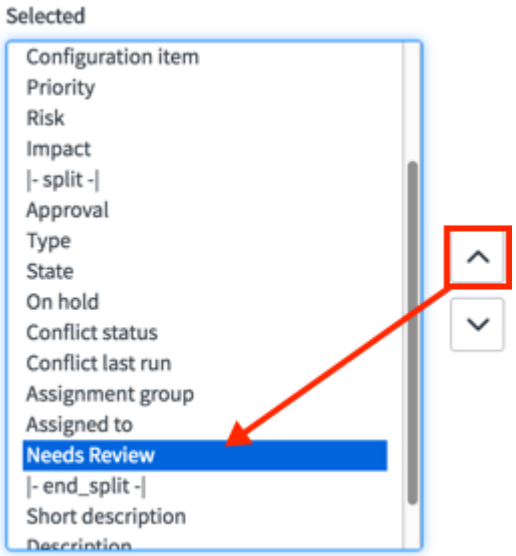
   b. Geben Sie die folgenden Werte im Abschnitt **Ein neues Feld erstellen** ein.

Feld	Wert
Name	Benötigt Überprüfung
Typ	Auswahl

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dem Slushbucket das neue Feld hinzuzufügen.
   Das neue Feld erscheint am unteren Rand des **Ausgewählt** Slushbuckets.

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

a. Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten neben dem Slushbucket, um das neue Feld nahe dem **Zugewiesen an** Feld zu platzieren.



b. Klicken Sie auf **Speichern**.
Das Change Request-Formular öffnet sich erneut mit dem **Benötigt Überprüfung** Feld unter dem **Zugewiesen an** Feld.

3. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die Auswahlmöglichkeiten für das Feld **Benötigt Überprüfung** zu konfigurieren.

a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Benötigt Überprüfung** und wählen Sie **Konfigurieren der Auswahl**.

b. In dem Feld **Geben Sie einen neuen Artikel ein** ergänzen Sie die Auswahl **Ja** und **Nein** und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Die Auswahlmöglichkeiten erscheinen in der **Ausgewählt** Liste.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Change-Anforderungs-Formular wird erneut geöffnet. Die Auswahlliste **Benötigt Überprüfung** enthält die Auswahlmöglichkeiten**Ja** und **Nein**.

4. Wahlweise: Wenn der Wert im **Benötigt Überprüfung** Feld **Ja**, **Nein** oder leer ist, konfigurieren Sie den Standard, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Benötigt Überprüfung** und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.

b. In dem Abschnitt **Spezifikation der Auswahlliste** wählen Sie **Dropdown mit – Keine –** als die standardmäßige **Auswahl**.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Change-Anforderungs-Formular wird erneut geöffnet. Das Feld **Benötigt Überprüfung** zeigt **–- Keine –** an.

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

Eine UI-Richtlinie hinzufügen

Fügen Sie eine UI-Richtlinie hinzu, um das Feld **Benötigt Überprüfung** für Change-Anforderungen des Typs **Normal** anzuzeigen, sobald diese den Status **Abgeschlossen** erreicht haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Konfigurieren** > **UI-Richtlinien**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Tragen Sie die folgenden Werte im Formular **UI-Richtlinie** ein.

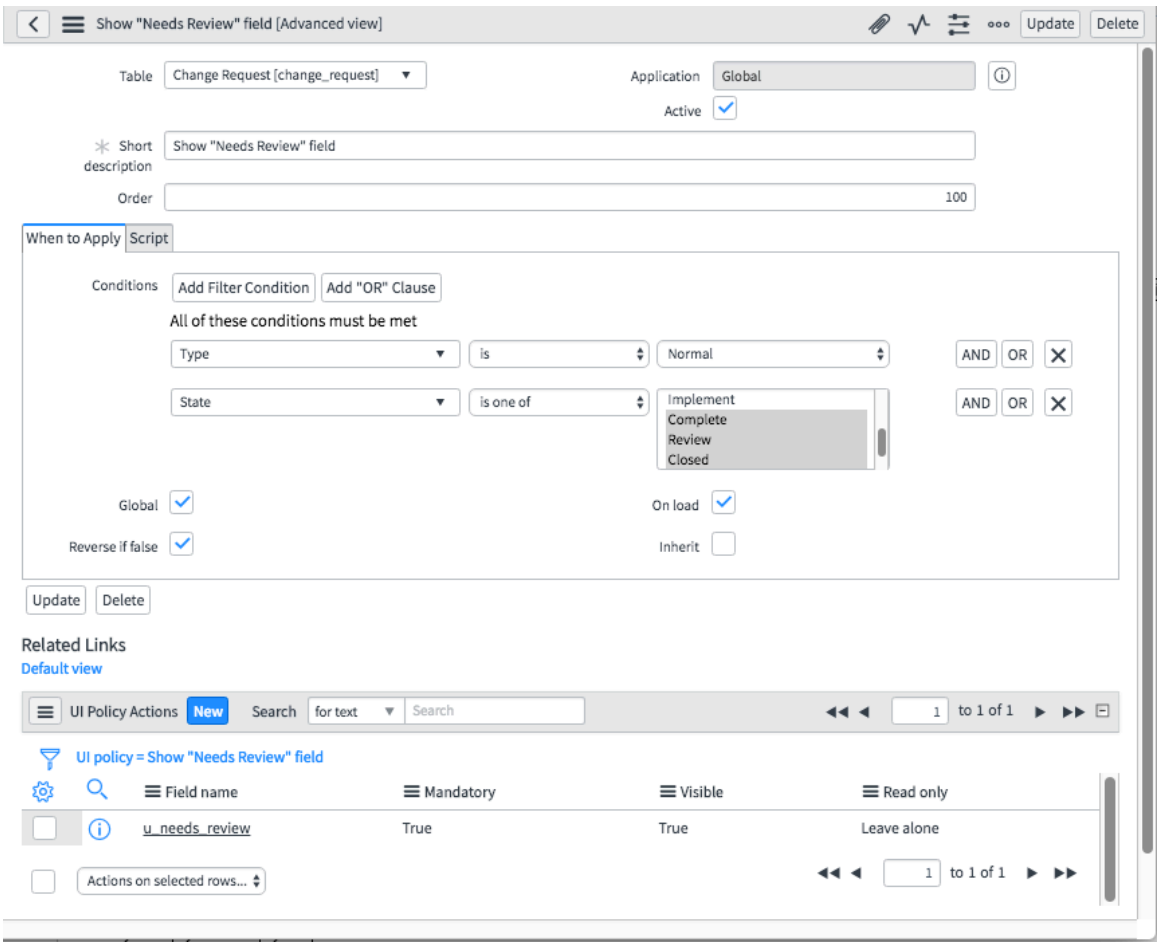
Feld	Wert
Tabelle	Change-Anforderung
Kurzbeschreibung	Das Feld „Benötigt Überprüfung“ anzeigen
Bedingungen	[Typ] [ist] [Normal] [Status] [ist einer von] [Überprüfen, Abgeschlossen, Geschlossen]

5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**, um den Datensatz für die UI-Richtlinie zu erstellen und auf dem Formular zu bleiben.
   Die zugehörige Liste **UI-Richtlinie Aktionen** erscheint.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **UI-Richtlinie Aktionen** auf **Neu**.
7. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Wert
Feldname	Benötigt Überprüfung
Obligatorisch	Wahr
Sichtbar	Wahr

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

8. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktion zur UI-Richtlinie zu erstellen und zum Formular **UI-Richtlinie** zurückzukehren.



Eine ACL erstellen

Erstellen Sie eine Regel für die Zugriffssteuerung (ACL), um sicherzustellen, dass das Feld **Benötigt Überprüfung** nicht mehr geändert werden kann, nachdem es festgelegt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit erhöhter Sicherheit

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neu erstellte UI-Richtlinie macht das Feld **Benötigt Überprüfung** zu einem Pflichtfeld, wenn ein Change Request den Status **Abgeschlossen** erreicht hat.

Die anschließende Konfiguration des Status-Modells stellt sicher, dass ein Wert im **Benötigt Überprüfung** Feld obligatorisch ist, bevor der Change Request als **Abgeschlossen** gespeichert werden kann. Um das zu verhindern, dass der Wert im Feld **Benötigt Überprüfung** geändert werden kann, nachdem er festgelegt wurde, erstellen Sie einen neuen Zugriffssteuerungslisteneintrag (ACL), um das Feld schreibgeschützt zu machen.

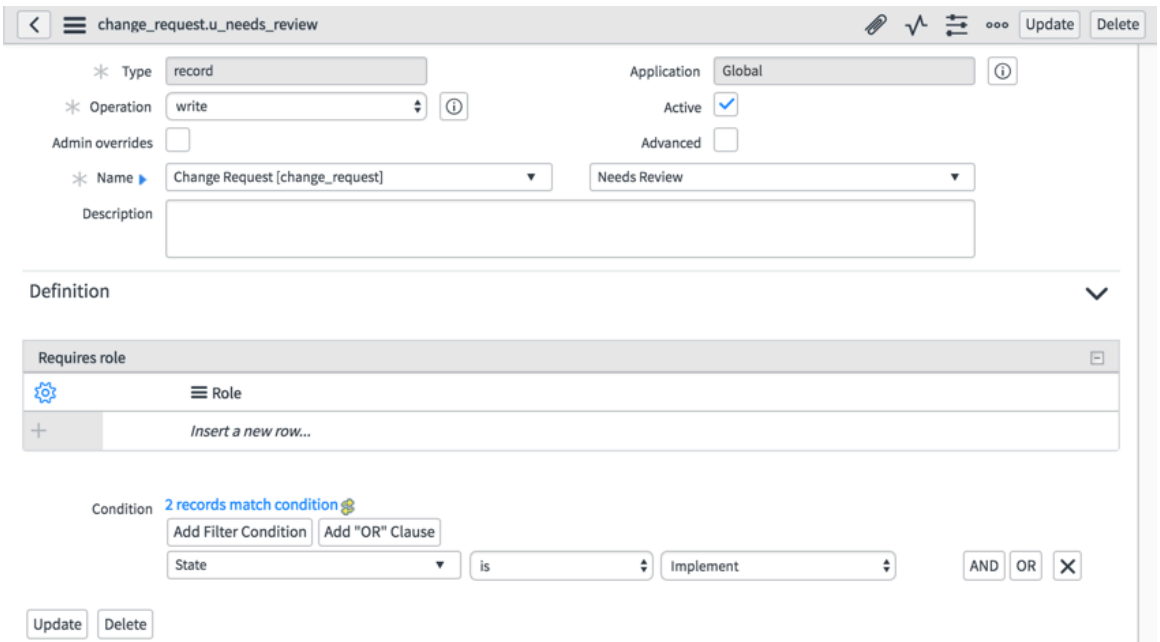
Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Sicherheitsregeln**.

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

3. Erhöhen Sie Ihre Sicherheitsrolle im Benutzermenü, das geöffnet wird, wenn Sie auf Ihren Namen in der Kopfzeile klicken.
   Nur Administratoren mit erhöhten Sicherheitsrollen können ACLs hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Wert
Typ	Datensatz
Vorgang	Schreiben
Name (erster Teil)	Change-Anforderung
Name (zweiter Teil)	Benötigt Überprüfung
Bedingung	[Status] [ist] [Implementieren]



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktualisieren Sie die State Handler-Skripteinbindung

Aktualisieren Sie die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung mit dem neuen Status **Abgeschlossen**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung definiert die Status, die für das Status-Modell eines Change-Requests verfügbar sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   a. Fügen Sie die folgende Zeile am Anfang des Skripts im Abschnitt **Konstanten** hinzu:

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

   b. Fügen Sie die folgende Zeile als letzte Zeile der Funktion *Initialisieren* hinzu:

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktualisieren Sie die Status-Modell-Skripteinbindung

Aktualisieren Sie die *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung, um neue Funktionen für den Status **Abgeschlossen** hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie *ChangeRequestStateModel_normal* mit folgender Konfiguration.

- Fügen Sie neue *canMove*- und *moving*-Funktionen für den Status **Abgeschlossen** hinzu. Diese Funktionen können den Wert **true** zurückgeben, da es keine besonderen Bedingungen oder zusätzlichen auszuführenden Aktionen gibt, wenn in den Status **Abgeschlossen** gewechselt wird.
- Ändern Sie die Definition des vorhandenen Objekts für den Status **Implementieren**, um sicherzustellen, dass der nächste der Status **Abgeschlossen** ist.

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

- Fügen Sie ein Objekt für den Status **Abgeschlossen** hinzu, der die Status **Überprüfen** und **Geschlossen** als die nächsten zwei Status definiert.

  Hinweis: Die Funktion *canMove* für den Übergang dieser Status in **Abgeschlossen** prüft das anwenderdefinierte Feld **Benötigt Überprüfung**, um den richtigen Folgestatus zu bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   a. Fügen Sie die folgende Zeile am Ende der Skripteinbindung hinzu, aber vor der Zeile, die mit **Typ** beginnt:

```
toComplete_moving: function() {
              return true;
         },

         toComplete_canMove: function() {
               return true;
         },
```

```
218        canceled: {},
219
220        toComplete_moving: function() {
221            return true;
222        },
223
224        toComplete_canMove: function() {
225            return true;
226        },
227
228        type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229    });
```

   b. Ändern Sie das vorhandene *implement*-Objekt in *toComplete*:

```
implement: {
            nextState: [ "complete" ],

            complete: {
                moving: function() {
                    return this.toComplete_moving();
                },

                canMove: function() {
                    return this.toComplete_canMove();
                }
            },

            canceled: {
                moving: function() {
                   return this.toCanceled_moving();
                },

                canMove: function() {
                   return this.toCanceled_canMove();
                }
```


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

```
            }
        },
```

3. Fügen Sie das folgende neue Status-Objekt für den Status *Abgeschlossen* hinzu.

```
complete: {
            nextState : [ "review", "closed" ],

            review : {
                  moving : function() {
                        return this.toReview_moving();
                  },

                  canMove : function() {
                        if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
 "Yes")
                              return true;

                        return false;
                  }
            },

            closed : {
                  moving : function() {
                        return this.toClosed_moving();
                  },

                  canMove : function() {
                        if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
 "No")
                              return true;

                  return false;
                  }
            },

            canceled : {
                  moving : function() {
                        return this.toCanceled_moving();
                  },

                  canMove : function() {
                        return this.toCanceled_canMove();
                  }
            }
        },
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine UI Action

Erstellen Sie eine UI Action, um auf einem Change Request eine Schaltfläche für den Status **Abgeschlossen** anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die UI Action muss eine Bedingung enthalten, die die Status-Modell-Skripteinbindung verwendet, um zu entscheiden, wann die Schaltfläche **Abgeschlossen** auf dem Change Request-Formular angezeigt wird. In diesem Fall wird die Schaltfläche **Abgeschlossen** nur angezeigt, wenn der Change den Status **Implementieren** erreicht hat.

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Konfigurieren** > **UI-Aktionen**.
3. Suchen und öffnen Sie die bereits vorhandene UI-Aktion *Implement*.
4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
5. Passen Sie die folgenden Felder mit neuen Werten an.

Feld	Werte
Name	Abgeschlossen.
Aktionsname	state_model_move_to_complete.
Tipp	Der Change erreicht den Status „Abgeschlossen“.
Beim Klicken	`moveToComplete();`.
Bedingung	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Skript	Aktualisieren Sie Funktion, Status-Name und Status-Wert.

```
function moveToComplete(){
                    var ga = new
 GlideAjax("ChangeRequestStateHan
dlerAjax");

 ga.addParam("sysparm_name",
 "getStateValue");

 ga.addParam("sysparm_state_nam
e", "complete");

 ga.getXMLAnswer(function(stateVa
lue) {

 g_form.setValue("state",
 stateValue);

   gsftSubmit(null,
 g_form.getFormElement(),
 "state_model_move_to_complete");
                    });
          }
          if (typeof window ==
 'undefined')
              setRedirect();
```

Automatische Übersetzung

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

Feld	Werte

	function setRedirect()
	{
	current.update();
	
	action.setRedirectURL(current);
	}
	.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einen Prozessfluss-Datensatz erstellen

Erstellen und fügen Sie einen Prozessablauf-Datensatz für den Status **Abgeschlossen** hinzu. Der Formatierer für Prozess-Flows wird am oberen Rand des Formulars „Change-Anforderung“ angezeigt.

Vorbereitungen

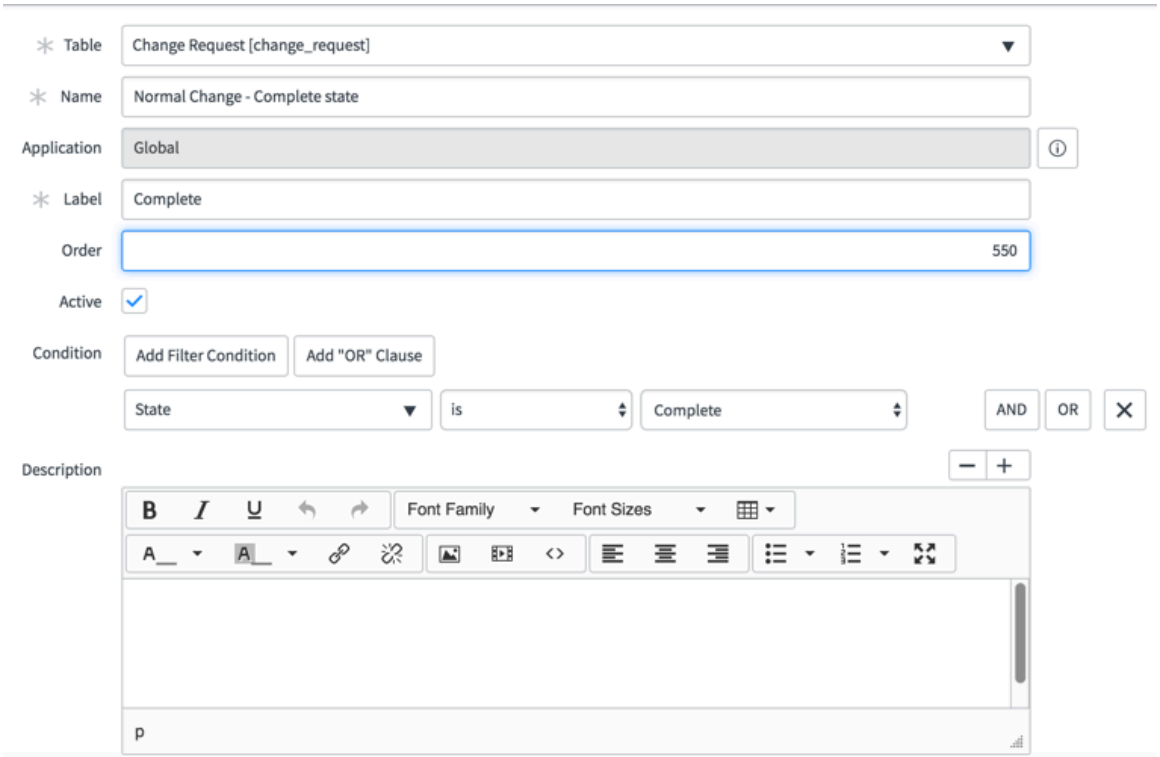
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Prozess-Flow**.
2. Öffne Sie den Datensatz **Normaler Change – Implementieren Status**.
3. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
4. Passen Sie die folgenden Felder mit neuen Werten an.

Feld	Werte
Name	Normaler Change – Status Abgeschlossen
Bezeichnung	Abgeschlossen
Reihenfolge	550
Bedingung	[Status] [ist] [Abgeschlossen]

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



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Den Change Request Workflow aktualisieren

Aktualisieren Sie den Change Request Workflow, um den ergänzten Status **Abgeschlossen** zu inkludieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Change Request – Normal Workflow für den Change Request des Typs **Normal** muss aktualisiert werden, damit der Change Request in **Abgeschlossen** anstelle von **Überprüfen** übergeht.

Im Falle eines Change Requests vom Typ **Normal**, der sich im Status **Bewerten** befindet, kann jeder Benutzer aus der **Zuweisungsgruppe** den Change Request genehmigen. Wenn der **Risiko**-Wert **Moderat** oder **Hoch** ist, wird im Status **Autorisieren** eine Genehmigung durch das CAB notwendig. Falls das **Risiko Niedrig** ist, muss das CAB-Team keine Genehmigung erteilen. Stattdessen kann der Manager der Zuweisungsgruppe den Change Request genehmigen.

Hinweis: Falls der Manager der Zuweisungsgruppe zufällig auch der Benutzer ist, der den Change Request im Status **Bewerten** genehmigt hat, wird der Status **Autorisieren** übersprungen und der Status des Change Requests geht in **Geplant** über.

Die Funktionalität ist nur für die neuen Kunden verfügbar.

Prozedur

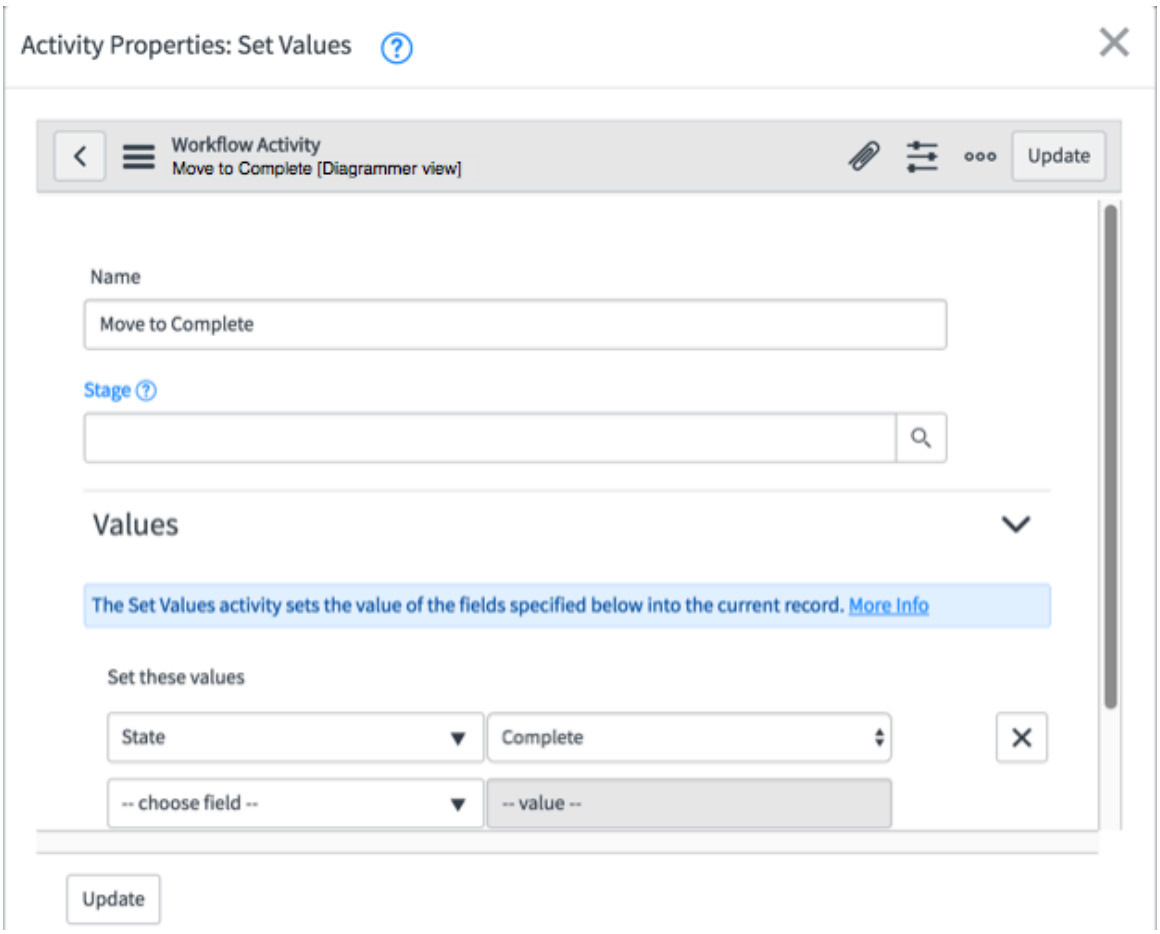
1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.

2. Wählen Sie aus der Workflow-Liste **Change Request – Normal** aus.

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

3. Wählen Sie die Option **Auschecken** im **Kontextmenü** aus, um eine neue Version dieses Workflows zu erstellen.
4. Öffnen Sie die **Werte festlegen** Aktivität, die in die **Ende** Aktivität übergeht und ändern Sie die nachfolgenden Felder.

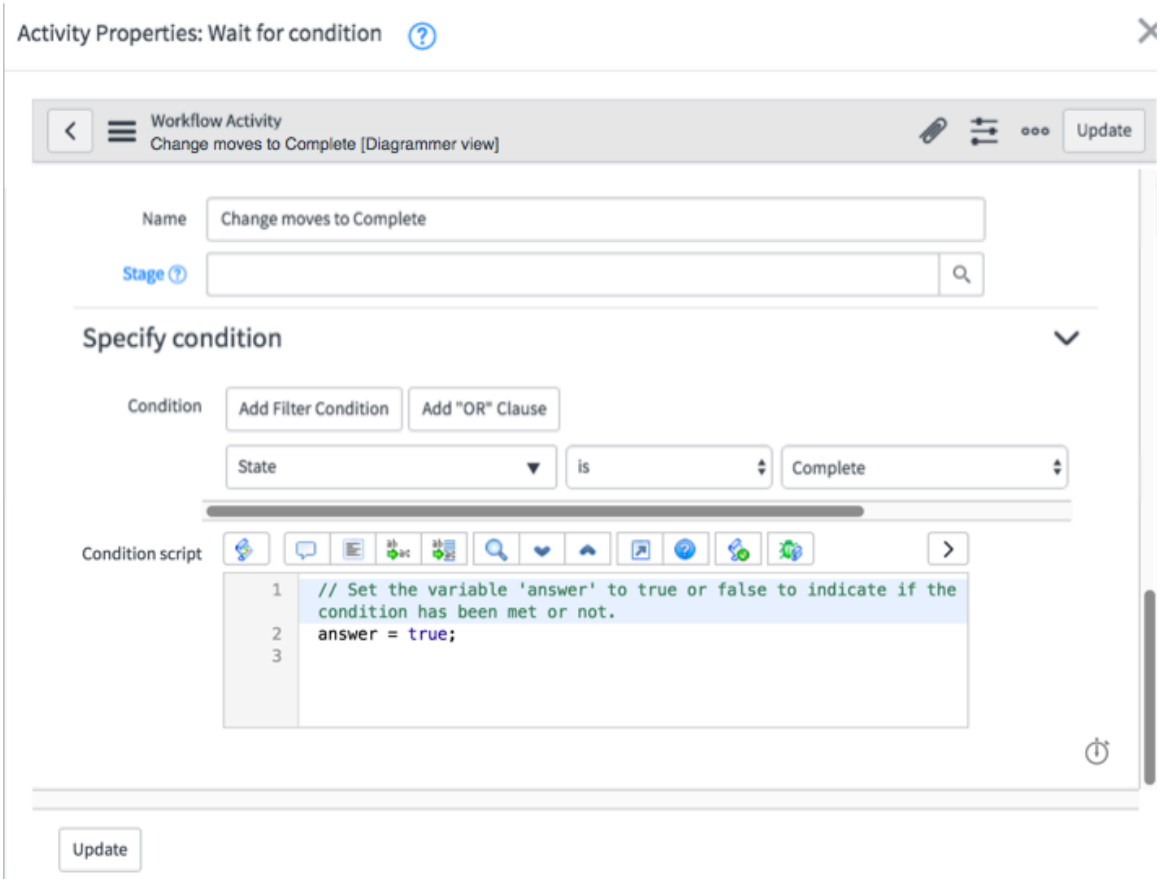
Feld	Wert
Name	In Abgeschlossen verschieben
Diese Werte festlegen	Status = Abgeschlossen



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Öffnen Sie die **Warte auf Bedingungen** Aktivität, die in die Aktivität Ende übergeht und passen Sie die folgenden Felder an.

Feld	Wert
Name	Change erhält Status Abgeschlossen
Diese Werte festlegen	[Status] [ist] [Abgeschlossen]

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



7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Öffnen Sie das Menü Workflow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Change Flows

Change Flows in Change-Management stellen eine Bibliothek mit wiederverwendbaren Aktionen und End-to-End-Implementierungen der im Basissystem bereitgestellten Change-Modelle bereit.

Ab Release Yokohama ersetzen die neuen Basissystem-Flows die vorhandenen Workflows für Change-Management. Sie können jedoch weiterhin anwenderdefinierte Workflows erstellen oder die vorhandenen Workflows verwenden. Anleitungen zum Migrieren Ihrer vorhandenen Workflows zu Flows finden Sie in den neuen Basissystem-Flows, die in Workflow-Studio verfügbar sind. Verwenden Sie für neue Anforderungen Flows.

Mit ServiceNow® Flow Designer können Sie Flows erstellen, verarbeiten und darin auftretende Fehler beheben. Flow Designer ist eine Einzelschnittstelle, die Folgendes bietet:

- Beschreibungen in natürlicher Sprache
- Laufzeitinformationen
- Konsolidierte Konfiguration

Die bereitgestellten Flows sind schreibgeschützt, um sicherzustellen, dass sie aktualisiert werden können. Um das Verhalten dieser Flows zu ändern, erstellen Sie eine Kopie des schreibgeschützten Flows und wenden sich an den Support, um den schreibgeschützten Flow zu deaktivieren. Durch das Deaktivieren des schreibgeschützten Flows wird sichergestellt, dass der kopierte Flow die einzige Version ist, die ausgelöst wird.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie die Change Flows im Basissystem aktivieren müssen, wenden Sie sich an den Support, um einen Fall zur Aktivierung der Change Flows zu eröffnen.

Standardmäßig werden die folgenden Change Flows bereitgestellt:

Standardmäßige Change Flows

Flow	Beschreibung
Change – Cloud-Infrastruktur – Autorisieren	Verarbeiten Sie Cloud-Infrastrukturänderungen für Genehmigungen.
Change – Notfall – Autorisieren	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Autorisieren“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Notfall – Implementieren	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Notfall – Überprüfen	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Überprüfen“ haben.
Change – Normal – Bewerten	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Bewerten“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Normal – Autorisieren	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Autorisieren“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Normal – Implementieren	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Standard	Verarbeitet einen Standard-Change.
Change – Standard – Implementieren	Hiermit werden Standard-Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Standard – Vorschlag	Er schlägt eine neue Standard-Change-Vorlage vor. Verarbeitet Genehmigungen vom Status „Entwurf“ bis zum Status „Veröffentlicht“.
Change – Nicht autorisiert – Autorisieren	Hiermit werden nicht autorisierte Changes hinsichtlich der Genehmigung bearbeitet.
Change – Nicht autorisiert – Überprüfen	Überprüfen Sie einen nicht autorisierten Change.

Change-Management Flow Designer-Aktionen

Flow Designer-Aktionen können als Bausteine im Umgang mit Change-Modellen und Change-Typen verwendet werden. Die Flow-Aktionen stehen unter der ITSM-Spoke in Flow Designer zur Verfügung.

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

Flow-Aktionen in Change-Management

Aktion	Beschreibung
Apply Change Approval Policy (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)	Steuert den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung, indem Benutzer- und Gruppenfreigaben gemäß dem Datensatz einer Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellt werden. In einem Flow können mehrere Aktionen verwendet werden, wobei jede Aktion auf dieselben oder verschiedene Richtlinien für Change-Genehmigungen verweist.
Cancel Change Tasks from Flow (Change-Aufgaben aus Flow abbrechen)	Bricht alle zugehörigen ausstehenden und offenen Change-Aufgaben ab, die aus einem Flow erstellt wurden
Check Change for User Approval (Change auf Genehmigung durch Benutzer prüfen)	Überprüft, ob der angegebene Benutzer die Change-Anforderung bereits genehmigt hat
Disregard change approvals (Change-Genehmigungen ignorieren)	Legt fest, dass alle zugehörigen ausstehenden Genehmigungen nicht mehr erforderlich sind
Evaluate Change Model (Change-Modell bewerten)	Bewertet das Change-Modell, das mit dieser Change-Anforderung verknüpft ist, im Hinblick auf den aktuellen Status der Change-Anforderung. Bei der Bewertung des Change-Modells werden alle zutreffenden Bedingungen ausgewertet, es wird festgestellt, ob der Status geändert werden soll, und bei Übereinstimmung geändert.

ITSM Erweiterte Sicherheitsfunktionen für Change-Management

Verhindern Sie den nicht autorisierten Zugriff auf Tabellen im Zusammenhang mit Changes mithilfe von ACLs, die Sie nur verweigern können. Eine Deny-Unless-Authentifizierungs-ACL schränkt den Zugriff für einen nicht authentifizierten Benutzer ein.

Das erweiterte Sicherheitsmodell von implementiert „deny-unless“-ACLs, um den Zugriff für einen nicht authentifizierten Benutzer einzuschränken, z. B. einen Benutzer mit öffentlicher Rolle. Ohne Zugriff kann der Benutzer keine Aktionen für Change-bezogene Tabellen ausführen, einschließlich Lesen, Schreiben, Löschen oder Erstellen. Dadurch wird sichergestellt, dass nur autorisierte oder genehmigte Anwenderrollen auf die Change-Tabellen zugreifen können. Weitere Informationen zu deny-unless-ACLs finden Sie unter Deny-Unless-ACL .

Dieses Modell gilt nach der Installation des Plugins ITSM Erweiterte Sicherheitsfunktionen (com.snc.itsm.enhanced_security) für die folgenden Tabellen im Zusammenhang mit Changes:

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

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Die Tabelle „Change-Anforderung“ ist eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task]. Sie übernimmt alle Felder, Regeln und Richtlinien der Tabelle „Aufgabe“.
Aufgabe ändern [change_task]	Die Change-Aufgabentabelle ist ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle [task] und erbt alle Details der Change-Anforderungsaufgabe.

Hinweis: Bei neuen oder zboot-Instanzen wird automatisch das Plugin ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) installiert.

Das Plugin ITSM „ Enhanced Security Features“ (com.snc.itsm.enhanced_security) kann von einem Administrator über eine Supportanfrage installiert und aktiviert werden. Bestands- oder Upgrade-Benutzer müssen die Ergebnisse in ihrer Instanz außerhalb der Produktion testen und auswerten und dann das Plugin installieren und die Sicherheitsänderung in ihrer Produktionsinstanz implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die erweiterten ITSM-Sicherheitsfunktionen für Change-Management.

Aktivieren Sie die erweiterten ITSM-Sicherheitsfunktionen für Change-Management

Verhindern Sie den nicht autorisierten Zugriff auf Change-bezogene Tabellen mit Deny-Unless-ACLs, indem Sie das Plugin ITSM „ Erweiterte Sicherheitsfunktionen“ (com.snc.itsm.enhanced_security) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Ein Administrator kann dieses Plugin über eine Supportanfrage installieren und aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

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

Coaching

Mit ServiceNow® Coaching können Sie die Leistung Ihrer Teams überwachen und Ihre Mitarbeiter coachen, um ihre Kompetenzen zu verbessern.

Sie können die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben Ihrer Teams überprüfen und bewerten. Basierend auf diesen Bewertungen können Sie Kurselemente für Ihre Teams zuweisen. Wenn Teamangehörige eine Schulung abschließen, werden die dabei erworbenen Kompetenzen ihren bestehenden Kompetenzen hinzugefügt.

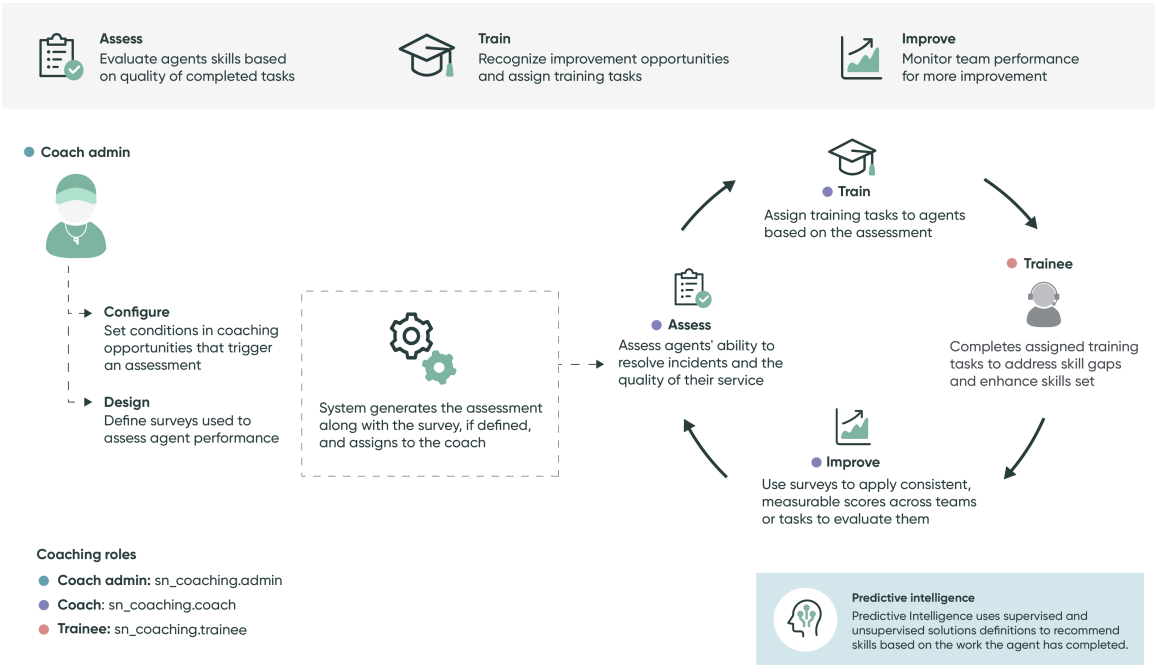
Dieser 26-minütige Podcast umfasst ein Gespräch über die Coaching-Anwendung, den Coaching-Prozess, virtuelles Coaching und die Integration von Coaching in einen Workflow.

Podcast mit einem Gespräch über die Coaching-Anwendung, den Coaching-Prozess und die Verwendung der Anwendung in einer Organisation

Erste Schritte mit Coaching

Die Abbildung zeigt den allgemeinen Workflow, mit dem Coaching-Administratoren Coaching einrichten und wie Manager und Service Desk-Mitarbeiter Coaching verwenden.

Hinweis: Wenn Sie Coaching mit Personaloptimierung für ITSM verwenden, können Sie auch Predictive Intelligence verwenden.



Coaching-Terminologie

Terminologie	Beschreibung
Coaching-Bewertung	Mithilfe von Bewertungen können Sie einen Service Desk-Mitarbeiter bewerten und ihm dann auf Grundlage der Bewertung Schulungen und Kompetenzen zuweisen. Eine Bewertung kann automatisch aus einer Coaching-Möglichkeit generiert werden, basierend auf den in der Möglichkeit festgelegten Bedingungen. Die Bewertung kann auch manuell erzeugt werden.

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

Terminologie	Beschreibung
Coaching-Möglichkeit	Ein kritischer Moment in einem Prozess, der eine Bewertung auf Basis festgelegter Bedingungen generiert. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemen, Change-Anforderungen oder Anforderungselementen generiert werden.
Virtueller Coach	Ein Datensatz, der mit einer Coaching-Möglichkeit verknüpft werden kann, die automatisch Aufgaben abschließt, die einer Bewertung zugeordnet sind.
Coaching-Umfrage	Eine Umfrage, die einer Coaching-Bewertung zugeordnet ist, mit der Coaches Feedback zur abgeschlossenen Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter und Feedback zur Effektivität des Coachings geben können.

Coaching-Bewertungen

Sie können Coaching-Bewertungen manuell erstellen und einem Aufgabendatensatz zuordnen oder sie automatisch mithilfe von Coaching-Möglichkeiten generieren. Wenn die für eine Coaching-Möglichkeit festgelegten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird automatisch eine Bewertung generiert und dem Coach des Auszubildenden zugewiesen, damit dieser den Kontext bewerten kann, in dem die Bewertung ausgelöst wurde. Sie können beispielsweise Bedingungen für die Coaching-Möglichkeit festlegen, über die eine Coaching-Bewertung erstellt wird, wenn ein Mitarbeiter bei der Eskalation eines Incident keine eindeutigen Arbeitsnotizen schreibt. Anhand dieser Bewertung kann der Coach den Mitarbeiter bewerten und Lernaufgaben hinzufügen, damit er lernt, bessere Arbeitsnotizen zu verfassen.

Nachdem Sie Coaching-Bewertungen manuell oder automatisch erstellt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Kompetenzen vergeben
- Lernaufgaben zuweisen
- Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen

Hinweis: Sie können diese Aufgaben über einen virtuellen Coach automatisieren, der der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.

Kompetenzen vergeben: Nachdem der Coach eine Bewertung abgeschlossen hat, kann er an den Auszubildenden entsprechende Kompetenzen vergeben.

Lernaufgaben zuweisen: Coaching-Bewertungen können Lernaufgaben zugeordnet sein, die dazu dienen, Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der Bewertungen zu schulen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter eine Schulung abschließen, werden die dabei erworbenen Kompetenzen ihren bestehenden Kompetenzen hinzugefügt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Eskalation gelöst hat, für die Router-Fähigkeiten erforderlich waren, und er nicht über diese Kompetenz verfügt, können die Lernaufgaben Schulungen zu Router-Kompetenzen umfassen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abgeschlossen hat, werden die Router-Fähigkeiten den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Wenn dem Service Desk-Mitarbeiter das nächste Mal ein Incident zugewiesen wird, für den Router-Fähigkeiten erforderlich sind, kann er den Incident erfolgreich lösen.

Coaching-Umfragen einrichten: Coaching-Umfragen können mit einer Coaching-Bewertung verknüpft werden. Wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt, kann eine Umfrage ausgelöst werden. Mit Coaching-Umfragen können Coaches Feedback zur

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

Fähigkeit der Service Desk-Mitarbeiter bezüglich der Lösung von Incidents oder zur Qualität abgeschlossener Aufgaben geben. Umfragen für Auszubildende geben Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

- Die **Umfrage für den Coach** richtet sich an Coach, wobei der Coach Feedback zur Bewertung des Auszubildenden eingeben kann. Beispiel: Hat der Auszubildende die erforderlichen Kenntnisse und technischen Kompetenzen nachgewiesen?
- Die **Umfrage für den Auszubildenden** richtet sich an den Service Desk-Mitarbeiter, wobei der Mitarbeiter Feedback zur Bewertung des Coach eingeben kann. Beispiel: Waren die dem Mitarbeiter zugewiesenen Lernaufgaben hilfreich beim Aufbau von Kompetenzen?

Coaching-Möglichkeit

Eine Coaching-Möglichkeit ist ein kritischer Moment in einem Prozess, bei der auf Basis von Bedingungen, die für den Coaching-Möglichkeits-Datensatz festgelegt wurden, Coaching-Bewertungen ausgelöst werden. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemen, Change-Anforderungen oder Anforderungselementen generiert werden. Sie können festlegen, dass eine Coaching-Möglichkeit ausgelöst wird, wenn ein Incident neu zugewiesen oder eskaliert wird. Beispiele zum Identifizieren von Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Coaching-Möglichkeiten erkennen.

In einem Coaching-Möglichkeits-Datensatz können Sie:

- Auslöserbedingungen festlegen.
- Kompetenzen, Lernaufgaben oder Umfragen mit der Coaching-Möglichkeit verknüpfen. Diese Elemente werden automatisch der Bewertung zugeordnet, die der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.
- Einen virtuellen Coach definieren. Wenn eine Bewertung automatisch auf Basis einer Coaching-Möglichkeit erstellt wird und ihr ein Datensatz eines virtuellen Coaches zugeordnet ist, wird die Bewertung automatisch in den Status „Abgeschlossen“ versetzt. Außerdem werden dem Auszubildenden alle mit der Bewertung verbundenen Lernaufgaben automatisch zugewiesen bzw. alle Kompetenzen automatisch an ihn vergeben. Die Umfragen, die der Coaching-Möglichkeit zugeordnet sind, werden ebenfalls den Coaches oder Auszubildenden zugewiesen.

Hinweis:

- Allen Datensätzen virtueller Coaches ist eine Coaching-Möglichkeit zugeordnet, aber nicht allen Coaching-Möglichkeiten ist ein Datensatz virtueller Coaches zugeordnet.
- Ein virtueller Coach kann keiner manuell generierten Bewertung zugeordnet werden.

Informationen zum virtuellen Coach finden Sie unter Kurselemente für einen virtuellen Berater identifizieren und hinzufügen.

Beispiel für Bewertungsauslöser

Wurde durch die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung ausgelöst?	Ist der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet, und wurden die festgelegten Bedingungen erfüllt?	Ergebnis
Ja	Ja	Da ein virtueller Coach mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, werden

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

Wurde durch die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung ausgelöst?	Ist der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet, und wurden die festgelegten Bedingungen erfüllt?	Ergebnis
		folgende Aufgaben automatisch ausgeführt: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen
Ja	Nein	Da kein virtueller Coach mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, werden folgende Aufgaben automatisch ausgeführt: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen
Nein	Nein	Sie können eine manuelle Bewertung erzeugen und die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen

Sie können Coaching für jeden aufgabenbasierten Prozess verwenden, z. B. für Change-Management, Kundenservice-Management oder Incident-Management, um Coaching einzurichten. Sie können Coaching auch für eine Nicht-Aufgabe oder die Quelle einer anwenderdefinierten Tabelle verwenden, indem Sie eine Geschäftsregel konfigurieren.

Allgemeine Informationen zur Anwendung und ihrer Verwendung finden Sie unter Coaching-Übersicht.

Coaching anfordern

Das Plugin Coaching (com.sn_coaching) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative

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

Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Coaching-Plugins

Plugin	Beschreibung
Coaching (com.sn_coaching)	Aktiviert die Anwendung Coaching. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Die Coaching-Anwendung ist nur mit dem ITSM Professional-Abonnement verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.
Coaching mit Lerninhalten (sn_coach_lrn) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert die Anwendung Coaching mit Lerninhalten und ermöglicht die Integration des Moduls Learning in die Anwendung Coaching.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Coaching-Rollen

Durch Zuweisung von Coaching-Rollen lässt sich angeben, was verschiedene Benutzer sehen und tun können.

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

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
sn_coaching.trainee [Coaching-Auszubildender]	Kann Coaching-Bewertungen einsehen, zu denen er gehört. Kann einer Coaching-Beurteilung durch Klicken auf **Bewertungen überprüfen** Arbeitshinweise hinzufügen.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [Coaching-Trainer]	Kann Coaching-Bewertungen lesen und schreiben, die der Trainer-Gruppe zugewiesen sind, zu der er gehört. Kann einer Coaching-Möglichkeit eine Schulung und virtuelle Berater zuordnen. **Hinweis:** Der Coaching-Trainer kann keine neue Coaching-Möglichkeit erstellen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching-Administrator]	Kann alle Funktionen ausführen.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Coaching-Übersicht

Nach der Aktivierung von Coaching können Sie Rollen und Gruppen einrichten, Coaching-Möglichkeiten definieren, Schulungsunterlagen erstellen, Mitarbeiter bewerten und Coachings starten. Die Dashboards „Coach“ und „Auszubildender“ bieten nützliche Übersichten zum Verwalten und Messen der Ergebnisse.

Hinweis: Ausführliche Informationen zu den ersten Schritten für Coaching finden Sie unter Coaching und in der Coaching-Demo .

Automatische Übersetzung

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

Erstes Coaching-Setup

Wenn Coaching aktiviert ist, können Sie die Anwendung einrichten, indem Sie Anwenderrollen zuweisen, Coaching-Möglichkeiten konfigurieren und Schulungsinhalte erstellen.

1. Coaching Rollen und Gruppen einrichten
2. Auslöserbedingungen für eine Coaching-Gelegenheit definieren
3. Lerninhalte und einen virtuellen Berater identifizieren
4. Umfragen einrichten

Workflow von Coaching-Rollen

Ein Mitarbeiter mit der Rolle „Coaching-Auszubildender“ benötigt in einem kritischen Moment eines Prozesses Coaching.

Ein Administrator mit der Rolle „Coaching-Administrator“ ist im Coaching-Prozess für die Einrichtung von Coaching-Möglichkeiten, Lerninhalten, virtuellen Coaches und Umfragen verantwortlich.

Ein Manager oder Trainer mit der Rolle „Coaching-Trainer“ ist Sachverständiger für einen Prozess und dafür verantwortlich, einem Mitarbeiter oder Auszubildenden Coaching anzubieten.

Coaching-Dashboards

Verwenden Sie Coaching-Dashboards, um die Ergebnisse in einer vereinfachten Ansicht zu verwalten und zu messen.

- Coaching-Dashboard
- Auszubildender-Dashboard

Coaching-Möglichkeiten erkennen

Coaching-Möglichkeiten finden Sie bei vielen Aufgaben, die in Ihrer Umgebung auftreten.

- Schreiben von besseren Arbeitsnotizen, wenn der Service Desk Incidents auf eine zweite Ebene eskaliert.
- Sachgerechte Einrichtung der betroffenen Konfigurationselemente, wenn der Service Desk an Incidents arbeitet.
- Verwendung der korrekten Namenskonvention für Admins in „Update-Sätze“.
- Coaching während des Onboardings und der Garantiezeit einer neuen Anwendung.
- Sachgerechte Neuzuweisung eines Falls an einen anderen Benutzer mit dazugehörigen Informationen in den Kommentaren.
- Ermöglichung von Interaktionen eines Benutzers mit geschlossenen Datensätzen, wenn Umfragen Feedback ergeben, das nicht positiv ist.
- Stichprobenartige Prüfung von Benutzern bei der Qualitätskontrolle.
- Unterstützung und Anleitung von Projektmanagern.
- Verbesserung der Qualität von Knowledge Base-Artikeln, die an gelöste Incidents angehängt sind.

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

Allgemeine ITSM-Bewertungsauslöser

Sie können Aktivitäten, die auftreten, wenn Auszubildende einen ITSM-Prozess durchlaufen (beispielsweise die Lösung eines Incident), als Bewertungsauslöser definieren.

Tabelle	Bewertungsauslöser
Incident	Moment der ersten Antwort
	Kategorisierung und Priorisierung
	Neuzuweisung
	Lösungsvorschlag an den Kunden
Problem	Definition der Problemaussage
	Den Known Error schreiben
	Den Workaround schreiben
	Ursachenanalyse
	Bestätigung der Ursache
	Wie kann das Problem vermieden werden?
Change	Kategorisierung und Priorisierung
	Implementierungsbeschreibung
	Risikoanalyse
	Auswirkungsanalyse
	Genehmigung
	Implementierung
	Überprüfung nach der Implementierung

Integration mit anderen Anwendungen

Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen und in Coaching zugewiesene Schulungen sind in diese Anwendungen integriert.

- Management kontinuierlicher Verbesserungen

  Ein Beispiel für eine Coaching-Möglichkeit mit CIM wäre die Verwendung von Verbesserungsinitiativen zur Einrichtung externer Schulungsaufgaben.

  Hinweis: Das Plugin „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (com.sn_cim) muss aktiv sein, um eine Verbesserungsinitiative zu erstellen. Management kontinuierlicher Verbesserungen benötigt ein separates Abonnement und muss von einem Mitarbeiter von ServiceNow aktiviert werden.

- Kompetenzmanagement

  Bei einer Coaching-Bewertung können Sie die Fähigkeiten eines Auszubildenden bewerten, um Lücken zu erkennen und seine Ausbildung auf den Erwerb neuer Fähigkeiten oder die Verbesserung vorhandener Fähigkeiten auszurichten.

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

- Wissensmanagement

  Sie können Wissensartikel als zugewiesene Schulung zuweisen.

Domain Separation und Coaching

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

Support-Stufe: Basis

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

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

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

Übersicht über Domänentrennung

Alle Tabellen, einschließlich Coaching-Möglichkeit, Coaching-Bewertung, Virtueller Berater und Schulungen, unterstützen die Domänentrennung, sodass der Trainer und der Coaching-Administrator die Datensätze innerhalb der (Mandanten-)Domäne anzeigen können, zu der sie gehören.

So funktioniert die Domain Separation in Coaching

Domänentrennung wird in Coaching unterstützt, ohne dass eine Einrichtung oder Konfiguration erforderlich ist. Sie können Coaching-Möglichkeiten und Coaching-Bewertungen in separaten Domänen (auch in der globalen Domäne) erstellen.

Coaching-Bewertungen erweitern die Tabelle „Plattformaufgabe“ [task].

Wenn die Domänentrennung implementiert ist, können Trainer- und Auszubildender-Benutzer Coaching-Bewertungen und Schulungen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen. Die Spalten **Domäne** und **Domänenpfad** sind für Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen, virtuelles Coaching und Schulungen verfügbar, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden.

Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

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

Hinweis: Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Domänengetrennte Tabellen

- Coaching-Bewertung [sn_coaching_assessment]
- Coaching-Möglichkeit [sn_coaching_opportunity]
- Trainings [sn_coaching_recommendation]
- Assigned Training [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Assigned Training [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Virtueller Berater [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Virtuelles Coaching [sn_coaching_virtual_coach]

Anwendungsfälle

- Ein Coaching-Administrator, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, erstellt eine Coaching-Möglichkeit auf der Ebene einer über- oder einer untergeordneten Domäne. Auf übergeordneter Ebene erstellte Coaching-Möglichkeiten stehen in allen Domänen zur Verfügung.
- Ein Coaching-Administrator hat Zugriff auf mehrere Domänen, muss den Inhalt eines Datensatzes jedoch in einer bestimmten Domäne aktualisieren. Die für den Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.
- Ein Coaching-Benutzer, der zur Acme-Domäne gehört, kann die in der Acme-Domäne erstellte Coaching-Bewertungsaufgabe anzeigen.
- Ein Coaching-Benutzer möchte eine zugewiesene Schulung für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen. Der Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, aus der ein Datensatz zugeordnet ist.
- Der Auszubildender-Benutzer einer übergeordneten Domäne kann Coaching-Bewertungen der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen. Ein Auszubildender-Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um die Coaching-Bewertung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Coaching einrichten und Umfragen

Um alle Vorteile von Coaching zu nutzen, konfigurieren Sie die Anwendung Coaching und richten Sie Umfragen ein.

Coaching einrichten

Konfigurieren Sie Coaching, um mit der Bewertung und dem Coaching von Auszubildenden zu beginnen.

1. Richten Sie Coaching Rollen und Gruppen ein, um Coaching-Benutzer, -Coaches und -Administratoren zu identifizieren.
2. Definieren Sie einen Bewertungsauslöser im Formular „Coaching-Möglichkeit“.

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

3. Identifizieren Sie Schulungsinhalte, die als Teil einer Schulung oder eines virtuellen Coachings bereitgestellt werden.
4. Konfigurieren Sie virtuelle Coaches, die einer Coaching-Möglichkeit hinzugefügt werden sollen.
5. Richten Sie Umfragen ein, um Feedback einzuholen, wie sich das Coaching verbessern lässt.

Umfragen einrichten

Sie können Feedback für den Trainer und den Auszubildenden erhalten, indem Sie Umfragen erstellen, auf die Sie über ein Coaching-Bewertungsformular zugreifen, das gelöst oder geschlossen wurde.

- Umfrage, die der Auszubildende durchgeführt hat, um Feedback zum Coach zu geben
- Umfrage, die der Coach durchgeführt hat, um Feedback zum Auszubildenden zu geben

Greifen Sie auf den Umfragedesigner für Coaching zu, indem Sie zu navigieren **Umfrage** > **Umfragedesigner**.

Greifen Sie auf die Coaching Umfragedefinitionen zu, indem Sie zu navigieren **Coaching** > **Coaching-Umfragen**.

Coaching Eigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.kb_article_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem derzeitigen Datum, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

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

Auslöserbedingungen für eine Coaching-Gelegenheit definieren

Verwenden Sie das Formular „Coaching-Möglichkeit“, um einen kritischen Moment in einem Prozess zu definieren, für den ein Benutzer trainiert werden kann. Eine Coaching-Möglichkeit besteht aus der Beziehung zwischen einem Prozess, der verbessert werden kann, und Trainern und Auszubildenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die in einer Coaching-Möglichkeit definierten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird eine Bewertung für diesen Auszubildenden generiert. Die Coaching-Bewertung wird dann einem Coach zur Schulung zugewiesen oder mithilfe von automatisierten virtuellen Lerninhalten abgeschlossen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mit dem geführten Setup oder mit dem Anwendungsnavigator eine Coaching-Möglichkeit.

Für die Erstellung mit	Vorgehensweise
Geführtes Setup	**a.** Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Geführtes Setup**. **b.** Wechseln Sie zum Abschnitt **Coaching-Möglichkeit hinzufügen**, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Coaching** > **Coaching-Möglichkeiten**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Coaching-Möglichkeiten“ aus.
   a. Wählen Sie die Tabelle aus, die das Feld für das Coaching im Feld **Tabelle** enthält.
   b. Wählen Sie das **Auszubildender-Feld** aus der Quelltabelle aus.
   c. Um die Auszubildenden zu begrenzen, für die eine Coaching-Bewertung generiert wird, wählen Sie eine spezifische **Auszubildender-Gruppe** aus.
   d. Wählen Sie einen Coach (Trainer) oder eine Gruppe von Coaches (Trainern) für die Bewertung aus, und geben Sie Feedback zu den Bewertungen der Auszubildenden ein, die in dieser Coaching-Möglichkeit generiert wurden.
      - Wählen Sie im Feld **Trainer-Gruppe** eine Trainer-Gruppe aus.
      - Um den Zuweisungsgruppenmanager als Coach (Trainer) für den ausgewählten Aufgabendatensatz auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Coach-Benutzer angeben**, und wählen Sie den Coach-Benutzer aus der ausgewählten Tabelle aus.
   e. Fügen Sie die Bedingung für den kritischen Moment in den **Auslöser**-Feldern hinzu. Beispiele finden Sie unter Allgemeine ITSM-Bewertungsauslöser.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Snapshot-Einstellungen** aus.

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

a. Wählen Sie die **Snapshot-Felder** aus, die die in der Coaching-Bewertung zu erfassenden Werte enthalten, wenn eine Bewertung ausgelöst wird.

b. Um ein erweitertes Skript zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert** und fügen Sie Ihr Skript hinzu.
Weitere Informationen zum Skripting finden Sie unter Skripts .

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Häufigkeit** aus.

a. Um die Anzahl der erstellten Coaching-Bewertungen zu begrenzen, setzen Sie die Option **Zufällige Stichprobe (%)** auf einen Prozentwert der Gesamtzahl.
Wenn Sie die Stichprobengröße reduzieren, können Sie verhindern, dass bestimmte Auszubildende ausgeschlossen werden, indem Sie **Benutzer, die bei jeder Gelegenheit trainiert werden sollten** angeben. Nehmen wir beispielsweise an, dass neue Mitarbeiter jedes Mal geschult werden sollen.

b. Definieren Sie die **Bewertungsdauer**, nach der die Coaching-Bewertung auf den Status **Geschlossen** gesetzt wird.
Sie können den automatischen Abschluss durch Deaktivierung der regelmäßigen Aufgabe *Close assessments after expiration* deaktivieren.

c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Doppelbewertungen vermeiden**, um zu vermeiden, dass für einen Auszubildenden für die gleiche Coaching-Möglichkeit innerhalb eines bestimmten Zeitraums doppelte Bewertungen erzeugt werden.
Geben Sie den **Zeitraum** an, in dem keine doppelten Bewertungen erstellt werden.

6. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Umfragen** aus.

a. Um Feedback-Umfragen von Auszubildenden und Coaches auszuwählen, wenn die Coaching-Bewertung den Status **Gelöst** hat, wählen Sie eine **Umfrage für den Coach** und eine **Umfrage für den Auszubildenden** aus.

7. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Zugehörige KPIs** aus.

a. Wählen Sie den primären KPI aus, der durch die Coaching-Möglichkeit im Feld **Verbesserungs-KPI** verbessert wurde.

b. Wählen Sie im Feld **Strategisches Ziel** das **strategische Ziel** aus, das von der Coaching-Möglichkeit betroffen ist.

Hinweis: Sie können strategische Ziele festlegen, indem Sie zu navigieren **Kontinuierliche Verbesserung** > **Strategieziele**.

Sie können zugewiesene Schulungen und virtuelle Berater den zugehörigen Listen hinzufügen, um die Coaching-Möglichkeit abzuschließen.

Example: Coaching-Administrator definiert eine Auslöserbedingung

Formular „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Wert
Nummer	COP0000109

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

Formular „Coaching-Möglichkeit“ (Fortsetzung)

Feld	Wert
Name	Incident-Prozess: Coaching bei der Neuzuweisung von Incidents
Beschreibung	Coachen Sie einen Benutzer in Bezug auf die Neuzuweisung eines Incident, einschließlich Hinzufügen von Kommentaren, CI und Kategorie.
Tabelle	Incident [incident]
Auszubildender	Zugewiesen an
Auszubildender-Gruppe	Auszubildender-Gruppe
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Aktiv	Ausgewählt
Wiederholung	Option: Zugewiesen an
	Operator: Changes

Registerkarten „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Wert
Häufigkeit	
Zufällige Stichprobe (%)	100
Bewertungsdauer	5 Tage
Umfragen	
Von Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage zur Bewertung des Auszubildenden (vom Coach bereitgestellt)
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage zur Leistung des Trainers (vom Auszubildenden bereitgestellt)
Zugehörige KPIs	
Verbesserungs-KPI	Anzahl neu zugewiesener offener Incidents
Strategisches Ziel	Umstellung von Personal für mehr globale Logistik
Snapshot-Einstellungen	
Snapshot-Felder	Auflösungscode, Auflösungshinweise, Arbeitsnotizen

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Kurselemente für einen virtuellen Berater identifizieren und hinzufügen

Definieren Sie Filter, und fügen Sie Kurselemente für automatisiertes virtuelles Coaching hinzu. Wenn eine Coaching-Bewertung ausgelöst wird, werden die Kurselemente automatisch an die Bewertung angehängt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den typischen zugewiesenen Kurselementen gehören Micro-Schulungen, Best Practices, Tipps, Wissensartikel, Videos und Community-Links.

Prozedur
1. Navigieren zu **Coaching** > **Virtueller Berater** > **Alle** und klicken Sie auf **Neu,** um einen Datensatz zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, aus der eine Coaching-Möglichkeit Bewertungen generiert.
Kurselemente	Kurselemente, die Sie dem virtuellen Coaching-Datensatz zuordnen möchten. Dies kann eine Nachricht, ein Link, ein Video oder Quellcode sind. **Hinweis:** Die Kurselemente werden automatisch an die Coaching-Bewertung angehängt, wenn die Bedingungen des Datensatzes für virtuelles Coaching erfüllt sind. Sie können auch auf Kurselemente zugreifen, indem Sie zu navigieren **Coaching** > **Kurselemente**.
Erweitert	Aktivieren Sie diese Option, um erweiterte Bedingungen festzulegen. Weitere Informationen zum Skripting finden Sie unter Skripts .
Bedingung	Legen Sie Filterbedingungen fest, die ein virtuelles Coaching auslösen.
Felder automatisch ausfüllen	Legen Sie ein oder mehrere Felder und den Wert für jeden Wert fest, der automatisch ausgefüllt werden soll.

Example: Coaching-Admin richtet Lerninhalte ein

Formular „Virtuelles Coaching“

Feld	Beschreibung
Nummer	CVC0000106
Kurzbeschreibung	Virtueller Berater für den Incident-Prozess
Tabelle	Incident [incident]
Kurselemente	Core Java
Aktiv	Ausgewählt
Erweitert	Gelöscht

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

Formular „Virtuelles Coaching“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingung	• Zugewiesen an Changes • Configuration Item ist leer
Felder automatisch ausfüllen	• Status „Gelöst“ • Leistungsbewertung n.v.

Schulungs-Formular

Feld	Wert
Nummer	CR0000106
Titel	Kundenzufriedenheit durch schnellere Problemlösungen steigern
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Kunden-Experience
Inhalt	Sehen Sie sich dieses Video an, um die Kundenzufriedenheit durch schnellere Problemlösungen zu steigern.

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Umfragen erstellen und einer Coaching-Möglichkeit zuordnen

Erstellen Sie eine Umfrage für Coaches oder Auszubildende, um die Schulungsqualität zu bewerten. Fügen Sie der Umfrage einen Fragenpool hinzu. Ordnen Sie die Umfrage einer Coaching-Möglichkeit zu, um Feedback zu geben, wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Umfrage, die einer Coaching-Möglichkeit zugeordnet werden kann.

   Hinweis: Wenn bereits eine Umfrage vorliegt, die Sie einer Coaching-Möglichkeit zuordnen möchten, fahren Sie mit dem Schritt „Umfragen einer Coaching-Möglichkeit zuordnen“ fort.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Administration** > **Umfragedesigner**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für die Coaching-Umfrage ein.
   c. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Umfragebesitzer** die Option **Coaching-Administrator** aus.
   e. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Umfrage ein.

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

f. Wählen Sie im Feld **Quelltabelle** „Coaching-Bewertung“ [sn_coaching_assessment] aus.

g. Geben Sie im Feld **Dauer** die Zeit ein, in der die Empfänger die Umfrage abschließen können.

h. Wählen Sie **Speichern**.
Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Konfigurationsformular des Umfragedesigners .

2. Erstellen Sie einen Fragenpool für die Umfrage.

a. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Fragenbank**.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrik-Kategorien** auf **Neu**.

c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Fragenpool ein. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Assessment-Metriken“ auf **Neu**.

e. Geben Sie im Formular für Umfragefragen den Namen, die Frage und den Datentyp ein, und wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren eines Fragenpools finden Sie unter Fragen für Umfrage .

3. Ordnen Sie den Fragenpool der Umfrage zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Administration** > **Coaching-Umfragen**.

b. Wählen Sie in der Liste „Bewertungsmetriktypen“ die von Ihnen erstellte Umfrage aus.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ **Neue Kategorie von Bank**.

d. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Fragenpool aus, und wählen Sie **Ausgewähltes hinzufügen**.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Ordnen Sie eine Umfrage einer Coaching-Möglichkeit zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Coaching-Möglichkeiten**.

b. Wählen Sie die den Umfragen zugehörige Liste aus.

c. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine vom Coach auszufüllende Umfrage hinzuzufügen, wählen Sie im Feld **Von Coach ausgefüllte Umfrage** über das Suchsymbol die Umfrage aus.
- Um eine vom Auszubildenden auszufüllende Umfrage hinzuzufügen, wählen Sie im Feld **Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage** über das Suchsymbol die Umfrage aus.

Weitere Informationen zu Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Auslöserbedingungen für eine Coaching-Möglichkeit definieren.

Auszubildende coachen

Ein Manager oder Trainer ist ein Fachexperte eines Prozesses und dafür verantwortlich, einem Mitarbeiter oder Auszubildenden ein Coaching zu geben. Verwenden Sie das Trainer-Dashboard, um die Effektivität Ihres Coachings zu verwalten und zu messen.

Sie können auf das Coaching-Dashboard über das Coaching-Navigationsmenü oder direkt aus der Dashboard-Liste zugreifen. Klicken Sie auf einen Bericht, um die detaillierten Daten anzuzeigen.

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

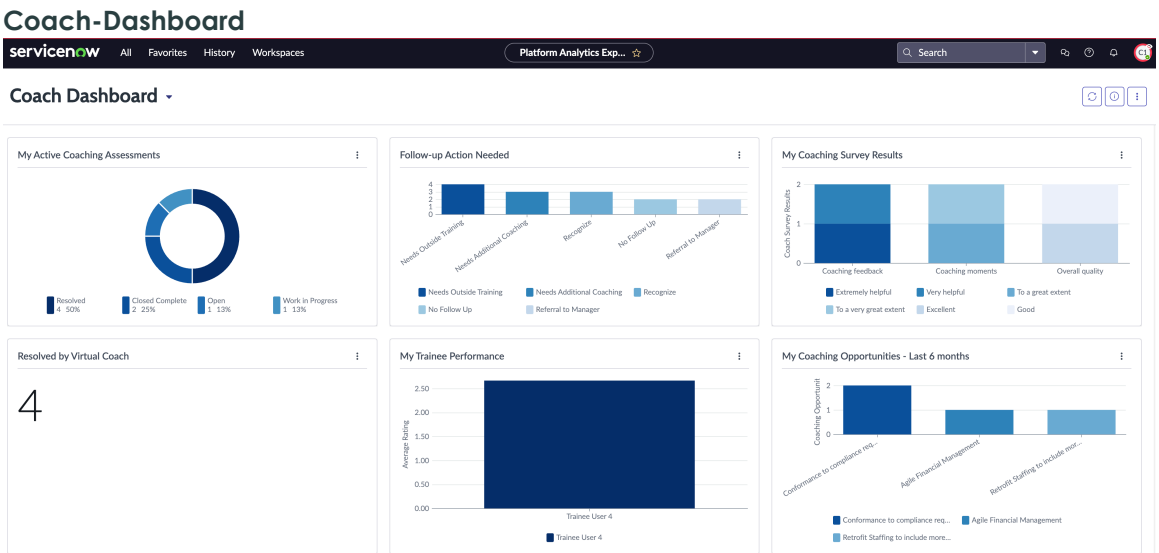
Hinweis:

- Sie müssen über die Rolle „Coaching-Trainer“ verfügen, um das Trainer-Dashboard anzuzeigen.
- Die Seite „Coach-Dashboard“ verwendet die Next Experience-Anwenderoberfläche. Weitere Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Das Coaching beginnt, sobald Ihnen eine Auszubildender-Bewertung zugewiesen wurde. Coaching-Bewertungen werden über eine vom Coaching-Administrator eingerichtete Coaching-Möglichkeit ausgelöst. Mit Coaching-Bewertungen können Sie den Dialog mit Ihrem Auszubildenden vereinfachen, Schulungsinhalte zuweisen, ein Fälligkeitsdatum festlegen und andere Angaben machen.

Mit dem Coach-Dashboard können Sie Ihre Angaben und die Wirkung Ihres Coachings auf die Auszubildenden verwalten.

- Prüfen Sie den Fortschrittsstatus Ihrer Coaching-Bewertungen.
- Analysieren Sie Anzahl und Art der erforderlichen Folgemaßnahmen für Ihre gelösten Coaching-Bewertungen.
- Zeigen Sie die Arten des Umfrage-Feedbacks von Ihren Auszubildenden an.
- Zeigen Sie die Anzahl Ihrer Bewertungen an, die vom virtuellen Coach gelöst wurden.
- Prüfen Sie die Leistungsbewertung der Auszubildenden bei Ihrem Coaching.
- Zeigen Sie die Liste der von Ihrem Coaching betroffenen KPIs an.
- Prüfen Sie, welche Arten von Coaching-Möglichkeiten an Sie zugewiesen sind (letzte 6 Monate).



Bericht	Beschreibung
Meine aktiven Coaching-Bewertungen	Ihnen zugewiesene Coaching-Bewertungen, die den Status **Neu**, **In Bearbeitung** und **Gelöst** haben.
Folgemaßnahmen erforderlich	Coaching-Bewertungen, gruppiert nach dem Feld **Folgemaßnahmen erforderlich**.

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

Bericht	Beschreibung
	• **Anerkennen** • **Benötigt zusätzliches Coaching** • **Benötigt externe Schulung** • **Verweis an Manager** • **Virtuellen Berater erstellen** • **Keine Nachverfolgung**
Meine Ergebnisse der Coaching-Umfrage	Feedback-Ergebnisse zum Coaching von Auszubildenden.
Vom virtuellen Berater gelöst	Coaching-Bewertungen durch virtuelles Coaching gelöst.
Meine Leistung als Auszubildender	Coaching-Bewertungen gruppiert nach Leistungsbewertung der Auszubildenden.
Mit meinem Coaching angegangenes KPI	KPIs, die von Ihrem Coaching angegangen werden.
Meine Coaching-Möglichkeiten - Letzte 6 Monate	Coaching-Möglichkeiten, die Ihnen in den letzten 6 Monaten zugewiesen wurden.

Auszubildende bewerten

Verwenden Sie eine Coaching-Bewertung, um die Arbeit eines Auszubildenden zu überprüfen und Training und Feedback bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Auszubildender kann jedes Feld im Coaching-Bewertungsformular einsehen und Kommentare zum Feld **Arbeitsnotizen** hinzufügen. Ein Auszubildender kann mithilfe einer Umfrage Feedback für einen Coach (Trainer) übermitteln, wenn sich eine Coaching-Bewertung im Status „Gelöst“, „Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“ befindet.

Wenn eine Bewertung generiert wird, erhalten alle Benutzer in der Trainer-Gruppe eine Benachrichtigung. Bewertungen werden automatisch generiert (als Ergebnis einer Coaching-Möglichkeit) oder manuell erstellt. Während der Coaching-Bewertung können Sie Ihren Auszubildenden jederzeit mithilfe einer Umfrage Feedback geben.

Sie können eine Coaching-Bewertung aus Incidents, Problemen, Change-Anforderungen oder einer beliebigen anderen Tabelle zur Erweiterung der Aufgabentabelle erstellen. Aktivieren Sie die Anzeige der Schaltfläche **Coaching-Bewertung erstellen**, und erstellen Sie damit Ihre Bewertungen.So aktivieren Sie die Anzeige der Schaltfläche:

- Konfigurieren Sie die UI-Aktionen für den Datensatz.
- Achten Sie im Erweiterungspunkt *sn_coaching.CoachingExtensionPoint* darauf, dass die Methode *getCreateAssessmentUITables* implementiert ist, um den Namen der Tabellen auszugeben.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Coaching-Bewertung** und wählen Sie eine Coaching-Bewertung im Status **Offen** aus.

   Sie können eine Umfrage durchführen, indem Sie auf die Schaltfläche **Umfrage starten** klicken, um dem Auszubildenden zu jedem Zeitpunkt der Bewertung Feedback zu geben. Nachdem Sie die Umfrage abgeschlossen haben, wird die Punktzahl mithilfe der Geschäftsregel **Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen** berechnet und automatisch in das Feld **Auszubildendenbeurteilung** eingetragen. Die Bewertung des Auszubildenden generiert eine Bewertungsbeurteilung, die in das Feld **Bewertungsbeurteilung** eingetragen wird.

   Hinweis: Umfragen sind nicht für Bewertungen verfügbar, die manuell erstellt werden.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Coaching-Bewertung“ aus.
   a. Überprüfen Sie, dass die **Trainer-Gruppe**, die Sie von der Coaching-Möglichkeit erhalten, genau ist.
   b. Weisen Sie das Feld **Trainer** für die Coaching-Bewertung einem Trainer zu.
   c. Geben Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum ein, an dem die Bewertung fällig ist. Die Coaching-Bewertung erhält nach dem Fälligkeitsdatum den Status **Unvollständig abgeschlossen**. Verwenden Sie Systemeigenschaften, um Fälligkeitstermine zur Absolvierung der Schulung festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Coaching-Eigenschaften. Sie können das automatische Schließen deaktivieren, indem Sie die regelmäßige Aufgabe **Bewertungen nach Ablauf schließen** deaktivieren.
3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Notizen** aus.
   a. Füge Sie eine **Beschreibung** zur Coaching-Bewertung hinzu.
   b. Fügen Sie **Arbeitsnotizen** hinzu, um den Dialog mit dem Auszubildenden zu erleichtern.
4. Überprüfen Sie den **Snapshot**-Inhalt auf der Registerkarte **Snapshot**, und fügen Sie Ihr Feedback im Feld **Notizen** hinzu.
5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Feedback** aus.
   a. Definieren Sie die **Bewertungsbeurteilung** basierend auf der Coaching-Experience. Wenn Sie Feedback für einen Auszubildenden senden, wird die Punktzahl im Feld **Auszubildendenbeurteilung**, die auf einer Skala von 1 bis 10 basiert, in eine Bewertung wie „gut“ oder „ausgezeichnet“ umgewandelt. Diese Bewertung wird im Feld **Bewertungsbeurteilung** angezeigt.
   b. Definieren Sie die Maßnahme **Nachverfolgen** als Teil des Coachings.
6. Überprüfen Sie die für den Auszubildenden zutreffenden Fähigkeiten in der zugehörigen Liste **Kompetenzen des Auszubildenden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement
7. Fügen Sie zugewiesene Schulungsinhalte in der zugehörigen Liste **Zugewiesene Kurselemente** hinzu.
8. Überprüfen Sie das Feedback der Umfrage für den Auszubildenden in der zugehörigen Liste **Umfrageergebnisse**.
9. Wenn das Coaching abgeschlossen ist:

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

a. Fügen Sie eine **Zusammenfassung** der Coaching-Erfahrung als Überblick über Ihre Bewertung hinzu.

b. Setzen Sie die Coaching-Bewertung auf **Gelöst**.

Example: Trainer beurteilt den Auszubildenden

Formular „Coaching-Bewertung“

Feld	Wert
Nummer	CAS0001004
Auszubildender	Auszubildender-Benutzer 2
Datensatz	Incident: INC0000055
Möglichkeit	COP0000109
Status	In Bearbeitung
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Trainer	Trainer-Benutzer 1
Fälligkeitsdatum	2018-10-25 05:18:59

Registerkarten für Coaching-Bewertungen

Feld	Wert
Informationen zur Überprüfung	
Snapshot	• Configuration Item: SAP Human Resources • Zusätzliche Kommentare: 2018-06-23 21:45:04 - ITIL-Benutzer (Zusätzliche Kommentare) Auf die Anwendung SAP Human Resources kann nicht zugegriffen werden. • Arbeitsnotizen: 2018-06-23 21:45:04 - ITIL-Benutzer (Arbeitsnotizen) Ich kann nicht auf diese Anwendung zugreifen. Möglicherweise haben wir einen Ausfall.
Feedback-Bewertung	
Bewertungsbeurteilung	Ausgezeichnet
Nachverfolgung	Anerkennen

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

Registerkarten für Coaching-Bewertungen (Fortsetzung)

Feld	Wert
Summary	Der Auszubildende zeigte großes Interesse daran, die Schulungen zu absolvieren und beendete sie vorzeitig.

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Fähigkeiten nach Abschluss einer Bewertung zuweisen

Weisen Sie Auszubildenden anhand der von ihnen absolvierten Kurselemente automatisch Kompetenzen für bestimmte Kompetenzniveaus zu. Wenn ein Auszubildender beispielsweise das Kurselement „Japanisch für Fortgeschrittene“ abgeschlossen hat, kann ihm das Kompetenzniveau „Experte“ zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach und sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fähigkeiten mit Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen oder Kurselementen verknüpfen. Wenn ein Auszubildender eine Coaching-Bewertung abschließt, können Sie ihm automatisch die Fähigkeit zuweisen, die er bei dieser Coaching-Möglichkeit erworben hat.
Die aus Coaching-Möglichkeiten generierten Coaching-Bewertungen verleihen dem Auszubildenden die Fähigkeiten nach Abschluss der Bewertung. Wenn die Bewertung so konfiguriert ist, dass sie zugewiesene Kurselemente enthält, werden die mit diesen Kurselementen verknüpften Fähigkeiten auch den Bewertungen hinzugefügt.

Prozedur

1. Verknüpfen Sie Kompetenzen mit Coaching-Bewertungen oder Coaching-Möglichkeiten.

Aufgabe	Machen Sie Folgendes
Fähigkeiten mit Coaching-Möglichkeiten verknüpfen	**a.** Navigieren zu **Coaching** > **Coaching-Möglichkeiten**. **b.** Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie eine Fähigkeit und ein Kompetenzniveau zuordnen möchten. **c.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Nach Abschluss der Bewertung verliehene Kompetenzen** auf **Neu**. **d.** Klicken Sie im Feld **Fähigkeit** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Fähigkeit aus, die mit dieser Möglichkeit verknüpft werden soll. **e.** Klicken Sie im Feld **Kompetenzniveau** auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Kompetenzniveau für diese Möglichkeit aus.
Fähigkeiten mit Coaching-Bewertungen verknüpfen	**a.** Navigieren zu **Coaching** > **Coaching-Bewertungen** **b.** Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie eine Fähigkeit und ein Kompetenzniveau zuordnen möchten. **c.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Durch Bewertung verliehene Kompetenzen** auf **Neu**.

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

Aufgabe	Machen Sie Folgendes
	d. Klicken Sie im Feld **Fähigkeit** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Fähigkeit aus, die mit dieser Bewertung verknüpft werden soll. **e.** Klicken Sie im Feld **Kompetenzniveau** auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Kompetenzniveau für diese Bewertung aus. Wenn die Bewertung abgeschlossen ist, wird die Kompetenz für den Auszubildenden automatisch hinzugefügt.
Kompetenzen Kurselementen zuordnen	**a.** Navigieren zu **Coaching** > **Kurselemente** **b.** Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie eine Fähigkeit und ein Kompetenzniveau zuordnen möchten. **c.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Nach Abschluss der Bewertung verliehene Kompetenzen** auf **Neu**. **d.** Klicken Sie im Feld **Fähigkeit** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Fähigkeit aus, die mit dieser Schulung verknüpft werden soll. **e.** Klicken Sie im Feld **Kompetenzniveau** auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Kompetenzniveau für dieses Kurselement aus.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie können zur zugehörigen Liste **Alle erhaltenen Fähigkeiten** in einem Datensatz **Coaching-Bewertungen** für einen Auszubildenden navigieren, um alle Fähigkeiten anzuzeigen, die diesem Auszubildenden verliehen werden sollen. Das Feld **Quelle** zeigt an, ob die verliehene Auszeichnung aus einer Möglichkeit, einer Bewertung oder einer Schulung stammt.

Schulung Ihrer Mitarbeiter mit Coaching mit Lerninhalten

Verwenden Sie Coaching mit Lerninhalten, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig: Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Coaching anfordern.

Coaching mit Lerninhalten

Zugehörige Lerninhalte organisieren

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**.
2. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.

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

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.

c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis: Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

3. Fügen Sie der Lernbibliothek Kurselemente hinzu.

a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhalt**.

b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.

d. Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

Hinweis: Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf **Entfernen**.

4. Fügen Sie der Bibliothek einen Benutzer hinzu.

a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Anwendbare Anwender**.

b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

c. Verschieben Sie die gewünschten Benutzer in das Listenfeld **Anwendbare Anwender**.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte hinzufügen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**.

2. Erstellen Sie interne Lerninhalte.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen:

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

Name	Beschreibung
	▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Fügen Sie dem internen Lerninhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Wählen Sie die zugehörige Liste **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Internem Inhalt eine Lernaufgabe hinzufügen

Fügen Sie einem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu, und verfolgen Sie den Abschluss der Aufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**.
2. Fügen Sie dem internen Lerninhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Wählen Sie die zugehörige Liste **Lernaufgaben**.
   b. Wählen Sie **Neu**.

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

c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.

d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.

e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.

f. Wählen Sie **Speichern**.

Externe Lerninhalte hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus Drittanbieteranwendungen wie Udemy, Pluralsight Cornerstone oder ServiceNow University hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Lerninhalten erwerben können.

Vorbereitungen

So fügen Sie externe Lerninhalte hinzu:

- Die Anwendung Personaloptimierung für ITSM muss installiert sein.
- Sie müssen Coaching mit Lerninhalten in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren. Informationen zur Durchführung dieser Integration finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren .

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Content**.
2. Wählen Sie einen Kurs aus.
3. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Schließen Sie die Lernaufgabe ab.

Erweitern Sie Ihre Kompetenzen, indem Sie Lernaufgaben aus internen oder externen Lerninhalten abschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.trainee

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**.
2. Wählen Sie eine Lernaufgabe aus.
3. Schließen Sie die Lernaufgabe ab.
4. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Coaching-Bewertungen verwalten

Mitarbeiter oder Auszubildende werden anhand der von ihnen durchgeführten Arbeiten beurteilt, die eine Coaching-Möglichkeit ausgelöst haben. Nach der Bewertung werden dem Auszubildenden vom Coach Schulungen zugewiesen. Verwenden Sie das Auszubildender-Dashboard, um Ihre Bewertungen zu verwalten und die Ergebnisse zu verfolgen.

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

Sie können auf das Auszubildender-Dashboard über das Coaching-Navigationsmenü oder direkt aus der Dashboard-Liste zugreifen. Klicken Sie auf einen Bericht, um die detaillierten Daten anzuzeigen.

Hinweis: Sie müssen über die Rolle „Coaching-Auszubildender“ verfügen, um Ihr Auszubildender-Dashboard anzeigen zu können.

Ihr Training beginnt, wenn Ihre Bewertung einem Trainer zugewiesen wurde. Coaching-Bewertungen werden durch eine vom Coaching-Administrator eingerichtete Coaching-Möglichkeit ausgelöst. Sie sollen das Lernen erleichtern und einen Dialog mit dem Coach ermöglichen.

Mit dem Auszubildender-Dashboard können Sie Ihre Bewertungen verwalten und die Ergebnisse verfolgen.

- Verfolgen Sie Ihre aktiven Coaching-Bewertungen nach.
- Analysieren Sie, wie Ihre Bewertungen in der Vergangenheit bewertet wurden.
- Schauen Sie sich die verschiedenen Arten Umfrage-Feedback von Ihren Coaches an.
- Verwalten Sie die vollständige Liste der Angaben in Ihren Coaching-Bewertungen.

Auszubildender-Dashboard

Bericht	Beschreibung
Meine aktiven Schulungsbewertungen	Coaching-Bewertungen für Sie haben den Status **Neu**, **In Arbeit** oder **Gelöst**.
Meine Coaching-Historie	Coaching-Feedback-Historie (vom Trainer).
Meine Umfrageergebnisse	Umfrage-Feedback-Ergebnisse des Trainers an den Auszubildenden.
Meine Bewertungsdetails	Liste aktiver Coaching-Bewertungen und Schulungen.

Mit dem Trainer zusammenarbeiten

Verwenden Sie Ihre Bewertungen, einschließlich zugewiesene Schulungen und Fälligkeitsdaten, für die Zusammenarbeit mit Ihrem Coach. Sie können Ihre Bewertungen anzeigen und Ihre Ergebnisse mithilfe des Auszubildender-Dashboards nachverfolgen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.trainee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Feedback für Ihren Coach geben, wenn sich die Bewertung im Status „Gelöst“, „Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“ befindet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Auszubildender-Dashboard**.
2. Wählen Sie einen aktiven Datensatz **Coaching-Bewertung** aus der Liste **Meine Bewertungsdetails** aus, um das Feedback Ihres Trainers anzuzeigen.
3. Zeigen Sie die **Notizen** Ihres Trainers für Coaching-Anweisungen an.
4. Vervollständigen Sie Lerninhalte in der zugehörigen Liste **Zugewiesene Schulungen** vor dem **Fälligkeitsdatum**.
5. Fügen Sie **Notizen** für Ihren Trainer hinzu, die auf Ihren Fortschritt oder Lernstatus zutreffen.
6. Um dem Coach Feedback zu geben, klicken Sie auf **Umfrage starten**.
   Das Formular „Schulungsfeedback abgeben“ wird angezeigt.
7. Füllen Sie das Feedback aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Punktzahl für die Umfrage wird dem Feld **Coach-Beurteilung** hinzugefügt.
8. Um Ihre Umfrageergebnisse und andere Berichte zu bewerten, navigieren Sie zu **Coaching** > **Auszubildender-Dashboard**.

Example: Auszubildender arbeitet an einer Coaching-Bewertung

Formular „Coaching-Bewertung“

Feld	Wert
Nummer	
Auszubildender	Auszubildender-Benutzer 1
Datensatz	Incident: INC000055
Möglichkeit	COP0000109
Status	Gelöst
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Trainer	Trainer-Benutzer 1
Fälligkeitsdatum	2018-10-25 05:18:59
Vom virtuellen Berater gelöst	Ausgewählt

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Coaching-Referenz

Coaching-Referenzinhalte umfassen Geschäftsregeln und Feldbeschreibungen.

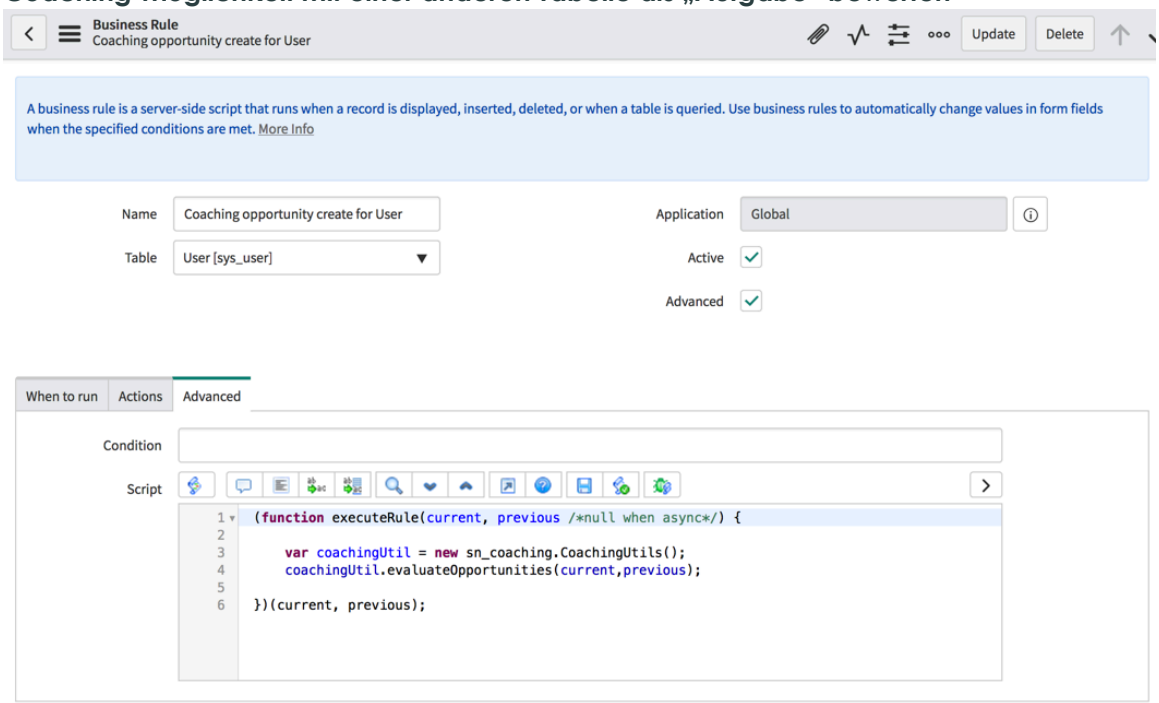
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Coaching mit einer Nicht-Aufgabentabelle

Wenn Sie Coaching mit einer Tabellenquelle bereitstellen möchten, ohne die Aufgabentabelle zu erweitern, müssen Sie eine Geschäftsregel erstellen, die den Coaching-Prozess einleitet.

Die Geschäftsregel **Beratungsmöglichkeiten für Aufgaben bewerten** initiiert das Coaching für Tabellen, die die Aufgabe erweitern. Sie können diese Geschäftsregel kopieren und für Tabellen ändern, die die Aufgabentabelle nicht erweitern.

Coaching-Möglichkeit mit einer anderen Tabelle als „Aufgabe“ bewerten



Status des Coaching-Bewertungsflusses

Coaching-Bewertungsfluss

Status	Beschreibung
Offen	Neue Coaching-Möglichkeit.
In Bearbeitung	Der Auszubildende wird trainiert.
Gelöst	Alle Schulungen und Coachings in der Bewertung wurden erfolgreich abgeschlossen.
Abgeschlossen	Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen.
Geschlossen - unvollständig	Die Bewertung wurde geschlossen, jedoch nicht abgeschlossen, normalerweise aufgrund der Coaching-Bewertung **Fälligkeitsdatum** ist abgelaufen.

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

Formular- und Listenberechtigungen

Element	Berechtigungen
Coaching-Möglichkeit	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: lesen • sn_coaching.trainee: keine
Coaching-Bewertung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: eigene oder Gruppen-Bewertung erstellen, schreiben • sn_coaching.trainee: eigene Bewertung lesen, eigene Bewertungsarbeitsnotizen schreiben
Schulungsverlauf	• sn_coaching.admin: anzeigen • sn_coaching.coach: anzeigen • sn_coaching.trainee: keine
Zugewiesene Schulung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: Eigene Schulungsaktion erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: anzeigen
Schulung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: Eigene Schulung erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: anzeigen
Virtuelle Coachings	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: lesen und vorhandenen virtuellen Berater mit einer Coaching-Möglichkeit verknüpfen • sn_coaching.trainee: keine

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

Element	Berechtigungen
Virtueller Berater	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: eigenes virtuelles Coaching erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: keine

Coaching Eigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Bearbeiten Sie Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,wor
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	„Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array

Coaching Feldbeschreibungen

Coaching-Feldbeschreibungen enthalten auch formularbezogene Listen und Aktionen.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Beschreibung
Nummer	Einzigartige (COP-) Nummer für die Coaching-Möglichkeit.
Name	Eindeutiger Name für die Coaching-Möglichkeit.
Beschreibung	Beschreibung der Coaching-Möglichkeit.
Tabelle	Zu verwendende Tabelle für die Coaching-Möglichkeit.
Auszubildender	Feld aus der ausgewählten Tabelle, das den Auszubildenden identifiziert.
Auszubildender-Gruppe	Beschränken Sie die im Feld „Auszubildender“ identifizierten Auszubildenden auf eine oder mehrere Benutzergruppen.
Coach-Benutzer angeben	Kontrollkästchen zur Aktivierung des Felds **Trainer**.
Trainer	Feld aus der ausgewählten Tabelle, das den Trainer bzw. Coach identifiziert.
Trainer-Gruppe	Eine Gruppe von Trainern, die die Auszubildenden bewerten und ihnen Feedback geben.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Coaching-Möglichkeit zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.
Wiederholung	Ereignis, das eine Coaching-Möglichkeit für die ausgewählte Tabelle auslöst. Bedingungen für Möglichkeiten sind im Allgemeinen eindeutige Ereignisse Neuzuweisung eines Incident.

Registerkarte „Häufigkeit“

Feld	Beschreibung
Zufällige Stichprobe (%)	Prozentsatz der Gesamtbewertungen, die erstellt werden. Verwenden Sie einen Prozentsatz für zufällige Stichproben, um die Anzahl der erstellten Bewertungen zu reduzieren, wenn zu viele Ereignisse die Kriterien für die Erstellung einer Coaching-Bewertung erfüllen.
Benutzer, die bei jeder Möglichkeit geschult werden sollen	Benutzer, die unabhängig vom Prozentsatz für Zufallsstichproben immer geschult werden.

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

Registerkarte „Häufigkeit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Da die angegebenen Benutzer vom Prozentsatz für zufällige Stichproben ausgeschlossen sind, wird beim Auslösen der Bewertung immer eine Coaching-Bewertung erstellt. Ausgewählte Benutzer können zum Beispiel neue Mitarbeiter oder andere sein, die ein zusätzliches Coaching benötigen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn **Zufällige Stichprobe (%)** kleiner als 100 ist.
Bewertungsdauer	Zeitspanne, bis die Bewertung auf den Status **Geschlossen** gesetzt wird.
Doppelbewertung verhindern	Checkbox, um zu verhindern, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraums eine Bewertung erstellt wird, wenn für diesen Benutzer bereits eine Bewertung für dieselbe Möglichkeit vorhanden ist.
Innerhalb des Zeitraums	Zeitraum, in dem keine doppelten Bewertungen erstellt werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Doppelbewertung verhindern** aktiviert ist.

Registerkarte „Umfragen“

Feld	Beschreibung
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Für den Auszubildenden ausgewählte Umfrage, um zusätzliches Feedback zu geben.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Für den Trainer ausgewählte Umfrage, um zusätzliches Feedback zu geben.

Registerkarte „Zugehörige KPIs“

Feld	Beschreibung
Verbesserungs-KPI	Primärer KPI zur Messung des Erfolgs der Coaching-Möglichkeit.
Strategisches Ziel	Strategisches Ziel, das durch die Coaching-Möglichkeit beeinflusst wird.

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

Registerkarte „Snapshot-Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Snapshot-Felder	Feldwerte, die in der Coaching-Bewertung angezeigt werden, sofern kein erweitertes Skript verwendet wird.
Erweitert	Aktivieren Sie die Checkbox, um mithilfe eines Skripts den Inhalt des Snapshots zu ermitteln.
Snapshot-Skript	Skript, das den Evaluierungsprozess definiert, der auf die ausgewählte Tabelle angewendet wird. Wählen Sie aus der Tabelle die Felder aus, für die Sie die Werte erfassen möchten. Verwenden Sie beispielsweise bei der Analyse der Incident-Tabelle #{number}, um die Datensatznummer (z. B. INC0010002) für den Incident-Datensatz anzuzeigen, der die Coaching-Möglichkeit ausgelöst hat. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

Formular „Coaching-Bewertung“

Nummer	Einzigartige (CAS-) Nummer für die Coaching-Bewertung.
Auszubildender	Auszubildender, der die Bewertung in der Coaching-Möglichkeit ausgelöst hat.
Datensatz	Datensatz, dem die Bewertung zugeordnet ist, die in der Coaching-Moment ausgelöst wurde
Verkaufschance	Nummer der Coaching-Möglichkeit, die mit der Coaching-Bewertung verbunden ist.
Status	Status der Bewertung. • **Offen**: Neue Coaching-Möglichkeit. • **In Bearbeitung**: Der Auszubildende wird trainiert. • **Gelöst**: Alle Coaching- und Lernaktivitäten wurden dem Auszubildenden zur Verfügung gestellt. **Hinweis:** Die Schulungen wurden vom Auszubildenden möglicherweise nicht abgeschlossen.

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

	• **Geschlossen**: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. • **Geschlossen – unvollständig**: Die Bewertung wurde geschlossen, jedoch nicht abgeschlossen, normalerweise aufgrund der Coaching-Bewertung **Fälligkeitsdatum** ist abgelaufen.
Trainer-Gruppe	Gruppe von Trainern, denen die Bewertung zugeordnet ist. Der Standardwert wird aus dem Formular „Coaching-Möglichkeit“ ausgefüllt.
Trainer	Trainer-Benutzer, der die Bewertung durchführt. Dieses Feld wird normalerweise vom Coach (Trainer) vor der Durchführung der Bewertung festgelegt, kann aber auch vom Coaching-Administrator mit einem Mitglied der Trainer-Gruppe festgelegt werden.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Bewertung fällig ist Nach dieser Zeit wird die Bewertung auf den Status **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Bewertung.
Arbeitsnotizen	Notizen zur Bewertung (Journalfeld). Zusätzliche Notizen können hinzugefügt werden, wenn der Trainer und Auszubildende einen weiteren Dialog führen.

Registerkarte „Snapshot“

Feld	Beschreibung
Snapshot	Feldinhalte der Aufgabe, Handlung oder Verhalten beim Auslösen der Coaching-Möglichkeit.

Registerkarte „Feedback“

Feld	Beschreibung
Bewertungsbeurteilung	Leistungswert des Auszubildenden für die Berichterstellung und Nachverfolgung. • Ausgezeichnet • Gut

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

Registerkarte „Feedback“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Durchschnitt • Mangelhaft • Inakzeptabel
Nachverfolgung erforderlich	Gegebenenfalls sind weitere Maßnahmen erforderlich, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern. • **Anerkennen**: Der Auszubildende muss für eine gute Leistung anerkannt werden. • **Benötigt zusätzliches Coaching**: Der Auszubildende benötigt zusätzliches Feedback vom Trainer. • **Benötigt externe Schulung**: Der Auszubildende benötigt eine zusätzliche Ausbildung außerhalb der Coaching-Bewertung. • **Verweis an Manager**: Weist auf ein größeres Problem bei der Leistung des Auszubildenden hin. • **Virtuellen Berater erstellen** • **Keine Nachverfolgung**
Summary	Zusammenfassung der Coaching-Bewertung.

Coaching-Bewertungsaktionen

Schaltfläche	Beschreibung
Bewertung abschließen	Setzen Sie die Coaching-Bewertung auf den Status **Geschlossen – abgeschlossen**.
Bewertung erneut eröffnen	Ändert den Status der Coaching-Bewertung von **Gelöst** oder **Geschlossen** zurück zu **In Bearbeitung** für zusätzliche Maßnahmen. Eine erneute Öffnung der Coaching-Bewertung kann durch den Coach oder den Auszubildenden erfolgen.
Feedback senden	Feedback, das entweder von einem Auszubildenden oder einem Coach (Trainer) über das Umfrageformular gesendet wurde.
Löschen	Löscht die Coaching-Bewertung aus der Liste „Erstellte Bewertungen nach Möglichkeit“.

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

Formular „Virtuelles Coaching“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes „virtuelles Coaching (CVC)“.
Tabelle	Tabellenquelle für Ereignisse zu Coaching-Möglichkeiten.
Schulung	Datensatz, der zugehörige Schulungsinhalte enthält.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das virtuelle Coaching zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Funktion zu deaktivieren.
Erweitert	Aktivieren Sie die Checkbox, um mithilfe eines Skripts zu bestimmen, wann die Automatisierung ausgelöst wird.
Bedingungen	Ereignis, das ein virtuelles Coaching für die ausgewählte Tabelle auslöst. Bedingungen für virtuelle Coachings sind im Allgemeinen einzigartige Ereignisse.
Skript	Skript, das den Evaluierungsprozess definiert, der auf die ausgewählte Tabelle angewendet wird. Wählen Sie die Felder aus der Tabelle aus, für die die Werte erfasst werden sollen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Felder automatisch ausfüllen	Felder, die unter bestimmten Bedingungen automatisch ausgefüllt werden sollen.

Schulungs-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige (CMC) Nummer der Schulung.
Titel	Eine Kurzbeschreibung der Schulung.
Kategorie	Kategorie von Lerninhalten, die zur Berichterstellung verwendet wird. • Kunden-Experience • Best Practice-Serie • Soft-Skill-Kommunikation

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

Feld	Beschreibung
	• Verhaltensschulung • Produkt-Support
Inhalt	Lerninhalte für zugewiesene Benutzer.

Die zugehörige Liste **Vorschau auf Nachricht anzeigen** zeigt die Lerninhalte im Kontext des Auszubildenden an.

Coaching-Problembehandlung

Maßnahmen zur Fehlerbehebung können zur Behebung häufig auftretender Probleme beim Einrichten oder Ausführen von Problemen beitragen Coaching.

Vorfall	Lösung
Fehler nach dem Erstellen einer Coaching-Möglichkeit: `Sie müssen eine Business Rule für eine nicht aufgabenbasierte Quelltabelle erstellen, um eine Coaching-Bewertung auszulösen. Weitere Informationen finden Sie unter http://servicenow.com/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.`	Erstellen Sie eine Business Rule, um den Coaching-Prozess für eine nicht aufgabenbasierte Quelltabelle zu initiieren. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
Schließen Sie eine Coaching-Bewertung nicht automatisch ab, wenn das Fälligkeitsdatum abgelaufen ist.	Deaktivieren Sie die geplante Aufgabe *`Close assessments after expiration`* in **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
Es wird keine Coaching-Bewertung erstellt.	Diese Lösungen eignen sich, wenn eine Coaching-Bewertung nicht erstellt wird: • Fügen Sie den Auszubildenden als Mitglied der Auszubildender-Gruppe hinzu. • Deaktivieren Sie die Checkbox **Doppelbewertung verhindern**, wenn der Auszubildende bereits eine Coaching-Bewertung für dieselbe Coaching-Möglichkeit hat. • Nehmen Sie den Auszubildenden in die Liste **Benutzer, die bei jeder Möglichkeit geschult werden sollen** auf, wenn **Zufällige Stichprobe (%)** kleiner als 100 ist.
Ich muss ACLs und Schulungen für die zugehörige Liste Zugewiesene Schulungen in den Formularen „Coaching-Möglichkeit“ und „Coaching-Bewertung“ überschreiben.	Implementieren Sie die folgenden Coaching-Erweiterungspunkte : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

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

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Schnellstarttests für Coaching

Überprüfen Sie, ob Coaching immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Coaching-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Coaching-Plugins (com.sn_coaching).

Coaching-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Coaching: Bei Anmeldung als Coach Bewertungen manuell erstellen	Verifiziert, dass Sie als Coach Bewertungen erstellen und den Auszubildenden zuweisen können.	Orlando
Coaching: Fähigkeiten einer Coaching-Gelegenheit hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Gelegenheit Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine Bewertung abgeschlossen wurde.	Orlando
Coaching: Eine Bewertung als virtueller Coach durchführen	Verifiziert, dass der virtuelle Coach eine Bewertung abschließt und dem Auszubildenden Feedback gibt, wenn ein virtueller Coach mit einer Coaching-Gelegenheit verknüpft wird.	Orlando
Coaching: Fähigkeiten einer Bewertung hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Bewertung Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine Bewertung abgeschlossen wurde.	Orlando
Coaching: Fähigkeiten einer Empfehlung hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Empfehlung Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine	Orlando

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

Coaching-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Bewertung abgeschlossen wurde.	
Coaching: Bewertungen bei einer Anmeldung als Coach von einem Status in einen anderen verschieben	Verifiziert, dass Sie als Coach Bewertungen von einem Status in einen anderen verschieben können.	Orlando
Coaching: Einer Bewertung Lernempfehlungen zuweisen	Verifiziert, dass eine Lernempfehlung in Verbindung mit einer Coaching-Gelegenheit einer Bewertung zugewiesen wird, wenn eine Bewertung erstellt wird.	Orlando
Coaching: Keine Generierung von Bewertungen bei inaktiver Coaching-Gelegenheit	Verifiziert, dass keine Bewertungen generiert werden, wenn eine Coaching-Gelegenheit den Status „inaktiv“ aufweist.	Orlando
Coaching: Submit Coaching survey as Coach user (Coaching: Coaching-Umfrage als Coach-Benutzer übermitteln)	Verifiziert, dass der Coach Umfragen für einen Auszubildenden übermitteln kann	Quebec
Coaching: Submit Coaching survey as Trainee user (Coaching: Coaching-Umfrage als Auszubildenden-Benutzer übermitteln)	Verifiziert, dass Auszubildende Umfragen für einen Coach übermitteln können	Quebec

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Management kontinuierlicher Verbesserungen

Verwenden Sie die ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM-) Anwendung, um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um die Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.

Eine Verbesserungsinitiative besteht aus:

- Zielen, um den Erfolg zu messen
- Phasen, um Arbeitsaufwand zu organisieren
- Aufgaben mit bestimmten auszuführenden Aktionen

Weitere Informationen dazu, wie Ihre ServiceNow-Instanz Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht für ein allgemeines Verständnis zur Anwendung und wie sie verwendet wird.

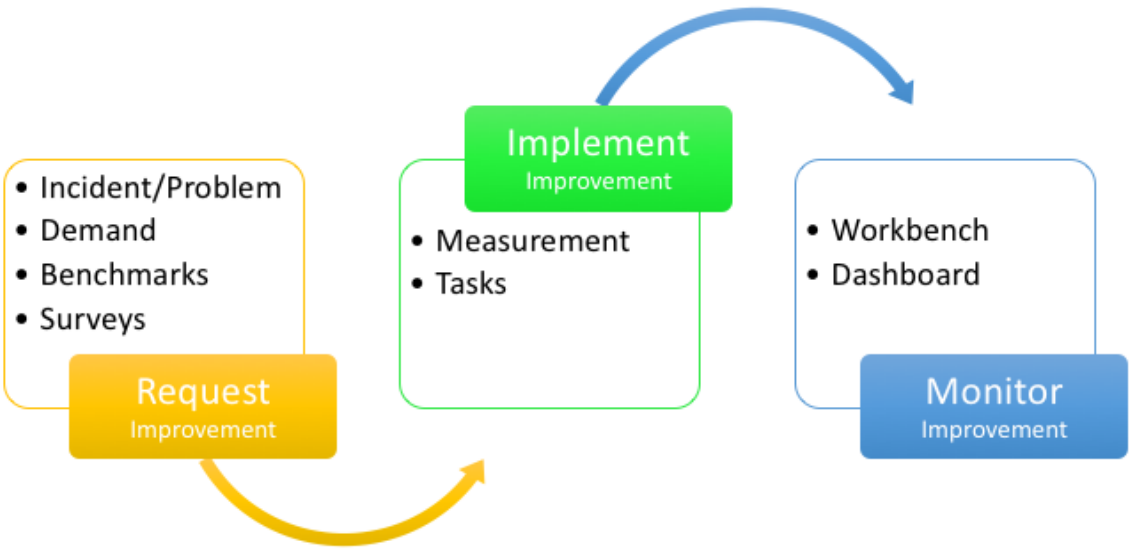
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hören Sie sich diesen 24-minütigen Podcast an für eine Diskussion über die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Anwendung. Diskussion über CIM, Herausforderungen beim Management der kontinuierlichen Verbesserung, Erkennen von Möglichkeiten und Unterschiede zwischen CIM und Change-Management sowie anderen Anwendungen.

Eine Verbesserung starten

Zur kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Umgebung wählen Sie eine Aktivität aus.

Verbesserungsprozess



1. Anforderung einer Verbesserungsinitiative
2. Implementierung einer Verbesserungsinitiative
3. Workbench für kontinuierliche Verbesserung

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Konzepte verstehen

- Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht
- Verbesserungen anfordern
- Verbesserungen verwalten
- Domain Separation und Management kontinuierlicher Verbesserungen

Holen Sie sich Hilfe von ServiceNow-Ressourcen

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Management kontinuierlicher Verbesserungen Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Management kontinuierlicher Verbesserungen anfordern

Das Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plugin (com.sn_cim) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen ist nur mit einem

Automatische Übersetzung

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

Abonnement „ITSM Professional“ oder „CSM Professional“ verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Vorbereitungen

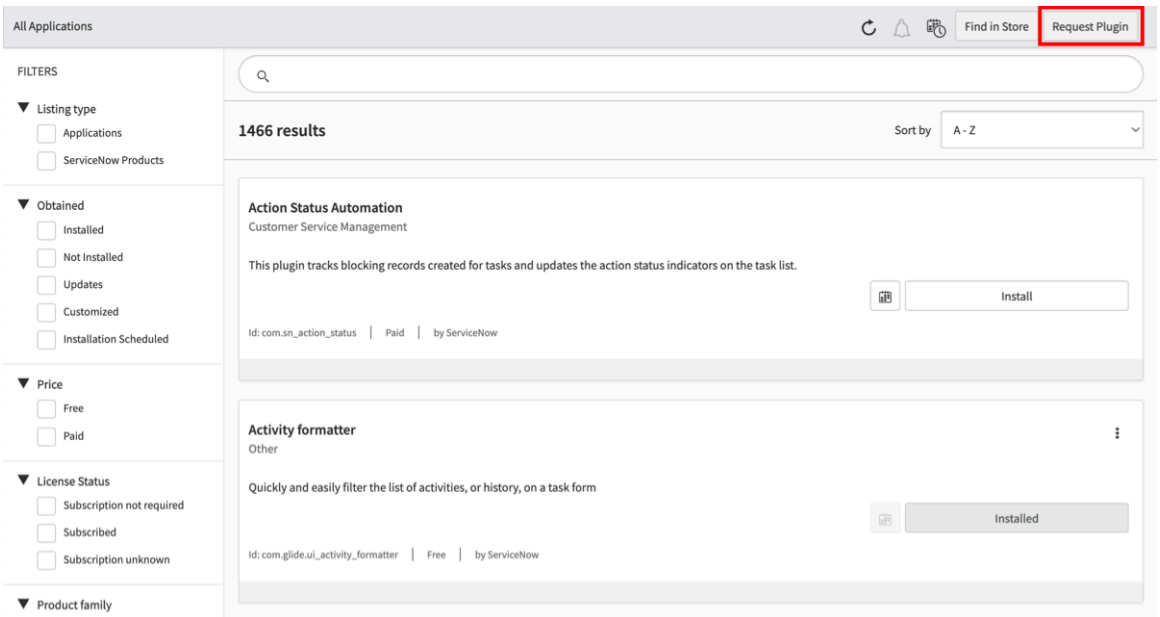
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

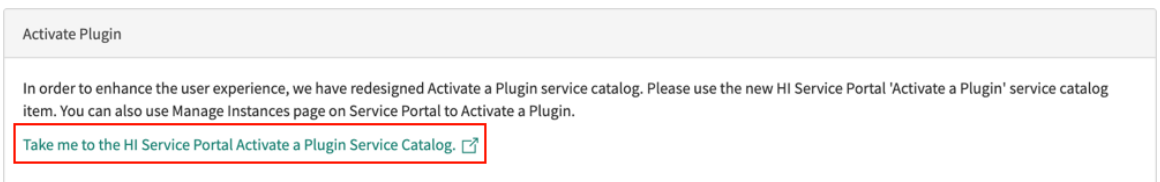
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Plugin anfordern“

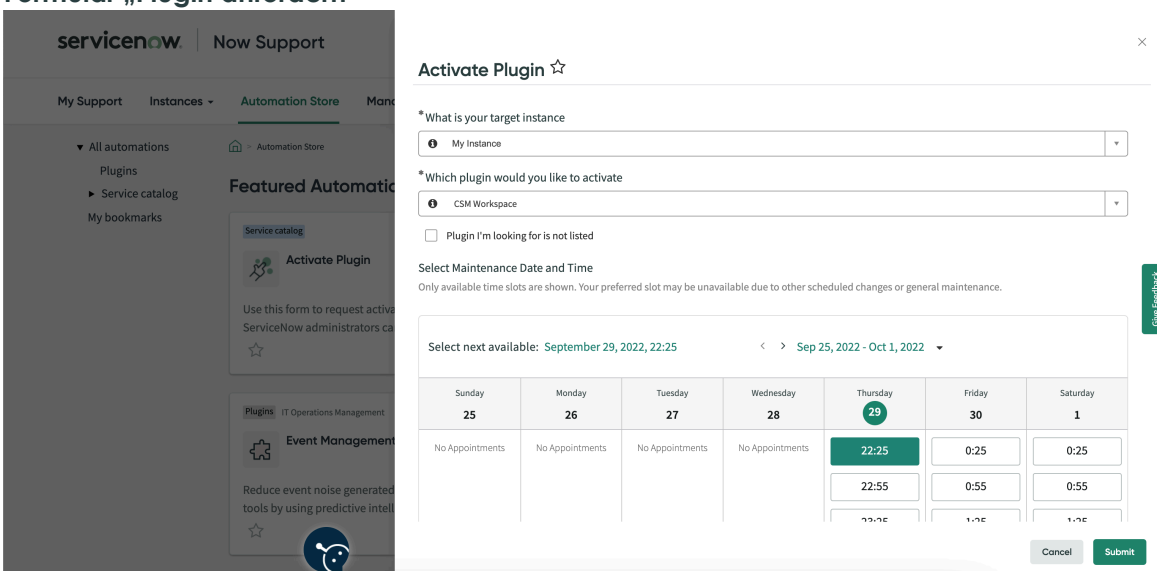
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

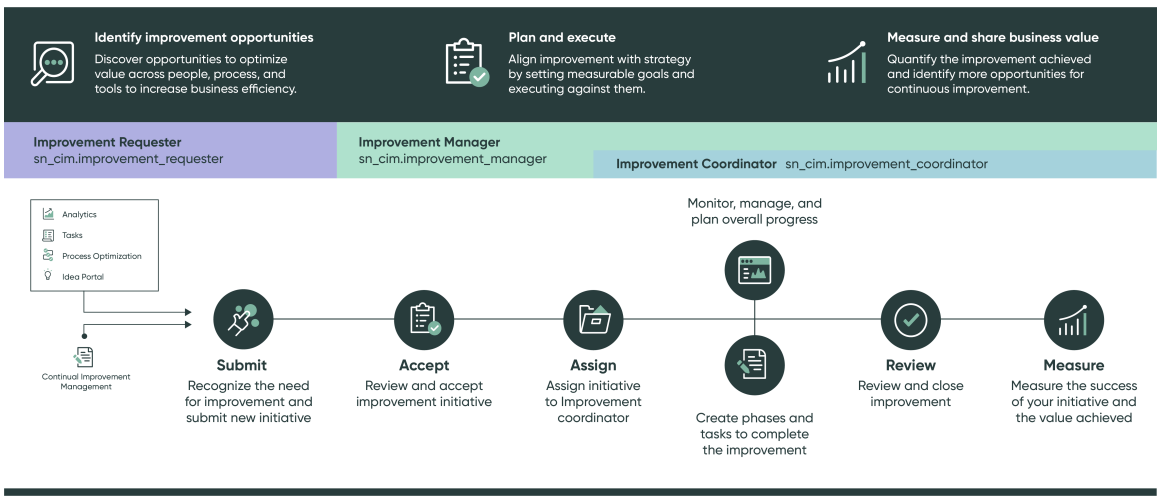
Liste der Plugins (Yokohama)

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht

Aktivieren Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM), und richten Sie dann Rollen, Gruppen und Integrationseigenschaften ein, um die Prozesse und Funktionen Ihres Unternehmens zu verbessern. Sie können die CIM-Workbench und das Dashboard verwenden, um den Erfolg von Verbesserungen zu überwachen, zu planen und zu messen.

Im folgenden Video erhalten Sie einen Überblick über die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen. Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht

Management kontinuierlicher Verbesserungen wird verwendet, um Service-, Prozess- und Funktionsverbesserungen zu implementieren. Eine Verbesserungsinitiative enthält Ziele zum Messen des Erfolgs und Phasen, die Aufgaben mit bestimmten Aktionen enthalten, um die Verbesserung abzuschließen.



Automatische Übersetzung

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

Verwenden Sie die Kontinuierliche Verbesserungs-Workbench, um Verbesserungen zu planen und zu verwalten. Sowohl Kachel- als auch Listenansicht werden unterstützt.

Das Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ zeigt mithilfe von Performance Analytics Fortschritt und Ergebnisse in Form von Statistiken und Diagrammen an.

Um die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen mithilfe des geführten Setups zu konfigurieren und einzurichten, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie im Abschnitt „CIM anfordern“ **auf Konfigurieren**.

Integration mit anderen Anwendungen

Im Rahmen der Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative innerhalb anderer Anwendungen erstellt werden, und umgekehrt können Datensätze für andere Anwendungen innerhalb einer Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) erstellt werden.

Mit den folgenden Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative erstellt werden.

- Benchmarks
- Coaching
- Configuration Management Database (CMDB)
- Demand-Management
- Governance, Risk and Compliance (GRC)
- Ideenportal
- Incident-Management
- Problem-Management
- ProzessoptimierungProcess Mining erkunden
- Umfragemanagement
- Vendor Management-Arbeitsbereich

Im Rahmen einer Verbesserungsinitiative oder CIM-Aufgabe können diese Datensätze erstellt werden.

- Change-Datensatz (Change-Management)
- Coaching-Möglichkeit (Coaching)
- Bedarfsdatensatz (Demand-Management)
- Knowledge Base-Artikel (Einen Knowledge Base-Artikel erstellen)
- Projekt (Projektmanagement)
- Story-Datensatz (Agile Development)

Erstes CIM-Setup

Nachdem Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen aktiviert haben, richten Sie die Anwendung ein, indem Sie Anwenderrollen und -gruppen zuweisen und Integrationseigenschaften konfigurieren.

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

- Anwender-Rollen und Gruppen zuweisen.
  - Rolle des Verbesserungsmanagers
  - Rolle des Verbesserungskoordinators
  - Genehmigergruppenmitgliedschaft (CIM-Genehmiger, Standardwert ist leer)
- Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen.
  - Liste der Anwendungen, aus denen eine Verbesserungsinitiative erstellt werden kann
  - Liste der Anwendungsaufgaben-Datensätze, die aus einer Verbesserungsinitiative erstellt werden können

Workflow von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen

Rollen in Management kontinuierlicher Verbesserungen

Verbesserungsanfragen werden eingereicht, wenn ein **Verbesserungsanforderer**, z. B. ein Helpdesk-Manager, Prozessverantwortlicher oder ITL-Benutzer, die Notwendigkeit einer Verbesserung irgendwo im Unternehmen erkennt.

Wenn eine Verbesserungsanforderung eingereicht wurde, akzeptiert der **Verbesserungsmanager** sie, prüft die Verbesserungen und weist sie einem Verbesserungskoordinator zur Implementierung zu. Der Verbesserungsmanager führt auch Priorisierungssitzungen mit Verbesserungskoordinatoren durch und verwendet die Workbench zur Überwachung, Verwaltung und Planung des Gesamtfortschritts.

Nach der Zuweisung der Verbesserungsanforderung erstellt der **Verbesserungskoordinator** zusammen mit dem Verbesserungsmanager Phasen und Aufgaben zum Abschließen der Verbesserung. Der Verbesserungskoordinator trifft sich auch mit den Aufgabeninhabern, um sicherzustellen, dass sie den Termin einhalten können.

Wenn alle Arbeiten abgeschlossen sind, überprüft der **Verbesserungsmanager** die Verbesserung und misst anhand von Dashboard-Berichten den Status und Erfolg der Anforderung.

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

E-Mail-Benachrichtigung

E-Mail-Benachrichtigungen werden gesendet, wenn sich der Status der Verbesserungsanforderung ändert oder wenn das Zieldatum nicht eingehalten wird.

E-Mail-Benachrichtigungsliste

Verbesserungsal	Verbesserungsm	Verbesserungsk	Verbesserungsa	Beobachtungslis	Aufgabenbeauft
Abgebrochen	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein
Genehmigt	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Abgeschlossen	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
Zielreviewdatum wird nicht eingehalten	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
CIM-Aufgabe zugewiesen	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
CIM-Aufgabe geschlossen	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja

Domänentrennung

Die Fähigkeit zur Domänentrennung wird in Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, ohne dass eine Einrichtung oder Konfiguration erforderlich ist.

Sie können Verbesserungen separat in einer bestimmten Domäne oder in der globalen Domäne erstellen.

Domain Separation und Management kontinuierlicher Verbesserungen

Die Domänentrennung in Management kontinuierlicher Verbesserungen ist so konfiguriert, dass sie für alle Features der Anwendung gilt. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

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

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

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

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

Domain Separation und Übersicht über Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Wenn in Ihrer Organisation eine Verbesserungsmöglichkeit entdeckt wird, können Sie die Verbesserung auf strukturierte Weise unter Verwendung von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit Domain Separation implementieren.

Sobald eine Verbesserungsinitiative erstellt wurde, verwendet der Verbesserungsmanager das Verbesserungsregister, um die Verbesserung zu überprüfen und zu priorisieren, und weist Verbesserungsaufgaben zu. CIM-Aufgabeneigner sind dafür verantwortlich, zugewiesene Aufgaben mit dem gewünschten Ergebnis dieser Verbesserung zu erfüllen. Sowohl die Verbesserungsregister- als auch die CIM-Aufgaben-Tabellen unterstützen die Domänentrennung, sodass der Verbesserungsanforderer, die Aufgabenbesitzer, der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager nur die Verbesserungsinitiativen und zugehörigen Aufgaben innerhalb der (Mandanten)-Domäne anzeigen können, zu der sie gehören.

Funktionsweise der Domänentrennung in Management kontinuierlicher Verbesserungen

Domänentrennung wird in Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, ohne dass eine CIM-Einrichtung oder -Konfiguration erforderlich ist. Verbesserungen können in separaten Domänen, einschließlich der globalen Domäne, erstellt werden.

„Management kontinuierlicher Verbesserungen“ erweitert die Plattformtabelle „Aufgabe“ [task].

Wenn Domain Separation implementiert wird, können CIM-Benutzer Verbesserungsinitiativen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen und anfordern. **Domänen-** und **Domänenpfad**spalten sind für zwei Haupt-CIM-Tabellen verfügbar (Verbesserungsregister und CIM-Aufgaben), die mit dem Basissystem bereitgestellt werden. Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Tabelle	Inhalte
[sn_cim_register]	Verbesserungsinitiativen
[sn_cim_task]	CIM-Aufgaben

Hinweis: Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Anwendungsfälle:

- Ein Verbesserungsanforderer, der zur Acme-Domäne gehört, erstellt eine Verbesserungsinitiative und möchte sie anzeigen.

  Ein Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um die Verbesserungsinitiative anzuzeigen.

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

- Ein Verbesserungsmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, versucht, eine Verbesserungsinitiative in einer untergeordneten Domäne anzuzeigen.

  Der Benutzer einer übergeordneten Domäne kann Verbesserungsinitiativen der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen.

- Ein Verbesserungsanforderer, der zur Acme-Domäne gehört, möchte eine Verbesserungsinitiative im Namen eines anderen Benutzers in der Acme-Domäne erstellen.

  Ein Benutzer muss derselben Domäne angehören wie der Benutzer, für den die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.

- Ein Verbesserungsanforderer möchte einen Datensatz für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen.

  Ein Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, der ein Datensatz zugeordnet ist.

- Ein Verbesserungsmanager hat Zugriff auf mehrere Domänen, möchte jedoch einen Datensatz mit Inhalt in einer bestimmten Domäne aktualisieren.

  Die für den aktuellen Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen

Verwenden Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen, um anzugeben, was verschiedene Benutzer und Benutzergruppen sehen und tun können.

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
sn_cim.improvement_requester [Verbesserungsanforderer]	Kann diese Anwendungsfunktionen ausführen: • Verbesserungsinitiative erstellen • **Meine CIM-Anfragen** anzeigen • **Angesehene CIM-Anfragen** anzeigen • **Alle** CIM-Anfragen anzeigen	Keine
sn_cim.improvement_coordinator [Verbesserungskoordinator]	Kann alle Funktionen für Verbesserungen ausführen, denen sie als Verbesserungskoordinator zugewiesen sind, außer:	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • Zertifizierung • cmdb_query_builder

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

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
	• Unternehmensstrategien erstellen • Verbesserung löschen Obwohl ein Verbesserungskoordinator Verbesserungsmanager-Funktionen ausführen kann, kann er jene Funktionen nur für Verbesserungen ausführen, die ihm vom Verbesserungsmanager als Verbesserungskoordinator zugewiesen wurden. Die Hauptverantwortung liegt in der Koordination von Verbesserungen in seinem Fachgebiet (auf Prozess- oder Service-Ebene). Kann auf die kontinuierliche Verbesserungs-Workbench und das kontinuierliche Verbesserungs-Dashboard zugreifen.	• dependency_views • ITIL Problem-/Change-/Incident-Datensätze kö hinzugefügt werden. • Wissen • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Vorhandene Performance Analytics-Indika können abgerufen und neue erstellt werde • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendatio Daten und Empfehlungen von Benchmark eingesehen werden, und aus den Benchm Empfehlungen kann eine Verbesserungsini erstellt werden. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Verbesserungsmanager]	Kann alle Anwendungsfunktionen ausführen. Der Verbesserungsmanager ist in erster Linie für alle Verbesserungen verantwortlich, einschließlich der anfänglichen Abnahme neuer Verbesserungsanfragen, Zuweisung und Abschluss. Der Verbesserungsmanager überwacht auch den Gesamtfortschritt aller Verbesserungen.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Automatische Übersetzung

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

Automatische Zuweisung der Rolle sn_cim.improvement_requester

Die Rolle sn_cim.improvement_requester wird diesen Rollen bei der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Aktivierung automatisch zugewiesen, sodass diese Benutzer eine Verbesserungsanforderung erstellen können.

Anwendung	Rolle
Strategisches Portfoliomanagement (nur wenn SPM-Plugins aktiv sind)	
Agile Development	scrum_master
Demand-Management	it_demand_manager
Portfoliomanagement	it_portfolio manager
Programm-Management	it_program_manager
Projektmanagement	it_project_manager
Testmanagement	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Change-Management	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Incident-Management	incident_manager
ITSM	ITIL
Umfragemanagement Bewertungen	• survey_admin • survey_reader
Performance Analytics und Reporting	
Performance Analytics	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Verbesserungen überwachen und planen

Verwenden Sie die Kontinuierliche Verbesserungs-Workbench, um Verbesserungen in einer Ansicht zu überwachen und zu planen. Die Workbench zeigt Kachel- und Listenansichten der laufenden Verbesserungen sowie zu überprüfende Listen und Listen im Backlog, damit Sie Ihren Sprint planen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

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

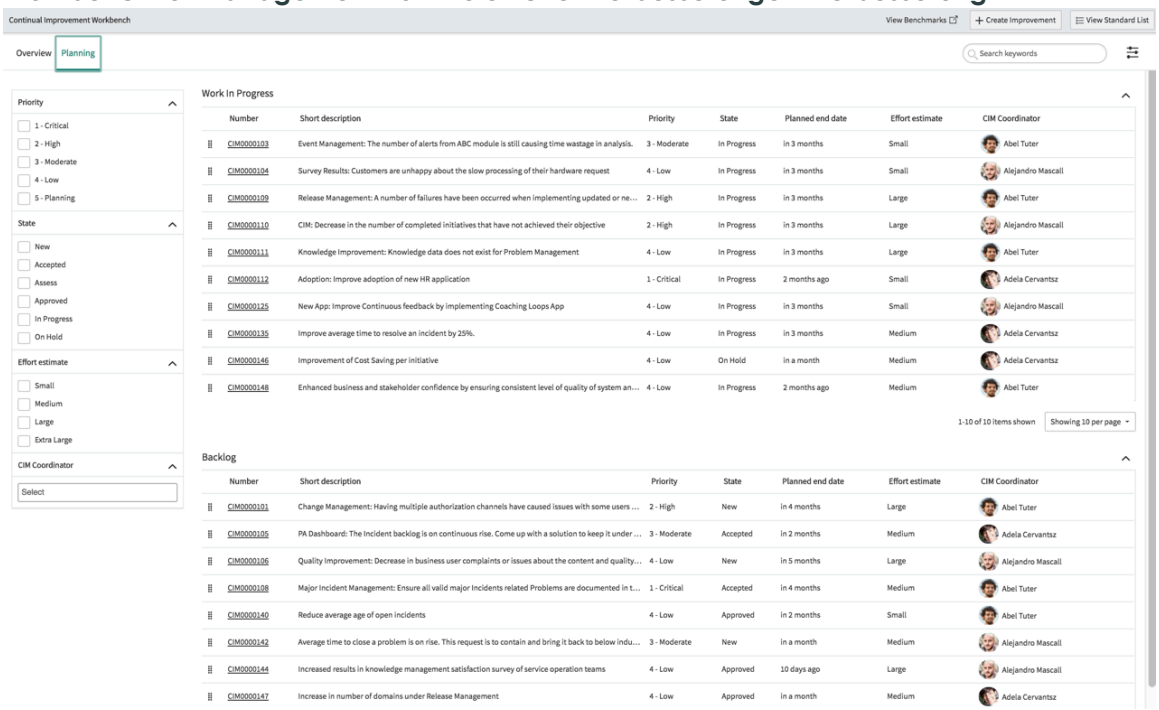
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Workbench ist eine flexible grafische Ansicht, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können. Dies ist hilfreich für den Verbesserungsmanager, wenn er Planungssitzungen ausführt und eine schnelle Statusaktualisierung für andere Stakeholder durchführt.

Die Kachel-basierte Drag-and-Drop-Anwenderoberfläche erleichtert die Überwachung, Planung und Genehmigung von Verbesserungen.

Abschnitt	Beschreibung
Registerkarte „Übersicht“	Zeigt zwei Gruppen von Verbesserungen an. • Kacheln in den Status „Implementieren“ und „Warten“. • Listen im Status „Überprüfung“ Diese Liste kann im Listenlayout Workbench-Review angepasst werden. Verwenden Sie diesen Abschnitt für tägliche Überwachung und Assessment der implementierten Verbesserungen sowie der kürzlich implementierten Verbesserungen, die überprüft werden.
Registerkarte „Planung“	Listet zwei Gruppen von Verbesserungen auf. • Listen in den Status „Implementieren“ und „Warten“. • Auflistung für Backlog (Status Neu, Akzeptiert, Bewerten und Genehmigt). Verwenden Sie diesen Abschnitt für das Ranking und die Priorisierung von Verbesserungen im Implementierungsstatus oder im Backlog (Verbesserungsinitiativen in den Status Genehmigt, Bewerten, Akzeptiert und Neu, die in dieser Reihenfolge aufgeführt sind). **Hinweis:** Konfigurationsänderungen in der Planungsworkbench werden beim erneuten Laden der Planungsworkbench zurückgesetzt.

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

Workbench für Management kontinuierlicher Verbesserungen-Verbesserung



Features:

- Kachel-Layout (standardmäßig werden 12 Verbesserungskacheln angezeigt).
- Nach Schlüsselwort suchen.
- Sortieren nach Rang, Priorität, Fälligkeitsdatum oder geschätztem Aufwand.
- Status auf Kachel (Prozentsatz abgeschlossen, Zuweisung, Priorität und verbleibende Zeit)

  „Prozentsatz abgeschlossen“ basiert auf der geplanten Dauer aller CIM-Aufgaben in jeder Phase der Verbesserung. Wenn beispielsweise eine Aufgabe in einer Phase mit einer geplanten Dauer von 10 Tagen in 10 Tagen zu 100 % abgeschlossen ist und eine andere Aufgabe in derselben Phase eine geplante Dauer von 5 Tagen hat und in 10 Tagen zu 0 % abgeschlossen ist, wird die Phase, zu der diese Aufgaben gehören, als zu 50 % abgeschlossen angezeigt.

  Hinweis: Die „Prozent abgeschlossen“ Werte werden pro Phase und pro Verbesserung angezeigt.

- Farbkodiertes Status-Abzeichen auf der Kachel.

Status-Abzeichen	Beschreibung
Complete	Alle Aufgaben wurden abgeschlossen (Prozent abgeschlossen ist 100 %).
Overdue	Fälligkeitsdatum ist überschritten.
Due soon	Weniger als 15 % der Zeitdauer bis zum Fälligkeitsdatum übrig.
On Hold	Die Verbesserung wurde ausgesetzt.

- Passen Sie die in den Workbench-Listen angezeigten Felder mithilfe der Workbench-Review-Ansicht an.

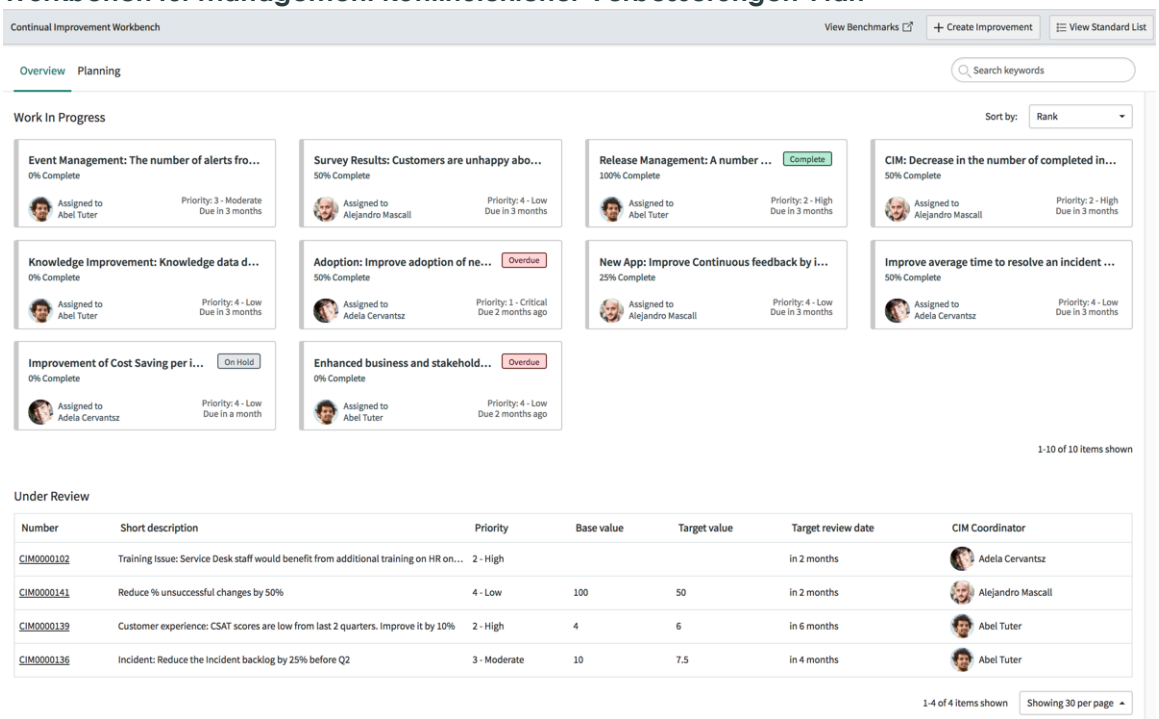
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Greifen Sie auf die Workbench-Review-Ansicht zu über das Menü Listensteuerungen ( ) des Verbesserungsregisters (**Listensteuerelemente** > **Anzeigen** > **Workbench-Überprüfung**) an.

Hinweis: Nur die Felder, die in der Ansicht Verbesserungsregister [Workbench Review] sichtbar sind, werden im Übersichtsbereich der Workbench angezeigt.

Auf der Planungsseite können Sie Ihren Backlog mit einer einfach zu verwendenden Drag-and-Drop-Schnittstelle priorisieren, ähnlich der Sprint-Planung, bei der Sie einen aktiven Sprint und eine Liste von Backlog-Elementen haben. Verschieben Sie Backlogelemente in die Liste „In Arbeit“, d. h. Ihren aktiven Sprint.

Workbench für Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plan



Features:

- Farbkodierung am Feld **Geplantes Enddatum** (rot, grün)
- Nach Schlüsselwort suchen.
- Verschieben Sie Elemente in einer Liste nach oben oder nach unten.
- Gruppieren Sie mehrere Elemente.
- Drag-and-Drop innerhalb und zwischen Listen.

Hinweis: Wenn Sie ein Element oder eine Gruppe von Elementen von einer Liste in eine andere verschieben, ändert sich der Status der Verbesserung.

Wenn Sie beispielsweise ein Element aus dem Backlog zu „In Arbeit“ verschieben, ändert sich der Status von **Genehmigt** in **Implementieren**. Umgekehrt ändert sich der Status in **Genehmigt**, wenn Sie ein Element von „In Arbeit“ zurück ins Backlog verschieben.

Nur genehmigte Elemente können von der Backlog-Liste in die Implementieren-Liste verschoben werden.

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

- Passen Sie die in den Workbench-Listen angezeigten Felder mithilfe der Workbench-Planungs-Ansicht an.

  Greifen Sie auf die Workbench-Planungsansicht zu über das Menü Listensteuerungen ( ) des Verbesserungsregisters (**Listensteuerelemente** > **Anzeigen** > **Workbench-Planung**) an.

- Filtern nach Priorität, Nutzen, geschätztem Aufwand und CIM-Koordinator.

  Hinweis: Die Filter sind dynamisch und zeigen nur die Felder an, die in der Workbench-Planungsansicht sichtbar sind.

- Schalten Sie das angezeigte Filter-Menü und die Felder um, indem Sie das Menü „Konfiguration“ verwenden ( ).

  Hinweis: Nur die Felder, die in der Ansicht Verbesserungsregister [Workbench-Planung] sichtbar sind, werden im Planungsbereich der Workbench angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Workbench**.
2. Analysieren Sie auf der Registerkarte „Übersicht“ die Kacheln „In Arbeit“, um ein Gesamtbild zu erhalten, welche Verbesserungen derzeit in Arbeit sind. Farbcodierte Warnungsbanner zeigen Verbesserungen auf, die Aufmerksamkeit erfordern. Sie können auf eine Kachel klicken, um die Verbesserung anzuzeigen.
3. Verwenden Sie die Registerkarte „Planung“, um den Inhalt Ihres aktuellen Sprints nach Kapazität zu erstellen.
   a. Verschieben Sie Elemente per Drag-and-Drop aus der Liste „Backlog“ in die Liste „In Arbeit“.
   b. Verwenden Sie die Filter (Priorität, Nutzen, geschätzter Aufwand und CIM-Koordinator), um die in den Listen enthaltenen Daten einzugrenzen, damit Sie sich auf bestimmte Gruppen von Verbesserungen konzentrieren können.
4. Verwenden Sie das Menü „Konfiguration“, um die Spalten anzupassen, die in den Registerkarten-Listen für die Planung angezeigt werden, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Verbesserungsberichte anzeigen

Bewerten Sie die Verbesserungsergebnisse mithilfe der Dashboard-Übersichts- und Ergebnisanalyseberichte zu kontinuierlichen Verbesserungen, um festzustellen, wie gut die Verbesserungen Ihrem Unternehmen helfen.

Vorbereitungen

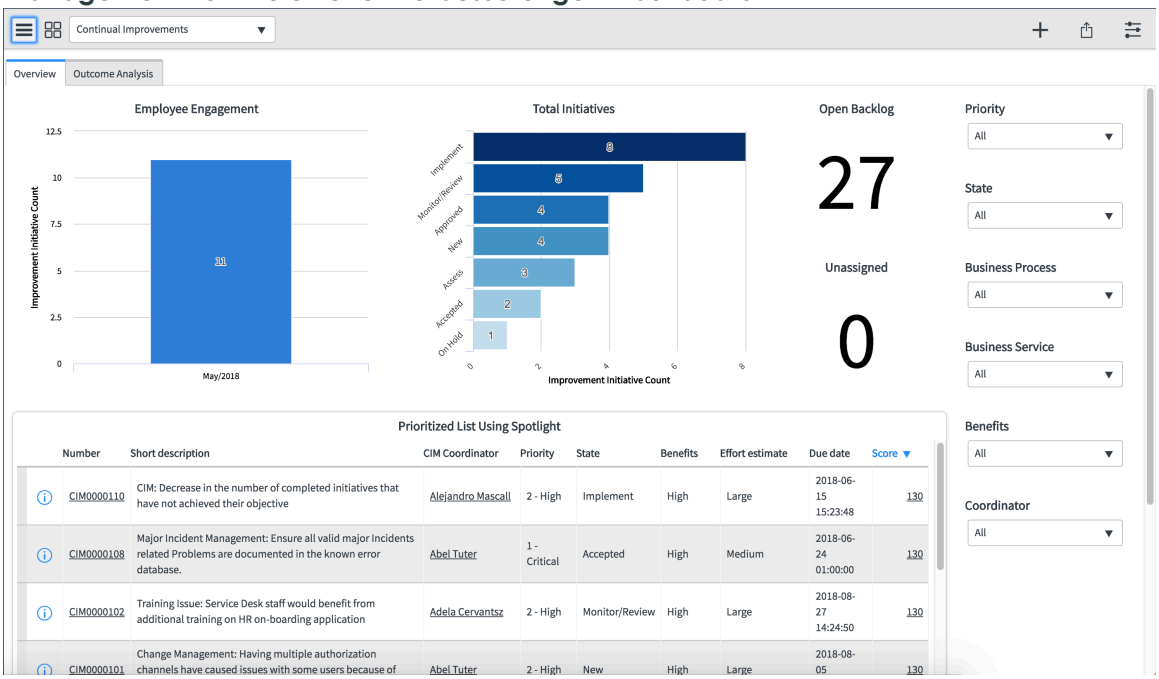
Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berichte und die Spotlight -Liste können nach Verbesserungspriorität, Status, Geschäftsprozess, Business-Service, Nutzen und CIM-Koordinator gefiltert werden.

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Dashboard



Übersicht:

-

Bericht	Beschreibung
Mitarbeitereinbindung	Offene Verbesserungszählung aus den letzten sechs Monaten.
Gesamtinitiativen	Verbesserungszählung nach Status.
Offenes Backlog	Anzahl der offenen Verbesserungen.
Nicht zugewiesen	Anzahl der Verbesserungen ohne zugewiesenen CIM-Koordinator.

- Priorisierte Liste unter Verwendung von Spotlight .

  Um Spotlight zum Priorisieren des Verbesserungs-Backlogs zu verwenden, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Spotlight-Konfig.**.

  Verbesserungen können basierend auf mehreren gewichteten Kriterien priorisiert werden, sodass Sie die wichtigsten Aufgaben schnell identifizieren können. Die Verbesserungsregisterliste zeigt basierend auf bestimmten Kriterien ein Verbesserungsranking (Priorität, Nutzen und geschätzter Aufwand).

Ergebnisanalyse:

- Erzielte Ergebnisse – Letzte 6 Monate

  Bericht über die Anzahl der abgeschlossenen Verbesserungen in den letzten sechs Monaten, gruppiert nach:

  - Kategorie
  - Strategie
  - Abschlusscode
  - Typ

Automatische Übersetzung

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

- In den letzten 6 Monaten abgeschlossene KPIs

  Liste der abgeschlossenen Verbesserungen in den letzten sechs Monaten

Prozedur

1. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Dashboard**.
2. Verwenden Sie auf der Registerkarte „Übersicht“ die Filter (Priorität, Status, Geschäftsprozess, Business-Service, Nutzen und Koordinator), um die in den Berichten enthaltenen Daten einzuschränken.
   Sie können auf einen Bericht klicken, um eine Liste der Verbesserungen anzuzeigen, aus denen der Bericht besteht.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Ergebnisanalyse“ einen Bericht aus der Liste **Gruppieren nach**, um die Verbesserungsergebnisse nach verschiedenen Attributen anzuzeigen.
   Sie können auf einen Bericht klicken, um eine Liste der Verbesserungen anzuzeigen, aus denen der Bericht besteht.
4. Vergleichen Sie monatliche Berichte, um die Auswirkungen, die Verbesserungen auf Ihr Unternehmen haben, zu bewerten.

Verbesserungen anfordern

Identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten in Ihrer Umgebung und erstellen Sie eine Verbesserungsanfrage, um mit der Implementierung zu beginnen.

Sie können Verbesserungen entweder manuell von Management kontinuierlicher Verbesserungen oder von einer Anwendung anfordern, die mit Management kontinuierlicher Verbesserungen integriert ist.

Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen ermöglicht es Ihnen:

- Eine Verbesserungsinitiative aus anderen Anwendungen zu erstellen
- Einen Datensatz für eine andere Anwendung als Teil einer Verbesserungsinitiative oder CIM-Aufgabe zu erstellen

Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, wie Sie Verbesserungen in Ihrer Organisation identifizieren können. Verbesserungsmöglichkeiten müssen sich nicht auf die Anwendungen, die Sie verwenden, Ihr Fachgebiet oder Ihre spezifische Gruppe beschränken.

Sie können Verbesserungsmöglichkeiten basierend auf Feedback von anderen Gruppen identifizieren.

Prozessmanager oder Prozessverantwortlicher

Wenden Sie sich an den Prozessmanager oder Prozessverantwortlichen, um Verbesserungsvorschläge für einen Prozess zu identifizieren, der nicht gut funktioniert.

IT-, Entwicklungs- und Projektmanagement-Gruppen

Wenden Sie sich an die IT-Mitarbeiter, das Entwicklungsteam und das Projektmanagementpersonal, um Verbesserungsvorschläge zu erhalten, und stellen Sie die Rolle „Verbesserungsanforderer“ zur Verfügung, damit sie mit nur einem Klick eine Verbesserungsanfrage aus einer integrierten Anwendung senden können.

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

Sie können auch Verbesserungsmöglichkeiten aus vielen verschiedenen Anwendungen identifizieren.

Applikation	Beschreibung
Umfragen	Überprüfen Sie Feedback und Beschwerden von Kunden, und senden Sie zusätzliche Bewertungen, in denen Sie Kunden um Vorschläge zu Verbesserungsmöglichkeiten bitten.
Performance Analytics	Überwachen Sie Prozess-KPIs und interne Prozessbewertungen in Performance Analytics-Berichten, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Benchmarks	Vergleichen Sie die KPI-Leistung mit Benchmark-Baseline-Berichten und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten in Benchmarks-Empfehlungen.
Service	Überprüfen Sie unerwünschte Trends in Berichten, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Problem-Management und Change-Management	Überprüfen Sie Trendberichte zu Problem-Management und Change-Management, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Risiko- und GRC-Audits	Überprüfen Sie Risiko-Register- und GRC-Audit-Test-Fehlschläge, um Verbesserungsmöglichkeiten zu entdecken.
IT Service Management	Überprüfen Sie ITSM regelmäßig, um Verbesserungsmöglichkeiten für etwas zu finden, das nicht gut funktioniert.

Verbesserungsanfragen erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsanfrage für Verbesserungsmöglichkeiten, die Sie in Ihrer Umgebung identifizieren. Nach der Einreichung wird die Verbesserungsanfrage vom Verbesserungsmanager und Verbesserungskoordinator analysiert und implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Prozessablauf

1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative implementieren
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

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

Prozedur

1. Identifizieren Sie eine Verbesserungsmöglichkeit.
   Jede Art von Verbesserung, die in Ihrem Unternehmen identifiziert wird, gilt als Grundlage für eine Verbesserungsanfrage. Zum Beispiel KPI-Performance, Kundenzufriedenheit, Ressourcen, Prozesse, Training, um nur einige zu nennen.
2. Bestimmen Sie Ihr Verbesserungsziel.
   Das Verbesserungsziel ist das erwartete Ergebnis, das durch die Verbesserung erreicht werden soll.
3. Reichen Sie eine Verbesserungsanfrage ein.

   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Neu erstellen:**.
      Eine CIM-Phase wird automatisch beim Erstellen der Initiative erstellt, wenn die Systemeigenschaft *sn_cim.create_default_phase* aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Eigenschaften.

   b. Füllen Sie die Kurzbeschreibung und die geschäftliche Begründung aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
      Die Verbesserungsanfrage wird erstellt und für den Verbesserungsmanager auf **Neu** gesetzt, um sie basierend auf der Ausrichtung an strategischen Zielen zu akzeptieren oder abzulehnen.

4. Um den Status Ihrer Verbesserungsanfrage nachzuverfolgen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Meine CIM-Anforderungen**.

Example: Verbesserungsanfrage erstellen

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Prozesses zur Identifizierung von Verbesserungen analysierte der Incident-Manager die KPI-Leistung, indem er sie mit Werten anderer Unternehmen unter Verwendung der Anwendung Benchmarks verglich, eine Verbesserung feststellte und ein Ziel festlegte.

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Nummer	CIM0000135 (intern festgelegt)
Business-Service	IT-Services
Geschäftsprozess	Incident-Management
Kurzbeschreibung	(Erforderlich) Durchschnittliche Dauer für die Behebung eines Incident um 25 % verbessern
Geschäftlicher Grund	Die durchschnittliche Zeit zum Lösen einer Incident-Zeit ist im Vergleich zum Branchendurchschnitt schlecht. Ich habe unseren Wert mit globalen Werten von Unternehmen derselben Branche verglichen und die Anwendung Benchmarks verwendet.

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

Verbesserungsinitiativen-Formular (Fortsetzung)

Feld	Wert
Status	Neu
Priorität	4 - Niedrig (Standard)

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungen verwalten

Nachdem eine Verbesserung angefordert wurde, überprüft der Verbesserungsmanager diese, weist einen Verbesserungskoordinator zu und überwacht den Fortschritt aller Verbesserungen, um Wert und Erfolg sicherzustellen. Der Verbesserungskoordinator arbeitet mit dem Verbesserungsmanager zusammen, um die Verbesserung umzusetzen.

Der Verbesserungsmanager beaufsichtigt den Fortschritt aller Verbesserungen, identifiziert, steuert und überwacht diesen.

Der Verbesserungskoordinator verwaltet die Verbesserungen, denen er vom Verbesserungsmanager zugewiesen wurde, und arbeitet mit den CIM-Aufgabeneigentümern zusammen, um den Abschluss der Aufgabe zu verfolgen.

Hinweis: Obwohl beide Rollen eine Verbesserung abbrechen können, kann nur der Verbesserungsmanager eine Verbesserung löschen, wodurch sie aus der Verbesserungsregisterliste entfernt wird.

Prozessablauf

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Prozessablauf

1. Verbesserungsinitiative erstellen
2. Verbesserungsinitiative akzeptieren
3. Verbesserungsinitiative bewerten
4. Verbesserungsinitiative genehmigen
5. Verbesserungsinitiative überprüfen
6. Verbesserungsinitiative schließen
7. Verbesserungsinitiative implementieren

1. Der Prozessfluss beginnt mit einer **neuen** Verbesserungsanfrage. In der Umgebung wird ein Verbesserungsbedarf festgestellt, und eine neue Verbesserungsanfrage wird von einem Benutzer mit der Rolle „Verbesserungsanforderer“ gesendet.
2. Der Verbesserungsmanager überprüft dann, ob die neue Verbesserungsanfrage mit mindestens einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, und weist einen Verbesserungskoordinator zu, bevor er die Verbesserung als gültig anerkennt. Der zugeordnete Verbesserungskoordinator wird benachrichtigt, dass die Verbesserungsanfrage **akzeptiert** wurde.

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

Normalerweise gibt es mehr als einen Verbesserungskoordinator in einem Unternehmen, da diese Rolle für die Implementierung und Nachverfolgung des Fortschritts der zugewiesenen Verbesserungsinitiativen auf Aufgabenebene verantwortlich ist, und es kann viele Aufgaben pro Verbesserung geben.

3. Sobald akzeptiert wurde, legt der Verbesserungsmanager die verbleibenden Attribute auf dem Verbesserungsinitiativen-Formular fest und leitet es zur **Bewertung** zur Genehmigung weiter (durch Mitglieder der Genehmigergruppe).
4. Während dem Assessment werden Benutzer in der Genehmigergruppe (in der zugehörigen Liste „Genehmiger“ aufgeführt) über die Genehmigungsanfrage informiert. Ein Mitglied oder alle Mitglieder der Genehmigergruppe werten die Verbesserungsattribute aus und **genehmigen** die Verbesserung oder lehnen sie ab.
5. Nach der Genehmigung arbeiten der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager zusammen (z. B. in regelmäßigen Implementierungssitzungen), um festzustellen, welche Arbeiten erforderlich sind, um die Verbesserung für die **Implementierung** bereit zu machen.

   Während der Implementierung erstellt der Verbesserungskoordinator Phasen und weist sie zu. Um die Verbesserung abzuschließen, kann er Aufgaben direkt aus einer Initiative oder einer Phase erstellen. Der Verbesserungskoordinator arbeitet mit den Aufgabeneigentümern zusammen (z. B. in regelmäßigen Aufgabenstatussitzungen), um den Fortschritt der Aufgabenerfüllung zu verfolgen. Datensätze für andere unterstützte Anwendungen können bei Bedarf auch von innerhalb der Verbesserungsinitiative oder der CIM-Aufgabe erstellt werden und werden normalerweise in einer zugehörigen Liste in der Verbesserungsinitiative oder der CIM-Aufgabe angezeigt.

   Wenn aus irgendeinem Grund die Implementierung für die Verbesserung gestoppt wurde, kann der Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator die Verbesserung auf **Warten** stellen. Alle CIM-Aufgaben, die nicht abgeschlossen oder abgebrochen wurden, werden ebenfalls auf „Warten“ gestellt. Sie können eine CIM-Initiative jederzeit abbrechen, während sie ausgeführt wird. Wenn Sie eine Initiative abbrechen, werden die Initiative und alle mit ihr verknüpften Aufgaben in den Status **Geschlossen – unvollständig** versetzt.
6. Der Verbesserungskoordinator stellt die Verbesserung auf **Review**, wenn alle CIM-Aufgaben in allen CIM-Phasen zu 100 % abgeschlossen sind. Der Verbesserungsmanager überprüft die Vollständigkeit der Verbesserung und setzt die Verbesserung auf **geschlossen**.

Rollup-Berechnung des CIM-Aufgabenfortschritts

Sie können eine Aufgabe direkt aus einer Initiative oder Phase erstellen. Wenn eine Aufgabe in den Status „Geschlossen – vollständig“ versetzt wird, wird der Fortschritt der CIM-Initiative anhand des Prozentsatzes aller Aufgaben berechnet, die sich für diese Initiative im Status „Geschlossen – vollständig“ befinden. Auch die anhand des geplanten Enddatums angenommene Dauer der Aufgabe wird bei der Berechnung des Fortschritts der CIM-Initiative berücksichtigt. Je länger die Dauer, desto langsamer der Fortschritt. Wenn Sie einer Phase neue Aufgaben hinzufügen oder sie direkt mit der CIM-Initiative verknüpfen, wird der bei der Fertigstellung der CIM-Initiative erreichte Prozentsatz entsprechend aktualisiert.

Die folgende Tabelle zeigt eine Beispielberechnung des Rollup für den Fortschritt der CIM-Aufgabe.

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

Beispielberechnung des Rollup für den Fortschritt der CIM-Aufgabe

Übergeordneter Datensatz	Aufgabe	Aufgabendauer	Status	Beitrag zum Fortschritt der Initiative (%)
CIM-Phase 1	Aufgabe 1	2 Tage	Vollständig abgeschlossen	20 %
CIM-Phase 1	Aufgabe 2	3 Tage	Vollständig abgeschlossen	30 %
CIM-Initiative	Aufgabe 3	2 Tage	Anderer Status als „Geschlossen – vollständig“	50 % **Hinweis:** Diese Aufgabe ist direkt mit der CIM-Initiative verknüpft.

Anpassung an strategische Unternehmensziele

Sie können die Ausrichtung an den Unternehmenszielen sicherstellen, indem Sie das Feld **Strategien**im Formular „Verbesserungsinitiative“ auf eine oder mehrere Unternehmensstrategien aus der Nachschlageliste der strategischen Ziele festlegen. Auf diese Weise werden sie miteinander verknüpft.

Hinweis: Nur der Verbesserungsmanager kann eine Strategie erstellen.

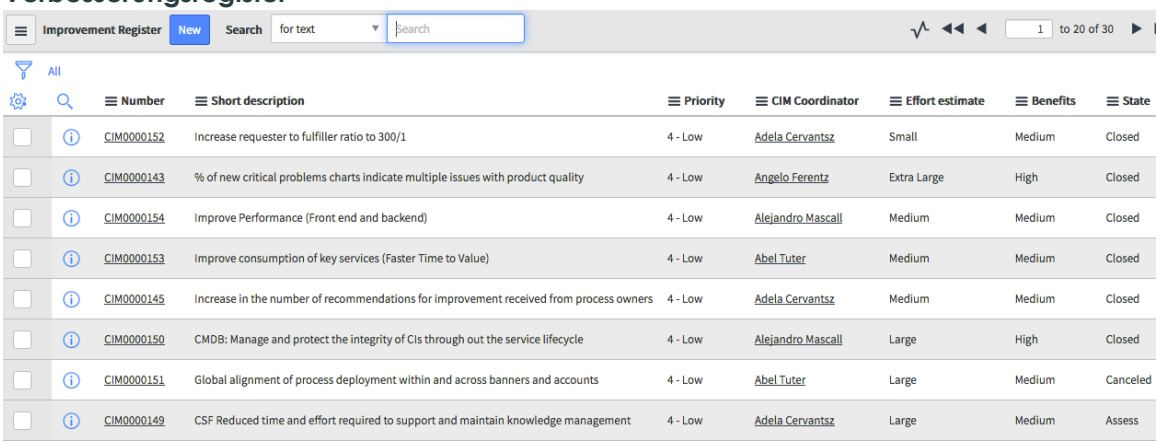
Die Abstimmung der Verbesserungen mit den Unternehmensstrategien des Unternehmens stellt sicher, dass die Verbesserung zu den Gesamtzielen des Unternehmens beiträgt.

Greifen Sie auf Unternehmensstrategien zu, indem Sie zu navigieren **Kontinuierliche Verbesserung** > **Unternehmensstrategien** (oder **Organisation** > **Unternehmensstrategie**) an.

Verbesserungsregisterliste

Anzeigen, Priorisieren und Verfolgen von Verbesserungen, zugehörigen Aufgaben und Phasen aus einer Verbesserungsregisterliste, die alle offenen und geschlossenen Verbesserungen in einer Liste umfasst.

Verbesserungsregister



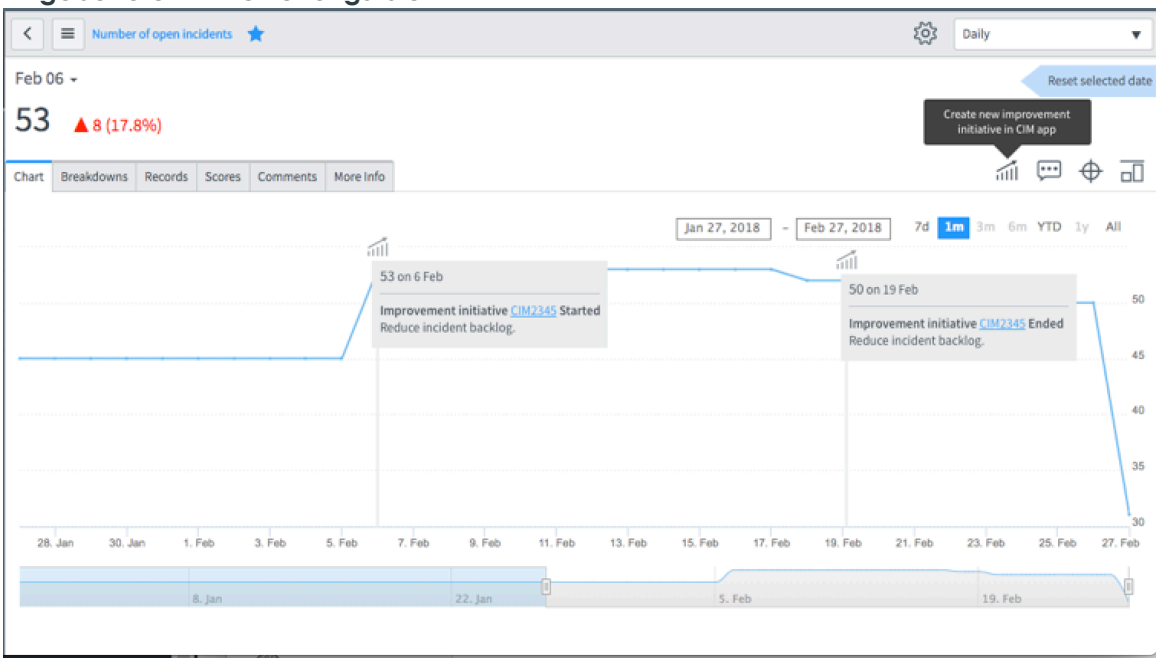
Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

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

Eingebettete Performance Analytics-Bewertungsliste

Mit dem Analytics Hub , der in das Formular „Verbesserungsinitiative“ eingebettet ist, können Sie eine kontinuierliche Überwachung von KPIs durchführen und den Fortschritt der KPI-Verbesserung über den gesamten Lebenszyklus der Verbesserung nachverfolgen. Die KPI-Bewertungsliste ist nützlich, um den schrittweisen Nutzen der KPI zu überwachen oder CIM-Aufgaben und -Zuweisungen bei Bedarf anzupassen, um Ihr Verbesserungsziel zu erreichen.

Eingebettete KPI-Bewertungsliste



Das Verbesserungssymbol ( ) zeigt die Start- und Enddaten an, die im KPI-Bewertungslisten-Diagramm verfolgt werden.

Bewertungslisten werden auch für alle KPIs angezeigt, die in der zugehörigen Liste der betroffenen KPIs im Formular der Verbesserungsinitiative aufgeführt sind.

Zugehörige Informationen

- Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz
- Verbesserung Feldbeschreibungen

Eine Verbesserung akzeptieren

Akzeptieren Sie eine neue Verbesserungsanfrage und weisen Sie sie zu, damit sie zur Genehmigung bewertet werden kann. Sie können die Verbesserungsanfrage ablehnen, wenn sie nicht mit den strategischen Zielen des Unternehmens übereinstimmt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen

1. CIM-Anforderung erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative in Bearbeitung
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

Voraussetzung: Verbesserungsanforderer hat eine Verbesserungsanfrage erstellt.

Prozedur

1. Identifizieren Sie die neue Verbesserungsanfrage.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Offen**.
   b. Öffnen Sie in der Verbesserungsregisterliste eine Verbesserung mit dem Status **Neu**.
2. Richten Sie die Verbesserungsanfrage an den strategischen Zielen des Unternehmens aus und weisen Sie einen Verbesserungskoordinator zu.
   a. Entsperren Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“ das Feld **Strategien**, um auf die strategischen Ziele Ihres Unternehmens zuzugreifen, und klicken Sie dann auf die Nachschlageliste.
   b. Wählen Sie die an der Verbesserungsanfrage ausgerichtete Unternehmensstrategie .

      Hinweis: Nur der Verbesserungsmanager kann eine Strategie erstellen.

   c. Klicken Sie auf die **CIM-Koordinator**-Nachschlageliste und wählen Sie einen Verbesserungskoordinator aus, um die Verbesserung zu verwalten.
3. Füllen Sie die Felder für Business-Service, Geschäftsprozess, Priorität, geschätzten Aufwand, Nutzen und warum diese Verbesserung wichtig ist, aus.
4. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Akzeptieren**, um die Verbesserungsanfrage in den Status **Bewerten** zu setzen.
   Der Verbesserungskoordinator wird über die Zuweisung informiert.
5. Vervollständigen Sie den Inhalt auf den Tabs Ziele, Details und Zeitplan im Formular „Verbesserungsinitiative“.

Example: Verbesserungsanfrage akzeptieren

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Abnahmeprozesses hat der Verbesserungsmanager bestimmt, dass die KPI-Leistungsverbesserung an das strategische Ziel der Automatisierung/Aufwandsreduktion

Automatische Übersetzung

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

angeglichen wurde, hat den Verbesserungskoordinator zugewiesen, der die KPI-Verbesserungen vorantreibt, und die Verbesserungsanfrage akzeptiert.

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Nummer	CIM0000135 (intern festgelegt)
Business-Service	IT-Services
Geschäftsprozess	Incident-Management
CIM-Koordinator	Adela Cervantsz
Genehmigergruppe	CIM-Genehmiger
Strategien	Automatisierung/Aufwandsreduktion
Status	Akzeptiert
Priorität	4 – Niedrig
Geschätzter Aufwand	Mittel
Nutzen	Hoch
Fertigstellungsgrad	0
Kurzbeschreibung	Durchschnittliche Dauer für die Behebung eines Incident um 25 % verbessern
Geschäftlicher Grund	Die durchschnittliche Zeit zum Lösen einer Incident-Zeit ist im Vergleich zum Branchendurchschnitt schlecht. Ich habe unseren Wert mit globalen Werten von Unternehmen derselben Branche verglichen und die Anwendung Benchmarks verwendet.

Tab „Ziele“

Feld	Wert
Erfolgsmessmethode	Automatisiert: PA-Indikator
Verbesserungs-KPI	Durchschnittliche Abschlusszeit von Incidents
Aufgliederung	–
Zusammenfassung	–
Basiswert	100
Prozentuale Verbesserung	25
Zielwert	75
Ziel-Reviewdatum	30.06.2018
Erwartete Ergebnisse	Verbesserung der durchschnittlichen Dauer für die Behebung eines Incident.

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

Tab „Details“

Feld	Wert
Angefordert für	Mabel Weeden
Typ	Prozess
Beobachtungsliste	–

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Wert
Geplantes Startdatum	18.03.2018
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Startdatum	11.03.2018
Tatsächliches Enddatum	–

Registerkarte „Notizen“

Feld	Wert
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	–
Arbeitsnotizen	–

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserung vorbereiten

Sobald die Verbesserung genehmigt wurde, können Sie sowohl CIM-Phasen und CIM-Aufgaben erstellen als auch betroffene KPIs identifizieren. Der Verbesserungskoordinator arbeitet für die Verbesserung mit dem Verbesserungsmanager zusammen, um die Implementierung zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Planen Sie die Implementierung in Phasen, um Ihre Projektmeilensteine nachverfolgen zu können. Fügen Sie der Phase Aufgaben hinzu, und überwachen Sie den Fortschritt bei den Meilensteinen. Sie können Ihre Ziele auch nachverfolgen, indem Sie Aufgaben direkt von den Initiativen aus erstellen.

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen – CIM-Implementierungsprozess

1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative überprüfen
6. CIM-Initiative schließen

Voraussetzungen:

- Der Verbesserungsanforderer hat die Verbesserungsanfrage erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.
- Das Genehmigergruppenmitglied hat die Verbesserung bewertet und genehmigt.

Prozedur

1. Bestimmen Sie Phasen und Aufgaben, die für die Verbesserung benötigt werden.
   Der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator treffen sich, um die Aufgaben zu bestimmen, die erforderlich sind, um die Verbesserung abzuschließen, und ob mehrere Phasen erforderlich sind.
2. Richten Sie CIM-Phasen ein, um CIM-Aufgaben zu verfolgen.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Offen** und öffnen Sie die Verbesserung im Status **In Bearbeitung**.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „CIM-Phasen“ auf **Neu**, und geben Sie die Beschreibung und das geplante Enddatum ein.
   c. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „CIM-Aufgaben“ auf **Neu**, um eine CIM-Aufgabe zu erstellen.
   e. Wählen Sie im Feld **Übergeordnet** den Datensatz einer CIM-Phase aus, dem Sie die CIM-Aufgabe zuordnen möchten.
   f. Legen Sie die CIM-Aufgabenattribute fest, einschließlich Zuweisung, Priorität, Status, geplantes Enddatum und kurze Beschreibung.
   g. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Erstellen Sie CIM-Aufgaben für eine Verbesserung, und weisen Sie sie zu.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „CIM-Aufgaben“ auf **Neu**, um eine CIM-Aufgabe zu erstellen.
   Standardmäßig ist die CIM-Aufgabe mit der CIM-Initiative verknüpft. Um die Aufgabe innerhalb einer Phase nachzuverfolgen, wählen Sie im Feld **Übergeordnet** den Datensatz einer CIM-Phase aus, dem Sie die CIM-Aufgabe zuordnen möchten.

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

b. Legen Sie die CIM-Aufgabenattribute fest, einschließlich Zuweisung, Priorität, Status, geplantes Enddatum und kurze Beschreibung.

Hinweis:

- Wenn das geplanten Enddatum einer CIM-Aufgabe aktualisiert wird, wird auch das geplante Enddatum der mit der Aufgabe verknüpften CIM-Initiative aktualisiert. Wenn der Status einer CIM-Aufgabe zu „In Arbeit“ verschoben wird, wird das Feld „Tatsächliches Startdatum“ automatisch mit dem aktuellen Datum aktualisiert.
- Wenn die Aufgabe zugewiesen wird, erhält der Aufgabenbeauftragte eine E-Mail-Benachrichtigung.

4. Um eine separate Anwendungsaufgabe für eine integrierte Anwendung zu erstellen, klicken Sie auf den zugehörigen Link für diese Anwendungsaufgabe.

5. Um einen KPI mit der Verbesserung zu überwachen, fügen Sie der Registerkarte „Betroffene KPIs“ einen Datensatz hinzu.

6. Treffen Sie sich mit den CIM-Aufgabeninhabern, um den Status zu beaufsichtigen, die ausgeführten Aufgaben zu überwachen, Aufgaben und Phasen hinzuzufügen oder zu aktualisieren und den Gesamtfortschritt der Verbesserung bis zum Abschluss zu verfolgen.

a. Überwachen Sie regelmäßig den Fortschritt von CIM-Aufgaben mit Aufgabeninhabern, bis alle Aufgaben als abgeschlossen dargestellt sind.

b. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, ob alle Phasen in der zugehörigen Liste „CIM-Aufgaben“ **Geschlossen – vollständig** sind. Verbesserungskoordinatoren und Aufgabenbeauftragte erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe in den Status **Geschlossen – unvollständig**, **Geschlossen – übersprungen**oder **Geschlossen – vollständig** versetzt wird.

c. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, ob alle Phasen in der zugehörigen Liste „CIM-Phasen“ zu 100 % abgeschlossen sind.

7. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Überprüfen**, um anzufordern, dass die Verbesserung vom Verbesserungsmanager zum Abschluss geprüft werden soll.

Example: Verbesserung implementieren

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Implementierungsprozesses bestimmten der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator die in den nächsten drei bis sechs Monaten erforderlichen Arbeiten, um die Verbesserung abzuschließen, wobei ein Zielreviewdatum drei Monate nach dem Start festgelegt wurde.

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

- Standard-CIM-Phase 1 konfiguriert (zwei CIM-Aufgaben hinzugefügt) und CIM-Phase 2 erstellt (zwei CIM-Aufgaben hinzugefügt).
- Change-Management-Anwendungsaufgaben-Datensatz erstellt (CHG0030001), verbunden mit CIM-Aufgabe 2, unter Verwendung des zugehörigen Links zu **Änderung erstellen**, und die Change-Datensatz-Attribute festgelegt.
- Vier KPIs zur Registerkarte „Betroffene KPIs“ zur Beobachtung mit der Verbesserung hinzugefügt.

Der Verbesserungskoordinator traf sich egelmäßig mit den CIM-Aufgabeninhabern, um den Status zu beaufsichtigen und die abgeschlossenen Arbeiten zu überwachen und setzte den Verbesserungsstatus nach Abschluss aller Implementierungen auf „Überprüfen“.

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000116 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIM0000135
Prozent abgeschlossen	0
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Enddatum	–
Kurzbeschreibung	Verbesserungen zur Anzahl behobener Incidents und neu Zugewiesener
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000118 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000116
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	Bernard Laboy
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Verbessern Sie die % der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden, indem Sie Self-Service und mehr Automatisierung verwenden
Arbeitsnotizen	–
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000119 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000116
Configuration Item	–

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

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2 (Fortsetzung)

Feld	Wert
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	CHG0030001
Zugewiesen an	Change Manager
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung reduzieren
Arbeitsnotizen	–

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000120
Übergeordnet	CIM0000135
Prozent abgeschlossen	0
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Enddatum	–
Kurzbeschreibung	Wissensverbesserungen und Self-Service-Verbesserungen
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000121 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000120
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	David Loo
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Fügen Sie neue KB-Artikel für häufige Probleme hinzu

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

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2 (Fortsetzung)

Feld	Wert
Arbeitsnotizen	–
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000123 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000120
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	Adela Cervantsz
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Bereitstellung von Schulungen und Aktivierungsschulungen für neue Apps
Arbeitsnotizen	–

Change Request-Formular

Feld	Wert
Nummer	CHG0030001 (intern festgelegt)
Angefordert von	Verbesserungsmanager
Configuration Item	–
Geplantes Startdatum	18.03.2018
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Typ	Normal
Status	Neu
Priorität	4 - Niedrig
Auswirkung	3 - Niedrig
Risiko	Mittel
Kurzbeschreibung	Reduzieren Sie die Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung.
Beschreibung	–

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

Zugehörige Liste „Betroffene KPIs“

Feld	Wert
Betroffene KPI	• Prozentsatz der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden • % der am selben Tag geöffneten und gelösten Incidents • % ohne Neuzuweisung gelöster Incidents • Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

Bewerten Sie eine Verbesserung für die Genehmigung

Sobald sie akzeptiert und auf „Bewerten“ gestellt wurde, beurteilen die Mitglieder der Genehmigergruppe die Verbesserung zur Genehmigung, bevor die Implementierung beginnen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Keine (muss Mitglied der Genehmigergruppe sein)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Prozessfluss bewerten

1. CIM-Anforderung erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative in Bearbeitung
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

Hinweis: Nur ein Mitglied der Genehmigergruppe muss die Verbesserung genehmigen, bevor diese in den nächsten Status geändert wird. Um zusätzliche Genehmiger vorzuschreiben, konfigurieren Sie den CIM-Genehmigungs-Workflow in Flow Designer .

Die Standardablauffrist für Genehmigungsanfragen beträgt sieben Werktage. Ausstehende Genehmigungsanfragen werden nach sieben Tagen automatisch abgebrochen, können jedoch erneut zur Genehmigung eingereicht werden.

Voraussetzungen:

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

- Der Incident Manager hat eine Verbesserungsanforderung erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.

Eine Verbesserung erfordert standardmäßig eine Genehmigung, bevor sie in den Implementierungsstatus übergehen kann. Sie können die Genehmigungsanforderung mithilfe der *sn_cim.need_approval* Eigenschaft deaktivieren. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden das Feld **Genehmigergruppe** und die zugehörige Liste **Genehmiger** im Formular „Verbesserungsinitiative“ nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Genehmigungen**.
2. Führen Sie im Genehmigungsformular einen Bildlauf zum Abschnitt **Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements** durch und bewerten Sie die Details der Verbesserung, einschließlich der Ausrichtung an strategischen Ziele (Strategien), Geschäftsservice, Geschäftsprozess, Priorität, geschätzten Aufwands, Nutzen und warum diese Verbesserung wichtig ist.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Genehmigen**, um die Verbesserung zu genehmigen.
   Die Verbesserung ist bereit für die Implementierung durch den Verbesserungsmanager und den Verbesserungskoordinator.

   Eine Standard-CIM-Phase (CIMT-Nummer) wird automatisch erstellt.

Example: Genehmigen Sie eine Verbesserung

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Genehmigungsprozesses bewertete ein Mitglied der Genehmigergruppe die Details der Verbesserung und genehmigte ihn, um mit der Implementierung zu beginnen.

Genehmigungsformular

Feld	Wert
Genehmiger	Howard Johnson
Status	Genehmigt
Genehmigen	CIM0000135
Anmerkungen	–

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Überprüfen und schließen Sie eine Verbesserung

Sobald alle Aufgaben in jeder Phase der Verbesserung abgeschlossen sind, setzt der Verbesserungskoordinator die Verbesserung auf Überprüfen, damit der Verbesserungsmanager sie schließen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Prozess überprüfen und abschließen

1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative überprüfen

Voraussetzungen:

- Der Incident Manager hat eine Verbesserungsanforderung erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.
- Das Mitglied der Genehmigergruppe hat die Verbesserung genehmigt.
- Der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator haben die Verbesserung implementiert.

Prozedur

1. Überprüfen Sie die Verbesserung für den Abschluss.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Überprüfung wird ausgeführt**.
   b. Öffnen Sie in der Verbesserungsregisterliste die Verbesserung mit dem Status **Überwachen/Überprüfen**.
   c. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, ob alle Phasen in der den CIM-Phasen zugehörigen Liste zu 100 % abgeschlossen sind.
2. Überprüfen Sie, ob die Verbesserung das Verbesserungsziel erreicht hat.
3. Schließen Sie die Verbesserung.
   a. Legen Sie auf der Registerkarte „Abschlussnotizen“ den Abschlusscode, den erzielten Ergebnistyp und die Abschlussnotizen fest.
   b. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Schließen**, um die Verbesserung zu schließen.
   Die Verbesserung wird nicht länger in der Registerliste Offene Verbesserung angezeigt.

Example: Verbesserung schließen

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Reviewprozesses zur **Verbesserung der durchschnittlichen Zeit bis zur Behebung eines Incident um 25 %** verifizierte der Verbesserungsmanager, dass die Arbeiten zur Verbesserung abgeschlossen sind (das Formular „Verbesserungsinitiative“ und die zugehörige Liste der CIM-Phasen zeigt 100 % abgeschlossen).

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

Der Verbesserungsmanager hat auch die Verbesserung an zwei Stellen verifiziert, bevor die Verbesserung geschlossen wurde.

- Performance Analytics zeigt jetzt, dass die KPI **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident** einen Wert von 16 Stunden aufweist, was eine größere Verbesserung als der Zielwert von 18 Stunden ist (18 Stunden ist 25 % schneller als der vorherige Durchschnitt von 24 Stunden).
- Die Benchmarks-Anwendung zeigt nun, dass das Unternehmensergebnis für die KPI **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident** den Wert 16 Stunden hat, was 2 Stunden besser als der globale Branchendurchschnitt ist.

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000116 (intern zugewiesen)
Prozent abgeschlossen	*100
Tatsächliches Enddatum	*14.03.2018
Kurzbeschreibung	Verbesserungen zur Anzahl behobener Incidents und neu Zugewiesener
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000118 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Verbessern Sie die % der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden, indem Sie Self-Service und mehr Automatisierung verwenden
Arbeitsnotizen	*Implementiertes Self-Service und Automatisierung zur Verbesserung der % an Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000119 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung reduzieren
Arbeitsnotizen	*Implementierte automatische Kategorisierung und automatische Zuweisung, um die Anzahl erneut Zugewiesener zu verringern

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

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000120
Prozent abgeschlossen	*100
Tatsächliches Enddatum	*14.03.2018
Kurzbeschreibung	Wissensverbesserungen und Self-Service-Verbesserungen
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000121 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Fügen Sie neue KB-Artikel für häufige Probleme hinzu
Arbeitsnotizen	*Diese neuen KB-Artikel wurden hinzugefügt
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000123 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Bereitstellung von Schulungen und Aktivierungsschulungen für neue Apps
Arbeitsnotizen	*Bereitgestelltes Training für diese neuen Apps

Tab Abschlussnotizen

Feld	Wert
Abschlusscode	*Erfolgreich
Erreichte Ergebniskategorie	*Kundenzufriedenheit
Abschlussnotizen	*Alle Verbesserungen überprüft, Abschluss Verbesserungsinitiative

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Status	*Geschlossen - vollständig
Prozent abgeschlossen	*100

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz

Inhalt der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz, einschließlich Statusangaben und Feldbeschreibungen.

Verbesserungsstatus

Der Status einer Verbesserung zeigt den Fortschritt der Verbesserung im Prozess an.

Status	Beschreibung
Neu	Die Verbesserungsanfrage wird entweder manuell oder in einer integrierten Anwendung von einem Verbesserungsanforderer erstellt. Zu den integrierten Anwendungen gehören Benchmarks, CMDB, Coaching-Schleifen, Bedarf, GRC, Management schwerwiegender Incidents, Problem-Management und Umfragemanagement. **Status-**Liste: • Akzeptiert • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Akzeptiert	Die Verbesserungsanfrage stimmt mit den strategischen Zielen des Unternehmens überein und wird vom Verbesserungsmanager als gültig angesehen. **Status-**Liste: • Bewerten • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Abgebrochen	Die Verbesserung wird nicht akzeptiert (**Ablehnungs**-aktion wird vom Verbesserungsmanager ausgewählt) oder kann in jedem Status direkt abgebrochen werden.

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Alle CIM-Aufgaben, die für die Verbesserung erstellt wurden, werden ebenfalls abgebrochen. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Bewerten	Alle Verbesserungsattribute werden vom Verbesserungsmanager festgelegt, einschließlich Details zum Geschäftsprozess, zum Business-Service und zur Erfolgsmessung. Die Verbesserung wartet darauf, von einem Genehmigergruppenmitglied zur Genehmigung bewertet zu werden. **Status-**Liste: • Genehmigt (wird nur für ein Mitglied der Genehmigergruppe angezeigt) • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zu „Akzeptiert“ zurückkehren
Genehmigt	Die Verbesserung wird von einem Mitglied der Genehmigergruppe bewertet und genehmigt und ist bereit für die Implementierung. Die Verbesserung wird vom Verbesserungsmanager auf „implementieren“ gesetzt. **Status-**Liste: • Implementieren • Abgebrochen • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden.

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

Status	Beschreibung
	Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zur erneuten Genehmigung einreichen
In Bearbeitung	Die Erstellung der CIM-Aufgabe wird vom Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator durchgeführt. Die CIM-Aufgaben werden von den Aufgabeninhabern abgeschlossen. Der Verbesserungskoordinator stellt entweder fest, dass die Verbesserung abgeschlossen ist, und setzt sie auf „Review“, oder, dass der Fortschritt gestoppt wurde und auf „Warten“ gesetzt wird. **Status-**Liste: • Überwachen/Überprüfen • Warten • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zur erneuten Genehmigung einreichen
Warten	Die Verbesserung wird nicht mehr durchgeführt, kann jedoch zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Der Verbesserungsmanager bestimmt das Ergebnis der Verbesserung, einschließlich, ob sie zurück in die Implementierung gehen oder geschlossen oder abgebrochen werden soll. **Status-**Liste: • Implementieren • Geschlossen • Abgebrochen

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Verbesserung angehalten wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) ebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserung aufgehoben wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) in den Status „Offen“ versetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden). Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Überwachen/Überprüfen	Alle CIM-Aufgaben für die Verbesserung sind abgeschlossen, Verbesserungen wurden gemessen, und die Aufgabeneigner müssen keine weiteren Maßnahmen ergreifen. Die Verbesserung wird vom Verbesserungsmanager für den Abschluss überprüft. **Status-**Liste: • Implementieren • Geschlossen • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Geschlossen	Die Verbesserung ist abgeschlossen und wird der Registerliste „Geschlossene Verbesserungen“ hinzugefügt.
Löschen	Die Verbesserung wird aus der Verbesserungsregisterliste entfernt. Verfügbar in jedem Status, aber nur für den Verbesserungsmanager.

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

CIM-Aufgabenstatus

Eine Verbesserung enthält eine oder mehrere CIM-Aufgaben, um die Verbesserung zu abzuschließen. Eine CIM-Aufgabe wird einem Eigentümer zugewiesen, der für die angegebene Arbeit verantwortlich ist.

Der Status einer CIM-Aufgabe gibt die Fortschrittsstufe für die Aufgabe an.

Status	Beschreibung
Ausstehend	Status einer CIM-Aufgabe, die hinzugefügt wurde, bevor die Verbesserung genehmigt wurde. Wenn eine CIM-Aufgabe hinzugefügt wird, nachdem die Verbesserung genehmigt wurde, wird die CIM-Aufgabe in den Status „Ausstehend“ gesetzt, bis die Verbesserung erneut genehmigt wird. Nach der Genehmigung wird die CIM-Aufgabe auf den Status „Offen“ gesetzt. Wenn die CIM-Aufgabe abgelehnt wird, bleibt sie im Status „Ausstehend“.
Offen	Status einer neuen CIM-Aufgabe für eine Verbesserung, die genehmigt wurde.
In Bearbeitung	Status einer CIM-Aufgabe, für die die Arbeit begonnen hat.
Geschlossen – vollständig	Status einer geschlossenen CIM-Aufgabe, die abgeschlossen wurde.
Geschlossen – unvollständig	Status einer geschlossenen CIM-Aufgabe, die geschlossen aber nicht vollständig abgeschlossen wurde.
Geschlossen - übersprungen	Status einer abgeschlossenen CIM-Aufgabe, für die keine Arbeit ausgeführt wurde.
Warten	Status einer CIM-Aufgabe für eine Verbesserung, die auf den Status „Warten“ gesetzt ist. Der Status einer angehaltenen CIM-Aufgabe kann manuell zum Status „Offen“ oder „In Arbeit“ geändert werden.

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Verbesserung angehalten wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) ebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserung aufgehoben wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) in den Status „Offen“ versetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden).

CIM-Genehmigerstatus

Jede Verbesserung benötigt mindestens eine Genehmigung , um zum Status „Implementieren“ zu gelangen. Die zugehörige Liste „Genehmiger“ in der Verbesserung enthält eine Liste von Benutzergenehmigungsdatensätzen und den Status der Genehmigung.

Die Benutzer in der zugehörigen Liste „Genehmiger“ gehören zur **Genehmigergruppe**, die im Formular „Verbesserungsinitiative“ angegeben ist. Sobald die Verbesserung von einem Mitglied der Genehmigergruppe genehmigt wurde, ist die Genehmigung durch andere Mitglieder nicht mehr erforderlich, um die Verbesserung voranzutreiben. Andere Mitglieder der Genehmigergruppe können jedoch weiterhin ihren individuellen Genehmigungsstatus festlegen.

Um zusätzliche Genehmiger vorzuschreiben, konfigurieren Sie den CIM-Genehmigungs-Workflow in Flow Designer .

Verbesserungs-Prozessablauf

Prozess-Flow für Management kontinuierlicher Verbesserungen

Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
Verbesserungsinitiative erstellen	Verbesserungsanforderer	Der Bedarf für eine Verbesserung wird ermittelt und eine Verbesserungsanforderung erstellt.	Klicken Sie auf **Absenden**. Erforderlich: Kurzbeschreibung
Neu	Verbesserungsmanager	Die Abnahme wird bestimmt, indem überprüft wird, ob das Verbesserungsziel mit einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, und ein	Klicken Sie auf **Annehmen**. Erforderlich: • Verbesserungskoordinator • Strategien

Automatische Übersetzung

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

Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
		Verbesserungskoordinator wird zugewiesen.	
Akzeptiert	Verbesserungsmanager	Andere Attribute werden festgelegt und die Verbesserungsanfrage steht zur Beurteilung zur Genehmigung bereit (von Mitgliedern der Genehmigergruppe).	Klicken Sie auf **Bewerten**. (Warte auf Genehmigung) Mitglieder der Genehmigergruppe werden benachrichtigt. Erforderlich: Genehmigergruppe
Bewerten	CIM-Genehmiger (Mitglied der Genehmigergruppe) CIM-Genehmigerstatus	Die Verbesserungsattribute werden zur Genehmigung aus der zugehörigen Liste „Genehmiger“ geprüft.	Klicken Sie auf **Genehmigt**.
Genehmigt	Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator	Der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager arbeiten zusammen, um festzustellen, welche Arbeiten erforderlich sind, um die Verbesserung für die Implementierung bereit zu machen.	Klicken Sie auf **Implementieren**. Das **tatsächliche Startdatum** (Registerkarte „Zeitplan“) wird automatisch ausgefüllt.
Implementieren	Verbesserungskoordinator	Die Implementierung der Verbesserung beginnt mit den zugewiesenen Aufgabeninhabern. Jedes Problem, jede Änderung oder Wissensübermittlung wird in der entsprechenden zugehörigen Liste angezeigt.	Klicken Sie auf **Überprüfen**, wenn die Implementierung abgeschlossen ist. Klicken Sie auf **Warten**, wenn der Prozess angehalten wurde. Erforderlich: Grund für „Warten“
Warten	Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator	Die Implementierung für die Verbesserung wurde angehalten (Status **Warten**), aber der Prozessfluss	Klicken Sie auf **Implementieren**, um den Prozess fortzusetzen.

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

Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
		verbleibt auf **Implementieren**.	Klicken Sie auf **Schließen**, wenn keine weiteren Arbeiten ausgeführt werden.
Überprüfen	Verbesserungsmanager	Die Verbesserungsattribute werden auf Vollständigkeit und Wirksamkeit für den Abschluss überprüft.	Klicken Sie auf **Schließen**. Erforderlich: Tab „Abschlussnotizen“ Das **tatsächliche Enddatum** wird automatisch ausgefüllt.

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

Sie können eine Verbesserungsanfrage aus mehreren integrierten Anwendungen erstellen. Sie können auch viele Anwendungsaufgaben innerhalb einer Verbesserungsinitiative erstellen. Legen Sie die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Attribute-Eigenschaft fest, um zu bestimmen, welche Feldwerte in integrierte Anwendungsaufgaben kopiert werden.

Legen Sie die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften für die Integration mit anderen Anwendungen fest.

Im Rahmen der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Integration mit anderen Anwendungen können Verbesserungsanfragen innerhalb anderer Anwendungen erstellt werden, und umgekehrt können Datensätze für andere Anwendungen innerhalb einer Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) erstellt werden.

Mehrere Aufgaben von außerhalb integrierter Anwendungen können mit einer einzigen Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) verknüpft werden, und mehrere CIM-Aufgaben können mit einer einzigen integrierten Anwendungsaufgabe verknüpft werden, um maximale Flexibilität bei der Erstellung von Verbesserungen zu gewährleisten.

Mit den folgenden Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative erstellt werden.

- Benchmarks
- Coaching
- Configuration Management Database (CMDB)
- Kundenservice-Management
- Demand-Management
- Governance, Risk und Compliance (GRC)
- Incident-Management
- Problem-Management
- Umfragemanagement

Im Rahmen einer Verbesserungsinitiative können diese Datensätze erstellt werden.

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

- Bedarfsdatensatz
- Projekt (optional)

Im Rahmen einer CIM-Aufgabe können diese Datensätze erstellt werden:

- Change-Datensatz
- Coaching-Möglichkeit
- Einen Knowledge Base-Artikel erstellen
- Story erstellen

Integrationseigenschaft

Sie können Feldwerte festlegen, die in die Verbesserungsanforderung kopiert werden, wenn die Verbesserungsanforderung aus einer anderen Anwendung erstellt wird.

Um auf die Eigenschaften Management kontinuierlicher Verbesserungen von zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Hinweis: Zum Festlegen von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften ist die Systemadministratorrolle erforderlich.

Eigenschaft	Beschreibung
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus der ursprünglichen Verbesserungsinitiative kopiert werden. sn_cim.initiative_copy_attributes	Gibt die Feldwerte an, die von der ursprünglichen Verbesserungsinitiative in den Anwendungsaufgabendatensatz (z. B. Bedarf, Projekt, Change-Datensatz) kopiert werden, der aus der Verbesserungsinitiative erstellt wurde. • Kurzbeschreibung (short_description) • Beschreibung (description) • Priorität (priority) • CIM-Schätzung (cim_estimate) • Nutzen (nutzen) • Zugewiesen an (assigned_to) • Strategisches Ziel (strategic_objective) • Geschäftsprozess (business_process) • Business-Service • Genehmigergruppe (approver_group) • Typ (type)

Zugehörigen Link „Verbesserungsinitiative erstellen“

- Benchmarks

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Benchmarks erstellen, wird die Verbesserung mit dem Benchmarks-Empfehlungskandidaten verknüpft, und der Benchmarks-KPI wird der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Benchmarks-Empfehlungskandidat	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Der zugehörige Link **Verbesserungsinitiative erstellen** wird durch den zugehörigen Link **CIM-Nummer** ersetzt, sobald eine Verbesserungsinitiative erstellt wurde.	Ein Benchmarks-Empfehlungs-KPI wird dem Feld **Verbesserungs-KPI** auf der Registerkarte „Ziele“ hinzugefügt.

- Coaching

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Coaching erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zur Coaching-Gelegenheit hinzugefügt, und die Coaching-Gelegenheit-Details werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Coaching-Möglichkeit	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Coaching-Möglichkeits-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Configuration Management Database (CMDB)

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus der CMDB erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zur Aufgabe hinzugefügt, und die Details zur Aufgabe zur Duplikatnachbesserung werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Demand-Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiave aus Demand-Management erstellen, wird die Verbesserungsinitiative mit dem Bedarfsdatensatz verknüpft, und die Bedarfsdetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Bedarfsdatensatz	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Der Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) wird im Feld **Verbesserung** festgelegt.	Der Bedarfsdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn die Verbesserung geschlossen ist, wird der Bedarfsdatensatz auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

- Governance, Risk und Compliance (GRC)

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus GRC erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zum Problem hinzugefügt, und die Details zum Problem werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Problemdatensatz	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Der Problemdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Incident-Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus dem Incident-Management erstellen, wird die Verbesserungsinitiative mit dem Incident Record verknüpft und die Details zum Incident werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Incident Record	Verbesserungsinitiative
Verbesserungsinitiative erstellen, zugehöriger Link ist hinzugefügt. **Hinweis:** Sie müssen das Incident-Formular so anpassen, dass die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen angezeigt wird, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält.	Der Incident (INC) Record wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/ übergeordnetes Element** hinzugefügt.

- Problem-Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus dem Problem-Management erstellen, wird die Verbesserung mit dem Problem Record verknüpft und die Problemdetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Problem Record	Verbesserungsinitiative
Verbesserungsinitiative erstellen, zugehöriger Link ist hinzugefügt. **Hinweis:** Sie müssen das Problem-Formular so anpassen, dass die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen angezeigt wird, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält.	Der Problem (PRB) Record wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/ übergeordnetes Element** hinzugefügt.

Problem Record-Status	Verbesserungsinitiativen-Status
Offen	Neu
Ausstehender Change	In Bearbeitung
Geschlossen/Gelöst	Geschlossen

- Umfragemanagement und Bewertungen

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative von „Umfragemanagement“ aus erstellen, wird die Verbesserung mit der Umfrage verknüpft und die Umfragedetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt. (Assessment-Messgrößen-Typ [Survey view] Record)

Umfragedefinitions-Datensatz	Verbesserungsinitiative
◦ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ◦ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Der Umfragedefinitionsdatensatz (Bewertungsmetriktyp [Survey view]) wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** hinzugefügt.

Zugehörige Links in Verbesserungsinitiativen

- **Bedarf erstellen**

  Wenn Sie einen Bedarfsdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative erstellen, wird der Bedarfsdatensatz mit der Verbesserungsinitiative verknüpft, und die zugehörige Liste „Bedarfe“ wird der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Verbesserungsinitiative	Bedarfsdatensatz
◦ Zugehöriger Link **Bedarf erstellen** wird hinzufügt. ◦ Zugehörige Liste „Bedarfe“ wird hinzugefügt, die den Bedarfsdatensatz (DMND) enthält.	◦ **Management kontinuierlicher Verbesserungen** wird im Feld **Typ** festgelegt. ◦ Der Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) wird im Feld **Verbesserung** festgelegt.

- **Projekt erstellen**

  Wenn Sie einen Projektdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative erstellen, wird die zugehörige Liste „Projekte“ zur Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Verbesserungsinitiative	Projektdatensatz
◦ Zugehöriger Link **Projekt erstellen** wird hinzufügt. ◦ Zugehörige Liste „Projekte“ wird hinzugefügt, die den Projektdatensatz (PRJ) enthält.	Keine Änderung.

- Zugehöriger Link **PA-Indikator erstellen**

  Automatisierten Performance Analytics-Indikator erstellen .

- Zugehöriger Link **Benchmarks anzeigen**

  Zeigt die Benchmarks für den KPI an, die im Feld **Verbesserungs-KPI** der im Formular „Verbesserungsinitiative“ unter Verwendung der Benchmarks-Anwendung angegeben ist.

Zugehörige Links in Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgaben

Hinweis: Zugehörige Links in CIM-Aufgaben werden nur angezeigt, wenn sich eine CIM-Aufgabe im Status „Offen“, „In Arbeit“ oder „Warten“ befindet.

- **Change erstellen**

  Wenn Sie einen Change (CHG) Record aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Change Record der zugehörigen Liste „Change-Anforderungen“ in der CIM-Aufgabe zugeordnet.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Change Record
Der Change (CHG) Record wird der zugehörigen Liste „Change-Anforderungen“ hinzugefügt.	Kein Change.

Status Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Status Change Record
Neu	Neu

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

Status Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Status Change Record
In Bearbeitung	Implementieren
Geschlossen	Geschlossen

- **Coaching-Möglichkeit erstellen**

  Wenn Sie eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Coaching-Möglichkeit-Datensatz zur zugehörigen Liste „Coaching-Möglichkeiten“ in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Datensatz Coaching-Möglichkeit
Der Coaching-Möglichkeiten-Datensatz (COP) wird zur zugehörigen Liste Coaching-Möglichkeiten hinzugefügt.	Kein Change.

- **Knowledge erstellen**

  Wenn Sie einen Wissensmanagement-Knowledge Base-Artikel-Datensatz (KB) aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der KB-Artikel-Datensatz der zugehörigen Liste „Wissensartikel“ in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Knowledge Base-Artikel-Datensatz
Wissensartikeleintrag wird zur zugehörigen Liste zu Knowledge-Artikeln hinzugefügt.	Kein Change.

- **Story erstellen**

  Wenn Sie einen Agile Management-Storydatensatz aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Storydatensatz der zugehörigen Liste „Stories“ in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Story-Datensatz
Der Story-Datensatz (STRY) wird der zugehörigen Liste „Stories“ hinzugefügt.	Kein Change.

Integration mit anderen Anwendungen

Anwendung	Anwendungsdatensatz	Verbesserungsinitiative erstellen	Erstellen Sie einen Anwendungsdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative
GRC			
Audit-Management	Problemdatensatz	X	–
Strategisches Portfoliomanagement			
Agile Development	Story-Datensatz	–	X

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

Anwendung	Anwendungsdatensatz	Verbesserungsinitiative erstellen	Erstellen Sie einen Anwendungsdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative
Demand-Management	Bedarfsdatensatz	X	X
Projektmanagement	Projektdatensatz	–	X
IT Operations Management			
CMDB	Datensatz zur Aufgabe zur Duplikatnachbesserung	X	–
IT Service Management			
Benchmarks	Benchmarks-Empfehlung	X	–
Change-Management	Change Record	–	X
Management schwerwiegender Incidents	Incident-Review-Workbench veröffentlichen	X	–
Problem-Management	Problem Record	X	–
Plattformfähigkeiten			
Wissensmanagement	Knowledge Base-Artikel	–	X
Umfragemanagement	Umfrage	X	–
Servicemanagement			
Coaching	Coaching-Möglichkeit	X	X

Erweiterungspunkt

Sie können den Management kontinuierlicher Verbesserungen-Integrations-Erweiterungspunkt verwenden, um eine zu integrierende Anwendung zu definieren.

Erweitern Sie den `sn_cim.CIMIntegrationAPI`-Erweiterungspunkt für die Integration von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit anderen Anwendungen.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Verbesserung Feldbeschreibungen

Formular „Verbesserungsinitiative“ und zugehörige Feldbeschreibungen.

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

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIM-Nummer.
Business-Service	CMDB-Business-Service durch die Verbesserungsinitiative verbessert.
Serviceangebot	Serviceangebot, das dieser Verbesserungsinitiative zugeordnet ist.
Geschäftsprozess	Geschäftsprozess durch die Verbesserungsinitiative verbessert. Wenn ein Geschäftsprozess ausgewählt wird, wird das Feld **Typ** des Verbesserungsbereichs auf der Registerkarte **Details** automatisch auf „Verarbeiten“ gesetzt.
CIM-Koordinator	Der Benutzer ist in erster Linie für den Abschluss der Verbesserungsinitiative verantwortlich. Der CIM-Koordinator muss über die Rolle des Verbesserungskoordinators (sn_cim.improvement_coordinator) verfügen.
Genehmigergruppe	Gruppe von Benutzern, die über die Berechtigung verfügen, die Verbesserungsinitiative zu genehmigen. CIM-Genehmiger-Gruppe wird mit „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ hinzugefügt. Der Standardwert ist leer.
Strategien	Strategische Ziele, die von der Verbesserungsinitiative beeinflusst werden. Mehrere strategische Ziele können ausgewählt werden. Strategische Ziele können aus der Nachschlageliste hinzugefügt werden. Die Nachschlageliste enthält sowohl strategische Management kontinuierlicher Verbesserungen-Ziele als auch geschäftliche Unternehmensstrategien , die mit der Verbesserungsinitiative in Einklang gebracht werden müssen. Eine Unternehmensstrategie kann über das Navigationsmenü hinzugefügt werden **Kontinuierliche Verbesserung** > **Unternehmensstrategien**. Auch über die Navigationsmenüs von **Geschäftsplaner** und **Organisation** erreichbar.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Verbesserungsinitiative nicht mit einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, können Sie in der Kopfzeile auf **Ablehnen** klicken, um die Verbesserungsinitiative abzulehnen.
Status	Status der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. • Neu • Akzeptiert • Bewerten • Genehmigt • In Bearbeitung • Angehalten • Überwachen/Überprüfen • Geschlossen • Abgebrochen
Grund für Warten	Grund dafür, dass die Verbesserungsinitiative auf „Warten“ gesetzt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status gehalten wird. Wenn eine Verbesserungsinitiative angehalten wird, werden alle CIM-Aufgabenebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserungsinitiative aufgehoben wird, werden die CIM-Aufgaben in ihren vorherigen Status zurückversetzt, sofern sie nicht manuell geändert wurden.
Priorität	Sequenz, in der ein Incident oder Problem bearbeitet werden soll (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). • 1 - Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Geschätzter Aufwand	Aufwandsschätzung, um alle erforderlichen Aufgaben für die Verbesserungsinitiative abzuschließen. • Klein • Mittel

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

Feld	Beschreibung
	• Groß • Sehr groß
Nutzen	Erwartete Höhe des durch den Abschluss der Verbesserungsinitiative erzielten Nutzens.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der abgeschlossenen Arbeit. Der Prozentsatz beruht auf dem Status „Abgeschlossen“ bei CIM-Phasen, die zu dieser Verbesserungsinitiative gehören. Wenn beispielsweise fünf CIM-Phasen vorhanden sind, trägt jede zu 20 % zum Abschluss bei.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Verbesserungsinitiative.
Geschäftlicher Grund	Beschreibung zur Bedeutung der Verbesserung und zusätzliche Detailinformationen, einschließlich Metriken oder KPIs, mit denen der Erfolg der Verbesserungsinitiative gemessen wird.

Tab „Ziele“

Feld	Beschreibung
Erfolgsmessmethode	• Automatisiert: PA-Indikator: Ein Verbesserungs-KPI. • Berichte: Berichte zum Verfolgen des Fortschritts. Benutzer, die Performance Analytics nicht verwenden, können Berichte hinzufügen, um die Initiativen nachzuverfolgen. • Umfrage und Assessment: Ein Assessment-Messgrößen-Typ. • Handbuch: Alle anderen Arten.
Verbesserungs-KPI	Primärer KPI, verwendet zur Messung der Verbesserung der Verbesserungsinitiative. Mit dem Symbol „Bewertungsliste anzeigen“ wird die Performance Analytics-Bewertungsliste für den Verbesserungs-KPI gestartet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erfolgsmessmethode** auf **Automatisiert: PA-Indikator** eingestellt ist.
Aufgliederung	Die Aufgliederung des Verbesserungs-KPI, falls einer existiert. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für die Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** ein Verbesserungs-KPI ausgewählt wurde.

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

Feld	Beschreibung
Element	Das Element der KPI-Aufgliederung. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung ausgewählt ist.
Aufgliederungsebene 2	Die Aufgliederung der Verbesserungs-KPI auf der zweiten Ebene, falls vorhanden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, nachdem die erste Aufgliederung ausgewählt ist.
2. Element	Das Element der KPI-Aufgliederung der zweiten Ebene. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung der zweiten Ebene ausgewählt ist.
Zeitreihe	Zeitreihen für die Verbesserungs-KPI. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungs-KPI ausgewählt ist.
Umfrage & Assessment	Assessment-Messgrößen-Typ, der mit der Verbesserungsinitiative verknüpft ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn zur Messung des Erfolg Bewertungen und Umfragen verwendet werden. Wenn die Verbesserungsinitiative in der Anwendung „Umfragemanagement“ erstellt wurde, wird dieses Feld nicht automatisch ausgefüllt.
Basiswert	Basiswert der Erfolgsmessmethode, wenn das Ziel festgelegt wird.
Prozentuale Verbesserung	Prozentuales Verbesserungsziel. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungs-KPI ausgewählt ist. Wenn der KPI vom Prozenttyp ist, wird dieses Feld automatisch berechnet (basierend auf den Feldern **Basiswert** und **Zielwert**).
Zielwert	Absoluter Zielwert

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn bei der Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** der KPI nicht vom Prozenttyp ist, wird dieses Feld automatisch berechnet (basierend auf dem Basiswert und der prozentualen Verbesserung). Wenn der Zielwert für den Indikator, die Aufgliederung, das Element und die Zusammenfassung bereits festgelegt ist, wird dieses Feld automatisch festgelegt. Sie können diesen Wert jedoch überschreiben, indem Sie im Feld **Prozentverbesserung** einen Prozentwert angeben. Der in diesem Feld festgelegte Zielwert wird mit dem Performance Analytics-Indikatorziel für den KPI () synchronisiert.**Performance Analytics** > **Indikator** > **Ziele**) an.
Ziel-Reviewdatum	Datum, an dem das Ziel erreicht werden sollte. **Hinweis:** Bei der Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** wird dieses Feld nicht automatisch festgelegt, selbst wenn das Zieldatum bereits für den Indikator, die Aufgliederung, das Element und die Zusammenfassung festgelegt wurde.
Erwartete Ergebnisse	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn zur Messung des Erfolgs Bewertungen und Umfragen verwendet werden.

Tab „Details“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Benutzer, für den die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.
Typ	Bereich, der durch die Verbesserungsinitiative verbessert wurde. Ein oder mehrere Bereiche können ausgewählt werden. • Personen • Prozess • Technologie Wenn ein Wert für das Feld **Geschäftsprozess** ausgewählt ist, wird das Feld **Typ** automatisch auf „Verarbeiten“ gesetzt.ist
Beobachtungsliste	Benutzer werden benachrichtigt, wenn Updates an der Verbesserungsinitiative vorgenommen werden.
Übergeordnete Initiative	Übergeordnete Initiative, die dieser untergeordneten Initiative zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn eine übergeordnete Initiative ausgewählt wird, werden alle zugehörigen untergeordneten Initiativen in der zugehörigen Liste **Untergeordnete Initiativen** angezeigt.
Quelle/übergeordnetes Element	Quell- oder übergeordnete Anwendung, aus der die Verbesserungsinitiative erstellt wurde. • Coaching-Möglichkeit (COP) Coaching-Möglichkeits-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • CMDB Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Bedarf (DMND) Bedarfsdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • GRC-Problem Problemdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Incident (INC) Incident Record, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Problem (PRB) Problem Record, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • (Umfrage) Bewertungsmetriktyp Bewertungsmetriktyp für den Umfragedefinitionsdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungsinitiative mit den Anwendungen Coaching, CMDB, Demand-Management, GRC, Incident-Management, Problem-Management oder Umfragemanagement erstellt wurde.

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Erwartetes Startdatum Standardmäßig zeigt dieses Feld Datum und Uhrzeit der Erstellung der CIM-Initiative an.

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

Feld	Beschreibung
Geplantes Enddatum	Erwartetes Enddatum Standardmäßig zeigt dieses Feld Datum und Uhrzeit für den Tag nach dem geplanten Startdatum an.
Tatsächliches Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen der Fortschritt einer neuen Initiative beginnt
Tatsächliches Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die letzte einer Initiative zugeordnete Aufgabe abgeschlossen ist

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kontrollkästchen, um zusätzliche Kommentare anzuzeigen, die für den Kunden sichtbar sind. Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Feldinhalt **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** angezeigt.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen in Bezug auf die Verbesserungsinitiative. **Hinweis:** Erforderlich, wenn die Verbesserungsinitiative zur erneuten Genehmigung eingereicht wird.

Tab Abschlussnotizen

Feld	Beschreibung
Abschlusscode	• Erfolgreich: Ziele erfüllt. • Zurückgezogen: Nicht mehr benötigt / anwendbar. • Nicht erfolgreich: Ziele nicht erreicht.
Erreichte Ergebniskategorie	• Kostenreduzierung • Umsatzgenerierung • Zeitersparnis • Kundenzufriedenheit • Qualitätsverbesserung
Abschlussnotizen	Hinweise zum Abschluss der Verbesserungsinitiative.

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

Zugehörige Liste der CIM-Phasen

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIMT-Phasennummer.
Übergeordnet	Verbesserungsinitiative, zu der die CIM-Phase gehört. Es kann mehrere CIM-Phasen pro Verbesserungsinitiative geben. In der CIM-Phase werden die Aufgaben gruppiert, ein geplantes Enddatum festgelegt und der abgeschlossene Prozentsatz zu Verfolgungszwecken angezeigt.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der abgeschlossenen Arbeit. Der Prozentsatz basiert auf dem Status des Abschlusses der CIM-Aufgaben, die zu dieser CIM-Phase gehören. Wenn beispielsweise fünf CIM-Aufgaben vorhanden sind, trägt jeder zu 20 % zum Abschluss bei.
Geplantes Enddatum	Geschätztes Enddatum der Phase.
Tatsächliches Enddatum	Enddatum der Phase.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Phase.
Beschreibung	(Erforderlich) Vollständige Beschreibung der Phase.

Zugehörige Liste der CIM-Aufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIMT-Aufgaben-Nummer.
Übergeordnet	Wenn die CIM-Aufgabe mit einer CIM-Phase verbunden ist, ist dies die Nummer der Verbesserungsphase, zu der die CIM-Aufgabe gehört. Eine CIM-Aufgabe kann nur an eine CIM-Phase gebunden sein. Sie können eine CIM-Aufgabe auch direkt aus einer CIM-Initiative erstellen. CIM-Aufgaben bestehen aus den Arbeiten, die zum Abschluss der Verbesserungsinitiative erforderlich sind.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aufgabe aktiv ist.
Zugewiesen zu	Benutzer, der hauptsächlich für die Ausführung der Aufgabe verantwortlich ist.
Verbesserungsinitiative	Nummer der Verbesserungsinitiative, zu der die CIM-Aufgabe gehört.
Priorität	Sequenz, in der ein Incident oder Problem bearbeitet werden soll (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). • 1 - Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Status	Status der Aufgabe • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Geschlossen – vollständig • Unvollständig geschlossen • Geschlossen - übersprungen • Warten
Grund für Warten	Grund dafür, dass die CIM-Aufgabe auf „Warten“ gesetzt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status gehalten wird. Wenn eine Verbesserungsinitiative angehalten wird, werden alle CIM-Aufgabenebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten die Verbesserungsinitiative aufgehoben wird, werden die CIM-Aufgaben in ihren vorherigen Status zurückversetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden).
Geplantes Enddatum	Geschätztes Enddatum der Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Vollständige Beschreibung der Aufgabe.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen für die Aufgabe.

Zugehörige Liste der betroffenen KPIs

Feld	Beschreibung
Verbesserungsinitiative	Nummer der Verbesserungsinitiative, zu der der betroffene KPI gehört.
Betroffene KPI	Andere zugehörige KPIs (unabhängig vom **Verbesserungs-KPI**), die von Änderungen betroffen sind, die infolge der Verbesserungsinitiative vorgenommen wurden.
Aufgliederung	Die Aufgliederung der betroffenen KPI. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein betroffener KPI ausgewählt ist.
Element	Das Element der KPI-Aufgliederung. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung ausgewählt ist.
Aufgliederungsebene 2	Die Aufgliederung der Verbesserungs-KPI auf der zweiten Ebene, falls vorhanden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, nachdem die erste Aufgliederung ausgewählt ist.
Elementebene 2	Das Element der KPI-Aufgliederung der zweiten Ebene. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung der zweiten Ebene ausgewählt ist.
Bewertungsliste anzeigen	Zugehöriger Link zur Ansicht der Bewertungsliste für den KPI. **Hinweis:** Über die Schaltfläche „KPI-Details anzeigen“ werden die Details der Verbesserungs-KPI angezeigt.

Zugehörige Liste der Genehmiger

Feld	Beschreibung
Status	Status der Genehmigung

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

Feld	Beschreibung
	• Noch nicht beantragt • Angefordert • Genehmigt • Abgelehnt • Abgebrochen • Nicht mehr erforderlich
Genehmiger	Benutzer, der berechtigt ist, die Verbesserungsinitiative zu genehmigen. Genehmiger sind Mitglieder der Gruppe, die im Feld **Genehmigergruppe** im Formular „Verbesserungsinitiative“ festgelegt ist.
Anmerkungen	Anmerkungen für die Genehmigungsverbesserungsinitiative.
Erstellt	Datum, an dem die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des com.sn_cim-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Geerbte Rollen
Verbesserungsanforderer [sn_cim.improvement_requester]	Kann diese Anwendungsfunktionen ausführen: • Verbesserungsinitiative erstellen • **Meine CIM-Anfragen** anzeigen • **Angesehene CIM-Anfragen** anzeigen • **Alle** CIM-Anfragen anzeigen	Keine

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Geerbte Rollen
Verbesserungskoordinator [sn_cim.improvement_coordinator]	Kann alle Funktionen für Verbesserungen ausführen, denen sie als Verbesserungskoordinator zugewiesen sind, außer: • Unternehmensstrategien erstellen • Verbesserung löschen Obwohl ein Verbesserungskoordinator Verbesserungsmanager-Funktionen ausführen kann, kann er jene Funktionen nur für Verbesserungen ausführen, die ihm vom Verbesserungsmanager als Verbesserungskoordinator zugewiesen wurden. Die Hauptverantwortung liegt in der Koordination von Verbesserungen in seinem Fachgebiet (auf Prozess- oder Service-Ebene). Kann auf die kontinuierliche Verbesserungs-Workbench und das kontinuierliche Verbesserungs-Dashboard zugreifen.	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • Zertifizierung • cmdb_query_builder • dependency_views • ITIL Problem-/Change-/Incident-Datensätze hinzugefügt werden. • Wissen • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Vorhandene Performance Analytics-Indik können abgerufen und neue erstellt werd • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendat Daten und Empfehlungen von Benchma eingesehen werden, und aus den Bench Empfehlungen kann eine Verbesserungsi erstellt werden. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Verbesserungsmanager [sn_cim.improvement_manager]	Kann alle Anwendungsfunktionen ausführen. Der Verbesserungsmanager ist in erster Linie für alle Verbesserungen verantwortlich, einschließlich der anfänglichen Abnahme neuer Verbesserungsanfragen, Zuweisung und	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Geerbte Rollen
	Abschluss. Der Verbesserungsmanager überwacht auch den Gesamtfortschritt aller Verbesserungen.	

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[PA kontinuierliche Verbesserung]	Tägliche CIM-Datensammlung.
[PA kontinuierliche Verbesserung]	Historische CIM-Datensammlung.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Enthält alle Verbesserungsinitiativen.
CIM-Aufgabe [sn_cim_task]	Enthält die CIM-Aufgaben, die für eine Verbesserungsinitiative erstellt wurden.
Betroffene KPIs [sn_cim_related_kpi]	Enthält die zur CIM-Verbesserungsinitiative zugehörigen KPIs.
Eingehende CIM-Integration [sn_cim_inbound_m2m]	Enthält M2M-Tabellen zur Integration von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit anderen ServiceNow-Anwendungen. Mit einer eingehenden CIM-Integration können Sie einen CIM-Datensatz aus der Anwendung erstellen, die mit Management kontinuierlicher Verbesserungen integriert ist.
Ausgehende CIM-Integration [sn_cim_outbound_m2m]	Enthält M2M-Tabellen, die andere ServiceNow-Anwendungen mit Management kontinuierlicher Verbesserungen integrieren. Mit einer ausgehenden CIM-Integration können Sie ein Ergebnis basierend auf der integrierten Anwendung erstellen, z. B. eine Story oder einen Wissensartikel aus einem CIM-Datensatz.

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Eigenschaften

Um auf die Eigenschaften Management kontinuierlicher Verbesserungen von zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Hinweis: Zum Festlegen von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften ist die Systemadministratorrolle erforderlich.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cim.need_approval	Aktiviert den Genehmigungsprozess für Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung. Eine Verbesserung erfordert standardmäßig eine Genehmigung, bevor sie in den Implementierungsstatus übergehen kann. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist eine manuelle Genehmigung erforderlich, damit die Verbesserung vom Status „Akzeptiert“ in den Status „Genehmigt“ übergeht. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, wird die Verbesserung automatisch in den Status „Genehmigt“ übernommen, sobald sie akzeptiert wird. Das Feld **Genehmigergruppe** und die zugehörigen Liste **Genehmiger** im Formular „Verbesserungsinitiative“ werden nicht angezeigt.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Wenn eine Kopie der Verbesserungsinitiative erstellt wird, ist dies die Liste der Attribute (Feldwerte), die in die neue Initiative kopiert werden.
sn_cim.create_default_phase	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um bei der Erstellung einer Verbesserungsinitiative die Standardphase zu erstellen. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Nein

Schnelltests für Management kontinuierlicher Verbesserungen

Validieren Sie, dass Management kontinuierlicher Verbesserungen während der App-Entwicklung und nach Upgrades weiterhin funktioniert. Kopieren und konfigurieren Sie diese automatisierten Tests, um Anpassungen zu identifizieren, die überprüft werden müssen. Alle Test-Suites und Tests sollten bestehen.

Hinweis: Voraussetzungen zur Ausführung von automatisierten CIM-Tests:

- Das Plugin „Continual Improvement Management Automated Tests“ (com.sn_cim_atf) muss aktiviert sein.
- Die Systemeigenschaft *sn_cim.create_default_phase* muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Eigenschaften.

Name	Beschreibung
Übergeordnete CIM-Test-Suite	Übergeordnete Test-Suite, die mehrere untergeordnete Test-Suites enthält. • Eingehende CIM-Integration • Ausgehende CIM-Integrationen • CIM-Phase und -Aufgabe • CIM-Status-Flow

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

Name	Beschreibung
	Hinweis: Es gibt keine Abhängigkeit zwischen untergeordneten Test-Suites.
Eingehende CIM-Integrationen	Suite, die Tests zum Erstellen einer Verbesserungsinitiative aus eingehenden Integrationsanwendungen enthält. • Problem-Management • Incident-Management • Demand-Management • Coaching • Umfragemanagement • Bewertungen
Ausgehende CIM-Integrationen	Suite, die Tests für alle ausgehenden CIM-Integrationen enthält. • Aus einer Verbesserungsinitiative: Bedarf erstellen und Projekt anlegen. • Aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe: Einen Wissensartikel, ein Change Request, eine Coaching-Möglichkeit und eine Story erstellen.
CIM-Phase und -Aufgabe	Suite, die Tests für die CIM-Phasen- und die CIM-Aufgabenerstellung, Rollup-Aufgaben, Rollup-Phasen und Daten enthält.
CIM-Status-Flow	Suite, die alle Tests enthält, die sich auf einen CIM-Status beziehen.
CIM: Erstellen Sie einen Bedarf aus einer Verbesserungsinitiative	Testet, ob ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle einen Bedarf aus einer Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie ein Projekt aus einer Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit Projektmanager- und Verbesserungsmanager-Rolle ein Projekt aus einer Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie einen Change Request aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, ob ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle einen Change Request aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, ob ein Benutzer mit der Coaching-Admin- und Verbesserungsmanager-Rolle eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.

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

Name	Beschreibung
CIM: Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, dass ein Benutzer mit Knowledge-Admin- und Verbesserungsmanager-Rolle einen Wissensartikel aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Story aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, dass ein Benutzer mit Projektmanager- und Verbesserungsmanager-Rolle eine Story aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Aufgabe innerhalb einer Phase	Testet, dass eine Aufgabe innerhalb einer Phase erstellt werden kann.
CIM: Der Verbesserungskoordinator erstellt eine Aufgabe und eine Phase	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungskoordinator-Rolle eine Aufgabe und eine Phase erstellen kann.
CIM: Statusfluss des Verbesserungskoordinators von Genehmigt zu Implementieren	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungskoordinator-Rolle eine Verbesserungsinitiative vom Status Genehmigt zum Status Implementieren ändern kann.
CIM: Der Verbesserungsmanager schafft ein strategisches Ziel	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle ein strategisches Ziel erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsmanager erstellt eine Aufgabe und eine Phase	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle eine Aufgabe und eine Phase erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsmanager löscht eine Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle eine Verbesserungsinitiative löschen kann.
CIM: Der Verbesserungsanforderer kann keine Aufgabe oder Phase erstellen	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsanforderer-Rolle keine Aufgabe oder Phase erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsanforderer erstellt eine Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsanforderer-Rolle eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Bewertungen	Testet, dass ein Benutzer mit der Umfrageadministrator-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einer Bewertung erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration aus einer Coaching-Möglichkeit	Testet, dass ein Benutzer mit der Coaching-Administratorrolle aus einer Coaching-Möglichkeit eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Demand-Management	Testet, ob ein Benutzer mit der Bedarfsmanager-Rolle aus einem Bedarf eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.

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

Name	Beschreibung
CIM: Eingehende Integration von Incident-Management	Testet, dass ein Benutzer mit der itil-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einem Incident erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Problem-Management	Testet, dass ein Benutzer mit der itil-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einem Problem erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Umfragemanagement	Testet, dass ein Benutzer mit der Umfrageadministrator-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einer Umfrage erstellen kann.
CIM: Initiative lehnt den Zustimmungsstatus-Flow von „Bewerten“ zu „Akzeptiert“ ab	Testet, dass, wenn eine Verbesserungsinitiative im Status „Bewerten“ von einem Genehmiger abgelehnt wird, der Status wieder zu „Akzeptiert“ zurückkehrt.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Implementieren“ zu „Warten“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Implementierungsstatus zum Status „Warten“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Neu“ zu „Geschlossen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Neu“ über die Status „Akzeptiert“, „Bewerten“, „Genehmigt“, „Implementieren“, „Überprüfen“ bis zum Status „Geschlossen“ geführt werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Warten“ zu „Implementieren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Warten“ zum Status „Implementieren“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Warten“ zu „Überprüfen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Warten“ zum Status „Überprüfen“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Überprüfen“ zu „Implementieren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Überprüfen“ zum Status „Implementieren“ geändert werden kann.
CIM: Überprüfung des geplanten Enddatums der neuen Phase	Testet, dass das geplante Enddatum für eine neue Phase zumindest einen Tag nach dem geplanten Startdatum der Verbesserungsinitiative liegt.
CIM: Phasenerstellung für eine neue Verbesserungsinitiative	Testet, dass beim Erstellen einer Verbesserungsinitiative automatisch eine Phase erstellt wird.
CIM: Geplantes Enddatum muss immer später als geplantes Startdatum sein	Testet, dass das geplante Enddatum der Verbesserungsinitiative nicht vor dem geplanten Startdatum der Verbesserungsinitiative liegt.
CIM: Rollup-Phase zur Verbesserungsinitiativen-Wertprüfung	Testet, dass der Phasen-Level-Rollup-Wert der Verbesserungsinitiative (Prozent abgeschlossen) genau ist.

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

Name	Beschreibung
CIM: Rollup-Aufgaben zur Phasenwert-Überprüfung	Testet, dass der Phasen-Level-Rollup-Wert der Phase (Prozent abgeschlossen) genau ist.
CIM: Genehmigungsprozess-Flow überspringen	Testet, dass der Genehmigungsprozess übersprungen wird, wenn die Eigenschaft „Genehmigungsprozess für Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung aktivieren“ deaktiviert ist.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Akzeptiert“ zu „Abbrechen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Akzeptiert“ für die Aktion „Abbrechen“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Genehmigt“ zu „Erneut genehmigen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Genehmigt“ für die Aktion „Erneut genehmigen“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Bewerten“ zu „Zu Akzeptiert zurückkehren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Bewerten“ für die Aktion „Zu Akzeptiert zurückkehren“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Implementieren“ zu „Erneut genehmigen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Implementieren“ für die Aktion „Erneut genehmigen“ eingereicht werden kann.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

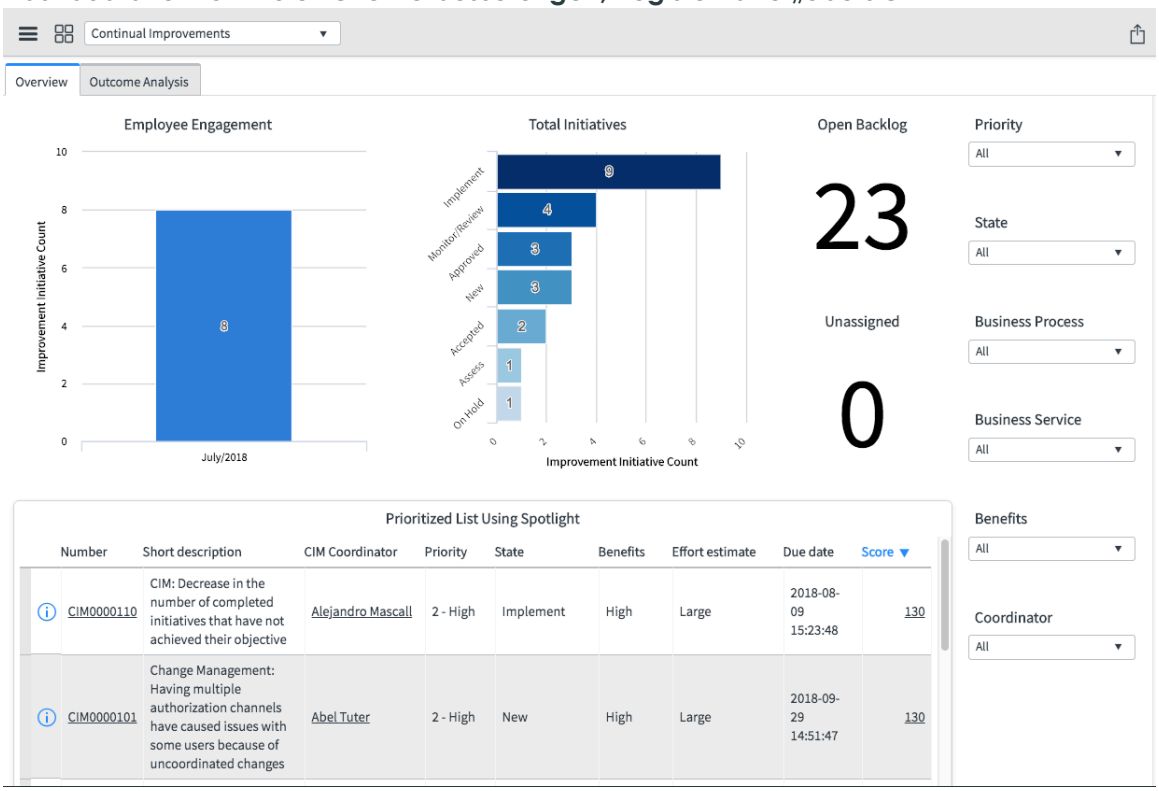
Abgekündigtes Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen

Mit dem Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ kann ein Koordinator oder Manager des Verbesserungsprozesses bestimmen, welcher Prozess als Nächstes gestartet werden soll, wie viele Initiativen zu einem bestimmten Zeitpunkt laufen und wie sich die Mitarbeiter beteiligen.

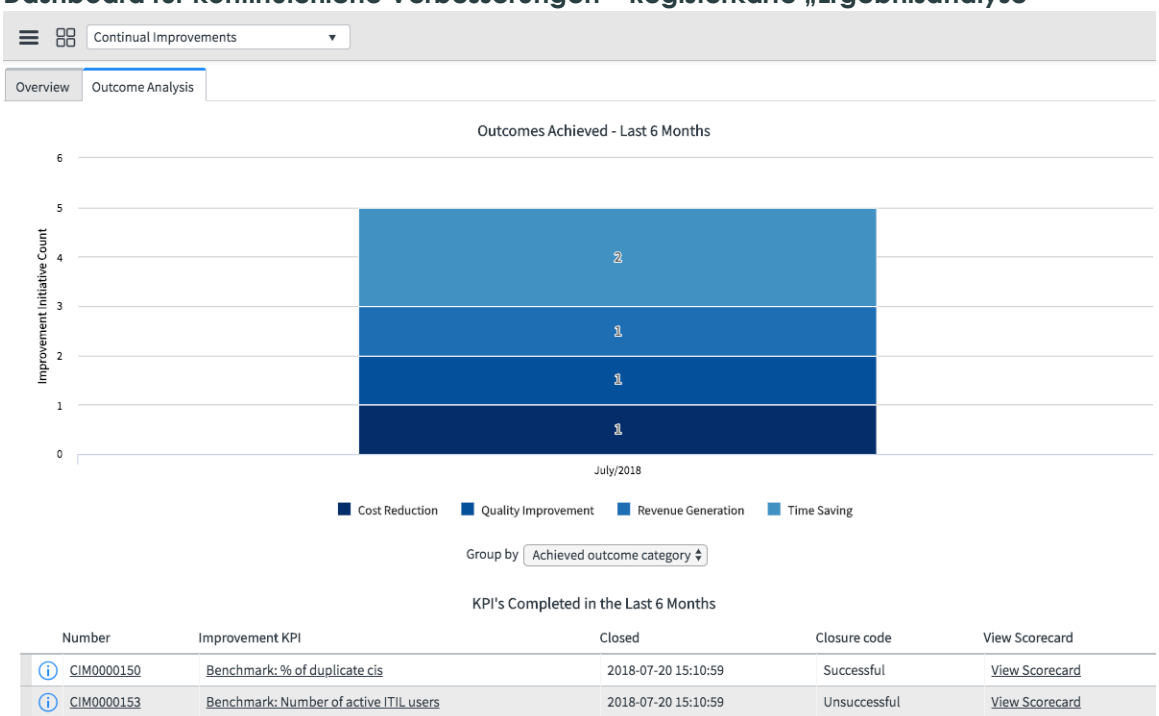
Dieses Dashboard ist im Plugin für die Verwaltung der kontinuierlichen Verbesserungen enthalten.

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

Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen, Registerkarte „Übersicht“



Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen – Registerkarte „Ergebnisanalyse“



Endanwender und Rollen

Endanwender	Erforderliche Rolle
Koordinator des Verbesserungsprozesses: Muss den Status seiner Initiativen überprüfen.	sn_cim.improvement_coordinator

Automatische Übersetzung

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

Endanwender	Erforderliche Rolle
Verbesserungsprozess-Manager: Muss den Status aller Verbesserungsprozesse sehen und Mitarbeiter dort zuordnen können, wo sie benötigt werden.	sn_cim.improvement_manager

Datenvisualisierungen

Das Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ enthält die folgenden Visualisierungen:

Berichtstitel	Typ	Beschreibung
Mitarbeitereinbindung	Säule	Der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen nach Erstellung geordnet“
Gesamtinitiativen	Horizontaler Balken	Der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen nach Status gruppiert“
Offenes Backlog	Einzelne Punktzahl	Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen“
Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl	Der CIM-Koordinator ist leer und der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen“
Priorisierte Liste unter Verwendung von Spotlight	Liste	Name: Abfrage hoher Nutzen: benefit=high Gewichtung: 50
		Name: Abfrage niedriger Nutzen: benefit=low Gewichtung: 30
		Name: Abfrage mittlerer Nutzen: benefit=medium Gewichtung: 40
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung extra groß: cim_estimate=4 Gewichtung: 50
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung groß: cim_estimate=3 Gewichtung: 40
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung mittel: cim_estimate=2 Gewichtung: 30
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung klein: cim_estimate=1 Gewichtung: 20
		Name: Priorität 1 Abfrage: priority=1 Gewichtung: 50
		Name: Priorität 2 Abfrage: priority=2 Gewichtung: 40
		Name: Priorität 3 Abfrage: priority=3 Gewichtung: 30
		Name: Priorität 4 Abfrage: priority=4 Gewichtung: 20
		Name: Priorität 5 Abfrage: priority=5 Gewichtung: 10

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

Kostenzeile

Kostenlinien ermöglichen es Ihnen, Kosten zu verfolgen und darzustellen, wann ein zeitlicher Aufwand entstanden ist. Kostenlinien können manuell erstellt oder durch die geplante Verarbeitung wiederkehrender Kosten generiert werden.

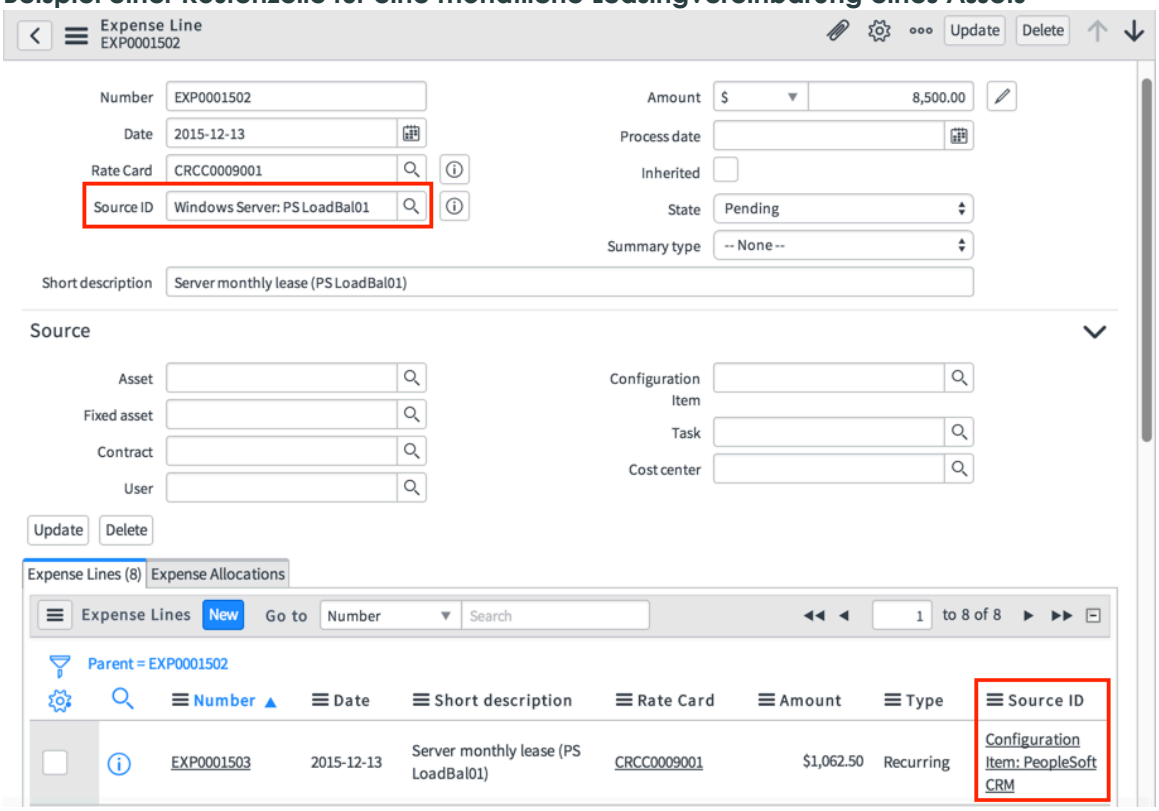
Das Plugin „Kostenzeile“ ist für alle Instanzen aktiv. Um die Module Ausgabenzuteilungen und Ausgabenzuteilungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Kostenmanagement“.

Die Now Platform generiert Kostenlinien automatisch, wenn Sie ein Asset erstellen, und aktualisiert Kostenlinien automatisch, wenn Sie die Felder **Kosten** oder **Menge** im Asset-Datensatz überarbeiten.

Anwender mit den Rollen financial_mgmt_admin und financial_mgmt_user können mit Kostenzeilen arbeiten.

Kostenlinien sind eng mit Asset-Management, CMDB, Kostenmanagement und Vertragsmanagement verbunden, können jedoch mit jeder Anwendung verwendet werden. Das **Quellen ID**-Feld in einem Kostenzeilen-Datensatz kann mit einem beliebigen Datensatz in einer beliebigen Tabelle verknüpft werden. Mit diesem Identifier können Ausgaben einer Vielzahl von Artikeln zugeordnet werden, wie z. B. einem Vertrag, einem einzelnen Asset, einem einzelnen Configuration Item, einer Softwareinstallation, einem Leasingvertrag, einem Servicevertrag, einem Benutzer oder einer Gruppe.

Beispiel einer Kostenzeile für eine monatliche Leasingvereinbarung eines Assets



Zugehörige Informationen

- Asset-Management
- Configuration Management Database (CMDB)
- Kostenmanagement
- Vertragsmanagement

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

Mit Kostenzeile installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Kostenzeile“ installiert.

Mit Kostenzeile installierte Tabellen

Tabellen werden mit Aktivierung von Kostenzeile hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Kostenzeile [fm_expense_line]	Speichert Informationen über Kostenlinien, einschließlich eines Links zur zugehörigen Kostenkarte. Enthält den Status und das nächste geplante Verarbeitungsdatum für die Kostenzeile.

Mit Kostenzeile installierte Rollen

Bei Aktivierung von Kostenzeile werden Rollen hinzugefügt.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
Finanzadministrator [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Kann Zuteilungseinheiten, feste Assets, Abschreibung, Kostenkarten, Kostenzuteilungen, Kostenlinien und Ausgabenzuteilungen erstellen, schreiben und löschen.
Finanzbenutzer [financial_mgmt_user]	Keine	Kann Zuordnungseinheiten und Ausgabenzuteilungen lesen. Kann Kostenkarten und Kostenlinien erstellen, lesen und schreiben. Kann feste Assets, Abschreibung, Kostenzuteilungen erstellen, lesen, schreiben und löschen.

Mit Kostenzeile installierte Skripteinbindungen

Bei Aktivierung von Kostenzeile werden Skripteinbindungen hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
KostenLinie	Hilft beim Erstellen von Kostenzeilen-Datensätzen.
ExpenseManagementUtils	Stellt Dienstprogramme für Finanzmanagement-Module bereit.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Stellt AJAX-Dienstprogramme für Kostenlinien bereit.

Mit Kostenzeile installierte Clientskripts

Bei der Aktivierung von Kostenzeile werden Clientskripts hinzugefügt.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie Quellen aus, wenn	[fm_expense_line]	Kopiert die Quellenfelder der übergeordneten Kostenzeile in die aktuelle Zeile des Kostenzeilen-Datensatzes, wenn eine Kostenzeile geerbt wird.

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

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
sie geerbt werden		
Füllen Sie Quellen-Felder vom Asset ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich das Quell-Asset ändert, werden die zugehörigen Quellfelder im Kostenzeile-Datensatz aktualisiert. Wenn sich beispielsweise das Asset-Quellen-Feld ändert, wird auch das Configuration Item-Quellen-Feld aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder vom CI ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich das Quellkonfigurationselement ändert, werden die zugehörigen Quellfelder im Kostenzeile-Datensatz aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder vom Vertrag ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich der Quellvertrag ändert, werden die zugehörigen Quellefelder im Kostenzeile-Datensatz aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder von der Aufgabe ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich die Quellaufgabe ändert, werden die zugehörigen Quellefelder im Kostenzeile-Datensatz aktualisiert.

Mit Kostenzeile installierte Business-Regeln

Geschäftsregeln werden mit Aktivierung von Kostenzeile hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Kostenzeile erstellen	[alm_asset]	Erstellt automatisch eine Kostenzeile für ein neues Asset basierend auf den Asset-Kosten, es sei denn, das Asset ist eine zusammengefügte Softwarelizenz.
Legen Sie Quellen-Zuordnungsfelder fest	[fm_expense_line]	Legt die zugehörigen Quellen-Felder fest, wenn sich die Quellen ID ändert. Wenn beispielsweise ein Asset zur Quellen ID wird, werden das Asset-Quellen-Feld und das Configuration Item-Quellen-Feld automatisch ausgefüllt.
Kosten aktualisieren	[alm_consumable]	Aktualisiert die Kosten eines Verbrauchsguts, wenn die Menge reduziert wird.

Domänentrennung und Kostenzeile

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

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Sehen Sie sich eine Ausgabe an

Kostenzeilen können auf verschiedene Arten verwendet werden, z. B. zum Anzeigen von Ausgaben, die einem bestimmten Vertrag zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertrag** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Sehen Sie sich die zugehörige Liste **Kostenlinien** an.
   Alle Kostenlinien für den Vertrag sind aufgelistet. Die Gesamtkosten des Vertrags und sein aktueller Wert werden ebenfalls angezeigt.
4. Wählen Sie eine Kostenzeile, um ihre Details anzuzeigen.

Kostenlinien und Ausgabenzuteilungen

Die Kostenlinien-Anwendung verfolgt die entstandenen Kosten und Datensatz-Ausgaben. Mit Ausgabenzuteilungen können Sie Ausgaben mit Elementen, wie zum Beispiel Benutzern, Gruppen oder Abteilungen verknüpfen.

Kostenlinien sind eine Schlüsselkomponente von Kostenmanagement, da sie aus jeder Anwendung generiert werden können und zur Zuordnung von Ausgaben zu Businesseinheiten verwendet werden. Kostenlinien können manuell erstellt oder automatisch generiert werden, wenn Kosten durch geplante Verarbeitung entstehen.

Anwender mit den Rollen financial_mgmt_admin und financial_mgmt_user können mit Kostenzeilen und Ausgabenzuordnungsregeln arbeiten.

Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Kostenmanagement .

Eine Zuordnungsregel erstellen

Ausgabenzuordnungsregeln ermöglichen es Ihnen, Ausgaben mit einem Element, wie zum Beispiel einem Benutzer, einer Gruppe oder einer Abteilung zu verknüpfen.

Vorbereitungen
Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie Kostenmanagement .

Automatische Übersetzung

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

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Ausgabenzuteilungen werden über die sofort einsatzbereite geplante Aufgabe „Ausgabenzuteilungen verarbeiten“ generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Zuordnungsregel-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuordnungsregel.
Tabelle	Die Tabelle, der die Zuordnungsregel zugeordnet ist.
Zuordnungsfeld	Das Feld in der Tabelle, das mit der Kostenzuordnung gefüllt wird.
Geerbt	Checkbox, die angibt, ob die Kostenzuordnung geerbt ist.
Aktiv	Checkbox, die angibt, ob die Kostenzuordnung zur Verwendung zur Verfügung steht.
Prozentsatz	Der Prozentsatz der Kostenzeile, der der Kombination aus Tabelle und Feld zugeordnet ist. Nicht verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenzuordnungskategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Ausgabenzuteilungen kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Bedingung	Die Bedingung, unter der die Kostenzuordnung angewendet wird. Nicht verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.
Erweitert	Checkbox, die angibt, ob das **Skript**-Feld angezeigt werden soll.
Skript	Das Skript-Feld, das die Ausgabenzuteilungen festlegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Bedingungsgenerator

Automatische Erstellung von Kostenzeilen

Sie können automatisch Kostenzeilen erstellen, um das genaue Melden von Ausgaben zu erleichtern.

Wenn diese Option aktiviert ist, generieren die folgenden Prozesse automatisch Kostenlinien.

- Aktive CI-Kostenkarten werden monatlich verarbeitet, um Kostenlinien für jedes CI auf der Kostenkarte zu generieren. Wenn eine CI-Beziehung geändert wird, sind vorhandene Kostenlinien nicht betroffen. Änderungen werden in der nächsten geplanten Kostenzeile berücksichtigt.

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

- Aktive Kostenzuteilungen werden monatlich verarbeitet, um Kostenzeilen basierend auf Verteilungsregel-Zielen zu generieren.
- Geschlossene Aufgaben auf Aufgaben-Kostenkarten werden verarbeitet, um Kostenlinien zu generieren.

Kostenlinien können auch aus externen Systemen importiert oder aus Skripten generiert werden. Verwenden Sie die ExpenseLine-API, um eine Ausgabe von einem serverseitigen Skript zu generieren.

Zugehörige Informationen

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Kostenlinien manuell erstellen

Sie können Kostenlinien auf einer einzelnen Ebene oder in einer Hierarchie erstellen, um Ausgabeninformationen besser zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine Hierarchie, wenn dies für Ihre Organisation sinnvoll ist. Im folgenden Beispiel befinden sich die letzten beiden Kostenzeilen eine Ebene unter der Kostenzeile Nummer EXP0010001.

Kostenlinien in einer Hierarchie

Expense Lines | New | Go to Number | 1 to 7 of 7

All

Number	Inherited	Parent	Date	Short description	Source ID	Amount
EXP0010001	false		2012-11-19	Automatically generated expense line for creation of asset	Hardware: first asset - Apple MacBook Pro 15"	$1,799.99
EXP0010002	false		2012-11-19	Automatically generated expense line for creation of asset	Hardware: second asset - Apple MacBook Pro 15"	$1,799.99
EXP0010003	false		2012-11-19	Automatically generated expense line for creation of asset	Consumable: Apple iPhone 5	$799.99
EXP0010004	false		2012-11-19	Automatically generated expense line for creation of asset	Consumable: Apple iPhone 5	$1,799.99
EXP0010006	false		2012-11-19	Automatically generated expense line for creation of asset	Hardware: the asus - Asus G Series	$839.99
EXP0010007	true	EXP0010001	2012-11-20		Hardware: first asset - Apple MacBook Pro 15"	$0.00
EXP0010008	true	EXP0010001	2012-11-20		Hardware: first asset - Apple MacBook Pro 15"	$0.00
					Total	$7,039.95

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Kostenzeilen**.
2. Öffnen Sie einen Kostenlinien-Datensatz, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Kostenzeile zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Kostenzeilentabelle

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Kostenzeile identifiziert.
Datum	Das Datum, an dem die Kostenzeile erstellt wurde.
Kostenkarte	Die Identifikationsnummer der Kostenkarte, der die Kostenzeile zugeordnet ist.
Ratentyp	Der Ratentyp, der bei der Erstellung der Kostenzeile berücksichtigt wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Quellen-ID	Die Identifikationsnummer des Artikels, der der Kostenzeile zugeordnet ist. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist, werden den **Quellen-Feldern** in diesem Formular automatisch entsprechende Informationen hinzugefügt.
Betrag	Der Geldwert des im Feld **Quellen-ID** angegebenen Artikels. Geben Sie einen negativen Wert ein, um ein Guthaben anzugeben.
Prozessdatum	Das Datum, an dem die Kostenzeile verarbeitet wird.
Geerbt	Kontrollkästchen, das angibt, ob sich die Kostenzeile in einer anderen Kostenzeile befindet.
Status	Der aktuelle Status der Kostenzeile, entweder **Ausstehend** oder **Verarbeitet**.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenzeilenkategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Kostenzeilen kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kostenzeile.
Asset	Die Identifikationsnummer des Asset, das der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Festes Asset	Anlagegut, das das Asset in dieser Kostenzeile enthält. Ein Anlagegut ist ein Behälter, der ein oder mehrere einzelne Assets enthält, einschließlich Hardware- oder Software-Assets. Das System füllt dieses Feld automatisch mit dem entsprechenden Anlagegut, wenn das benannte **Asset** in diesem Anlagegut enthalten ist.
Vertrag	Die Identifikationsnummer (nicht die Vertragsnummer) des mit dem **Asset** verbundenen Vertrags, falls vorhanden.
Benutzer	Der Name des Benutzers, der dem **Asset** zugeordnet ist, falls vorhanden.
Configuration Item	Der Name des Konfigurationselements, das der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Aufgabe	Die Identifikationsnummer der Aufgabe, die der Kostenzeile zugeordnet ist, falls vorhanden.
Kostenstelle	Die Kostenstelle, die für den in der **Quellen-ID** angegebenen Artikel finanziell verantwortlich ist, falls vorhanden.

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

Zugehörige Informationen

Feste Assets erstellen

Kostenzeile löschen

Durch das Löschen einer Kostenzeile werden auch alle Ausgabenzuteilungen gelöscht, die aus der Kostenzeile generiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Löschen von Kostenlinien und Ausgabenzuteilungen sollte nur dann auf einen Notfall beschränkt werden, wenn sie falsch erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Kostenzeilen**.
2. Wählen Sie eine Kostenzeile aus.
3. Wählen Sie **Löschen** aus dem Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus.
4. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

Erstellen Sie ein Beispiel-Zuordnungsregel

Sie können eine Beispiel-Ausgabenzuordnungsregel erstellen, die die Kosten eines Incident der Abteilung des Anrufers zuordnet.

Vorbereitungen
Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie die Kostenmanagement-Anwendung.

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Prozedur

1. **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie unter **Name** `die Abteilung des Incident-Anrufers` ein.
4. Wählen Sie unter **Tabelle Incident** aus.
5. Klicken Sie unter **Zuordnungsfeld** auf die Steuerung, erweitern Sie das Element **Anrufer**, und wählen Sie eine Abteilung aus.
6. Geben Sie unter **Prozentsatz** `100` ein, um alle Ausgaben der Abteilung des Anrufers zuzuordnen.
7. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem eine Incident-Kostenzeile erstellt wurde, verarbeitet die Zuordnungsregel die Kostenzeile und generiert eine Kostenaufschlüsselung, die Ausgabe und Betrag mit der Abteilung des Anrufers verknüpft. Die Ausgabe wird im Feld **Ziel** im Kostenzuordnungs-Datensatz gespeichert.

Zugehörige Informationen

Kostenmanagement

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

Verwenden Sie eine skriptgesteuerte Zuordnung

Skriptgesteuerte Zuteilungen definieren anwenderdefinierte Zuteilungsmengen und -ziele durch Ausführen eines Skripts.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können skriptgesteuerte Zuteilungen verwenden, um eine der folgenden Aktionen auszuführen.

- Ordnen Sie allen Kostenstellen eine Ausgabe zu, die auf dem aktuellen Personalbestand in der Kostenstelle basiert.
- Abfragen von Nutzungsdaten, um den Zuordnungsbetrag zu bestimmen, der einem Ziel zugewiesen werden soll.
- Verfolgen Sie die Businessbenutzer, die Business Services verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**.
2. Wählen Sie eine Ausgabenzuordnungsregel.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**.
4. Verwenden Sie die folgenden Konzepte, um das Skript zu erstellen
   - Abfrage nach Zieldatensätzen und -daten, die zur Berechnung des Zuordnungsbetrags verwendet werden.
   - Erstellen Sie Zuordnungsdatensätze mithilfe der Ausgabenzuordnungs-API.

   Die folgenden Variablen sind während der Skriptverarbeitung verfügbar:
   - *allocation*: Ausgabenzuteilungs-Objekt, das zum Erstellen von Zuteilungen verwendet wird.
   - *expense*: GlideRecord für die expense_line, die gerade verarbeitet wird.
   - *rule*: GlideRecord für diese Regel.

   Verwenden Sie das Zuordnungsobjekt, das bereits in dem Skriptumfang instanziiert wurde, um einen Zuordnungs-Datensatz zu erstellen:

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Domänentrennung und Kostenzeile

Domänentrennung wird in der Kostenzeile-Verarbeitung nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

DevOps Change-Geschwindigkeit

Mit ServiceNow® DevOps Change-Geschwindigkeitkönnen Sie Daten aus Ihrer DevOps -Toolkette in die ServiceNow -Plattform importieren und Changes schneller bereitstellen, ohne die Compliance zu beeinträchtigen.

Sie können Change-Anforderungen automatisch aus Ihren Pipelines für kontinuierliche Integration (CI) und kontinuierliche Bereitstellung (CD) erstellen und die Change-Anforderungen dann basierend auf Richtlinien automatisch genehmigen. Dies ermöglicht Entwicklern, ihre Tools zu behalten und gleichzeitig für Transparenz zu sorgen, die Genehmigung von Change-Anforderungen zu beschleunigen und einen Audit-Pfad bereitzustellen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
Lernen Sie die wichtigsten Funktionen und den Geschäftsnutzen von DevOps Change kennen	Richten Sie die Kernkonfiguration ein	Integrieren Sie DevOps Change-Geschwindigkeit in Ihre DevOps-Toolkette

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Verwenden

Verwenden Sie DevOps Change-Geschwindigkeit, um die Erstellung von Change-Anforderungen in Ihrer Pipeline zu automatisieren

Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten, Formularfeldern und allgemeinen Richtlinien ab

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

DevOps Change-Geschwindigkeit erkunden

Erfahren Sie, wie ServiceNow® DevOps Change-Geschwindigkeit Ihren Entwicklungs- und Change-Management-Teams hilft, Changes zu beschleunigen und ihre DevOps-Toolkette mit ServiceNow zu verbinden, damit die DevOps-Tooldaten zur Automatisierung von Change-Prozessen verwendet werden können.

DevOps Change-Geschwindigkeit – Übersicht

DevOps Change-Geschwindigkeit sammelt Daten aus Ihrer DevOps -Toolkette für Planung, Codierung, Test und Orchestration, um für Transparenz über den gesamten Lebenszyklus der Softwarebereitstellung zu sorgen. Dadurch erhalten das Entwicklungsteam und das Betriebsteam eine zentrale Ansicht für sämtliche Aktivitäten (Planen, Entwickeln, Erstellen, Testen, Bereitstellen und Betreiben).

Die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit bietet die folgenden wichtigen Vorteile:

Change-Automatisierung

Automatisieren Sie den Change-Workflow und Genehmigungsentscheidungen, um die Change-Geschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig Governance und Kontrolle sicherzustellen. Erstellen Sie Change-Anforderungen für DevOps automatisch, und automatisieren Sie Genehmigungsentscheidungen auf Grundlage von Eingabedaten (automatisch genehmigen, automatisch ablehnen oder manuell genehmigen).

Change-Rückverfolgbarkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

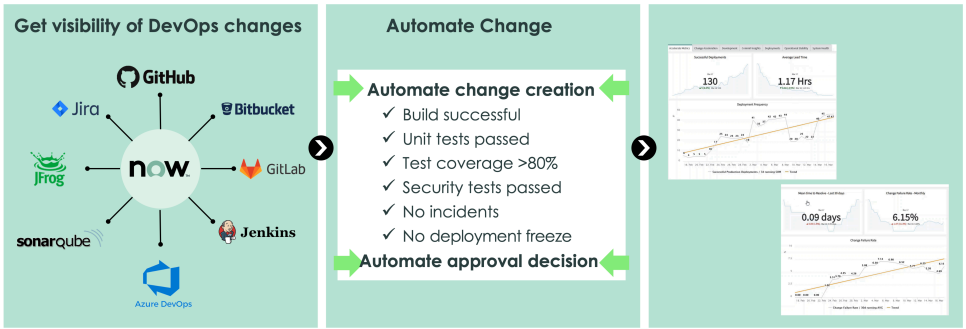
Verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Arbeitselemente, Commits, Artefakte, Builds und Releases mithilfe von Change-Anforderungen, um für zusätzliche Transparenz zu sorgen und allen beteiligten Personas eine einzige wahrheitsgemäße Quelle zu bieten.

DevOps-Einblicke

Zeigen Sie Flow-Metriken, Change-Beschleunigungsmetriken und andere KPIs in der End-to-End-Wertschöpfungskette für Softwarebereitstellung und mit verbundenen Tools an.

Informationen zu den Tools, die von der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit unterstützt werden, finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit-Integrationen.

Informationen darüber, wie Sie mit DevOps Change-Geschwindigkeit schrittweise Fortschritte machen können, um einen schnelleren Nutzen zu erzielen, finden Sie unter User Journey für DevOps Change-Geschwindigkeit.



Leistungen von DevOps Change-Geschwindigkeit gemäß Persona

Persona	Herausforderungen	DevOps Change-Geschwindigkeit **Vorteile**
Entwickler	• Lange Feedbackschleife für Change-Genehmigung • Manuelle Erfassung von Daten • Drehstuhl (Eingabe von Daten über mehrere Schnittstellen) von Änderungen an Arbeitselementen • Mangelnde End-to-End-Transparenz für den gesamten DevOps-Lebenszyklus • Erheblicher Zeitaufwand für Administratoraufgaben	• Automatisierter Datenerfassungsprozess durch Integrationen • Keine Zeitverluste durch manuelle Erstellung von Change-Anforderungen oder durch manuelle Bereitstellung von Nachweisen • Mehr Zeit für tatsächliche Entwicklungsarbeit • Entwickler können mit ihren Tools weiterarbeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona	Herausforderungen	DevOps Change-Geschwindigkeit **Vorteile**
Change-Manager	• Schwierigkeiten bei der Bewältigung einer steigenden Anzahl von Changes • Nicht in der Lage, sich auf die Changes zu konzentrieren, die tatsächlich menschliches Eingreifen erfordern • Manuelle Arbeit als Reaktion auf Auditanforderungen • Erheblicher Zeitaufwand für das Sammeln von Daten	• Schnellere Change-Prozesse dank automatisierter Flows • Transparenz über Pipeline, Tests und Change in einem einzigen Tool • Automatisierte Dokumentation von Change-Inhalten und -Kontrollen • Geeignete automatische datengestützte Change-Governance • Auditreaktion mit einem Mausklick
Releasemanager	• Fehlende Korrelation zwischen Changes und Release, um den Fortschritt zu messen • Unfähigkeit, manuelle Aufgaben aus Bereitstellungsprozessen zu eliminieren	• Höhere Transparenz des Releaseplans und -fortschritts • Mehr automatisierte Aufgaben dank Integrationen • Höhere Releasezuverlässigkeit
Leitung der Anwendungsentwicklung	• Mangelnde Transparenz über Teams und Wertströme hinweg • Fehlende Vergleichsdaten zur Teamleistung • Unfähigkeit, Leistungsengpässe zu identifizieren und zu beheben	• Transparenz über den gesamten Wertstrom • Normalisierte Ansichten der Teamleistung • Engpässe erkennen und geeignete Maßnahmen ergreifen

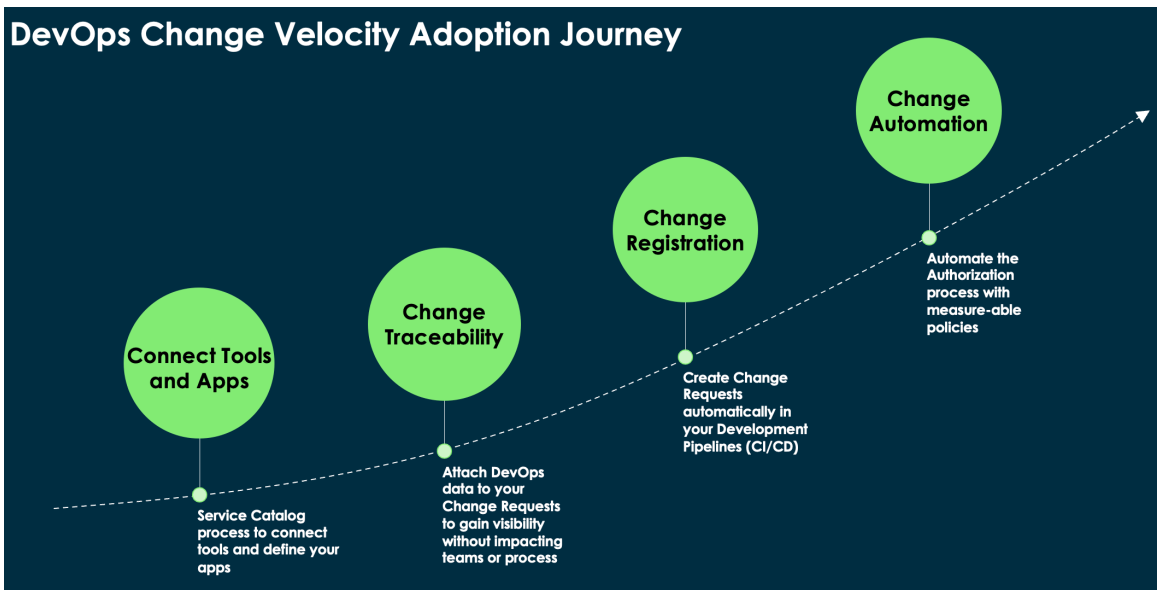
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona	Herausforderungen	DevOps Change-Geschwindigkeit **Vorteile**
Betriebs- und Supportteams	• Prognose und Korrekturgeschwindigkeit eingeschränkt • Fehlende Transparenz in Bezug auf Change-Inhalte und -Auswirkungen • Zu viele Tools, um Change, Release und Incidents zu korrelieren	• Einzelnes Tool zur Verwaltung von Changes und Incidents • Einfachere Korrelation zwischen Change und Incident • Verkürzte durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolution, MTTR) durch verbesserte Transparenz
IT-Compliancebeauftragter	• Eingeschränkte Transparenz zur Sicherstellung der Compliance • Fehlende Sichtbarkeit von Daten und Prozessen zur Messung von Risiken	• Sicherstellung der Compliance mit automatisierter Change-Richtlinie • Verbesserte Kontrolle und Transparenz durch automatisierte Datenerfassung

Erfahren Sie in den folgenden Abschnitten weitere Details, zum Beispiel die Journey zur Benutzerakzeptanz, unterstützte Integrationen und Einblicke.

User Journey für DevOps Change-Geschwindigkeit

Überprüfen Sie die Einführungs-Journey der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit, um einen stufenweisen Ansatz (Crawl, Walk, Run, Fly) für die vollständige Automatisierung von Change-Genehmigungen zu ermöglichen.



Während Ihre Endziele mit DevOps Change-Geschwindigkeit die Automatisierung der Erstellung von Change-Anforderungen aus den Pipelines für kontinuierliche Integration (CI)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und kontinuierliche Bereitstellung (CD) und deren automatische Genehmigung sind, können Sie Ihre Implementierung auf diese Weise stufenweise angehen. Jede Phase hier bietet einen inkrementellen Wert gegenüber der vorherigen Phase und ermöglicht es Ihnen, mit minimalen Änderungen an Ihren vorhandenen Prozessen zu beginnen:

1. Tools und Anwendungen verbinden: Beginnen Sie, indem Sie Ihre wichtigsten DevOps-Tools integrieren und die wichtigsten Objekte aus diesen Tools auswählen, die Sie nachverfolgen möchten. Dies kann erfolgen, ohne dass Sie Ihre Pipelines oder eines der Entwicklungs-Assets ändern müssen. Erstellen Sie dann DevOps-Apps für die Teams, die zuerst eingearbeitet werden sollen. Der Abschluss dieser Phase ist erforderlich, um Daten aus Ihren Tools auf die Now Platform zu übertragen.

   Weitere Informationen zur Integration von Tools finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

2. Rückverfolgbarkeit von Changes: Nachdem Sie die Integration mit Ihren wichtigsten DevOps-Tools hergestellt haben, fließen relevante Daten aus diesen Tools in ServiceNowein. Dann können Sie Ihren vorhandenen Change-Prozess weiterhin verwenden, aber Zeit sparen, indem Sie dem Change Request mit nur wenigen Klicks alle relevanten Informationen hinzufügen. Diese Informationen umfassen Stories, Code-Commits, Testergebnisse, Qualitätsscans und andere. Weitere Informationen zum Modellieren des Flows für Change-Anforderungen finden Sie unter DevOps -Flows werden angepasst.

   Nach Abschluss dieser beiden Phasen können Sie mit den nächsten beiden Phasen fortfahren, die Ihnen dabei helfen, Ihren Change-Prozess zu automatisieren, Bereitstellungen zu beschleunigen und die Geschwindigkeit zu erhöhen. Sie können Ihre Implementierung mit diesen beiden Phasen beginnen, da keine Änderungen an Ihren vorhandenen Prozessen oder Pipelines erforderlich sind.

3. Change-Registrierung: Diese Phase erhöht den Wert, indem die Erstellung von Change-Anforderungen aus den CI/CD-Pipelines automatisiert wird. In dieser Phase müssen Sie die CI/CD-Pipeline des Teams ändern, um die automatische Erstellung von Change-Anforderungen zu ermöglichen. Diese Automatisierung spart Ihren Entwicklern Zeit, da sie die Change-Anforderungen nicht manuell ausfüllen müssen, was das Risiko menschlicher Fehler reduziert. Weitere Informationen finden Sie unter Details der Change-Anforderung DevOps innerhalb der Pipeline konfigurieren.
4. Change-Automatisierung: Dies ist die letzte Phase der Wertrealisierung, in der Daten aus den Tools in Echtzeit in ServiceNow eingehen, Change-Anforderungen automatisch erstellt und basierend auf datengesteuerten Richtlinien automatisch genehmigt oder abgelehnt werden. In dieser Phase müssen Richtlinienrichtlinien erstellt und automatisierte Change-Genehmigungsentscheidungen basierend auf Eingabedaten aktiviert werden, um das Risiko zu reduzieren und die Erfolgsquote von Changes zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen.

Während dieser vier Phasen helfen Ihnen die Dashboards mit Einblicken, Betriebs- und Geschäftsberichte zu analysieren und die Gesamteffizienz und das Wachstum Ihrer Entwicklungsprozesse zu bestimmen.

DevOps Change-Geschwindigkeit-Integrationen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Integration DevOps Change-Geschwindigkeit von in Ihre externe DevOps -Toolkette und die für diese Integration unterstützten Tools.

Die -Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit externen Tools wird erreicht, indem REST-Endpunkte verfügbar gemacht werden, um Webhook-Benachrichtigungen oder direkte REST-Aufrufe von diesen Tools in Echtzeit zu empfangen. Darüber hinaus ermöglicht DevOps Change-Geschwindigkeit das Importieren von Daten aus diesen Tools mithilfe von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragen. DevOps Die API ermöglicht die Integration mit beliebigen Codierungs-, Planungs- oder Orchestration-Tools. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-API .

Unterstützte Tools

Die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit stellt standardmäßig Connectors bereit, um die folgenden häufig verwendeten DevOps -Tools für den Datenimport zu verbinden. Wenn Ihr -Tool nicht in dieser Liste enthalten ist, können Sie manuell eine Integration herstellen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Benutzer erstellte Integrationen in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Tooltyp	Tools und die unterstützte Version
Planung	• Azure Boards (Azure DevOps aktuelle Cloud-Version) • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1) • Jira Server und Jira Cloud (neueste Cloud-Version) • ServiceNow Agile Development 2,0 • GitHub (neueste Cloud-Version) • GitHub Enterprise (Version 3.7) ◦ Standardauthentifizierung ◦ OAuth • Rally (neueste Cloud-Version)
Coding	• Azure-Repositorys (Azure DevOps aktuelle Cloud-Version) • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1) • Bitbucket (ver 7.19.2 lokal) • GitHub (neueste Cloud-Version) • GitHub Enterprise (Version 3.7) ◦ Standardauthentifizierung ◦ OAuth • GitLab (Version 13.0.6 für lokale oder aktuelle Cloud-Version)
Orchestration	• Azure Pipelines (Azure DevOps aktuelle Cloud-Version) Unterstützte Aufträge: ◦ Agent-Auftrag ◦ Agentloser (Server-)Auftrag • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1) • Jenkins (Version 2.289.1) Unterstützte Aufträge:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tooltyp	Tools und die unterstützte Version
	◦ Freestyle-Projekt ◦ Ordner (Standard ist 3 Ebenen) ◦ Pipeline ◦ Pipeline mit mehreren Verzweigungen • GitLab (Version 13.0.6 für lokale oder aktuelle Cloud-Version) • GitHub (neueste Cloud-Version) • GitHub Enterprise (Version 3.7) ◦ Standardauthentifizierung ◦ OAuth • Argo CD (neueste Cloud-Version)
Repository-Artefakte	• JFrog (Version 7 für lokale oder aktuelle Cloud-Version) • Azure Artifacts (Azure DevOps aktuelle Cloud-Version) • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1)
Tests	Wenn ein Test als Teil der Pipeline-Ausführungen der folgenden unterstützten Orchestration-Pipelines ausgeführt wird, werden die Informationen in der Testzusammenfassung angezeigt • GitHub (neueste Cloud-Version) • GitHub Enterprise (Version 3.7) ◦ Standardauthentifizierung ◦ OAuth • GitLab (Version 13.0.6 für lokale oder aktuelle Cloud-Version) • Azure DevOps (neueste Cloud-Version) • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1) • Jenkins (Version 2.289.1)
Softwarequalität	SonarQube (ver 8.9.6 oder aktuelle Cloud-Version) unterstützt Prüfungen auf • Azure DevOps Pipelines (neueste Cloud-Version) • Azure DevOps Server (Version 2022.0.1) • Jenkins (ver 2.289.1) Pipelines
Funktionskennzeichnung	Split (neueste Cloud-Version)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tooltyp	Tools und die unterstützte Version
Sicherheit	• Veracode (neueste Cloud-Version) • Checkmarx One (Version 1.0.17) • Checkmarx SAST (Version 1.0.16)

Erweiterungen von Drittparteien

Verwenden Sie die Erweiterungen ServiceNow, um Ihre Pipeline in DevOps zu modellieren und die Verzweigungsanalyse für Tools wie SonarQubezu konfigurieren.

Für Anwendungen wie Jenkins oder Azure DevOpssind möglicherweise zusätzliche Erweiterungen erforderlich. Diese Erweiterungen werden verwendet, wenn ServiceNow DevOps nicht nur mit der nativen REST-API und Push-Benachrichtigungen integriert werden kann.

Jenkins Plugin für ServiceNow DevOps

Das Plugin Jenkins wird bereitgestellt, um die Change-Beschleunigung zu aktivieren, damit Ihr Orchestration-Tool kommunizieren und bestimmte Aspekte von Pipeline-Ausführungen von innerhalb von ServiceNow DevOpsaus steuern kann.

Installieren Sie das Plugin aus dem Jenkins-Marketplace. Navigieren Sie in Ihrer Jenkins-Instanz zu **„Jenkins verwalten > Systemkonfiguration > Plugins“**. Suchen Sie nach **dem ServiceNow DevOps-Plugin**, wählen Sie es aus, und wählen Sie dann **Installieren**aus.

ServiceNow DevOps für Azure DevOps

Verwenden Sie die **ServiceNow DevOps-** Erweiterung im Visual Studio Marketplace, wenn Sie Ihre Azure DevOps -Pipeline mit ServiceNow DevOpsintegrieren möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..

ServiceNow Anwenderdefinierte DevOps-Aktionen für GitHub-Aktionen

Verwenden Sie die anwenderdefinierten **ServiceNow DevOps-** Aktionen im GitHub-Marketplace, wenn Sie Ihre GitHub-Workflows mit ServiceNow DevOpsintegrieren möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter GitHub Actions-Konfigurationen.

Informationen zur Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Ihre -Toolkette finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Zugehörige Informationen

Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit

DevOps Dashboards

Verwenden Sie das Dashboard DevOps-Einblicke, um die Ergebnisse Ihres gesamten DevOps -Prozesses auszuwerten. Verwenden Sie die UI-Ansicht Pipeline DevOps, um Ihre Pipeline-Ausführungen visuell zu analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem die Toolkettenintegrationen DevOps und die Change-Richtlinien konfiguriert wurden, werden alle Daten verbunden, um Einblicke in den Prozess und die Geschwindigkeit von der Teamebene bis zur Unternehmensebene zu gewähren.

Überwachen Sie mit den Berichten DevOps-Einblicke die Vorteile der Pipeline-Modellierung und Change-Beschleunigung in Ihrer Umgebung.

- DevOps -Administratoren können den aktuellen Zustand des Systems überprüfen.
- DevOps App-Besitzer können die Entwicklungs- und Qualitätsmetriken nach App oder Team anzeigen.
- Führungskräfte und Change-Manager können die Geschwindigkeit von Changes nachverfolgen.

DevOps-Einblicke-Dashboard

Das Dashboard DevOps-Einblicke bietet eine flexible grafische Ansicht von Betriebs- und Geschäftsberichten.

DevOps -Manager, Change-Manager und Führungskräfte können dieses Dashboard verwenden, um die Gesamteffizienz und Leistung der Entwicklungsteams und -prozesse zu bestimmen.

- Überwachen Sie Aktivitäten, KPIs und Metriken mithilfe eines zentralen Dashboards.
- Verfolgen Sie die Leistung im Zeitverlauf mit ServiceNow Performance Analytics.
- Zeigen Sie eine Aufgliederung der Zahlen nach Anwendung, Repository, Service, Geschäfts-App, Arbeitselementtyp und Produkt im Zeitverlauf an.

Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-Einblicke Dashboard – Arbeitsbereich.

DevOps Dashboard „Systemintegrität“.

Mit dem Dashboard „Systemintegrität“ kann der -Administrator DevOps die allgemeine Integrität von Integrationen und den Konnektivitätsstatus sowie Trends eingehender Ereignisverarbeitungsdaten anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Dashboard „Systemintegrität“..

Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit

Erfahren Sie mehr über den Setup-Prozess für DevOps Change-Geschwindigkeit, der erforderlich ist, bevor Sie Integrationen mit Ihrer -Toolkette konfigurieren.

Die DevOps-Playbooks bieten eine aufgabenorientierte Ansicht und führen Sie durch die verschiedenen Schritte beim Einrichten Ihrer Anwendungen und Tools sowie beim Erkennen und Konfigurieren Ihrer Pipelines. Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbook Experiences . Wenn Sie die Next Experience-UI nicht aktiviert haben, können Sie die folgenden Aufgaben weiterhin über die klassische Anwenderoberfläche ausführen. Weitere Informationen zur Migration zur Next Experience-UI und zum Konfigurieren von Arbeitsbereichen finden Sie unter Next Experience-UI .

1. DevOps Change-Geschwindigkeit installieren.

2. Weisen Sie im -Arbeitsbereich Rollen und Aufgaben zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit DevOps Change-Geschwindigkeit installiert werden, sind in Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponentenaufgeführt.

3. Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount ein.

4. Onboarding für DevOps Change-Geschwindigkeit.

   Beginnen Sie, indem Sie Tools verbinden, Anwendungen erstellen und die Change-Erstellung automatisieren.

   - Integrieren Sie Ihre Drittanbietertools (Planen, Code, Orchestration, Test, Sicherheit und Artefakte) für die Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von End-to-End-Changes. Weitere Informationen finden Sie unter Tools von Drittanbietern integrieren, um Change-Ergebnisse zu ermöglichen.
   - Erstellen Sie Ihre DevOps-Anwendung, um ihren Lebenszyklus in ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeitnachzuverfolgen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen in DevOps Change-Geschwindigkeit.
   - Beschleunigen Sie Ihren DevOps-Change-Prozess mit DevOps Change-Geschwindigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen.

DevOps Change-Geschwindigkeit installieren

Installieren Sie die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit aus dem ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Wenn Sie DevOps Change-Geschwindigkeit zum ersten Mal in Ihrer Produktionsinstanz installieren, müssen Sie die folgenden erforderlichen Produkte aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich für die ServiceNow Store -Produkte an .

DevOps Change-Geschwindigkeit	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
Playbook-Experience	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
CMDB CI Class Models	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
Erweitertes Modell und Assetklassen	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
UR-Aufgabe	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Jira-Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
GitHub-Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Jenkins V2-Spoke	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Anwendung DevOps in einer Subprod-Instanz zu installieren, navigieren Sie auf der DevOps Change-Geschwindigkeit -App zur App ServiceNow Store, und wählen Sie **Installation anfordern**, um Ihre Anforderung zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Nicht installiert** aus, um eine Liste der für die Installation verfügbaren Anwendungen anzuzeigen.
3. Suchen Sie die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID (sn_devops_chgvlcty) suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise im Store ServiceNow anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
4. Wählen Sie **Installieren** aus.
5. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Wenn Sie Ihre Anwendung installieren, werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, sofern sie nicht bereits installiert sind.
6. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden aus**.
   Demodaten enthalten Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store App während der Installation nicht laden, können Sie sie später nicht laden.
7. Wählen Sie **Installieren** aus.
   Je nach Verbindung kann der Installationsvorgang fast eine Stunde oder länger dauern.

Ergebnisse

Durch die Installation von DevOps Change-Geschwindigkeit werden auch die abhängigen Anwendungen, Anwenderrollen, Tabellen, geplanten Aufgaben und andere Komponenten installiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponenten.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie im -Arbeitsbereich Rollen und Aufgaben zu.

Hinweis: Rollen, die mit DevOps Change-Geschwindigkeit installiert werden, sind in Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponentenaufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie im -Arbeitsbereich Rollen und Aufgaben zu

Weisen Sie Anwendern und Gruppen Rollen und Aufgaben zu, damit diese die erforderlichen DevOps-Aufgaben ausführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um das Onboarding von Benutzern und Gruppen durchzuführen:
   - Wählen Sie auf der Homepage im Widget „Accounts und Benutzer " **Rollen zuweisen** oder **Anwender zuweisen aus**.
   - Navigieren Sie im linken Navigationsbereich zu **Administration** > **Onboarding** und wählen Sie die Onboarding-Aufgabe aus.
3. Führen Sie das Onboarding von Anwendern und Gruppen durch, indem Sie ihnen Rollen und Aufgaben zuweisen.

Onboarding-Aufgabe	Schritte
Anwenderrollen zuweisen	**a.** Wählen Sie **Anwenderrollen**aus. **b.** Wählen Sie auf der Seite Anwenderrollen **die Option Rolle zuweisen**aus. **c.** Wählen Sie die Anwender aus, denen Sie eine bestimmte DevOps-Rolle zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie die DevOps-Rolle aus der Liste aus. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponenten. **e.** Wählen Sie **Fertig**.
Weisen Sie Gruppenrollen zu	**a.** Wählen Sie **Gruppenrollen**aus. **b.** Wählen Sie auf der Seite Gruppenrollen **die Option Rolle zuweisen**aus. **c.** Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine bestimmte DevOps-Rolle zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie die DevOps-Rolle aus der Liste aus. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponenten. **e.** Wenn Sie den untergeordneten Gruppen der ausgewählten Gruppe dieselbe Rolle zuweisen möchten, wählen Sie die Option **Ausgewählte Rolle an untergeordnete Gruppen zuweisen** aus. **f.** Wählen Sie **Fertig**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Aufgabe	Schritte
Weisen Sie Anwenderaufgaben zu	**a.** Wählen Sie **Benutzeraufgaben**aus. **b.** Wählen Sie auf der Seite „Benutzeraufgaben“ **Aufgabe zuweisen**aus. Wenn Sie sich die Aufgabe selbst zuweisen möchten, wählen Sie **Mir zuweisen**aus. **c.** Wählen Sie die Aufgabe aus der **Aufgabenliste** aus. Erstellen Sie beispielsweise eine Anwendung, oder verbinden Sie ein Tool. **d.** Wählen Sie den Anwender aus der Liste aus. In der Liste sind nur Benutzer verfügbar, die aufgrund ihrer Rollen die Aufgabe ausführen können. **e.** Geben Sie ein Fälligkeitsdatum ein, und fügen Sie bei Bedarf Ihre Kommentare für die Aufgabe hinzu. **f.** Wählen Sie **Fertig**.
Weisen Sie Gruppenaufgaben zu	**a.** Wählen Sie **Gruppenaufgaben**aus. **b.** Wählen Sie auf der Seite Gruppenaufgaben **die Option Aufgabe zuweisen**aus. Wenn Sie sich die Aufgabe selbst zuweisen möchten, wählen Sie **Mir zuweisen**aus. **c.** Wählen Sie die Aufgabe aus der **Aufgabenliste** aus. Erstellen Sie beispielsweise eine Anwendung, oder verbinden Sie ein Tool. **d.** Wählen Sie die Gruppe aus der Liste aus. In der Liste sind nur Gruppen verfügbar, deren Rollen es ihnen ermöglichen, die Aufgabe auszuführen. **e.** Geben Sie ein Fälligkeitsdatum ein, und fügen Sie bei Bedarf Ihre Kommentare für die Aufgabe hinzu. **f.** Wählen Sie **Fertig**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit

Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit

Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount ein, um die Integration mit Ihren Drittanbietertools zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Dieses Setup ist nur erforderlich, wenn DevOps Config installiert ist und für Rally und Split-Tool-Integrationen. Bei allen anderen -Toolintegrationen oder wenn Sie nur DevOps Change-Geschwindigkeitverwenden, können Sie dieses Verfahren überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

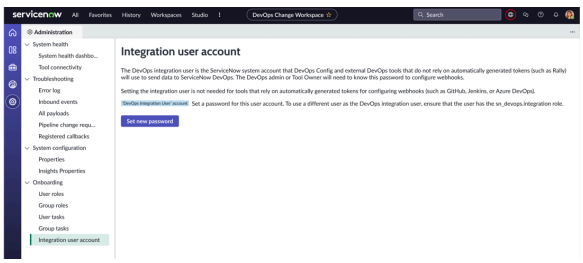
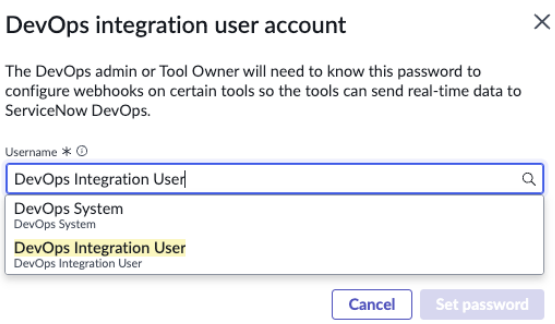
Dies ist ein einmaliges Setup. Sie können das Passwort des Integrationsbenutzers entweder mit dem Arbeitsbereich oder auf der klassischen Anwenderoberfläche festlegen.

Der Integrationsbenutzer DevOps ist der Systembenutzer ServiceNow, den Ihre Drittanbieter-Orchestration-Tools zum Senden von Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitverwenden.

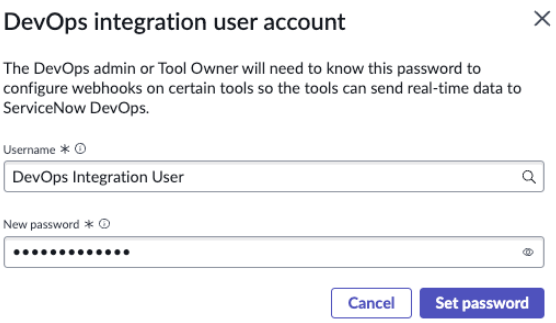
Die standardmäßigen Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers gelten für alle Tools. Wenn Sie jedoch separate Anmeldeinformationen für den Integrationsanwender pro Toolverbindung einrichten möchten, können Sie auf die gleiche Weise vorgehen, müssen jedoch sicherstellen, dass dem Anwenderaccount die Rolle „sn_devops.integration“ zugewiesen ist.

Prozedur

Legen Sie das Passwort des Integrationsanwenders auf eine der folgenden Arten fest.

Option	Schritte
Arbeitsbereich wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich**. **b.** Wählen Sie auf der Homepage im Widget Accounts und Benutzer **die Option Systemaccounts einrichten aus**. Sie werden zu **Administration > Systemaccounts einrichten**weitergeleitet. **c.** Wählen Sie im Abschnitt DevOps integrationsbenutzeraccount **die Option Neues Passwort festlegen**aus.  **d.** Standardmäßig ist der Integrationsbenutzer DevOps ausgewählt. Sie können auch einen anderen Anwender aus der Liste auswählen.  **Hinweis:** Im Feld **Anwendername** werden nur die Anwender aufgelistet, die über die Rolle sn_devops.integration verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	e. Geben Sie ein Passwort für den Benutzer ein, und wählen Sie **Passwort festlegen**aus. 
Klassische UI wird verwendet	Legen Sie ein Passwort für den Integrationsbenutzer DevOps fest, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**. Weitere Informationen finden Sie unter Passwort für einen Benutzer festlegen .

Nächste Maßnahme

- Onboarding von zu DevOps Change-Geschwindigkeit mit Arbeitsbereich
- Beginnen Sie mit der Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Onboarding von zu DevOps Change-Geschwindigkeit mit Arbeitsbereich

Nach der Installation von DevOps Change-Geschwindigkeitkönnen Sie die Integration mit Ihrer DevOps -Toolkette durchführen und Change-Anforderungen direkt über DevOps Change Arbeitsbereichautomatisieren.

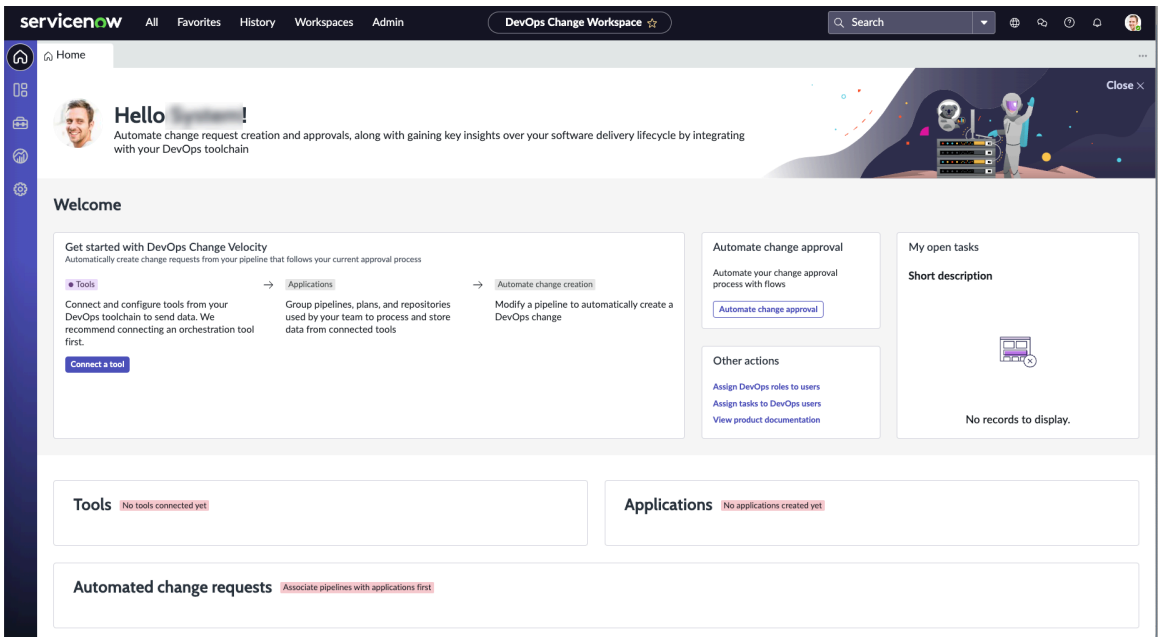
Sie können als DevOps -Administrator, Tool-Besitzer oder App-Besitzer einarbeiten.

Onboarding als DevOps -Administrator

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie auf der Homepage im Leitfaden Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit**die Option Tool verbinden**aus.



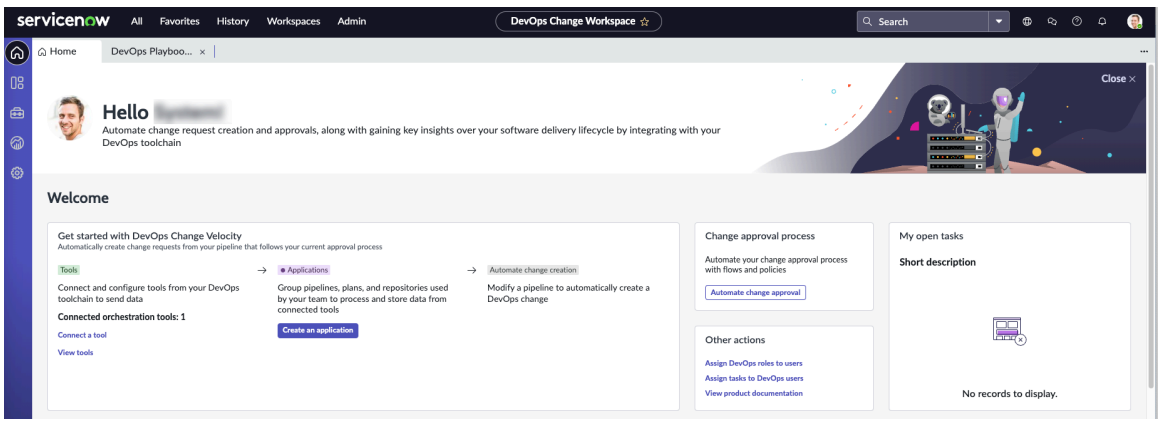
Hinweis: Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, verbinden Sie Ihr Orchestration-Tool.

2. Stellen Sie mithilfe der Aktivität „Playbook verbinden“ eine Verbindung zu Ihren DevOps -Tools her.

   Weitere Informationen zum Herstellen einer Verbindung mit einem Tool finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

3. Wählen Sie **Anwendung erstellen aus**, um eine Anwendung zu erstellen und ihr Objekte zuzuordnen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich.



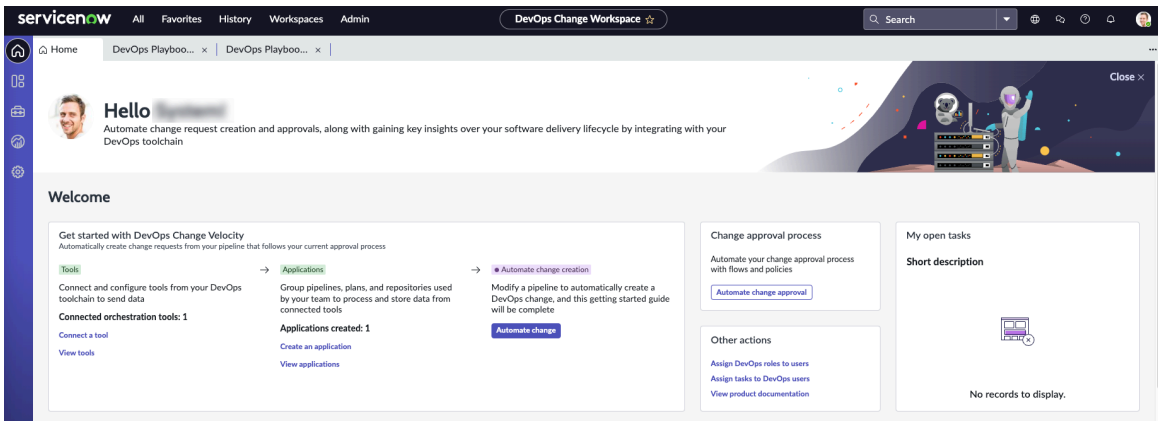
4. Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, verbinden Sie Ihr Orchestration-Tool, und ordnen Sie die Pipelines Ihrer Anwendung zu.

   Weitere Informationen zum Zuordnen von Pipelines finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

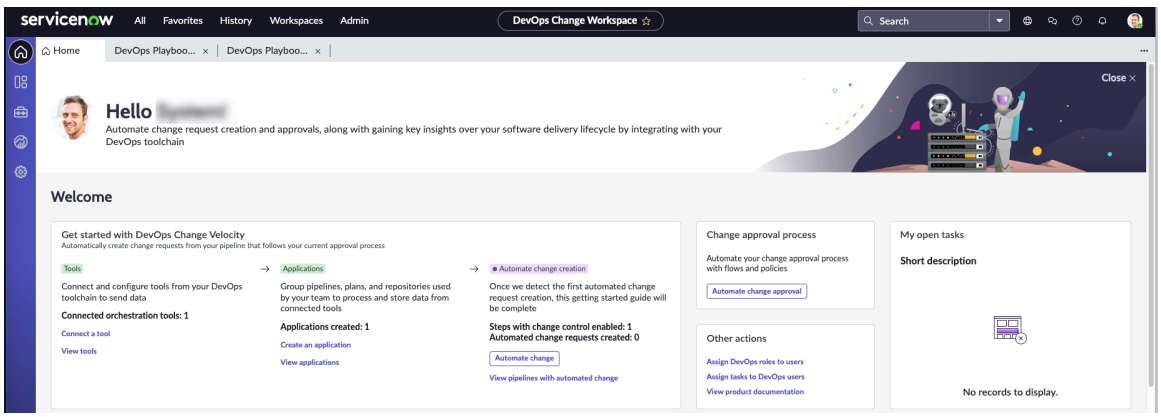
5. Wählen Sie **Change automatisieren** aus, um eine automatisierte Change-Anforderung zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen automatisierter Change-Anforderungen finden Sie unter Automatisieren Sie die Erstellung von DevOps-Change-Anforderungen.

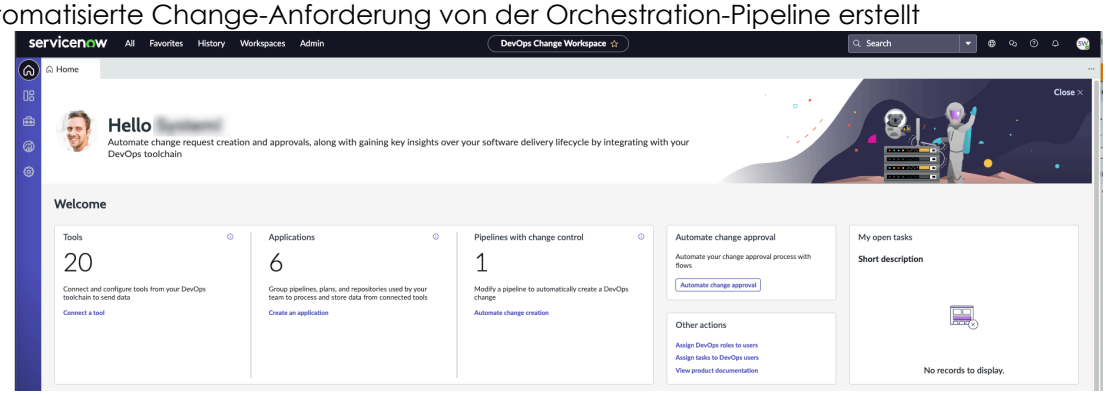


6. Ändern Sie Ihre Orchestration-Pipeline, um die Change-Steuerung zu aktivieren.

   Sie können die Pipeline ausführen, um zu überprüfen, ob Change-Anforderungen automatisch erstellt werden.



Der Leitfaden für die ersten Schritte wird als abgeschlossen markiert, wenn die erste automatisierte Change-Anforderung von der Orchestration-Pipeline erstellt wird.

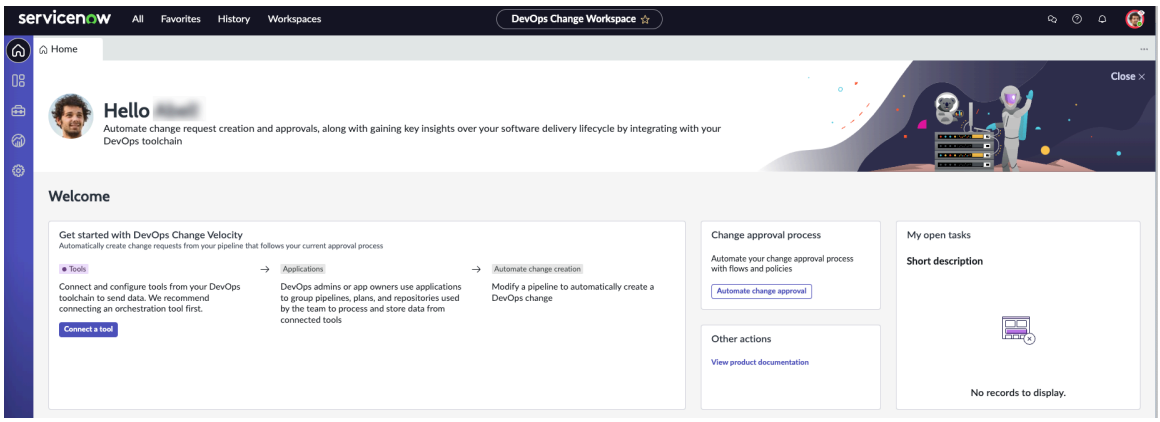


Onboarding als -Tool-Besitzer

Erforderliche Rolle: sn_devops.tool_owner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie auf der Homepage im Leitfaden Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit**die Option Tool verbinden**aus.



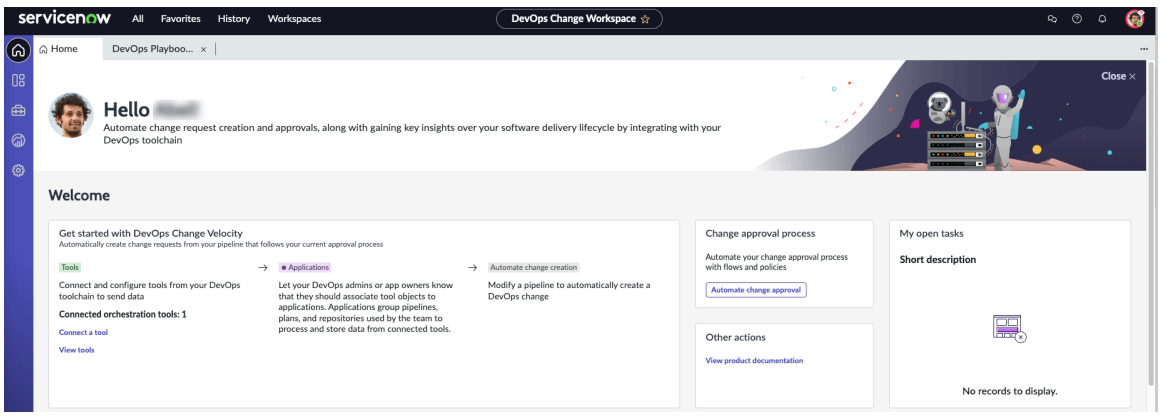
Hinweis: Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, verbinden Sie Ihr Orchestration-Tool.

2. Stellen Sie mithilfe der Aktivität „Playbook verbinden“ eine Verbindung zu Ihren DevOps -Tools her.

   Weitere Informationen zum Herstellen einer Verbindung mit einem Tool finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

3. Wenn keine Anwendung erstellt wurde, bitten Sie Ihren DevOps -Administrator oder App-Besitzer, eine Anwendung zu erstellen und ihr Objekte zuzuordnen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich.



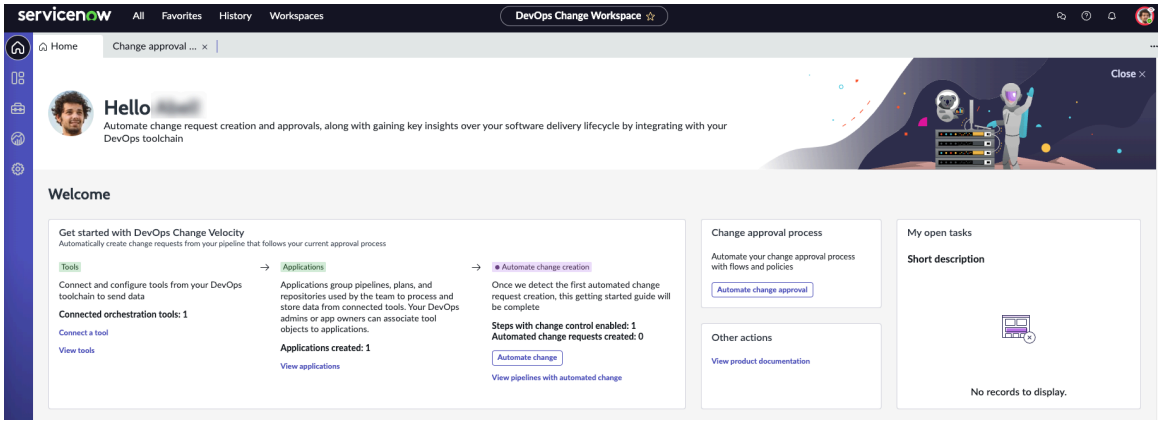
4. Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, verbinden Sie Ihr Orchestration-Tool, und ordnen Sie die Pipelines Ihrer Anwendung zu.

   Weitere Informationen zum Zuordnen von Pipelines finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

5. Wählen Sie **Change automatisieren** aus, um eine automatisierte Change-Anforderung zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen automatisierter Change-Anforderungen finden Sie unter Automatisieren Sie die Erstellung von DevOps-Change-Anforderungen.

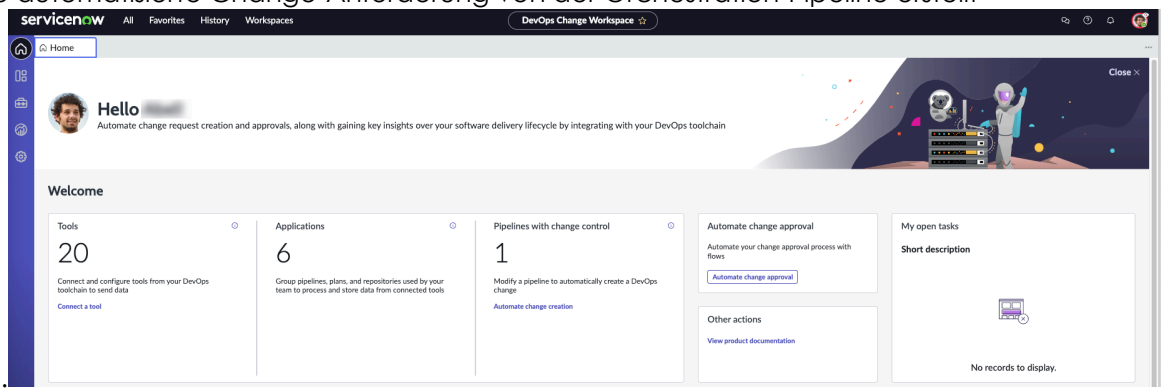
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Ändern Sie Ihre Orchestration-Pipeline, um die Change-Steuerung zu aktivieren.

   Sie können die Pipeline ausführen, um zu überprüfen, ob Change-Anforderungen automatisch erstellt werden.

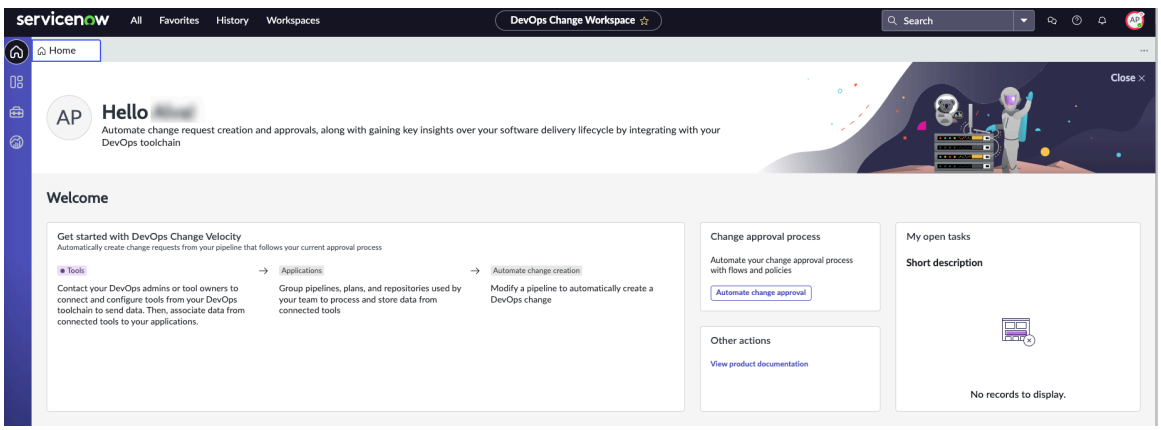
Der Leitfaden für die ersten Schritte wird als abgeschlossen markiert, wenn die erste automatisierte Change-Anforderung von der Orchestration-Pipeline erstellt wird.



Onboarding als App-Besitzer

Erforderliche Rolle: sn_devops.app_owner.

1. Bitten Sie Ihren DevOps -Administrator oder Toolbesitzer, eine Verbindung zu Ihren DevOps -Tools herzustellen.

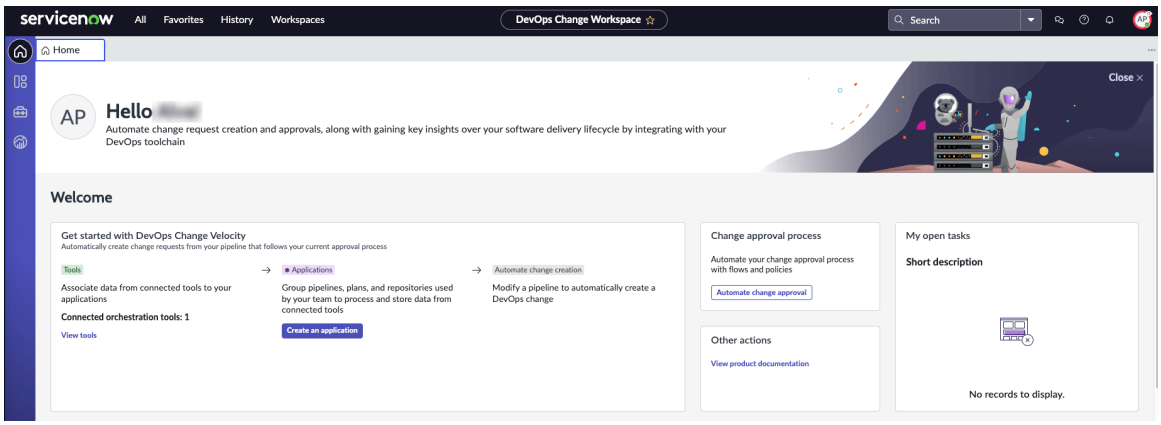


Hinweis: Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, verbinden Sie Ihr Orchestration-Tool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie **Anwendung erstellen aus**, um eine Anwendung zu erstellen und ihr Objekte zuzuordnen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich.

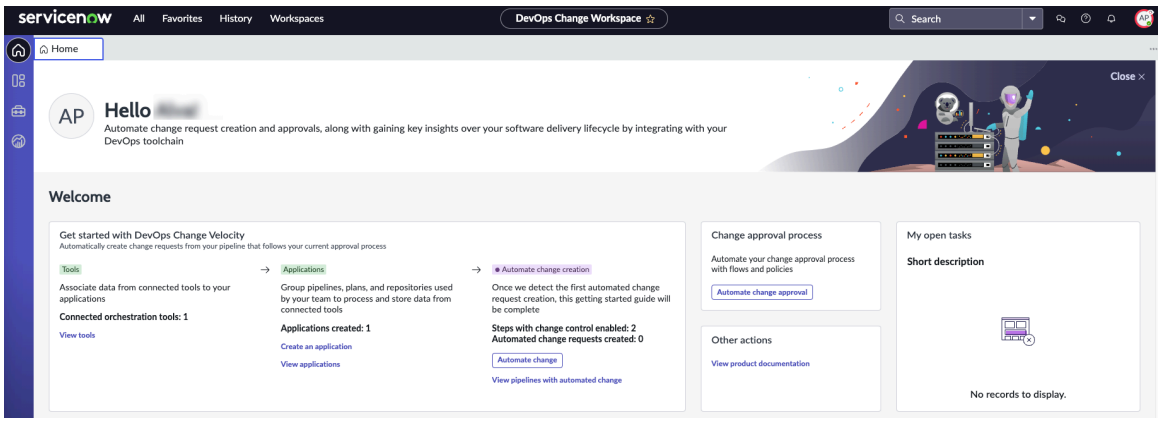


3. Um Change-Anforderungen für Pipelines zu automatisieren, bitten Sie Ihren DevOps -Administrator oder Toolbesitzer, eine Verbindung zu Ihrem Orchestration-Tool herzustellen.
4. Ordnen Sie die Pipelines, für die Sie Change-Anforderungen automatisieren möchten, Ihrer Anwendung zu.

   Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

5. Wählen Sie **Change automatisieren** aus, um eine automatisierte Change-Anforderung zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen automatisierter Change-Anforderungen finden Sie unter Automatisieren Sie die Erstellung von DevOps-Change-Anforderungen.

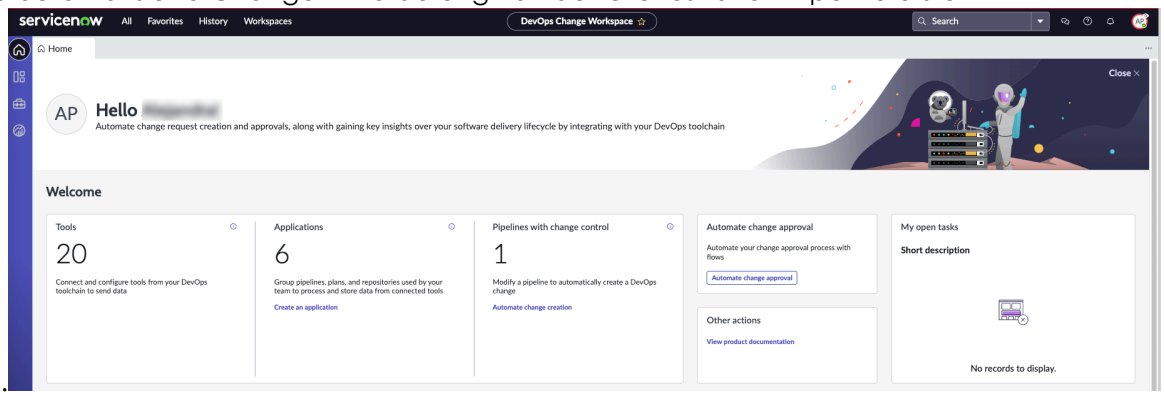


6. Ändern Sie Ihre Orchestration-Pipeline, um die Change-Steuerung zu aktivieren.

   Sie können die Pipeline ausführen, um zu überprüfen, ob Change-Anforderungen automatisch erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Leitfaden für die ersten Schritte wird als abgeschlossen markiert, wenn die erste automatisierte Change-Anforderung von der Orchestration-Pipeline erstellt wird.



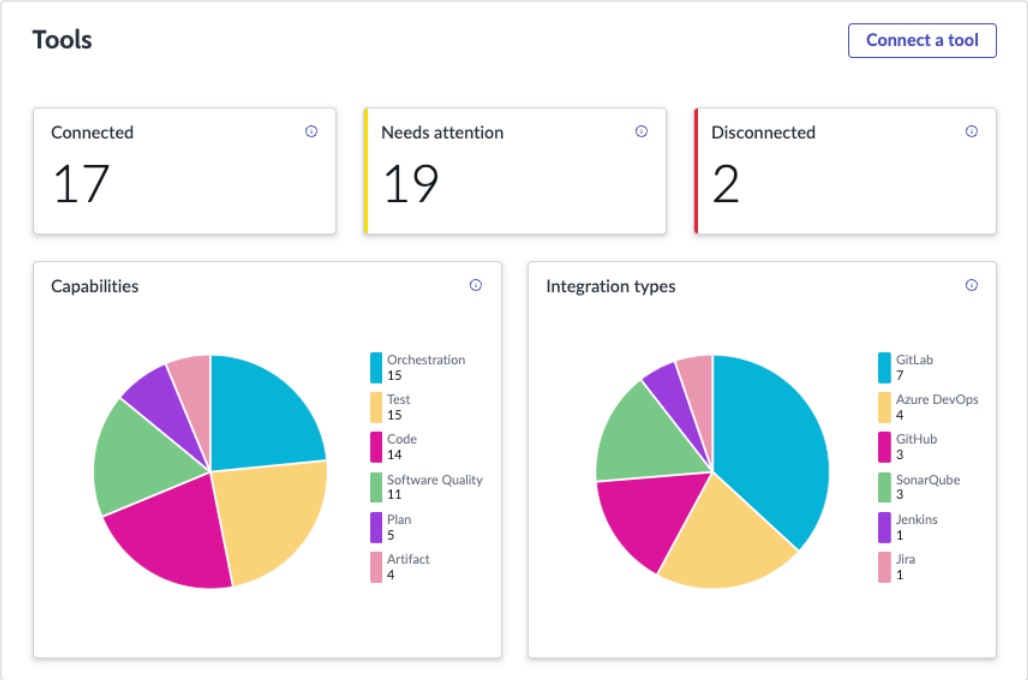
Arbeitsbereich Widgets

Tools-Widget

Das Widget „Tools“ bietet einen Überblick über Ihre verbundenen Tools mit den folgenden Details:

- Anzahl der Tools, die sich im Status „Verbunden“ befinden. Sie können die Karte auswählen, um die Liste der verbundenen Tools anzuzeigen.
- Anzahl der Tools, die überprüft werden müssen. Sie können die Karte wählen, um die Liste der nicht konfigurierten Tools anzuzeigen.
- Anzahl der Tools, die sich im Status „Getrennt“ befinden. Sie können die Karte auswählen, um die Liste der nicht verbundenen Tools anzuzeigen.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Fähigkeiten. Sie können eine Fähigkeit auswählen, um die Liste der Tools anzuzeigen, die für diese Fähigkeit erstellt wurden.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Tooltypen. Sie können einen Integrationstyp auswählen, um die Liste der für diesen bestimmten Tooltyp erstellten Toolverbindungen anzuzeigen.
- DevOps -Administratoren und Toolbesitzer können über das Widget eine Verbindung zu einem -Tool herstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

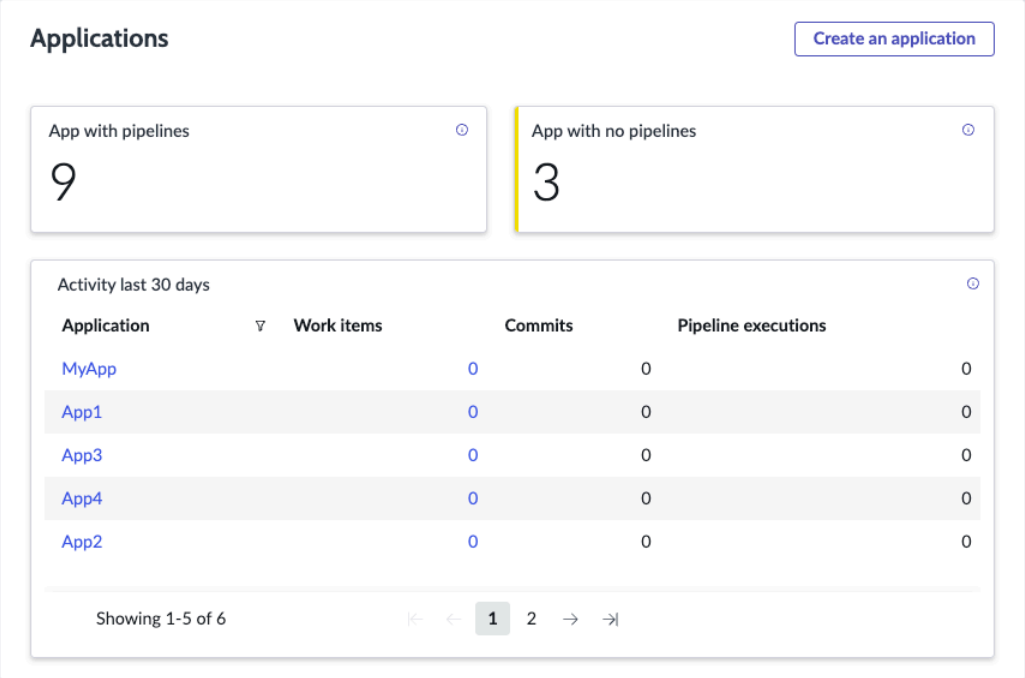


Anwendungs-Widget

Das Widget „Anwendungen“ bietet einen Überblick über Ihre Anwendungen mit den folgenden Details:

- Anzahl der Anwendungen mit mindestens einer zugeordneten Pipeline. Sie können die Karte wählen, um die Liste der Apps mit Pipelines anzuzeigen.
- Anzahl der ohne Pipelines. Sie können die Karte wählen, um die Liste der Apps ohne Pipelines anzuzeigen.
- Anzahl der Arbeitselemente, Commits und Pipelineausführungen aus allen Anwendungen in den letzten 30 Tagen. Sie können die Karte wählen, um die Liste der nicht verbundenen Tools anzuzeigen.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Fähigkeiten. Sie können eine Fähigkeit auswählen, um die Liste der Tools anzuzeigen, die für diese Fähigkeit erstellt wurden.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Tooltypen. Sie können einen Integrationstyp auswählen, um die Liste der für diesen bestimmten Tooltyp erstellten Toolverbindungen anzuzeigen.
- DevOps -Administratoren und -App-Besitzer haben die Möglichkeit, eine -Anwendung aus dem -Widget zu erstellen.

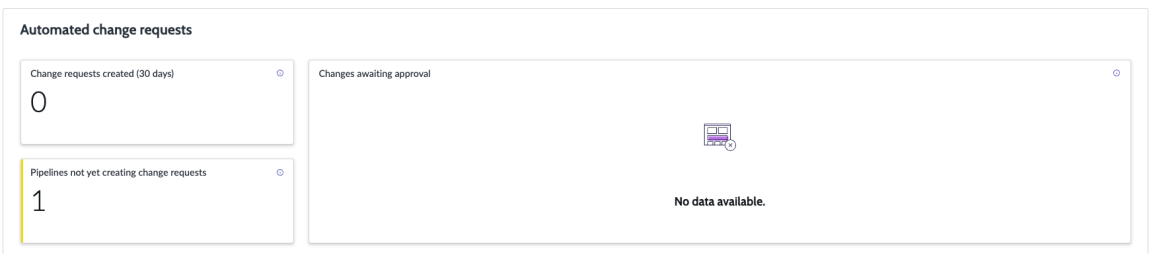
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Widget für automatisierte Change-Anforderungen

Das Widget „Anwendungen“ bietet einen Überblick über Ihre Anwendungen mit den folgenden Details:

- Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Change-Anforderungen. Sie können die Karte auswählen, um die Liste der Change-Anforderungen anzuzeigen.
- Anzahl der Change-Anforderungen, deren Genehmigung in den letzten 30 Tagen ausstand.
- Anzahl der Pipelines mit aktivierter Change-Steuerung, bei denen jedoch nicht automatisch eine Change-Anforderung erstellt wurde.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Fähigkeiten. Sie können eine Fähigkeit auswählen, um die Liste der Tools anzuzeigen, die für diese Fähigkeit erstellt wurden.
- Anzahl der Tools, gruppiert nach ihren Tooltypen. Sie können einen Integrationstyp auswählen, um die Liste der für diesen bestimmten Tooltyp erstellten Toolverbindungen anzuzeigen.



Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools

Integrieren Sie Ihre Tools für Orchestration, Planung, Codierung, Artefakte, Softwarequalität und Sicherheit mit DevOps Change-Geschwindigkeit, um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von End-to-End-Changes zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen mindestens ein Planungs-, ein Codierungs- und ein Orchestration-Tool einbinden, um Change-Ergebnisse zu ermöglichen.

Verwenden Sie den Arbeitsbereich für das Onboarding von Tools für eine geführte Experience. Alternativ können Sie die Umgebungs-Experience Servicekatalog oder die klassische Umgebung verwenden.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Azure DevOps

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer -Instanz Azure DevOps her, um Tafeln, Repositorys und Pipelines zu erkennen und so die Automatisierung und Rückverfolgbarkeit von Changes zu ermöglichen.

Übersicht über die Azure DevOps-Integration

Die folgenden Azure DevOps -Tools werden unterstützt:

- Azure Boards (Planung)
- Azure-Repositorys (Codierung)
- Azure Pipelines (Orchestrierung)
  - Build-Pipelines (CI) – Aufträge mit und ohne Agent (Server).
  - Release-Pipelines (CD)

Erfassen Sie Tags aus Commits des Codierungstools Azure DevOps aus.

Jenkins unterstützt auch Testfunktionen mit JUnit. Mit der Test-Tool-Integration können Sie Testergebnisse in DevOps Change-Geschwindigkeit für Azure DevOps Einheiten-, Funktions- und Leistungstests anzeigen.

Erweiterung: Azure DevOps

Sie können die **ServiceNow DevOps-** Erweiterung für Azure DevOps im Visual Studio Marketplace verwenden, um Ihre Azure-Pipeline mit DevOps Change-Geschwindigkeitzu integrieren.

Die **ServiceNow DevOps-** Erweiterung enthält:

- ServiceNow DevOps Serviceverbindung
- ServiceNow DevOps Release-Gate
- Benutzerdefinierte Aufgaben für Azure Build (CI)-Pipeline-Agents und Serveraufträge
- ServiceNow DevOps Build-Sonar-Registrierung (für Build-Pipelines)
- ServiceNow DevOps Release-Sonar-Registrierungsaufgabe (für Release-Pipelines)

Massen-Commits in Azure DevOps

Große Commits werden mit Azure DevOpsunterstützt.

Um große Commits zu unterstützen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie das Plugin ServiceNow „ IntegrationHub Action Template – Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Um eine optimale Leistung zu erzielen, deaktivieren Sie die Flow-Protokollierung, indem Sie die Eigenschaft Flow Designer *com.snc.process_flow.reporting.level* auf **Aus**festlegen.
- Für die Einstellungen für MID-Server lesen Sie den Abschnitt MID-Server-Unterstützung für Datenstromaktionen .

Der Datenstrom Azure DevOps kann derzeit bis zu 8000–9000 Commits pro Code-Push verarbeiten. Die Anzahl der für eine Aufgabenausführung aufgeführten Run Commits ist auf 200 beschränkt.

Erste Schritte

Sie können auf Organisationsebene oder auf Ebene einzelner Projekte eine Verbindung zu Azure DevOps herstellen.

Es wird empfohlen, eine Verbindung auf Organisationsebene herzustellen, da dadurch mehrere Projekte gleichzeitig mit einem Satz von Anmeldeinformationen erkannt werden können. Dies erleichtert das gleichzeitige Erkennen mehrerer Projekte und das Aktualisieren von Anmeldeinformationen.

Herstellen einer Verbindung auf Projektebene, wenn Sie den Zugriff auf das Projekt auf eine bestimmte Gruppe von Benutzern beschränken möchten. Da sich die Zugriffssteuerungen für DevOps-Gruppen auf Toolebene befinden, müssen Sie zum Einschränken des Zugriffs auf ein Projekt eine Azure DevOps-Toolverbindung für dieses Projekt erstellen.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Azure DevOpsvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding Azure DevOps von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Azure DevOps her, um Daten für Planung, Codierung, Orchestration, Artefakte und Softwarequalitätsfunktionen zu sammeln.

Azure DevOps wird mit DevOps Change-Geschwindigkeitsmodellierung und Azure-Pipeline in DevOps verbunden

Sie können auf Ebene Ihrer Organisation oder auf Ebene einzelner Projekte eine Verbindung zu Azure DevOps (ADO) herstellen. Wenn Sie eine Verbindung auf Projektebene herstellen, müssen Sie den Verbindungsprozess für jedes Projekt in Ihrer Organisation wiederholen. Nachdem Sie eine Verbindung zu einer Instanz des Tools hergestellt haben, können Sie zusätzliche Einstellungen konfigurieren, die DevOps den Import von Pipelines, Aufgabenausführungsdatensätzen und Schrittausführungsdatensätzen ermöglichen.

Wenn Sie Webhooks in der Instanz Azure DevOps zum Senden von Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitkonfigurieren, verwendet Azure DevOps standardmäßig die Tokenauthentifizierung für den Integrationsbenutzer. Die DevOps Change-Geschwindigkeit APIs werden mithilfe der Tokenauthentifizierung aufgerufen, und Sie müssen bei der Konfiguration nicht den Anwendernamen und das Passwort für die Integration eingeben. Wenn der Anwender „devops.system“ in Ihrer ServiceNow-Instanz nicht verfügbar ist, müssen Sie die Eigenschaft **Zu diesem Anwender wechseln festlegen, nachdem die tokenbasierte Authentifizierung erfolgreich war**. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften. Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur in den folgenden Szenarien erforderlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn DevOps Config installiert ist, werden DevOps Config-APIs mit der Standardauthentifizierung aufgerufen.
- Wenn Sie die Azure Invoke REST API-Serviceverbindung verwenden. In diesem Fall müssen Sie die Eigenschaft *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* aktivieren.

Hinweis: DevOps Change-Geschwindigkeit verwendet den Begriff „Instanz“, um sich auf ein bestimmtes Vorkommen eines Tools zu beziehen. Azure DevOps verwendet stattdessen den Begriff „Projekt“.

Eine Organisation verbinden

Stellen Sie eine Verbindung her, und konfigurieren Sie Ihre Instanz Azure DevOps direkt auf der Organisationsebene von Azure DevOps. Alle Projekte innerhalb der Organisation können erkannt werden, und Sie können mehrere Projekte innerhalb der Organisation konfigurieren. Sie können das Tool auf Organisationsebene verwalten.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

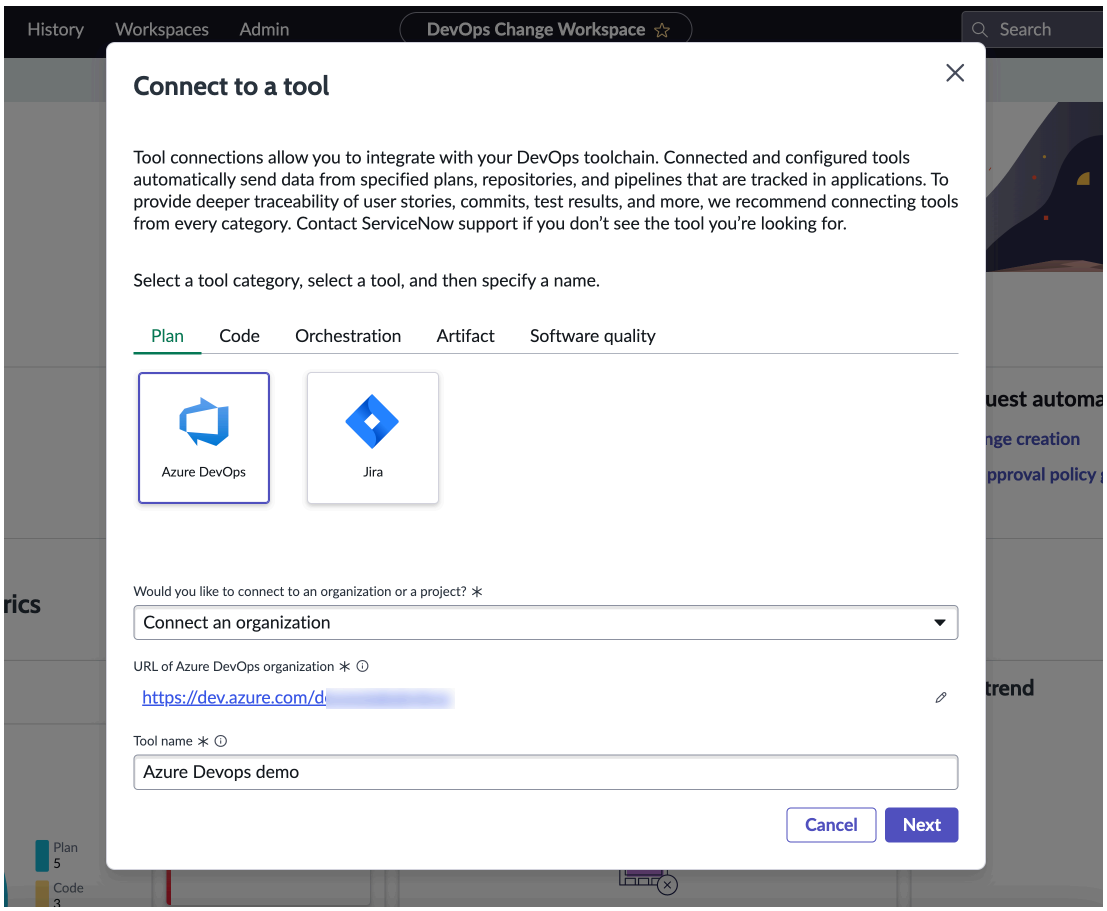
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Azure DevOpsmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen aus der entsprechenden Kategorie (Orchestrierung, Plan, Code, Artefakt oder Softwarequalität) Azure DevOps aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen aus der entsprechenden Kategorie (Orchestrierung, Plan, Code, Artefakt oder Softwarequalität) Azure DevOps aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus (Orchestrierung, Planung, Codierung, Artefakt oder Softwarequalität). **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element „Mit einem Tool verbinden“ die **Option Azure DevOps**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pipelines, Pläne oder Repositorys erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im modalen Element Mit einem Tool verbinden die Verbindungsdetails ein.
   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Organisation verbinden** aus.
   b. Geben Sie die URL Azure DevOps für die Organisation ein.
   c. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.
   d. Wählen Sie **Weiter**.

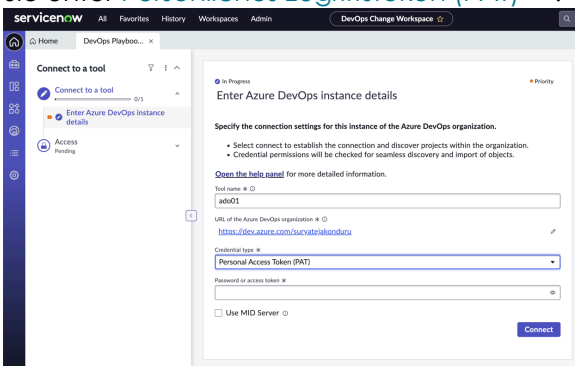


Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

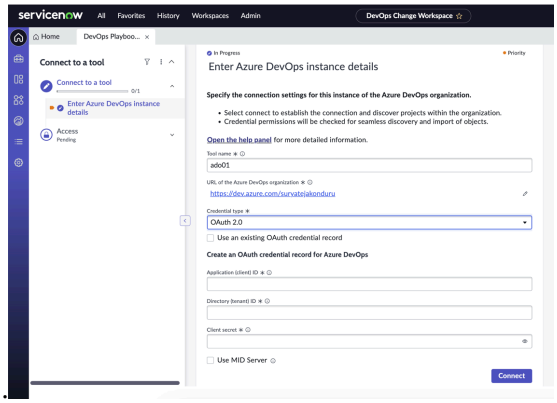
3. Wählen Sie im Abschnitt „Azure DevOps-Instanzdetails eingeben“ im Feld **Anmeldeinformationstyp** einen der folgenden Werte aus.

Option	Bezeichnung
Persönliches Zugriffstoken	Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Informationen zum Erstellen eines PAT finden Sie unter Persönliches Zugriffstoken (PAT) . 
OAuth 2.0	Voraussetzungen: ◦ Erstellen Sie einen Mandanten in Micro-softMicrosoft Azure Event Hubs Entra ◦ Fügen Sie dem Mandanten in Microsoft-Microsoft Azure Event Hubs Entra einen Anwender hinzu ◦ Erstellt eine Organisation im Azure-Portal ◦ Erstellen Sie eine Azure DevOps -App ◦ Registrieren Sie Azure DevOps als OA-uth-Anbieter ◦ Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organi-sations- und Projektebene ◦ Erstellen Sie einen Anmeldeinformations-datensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab **Einen vorhandenen OAuth-Anmeldeinfor-mations-Datensatz verwenden** **a.** Wählen Sie die Option **Vorhandenen OA-uth-Anmeldeinformationsdatensatz ver-wenden** aus. **b.** Wählen Sie einen Wert im Feld **An-meldeinformationen** aus. **Erstellen Sie einen neuen Anmeldeinformati-onsdatensatz** **a.** Deaktivieren Sie die Option **Vorhande-nen OAuth-Anmeldeinformationsdaten-satz verwenden**. **b.** Geben Sie im Feld **Anwendungs-ID (Cli-ent) die Anwendungs-ID** Ihrer Azure-An-wendung (verfügbar im Abschnitt Über-sicht Ihrer Azure-Anwendungsregistrierung in Azure) ein. **c.** Geben Sie die Verzeichnis-ID Ihrer Azu-re-Anwendung (verfügbar im Abschnitt Übersicht Ihrer Azure-Anwendungsregis-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	trierung in Azure) im Feld **Verzeichnis-ID (Mandant)** ein. **d.** Geben Sie den geheimen Clientschlüssel Ihrer Azure-Anwendung (verfügbar im Abschnitt „Zertifikate und Geheimnisse Ihrer Azure-Anwendungsregistrierung“ in Azure) in das Feld **Geheimer Clientschlüssel** ein. 

4. Wenn Ihre -Toolinstanz an MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die Details ein.

   Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

5. Wählen Sie **Verbinden**.

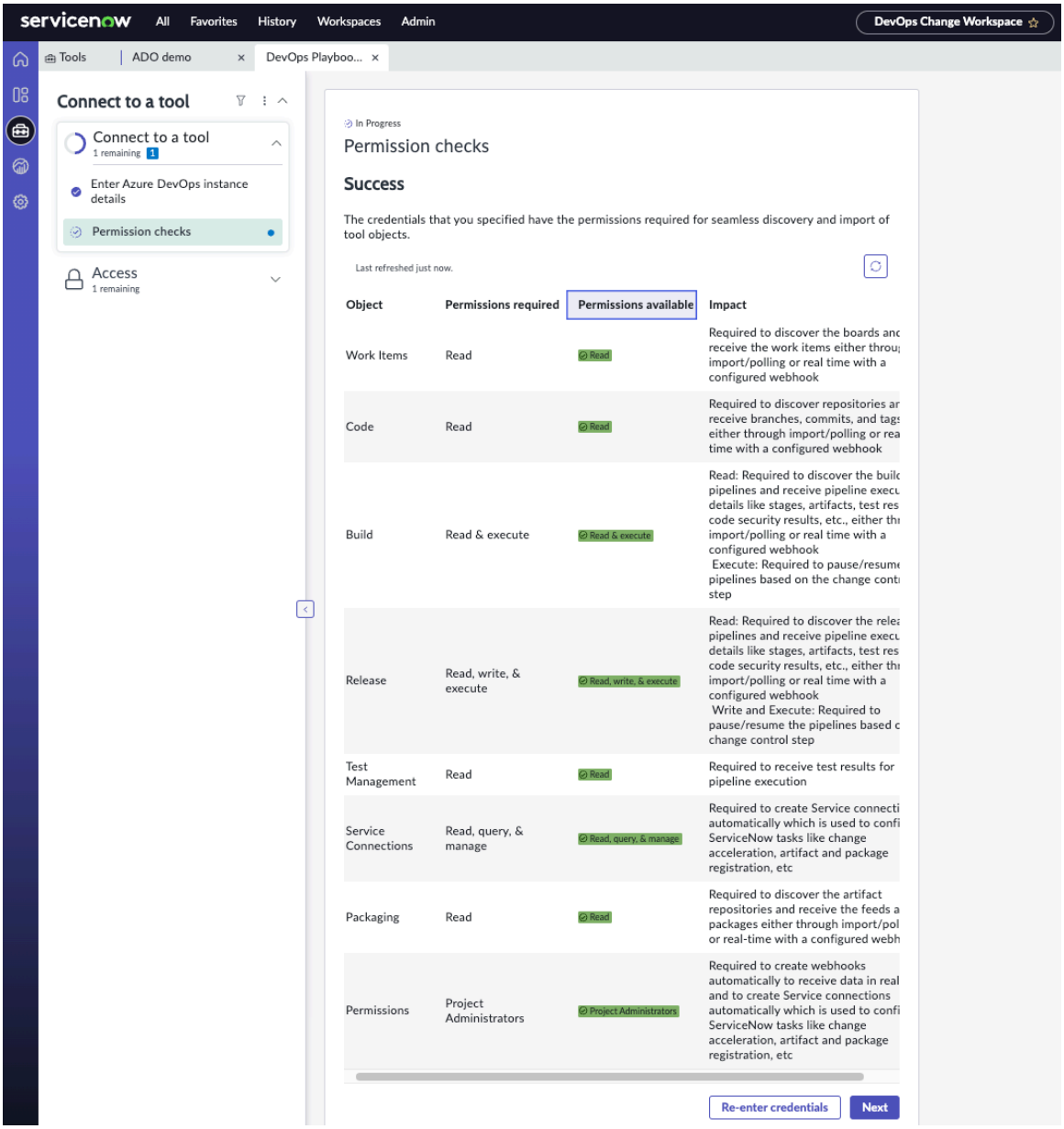
6. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
   Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Azure DevOps-Berechtigungen in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

   Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.

   Hinweis: Beim Onboarding einer Organisation muss der Besitzer der PAT für **die Projektadministratorberechtigung** Mitglied der **Projektsammlungsadministratorgruppe** der Organisation sein.

   Sie benötigen die Projektadministratorberechtigung nur für das Onboarding des Tools. Sobald das Onboarding des Tools erfolgreich war, können Sie die Berechtigung Projektadministrator in PAT deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

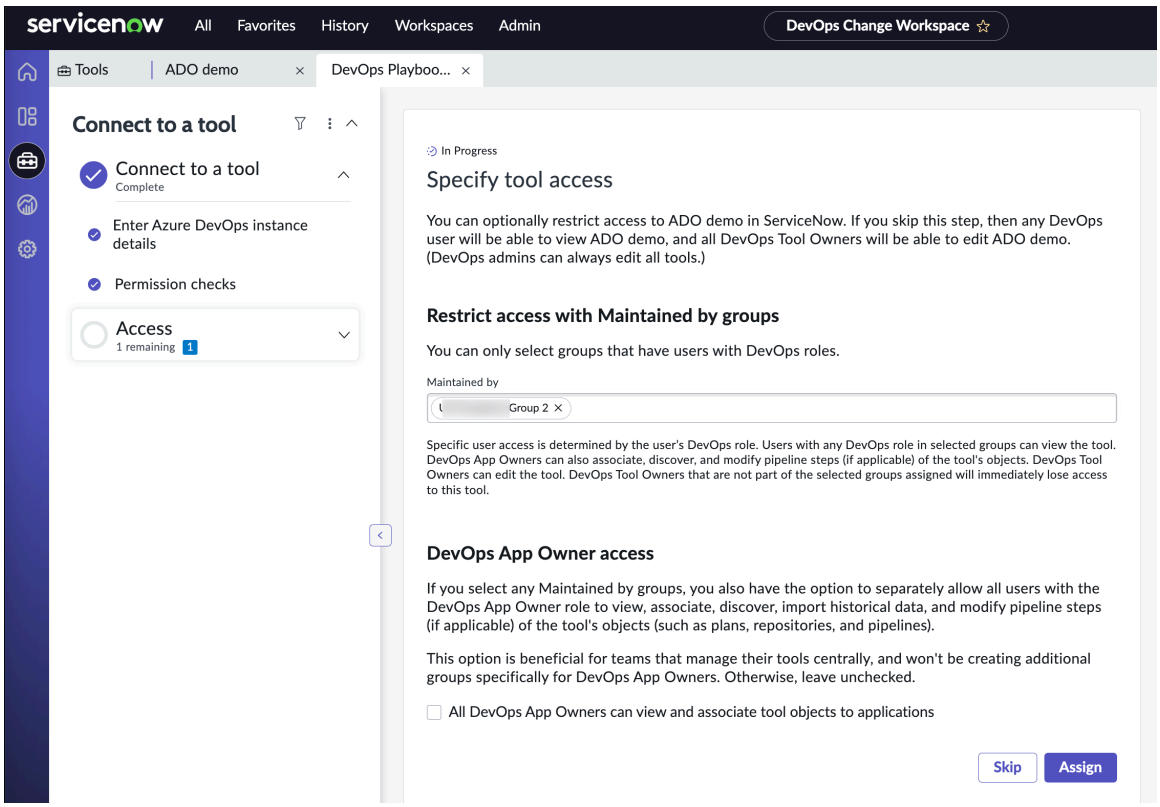
- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle DevOps-App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl verfügbar.
Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



8. Installieren Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps in Ihrer Instanz Azure DevOps.

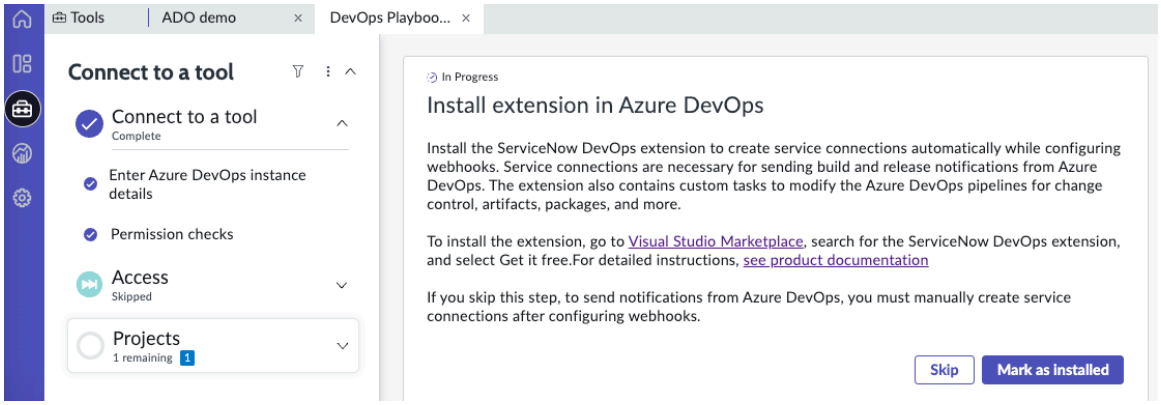
Mit der Erweiterung ServiceNow DevOps werden beim Konfigurieren von Webhooks automatisch Serviceverbindungen erstellt. Serviceverbindungen sind zum Senden von Build- und Release-Benachrichtigungen von Azure DevOpserforderlich. Die -Erweiterung enthält auch anwenderdefinierte Aufgaben zum Ändern der Azure DevOps -Pipelines für Change-Steuerung, Artefakte und Pakete.

Weitere Informationen zur Erweiterung finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..

Hinweis: Wenn Sie diesen Schritt überspringen, müssen Sie zum Senden von Benachrichtigungen von Azure DevOps nach der Konfiguration von Webhooks manuell Serviceverbindungen erstellen.

Wählen Sie nach der Installation der Erweiterung **Als installiert markiert aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Konfigurieren Sie Webhooks automatisch in Ihrer Instanz Azure DevOps, um Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden.

   Senden Sie Daten entweder durch nächtliche Abfrage oder konfigurieren Sie Webhooks zum Senden von Echtzeitdaten.

   - Webhooks: Aktivieren Sie Echtzeitbenachrichtigungen für Ihre Pipelineausführungen. Echtzeitbenachrichtigungen sind ideal, um aktuelle Informationen zu erhalten, insbesondere für die Automatisierung von Change-Anforderungen.

     Um Webhooks zu verwenden, wählen Sie **Konfigurieren aus.**

   - Nächtliche Abfrage: Wenn Sie jetzt nicht konfigurieren, können Sie die nächtliche Abfrage später aktivieren, um Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie die Eigenschaft *Enable Polling* auf **Ja**festlegen.

   a. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort für die Integration DevOps ein.

   Informationen zum Erstellen des Integrationsbenutzers DevOps und des Passworts finden Sie unter Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit.

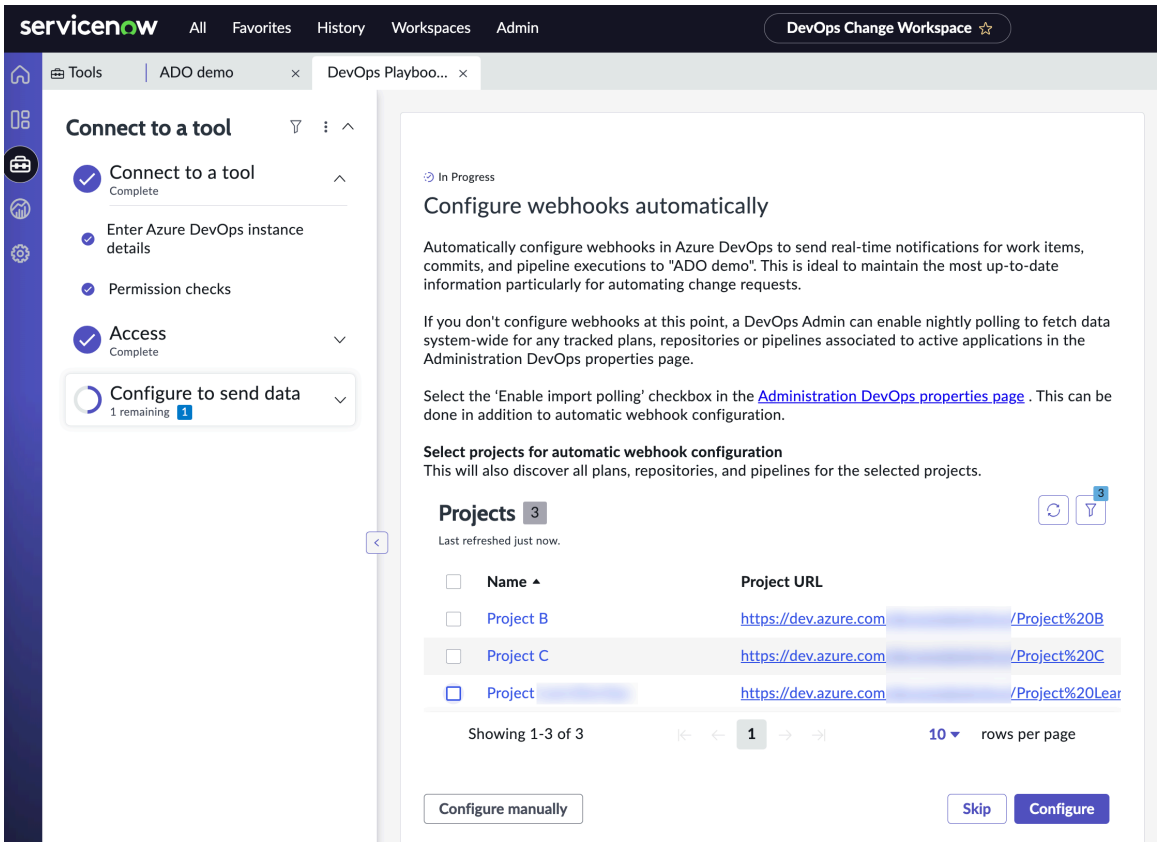
   Hinweis:

   - Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* aktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.
   - Wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für die Azure DevOps-Eigenschaft aktiviert ist, können Sie das Token nur über die Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs neu generieren (automatische Konfiguration mit neuem Token). Dadurch wird das Passwort des Integrationsbenutzers aktualisiert. Wenn DevOps Config nicht installiert ist, kann das Token sowohl über den -Arbeitsbereich als auch über die klassische Anwenderoberfläche für die tokenbasierte Authentifizierung neu generiert werden. Generieren Sie Ihr Token regelmäßig neu, um die Sicherheit zu erhöhen.

   b. Wählen Sie die Projekte aus, für die Sie Webhooks konfigurieren möchten.

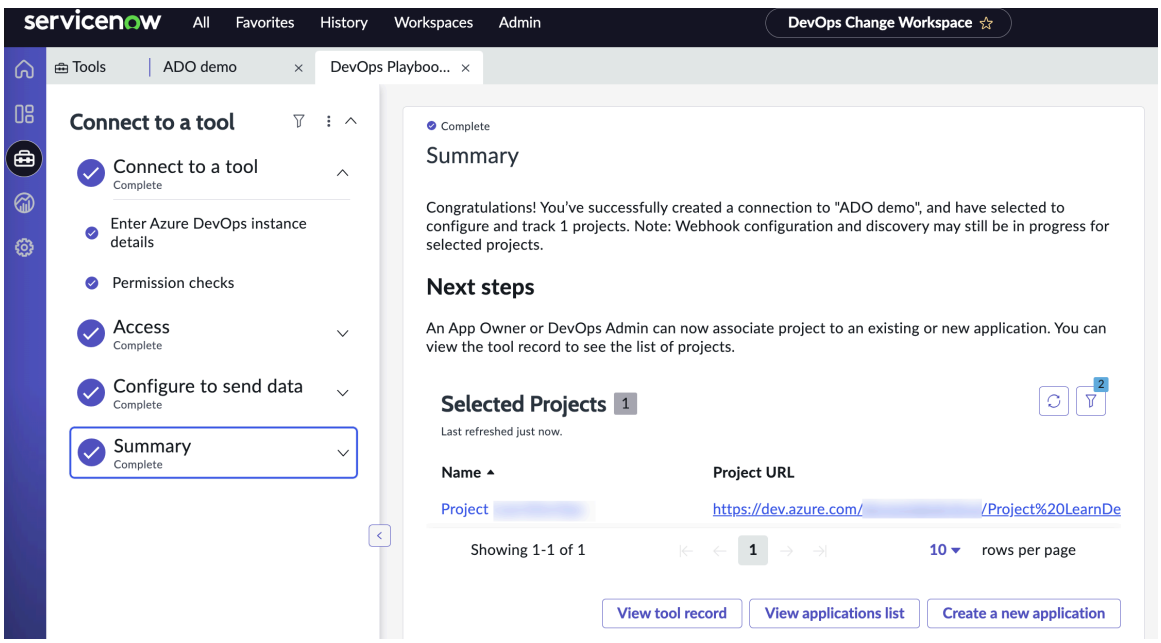
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Konfigurieren**.



Um Webhooks manuell zu konfigurieren, wählen Sie **Manuell konfigurieren**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Azure DevOps..

Die Webhook-Konfiguration und -Discovery erfolgen im Hintergrund, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.



10. Wählen Sie auf der Seite „Zusammenfassung “ **Tooldatensatz anzeigen**, um die Details des verbundenen Tools zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Ergebnisse
Sie haben das Onboarding des Tools Azure DevOps erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeit auf Organisationsebene durchgeführt.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie auf der Registerkarte **Projekte** auf der Tooldatensatzseite ein Projekt aus, um zur Projektdatensatzseite zu navigieren. Von hier aus können Sie Projektobjekte erkennen und Webhooks für das Projekt konfigurieren.

- Wählen Sie **Erkennen aus**, um die Projektobjekte zu erkennen, einschließlich vorhandener Pläne (Tafeln), Repositorys und Pipelines.
- Wenn Sie das Tool direkt auf Projektebene erstellt haben, werden durch Auswahl von **Projekte erkennen** auf der Registerkarte **Projekte** der Tooldatensatzseite auch alle Projekte in Ihrer Organisation erkannt.
- Wählen Sie **Konfigurieren** aus, und geben Sie die Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers ein, um Webhooks für das Projekt zu konfigurieren.
- Wenn Sie sich auf der Seite mit den Tooldatensätzen befinden, erhalten Sie durch Auswahl **von Projekte konfigurieren** und Eingabe der Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers die Liste der nicht konfigurierten Projekte in Ihrer Organisation. Wählen Sie die Projekte aus, für die Sie Webhooks konfigurieren möchten, und wählen Sie **Konfigurieren**aus.

  Hinweis: Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann erforderlich, wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für Azure DevOps deaktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.

- Um Verlaufsdaten in Projektobjekte wie Pläne, Repositorys oder Pipelines zu importieren, ordnen Sie die Objekte einer Anwendung zu, und importieren Sie die Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

Ein Projekt verbinden

Stellen Sie eine Verbindung her, und konfigurieren Sie Ihre -Instanz Azure DevOps direkt auf Projektebene. Wenn Sie mehrere Projekte innerhalb der Organisation haben, müssen Sie jedes einzeln verbinden.

Vorbereitungen
Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Azure DevOpsmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen aus der entsprechenden Kategorie (Orchestrierung, Plan, Code, Artefakt oder Softwarequalität) Azure DevOps aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen aus der entsprechenden Kategorie (Orchestrierung, Plan, Code, Artefakt oder Softwarequalität) Azure DevOps aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus (Orchestrierung, Planung, Codierung, Artefakt oder Softwarequalität). **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element „Mit einem Tool verbinden“ die **Option Azure DevOps**aus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pipelines, Pläne oder Repositorys erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im modalen Element Mit einem Tool verbinden die Verbindungsdetails ein.

a. Wählen Sie **Ein Projekt verbinden** in der Dropdown-Liste aus.

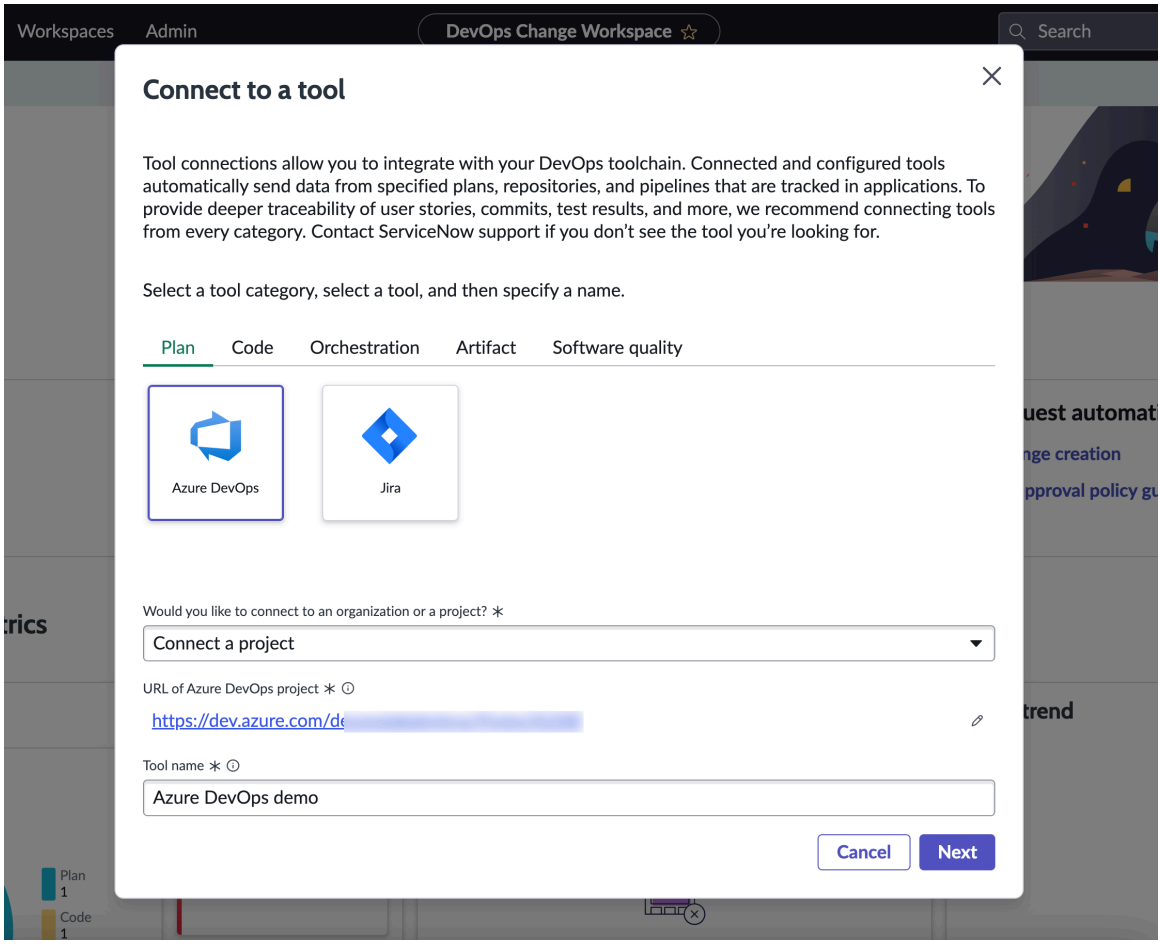
b. Geben Sie die URL Azure DevOps für das Projekt ein.

c. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.

d. Wählen Sie **Weiter**.

Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



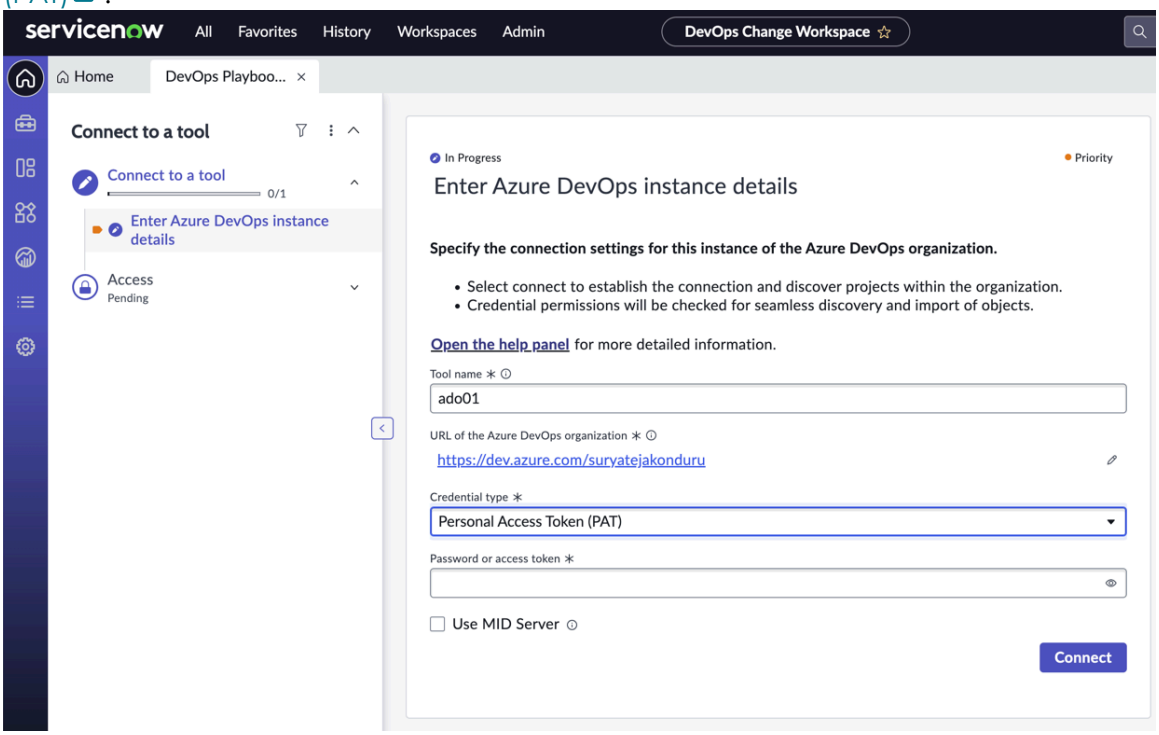
3. Geben Sie die Instanzdetails für Ihr Tool ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Azure DevOps-Instanzdetails eingeben“ im Feld **Anmeldeinformationstyp** einen der folgenden Werte aus.

- **Persönliches Zugriffstoken**: Geben Sie das Passwort oder das Zugriffstoken für den Zugriff auf diese Instanz ein.

  Informationen zum Erstellen eines PAT finden Sie unter Persönliches Zugriffstoken (PAT) .



- **OAuth 2.0**: Voraussetzungen:
  - Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra
  - Fügen Sie dem Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra einen Anwender hinzu
  - Erstellt eine Organisation im Azure-Portal
  - Erstellen Sie eine Azure DevOps -App
  - Registrieren Sie Azure DevOps als OAuth-Anbieter
  - Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organisations- und Projektebene
  - Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab

Einen vorhandenen OAuth-Anmeldeinformations-Datensatz verwenden

i. Wählen Sie die Option **Vorhandenen OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz verwenden** aus.

ii. Wählen Sie einen Wert im Feld **Anmeldeinformationen** aus.

Erstellen Sie einen neuen Anmeldeinformationsdatensatz

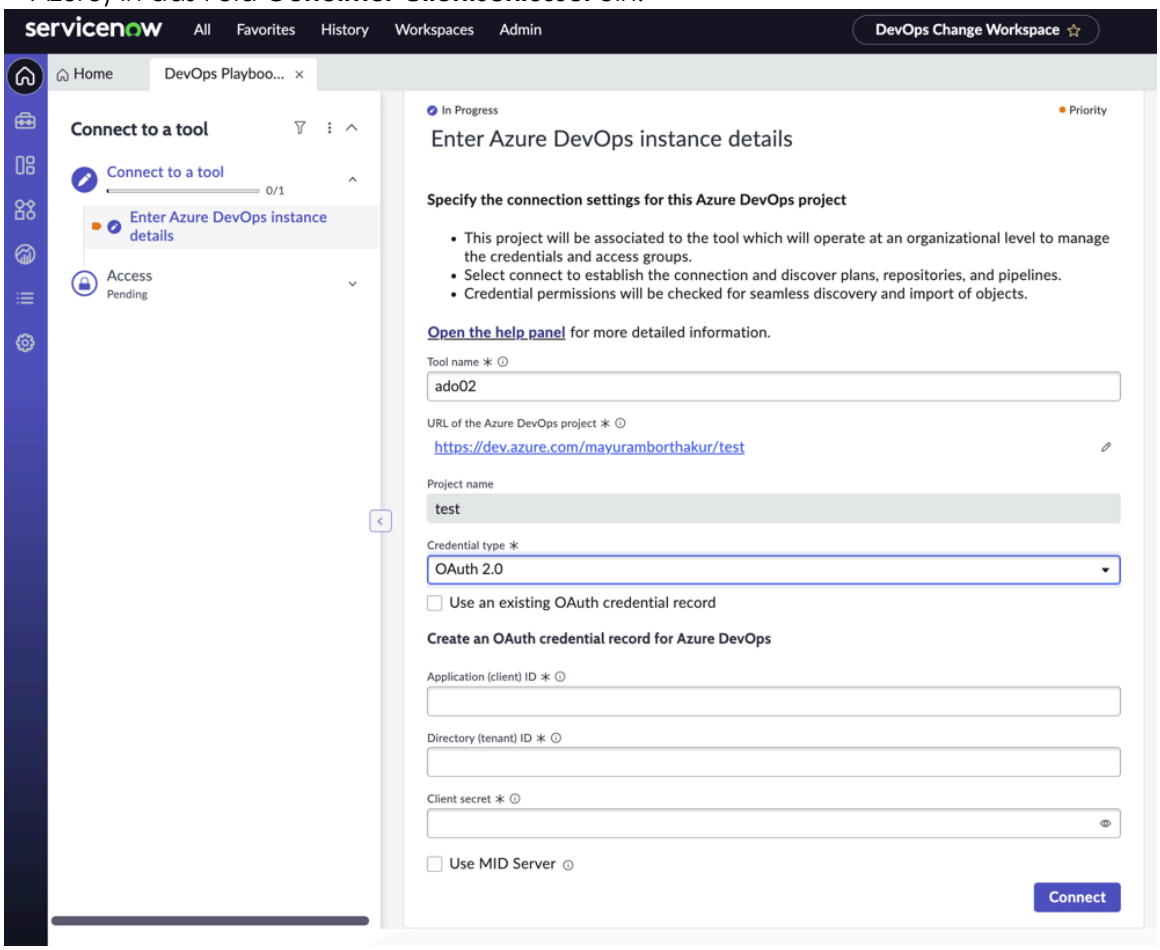
i. Deaktivieren Sie die Option **Vorhandenen OAuth-Anmeldeinformationsdatensatz verwenden**.

ii. Geben Sie im Feld **Anwendungs-ID (Client) die Anwendungs-ID** Ihrer Azure-Anwendung (verfügbar im Abschnitt Übersicht Ihrer Azure-Anwendungsregistrierung in Azure) ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Geben Sie die Verzeichnis-ID Ihrer Azure-Anwendung (verfügbar im Abschnitt Übersicht Ihrer Azure-Anwendungsregistrierung in Azure) im Feld **Verzeichnis-ID (Mandant)** ein.

iv. Geben Sie den geheimen Clientschlüssel Ihrer Azure-Anwendung (verfügbar im Abschnitt „Zertifikate und Geheimnisse Ihrer Azure-Anwendungsregistrierung“ in Azure) in das Feld **Geheimer Clientschlüssel** ein.



b. Wahlweise: Wenn Ihre -Toolinstanz an MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die Details ein.

(Optional) Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

c. Wählen Sie **Verbinden**.

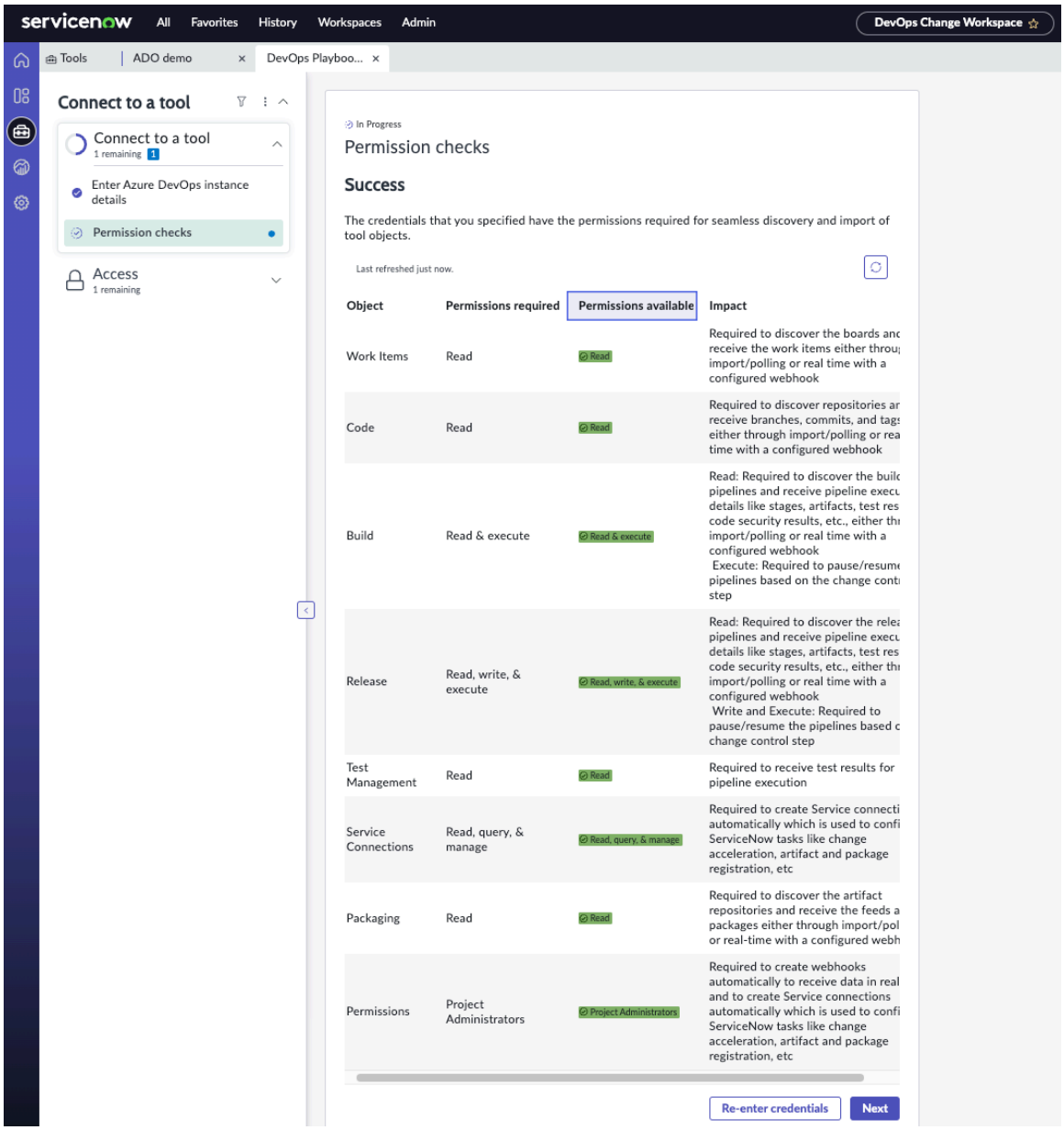
d. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Azure DevOps-Berechtigungen in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Beim Onboarding eines Projekts erfordert die Berechtigung **„Projektadministratoren“**, dass der Besitzer der PAT Mitglied der **Projektadministratorgruppe** des Projekts ist.

Sie benötigen die Projektadministratorberechtigung nur für das Onboarding des Tools. Sobald das Onboarding des Tools erfolgreich war, können Sie die Berechtigung Projektadministrator in PAT deaktivieren.



e. Wählen Sie **Weiter**.

4. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

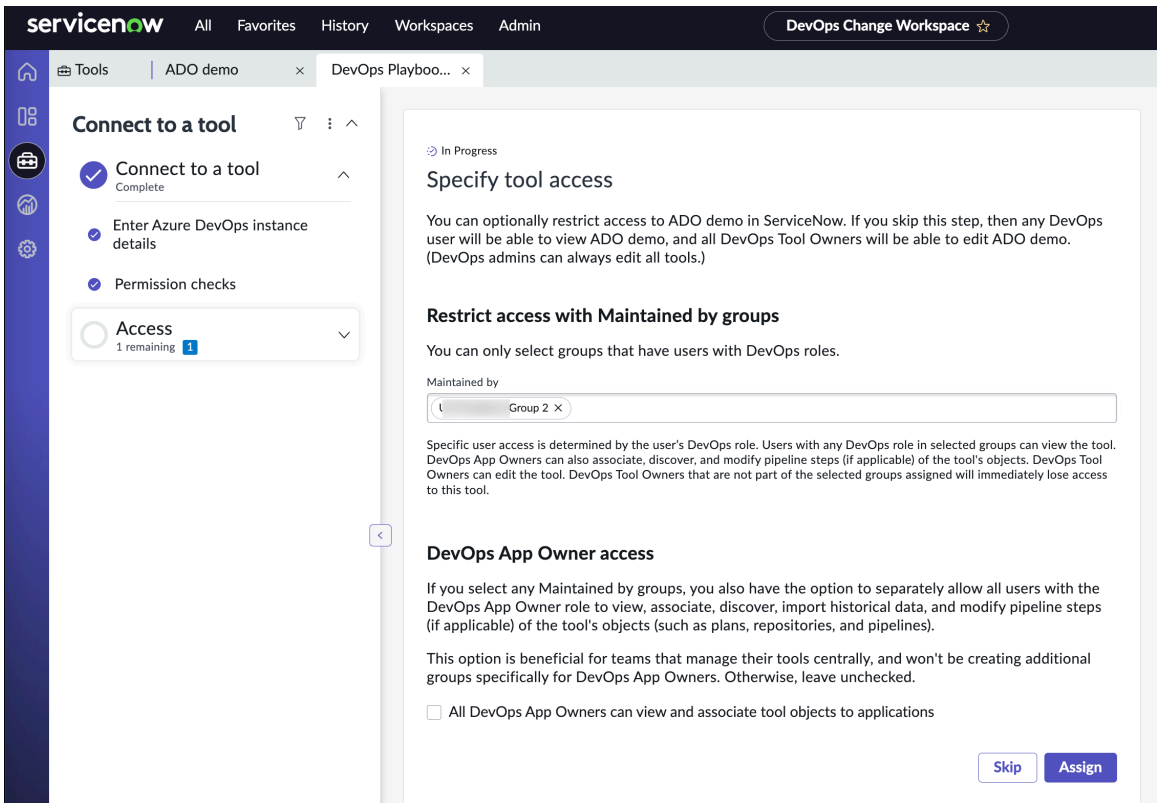
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle DevOps-App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl verfügbar.
Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



5. Installieren Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps in Ihrer Instanz Azure DevOps.

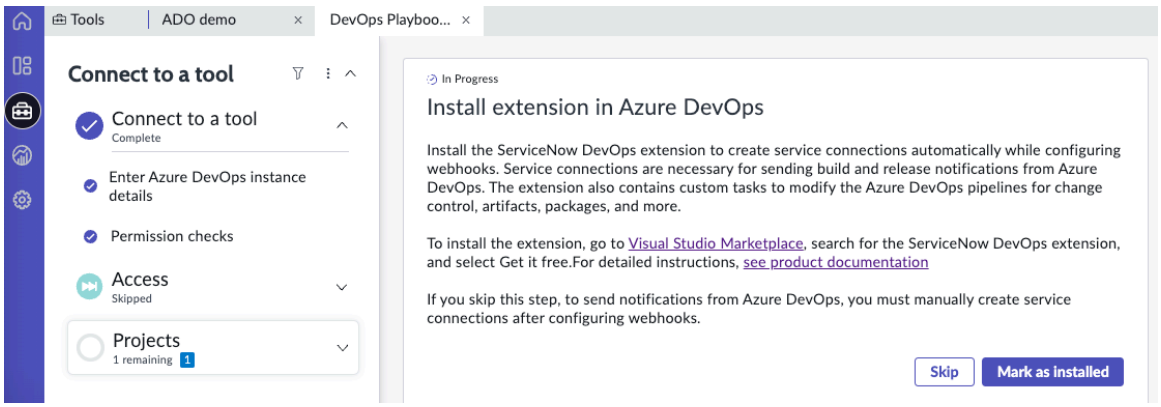
Mit der Erweiterung ServiceNow DevOps werden beim Konfigurieren von Webhooks automatisch Serviceverbindungen erstellt. Serviceverbindungen sind zum Senden von Build- und Release-Benachrichtigungen von Azure DevOpserforderlich. Die -Erweiterung enthält auch anwenderdefinierte Aufgaben zum Ändern der Azure DevOps -Pipelines für Change-Steuerung, Artefakte und Pakete.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Erweiterung finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..

Hinweis: Wenn Sie diesen Schritt überspringen, müssen Sie zum Senden von Benachrichtigungen von Azure DevOps nach der Konfiguration von Webhooks manuell Serviceverbindungen erstellen.

Wählen Sie nach der Installation der Erweiterung **Als installiert markiert aus**.



6. Konfigurieren Sie Webhooks automatisch in Ihrer Instanz Azure DevOps, um Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden.

   Senden Sie Daten entweder durch nächtliche Abfrage oder konfigurieren Sie Webhooks zum Senden von Echtzeitdaten.

   - Webhooks: Aktivieren Sie Echtzeitbenachrichtigungen für Ihre Pipelineausführungen. Echtzeitbenachrichtigungen sind ideal, um aktuelle Informationen zu erhalten, insbesondere für die Automatisierung von Change-Anforderungen.

     Um Webhooks zu verwenden, wählen Sie **Konfigurieren aus.**

   - Nächtliche Abfrage: Wenn Sie jetzt nicht konfigurieren, können Sie die nächtliche Abfrage später aktivieren, um Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie die Eigenschaft *Enable Polling* auf **Ja**festlegen.

   a. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort für die Integration DevOps ein.

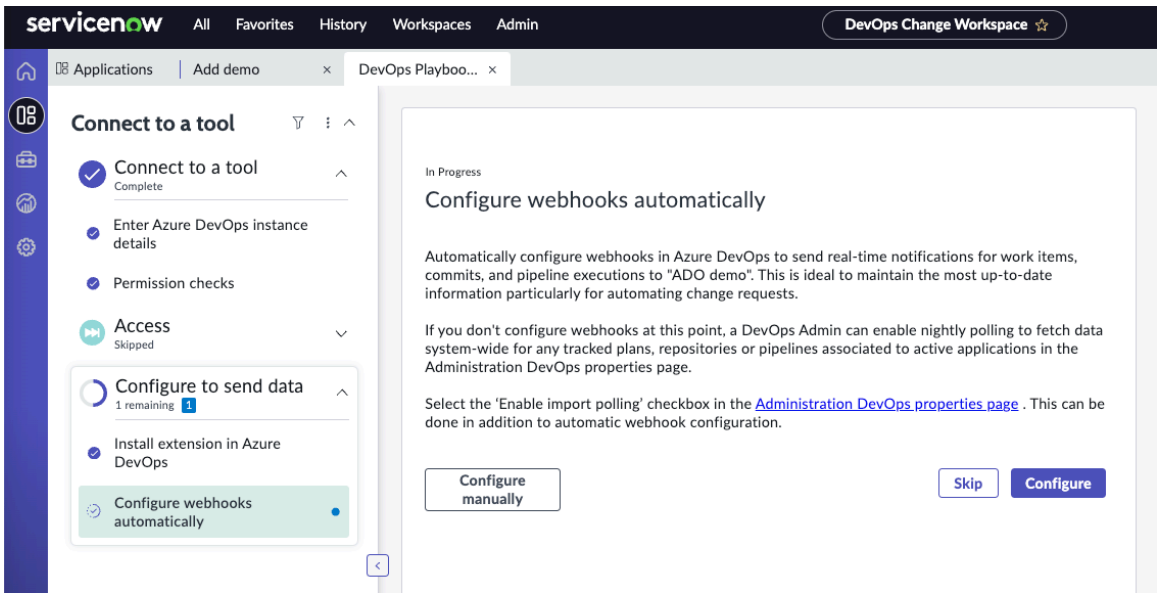
      Informationen zum Erstellen des Integrationsbenutzers DevOps und des Passworts finden Sie unter Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* aktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.
- Wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für die Azure DevOps-Eigenschaft aktiviert ist, können Sie das Token nur über die Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs neu generieren (automatische Konfiguration mit neuem Token). Dadurch wird das Passwort des Integrationsanwenders aktualisiert. Wenn DevOps Config nicht installiert ist, kann das Token sowohl über den -Arbeitsbereich als auch über die klassische Anwenderoberfläche für die tokenbasierte Authentifizierung neu generiert werden. Generieren Sie Ihr Token regelmäßig neu, um die Sicherheit zu erhöhen.

b. Wählen Sie **Konfigurieren**.



Um Webhooks manuell zu konfigurieren, wählen Sie **Manuell konfigurieren**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Azure DevOps..

Wichtig:

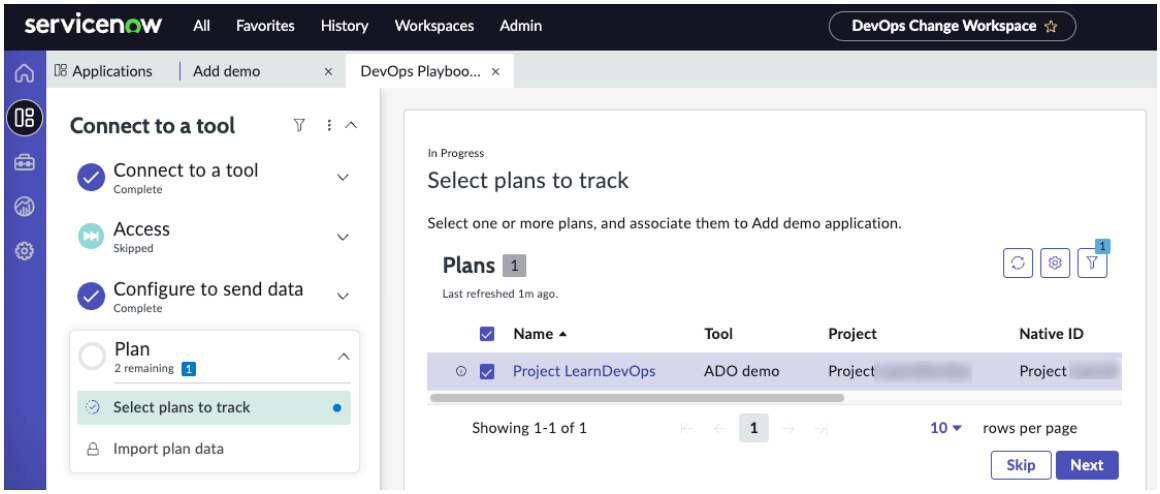
- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die in Ihrem Projekt verfügbaren Pläne, Repositorys und Pipelines erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

7. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Pläne aus.

a. Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der -Anwendung zuordnen möchten.

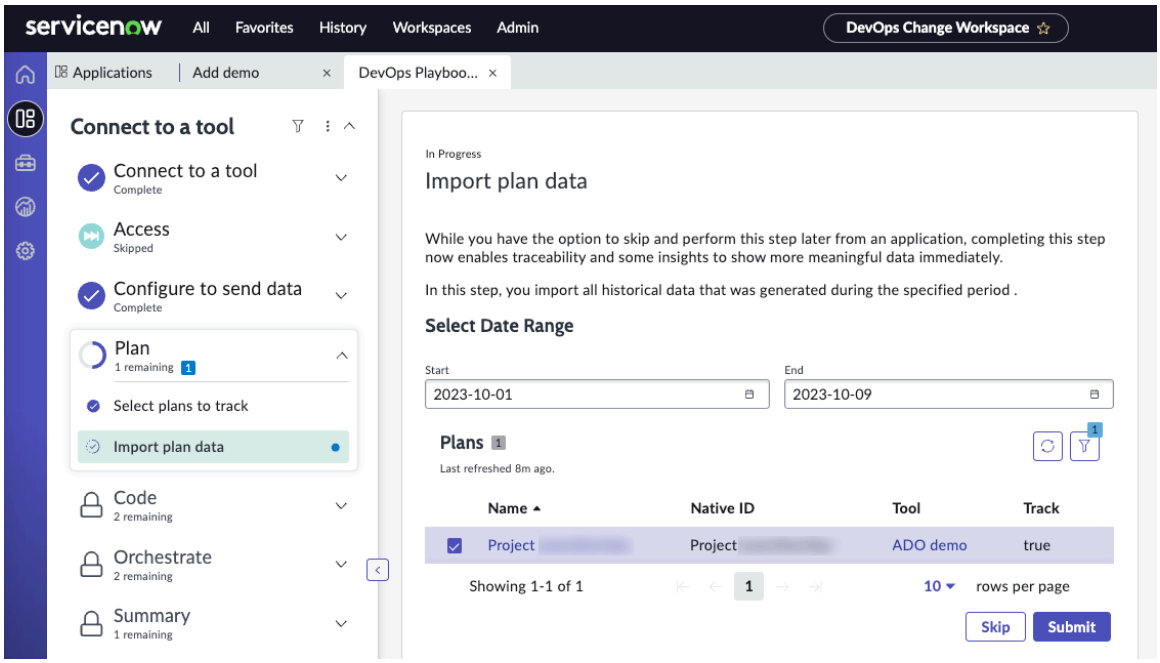
b. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn Sie Plandaten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

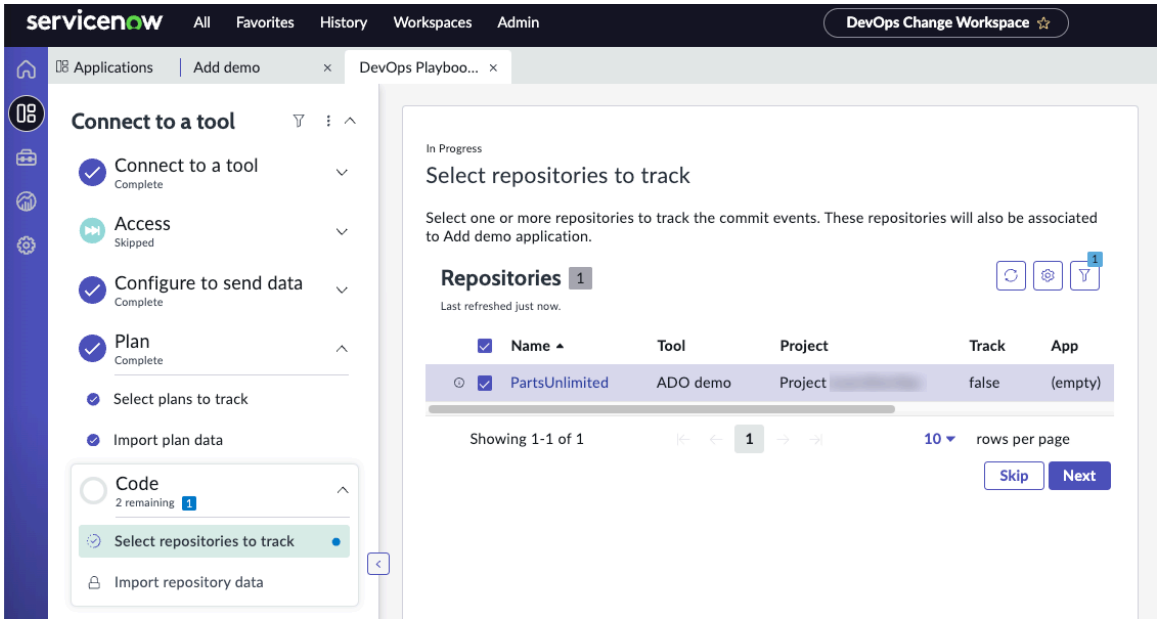


8. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Repositorys aus.

a. Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten.

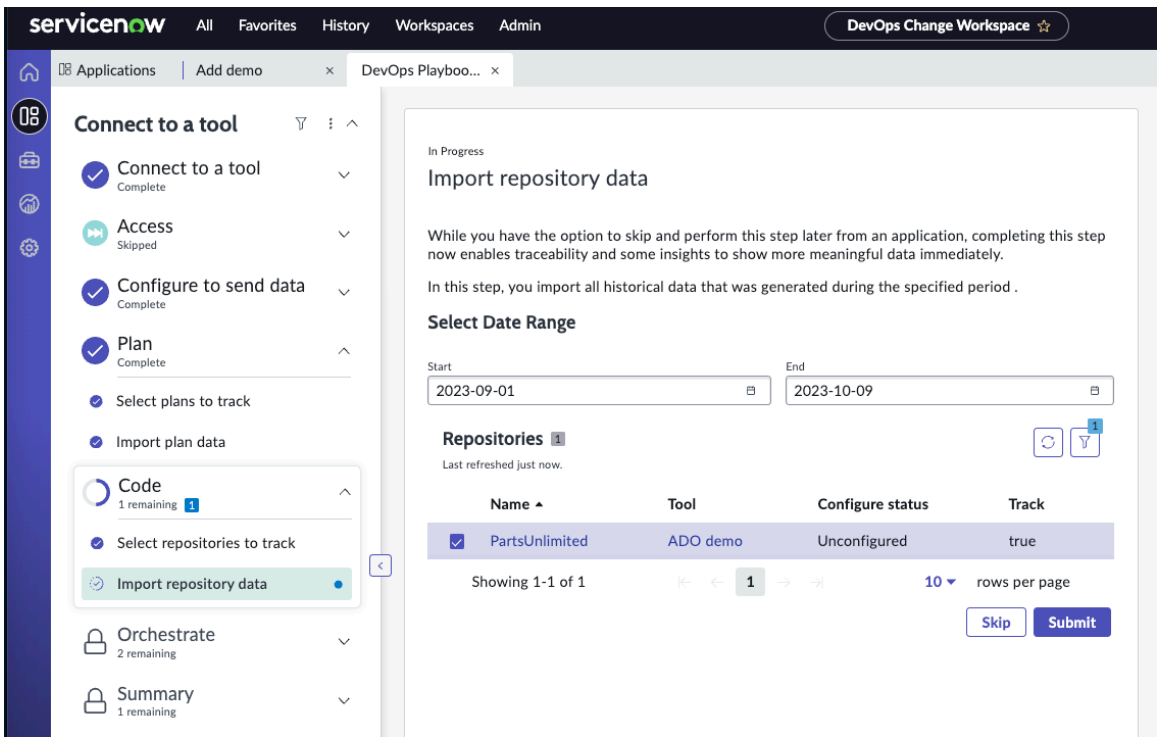
b. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn Sie Repository-Daten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

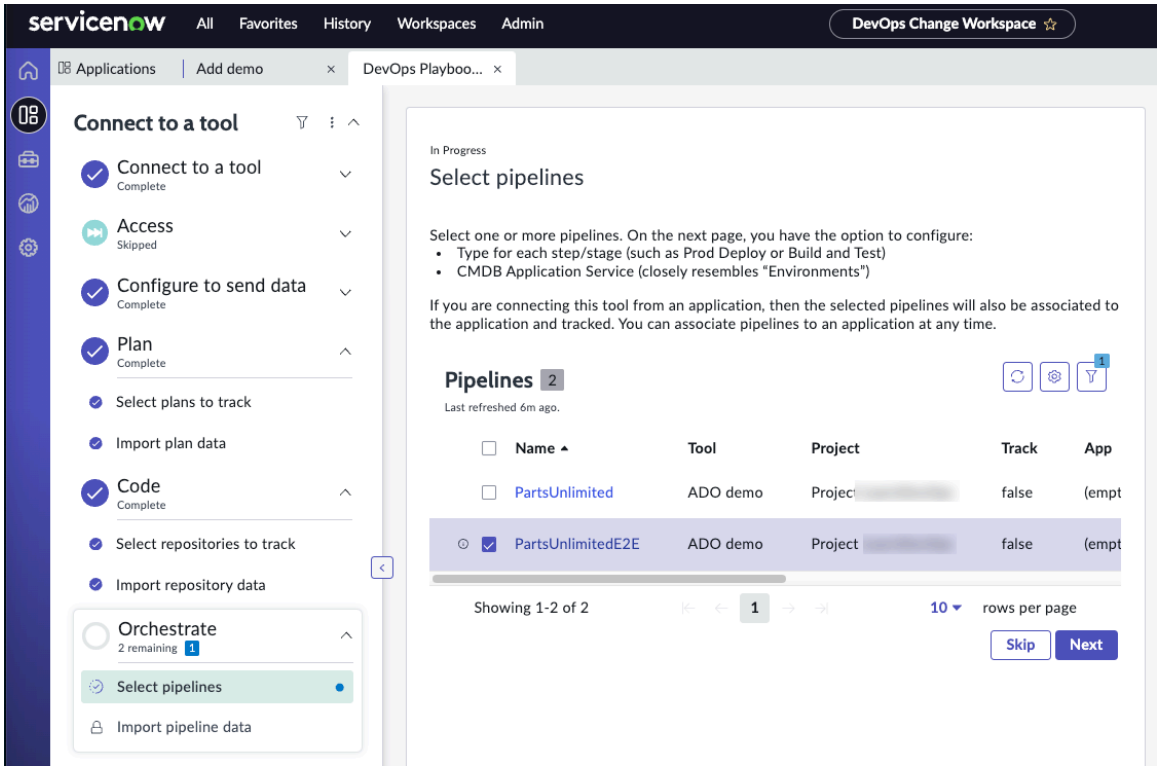


9. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Pipelines aus.

a. Wählen Sie die Pipelines aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten.

b. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte oder Phasen für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert. In der Aktivität Pipeline-Schritte Services zuweisen können Sie für jeden Pipeline-Schritt Folgendes auswählen:

i. Pipeline-Schritttyp: Wählen Sie einen Schritttyp aus, dem Sie einen Service zuweisen möchten.

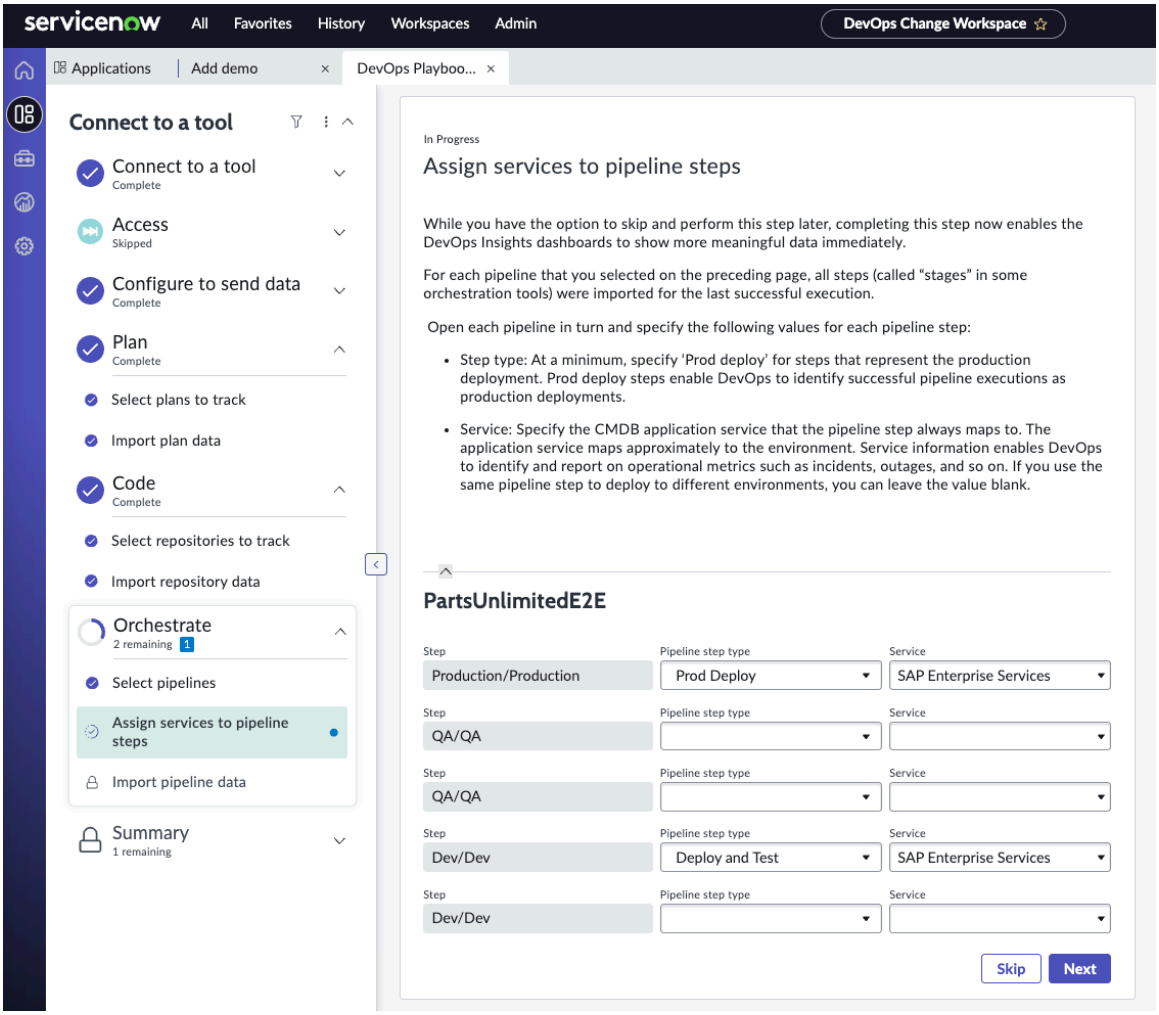
> **Tipp:** Geben Sie mindestens den Schritttyp *`Prod deploy`* für Schritte an, der die Produktionsbereitstellung darstellt, damit DevOps erfolgreiche Pipeline-Ausführungen als Produktionsbereitstellungen identifizieren kann.

ii. Service: Wählen Sie den Anwendungsservice CMDB aus, dem der Pipeline-Schritt zugeordnet ist.

Anwendungsservice-Zuordnungen ungefähr zur Umgebung. Wenn Sie denselben Pipeline-Schritt für die Bereitstellung in verschiedenen Umgebungen verwenden, lassen Sie das Feld leer. Mithilfe von Serviceinformationen kann DevOps operative Metriken wie Incidents, Ausfälle usw. identifizieren und entsprechende Berichte erstellen.

d. Wählen Sie **Weiter**.

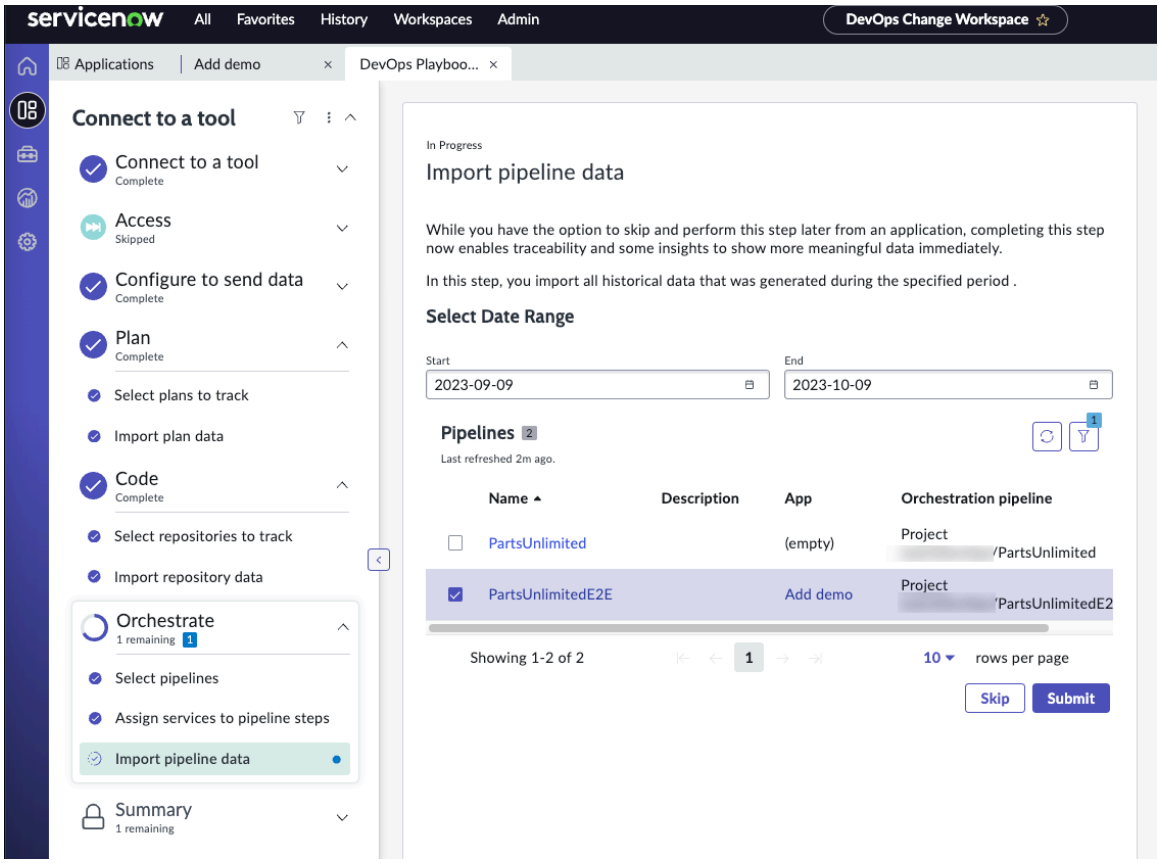
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wenn Sie Pipeline-Daten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

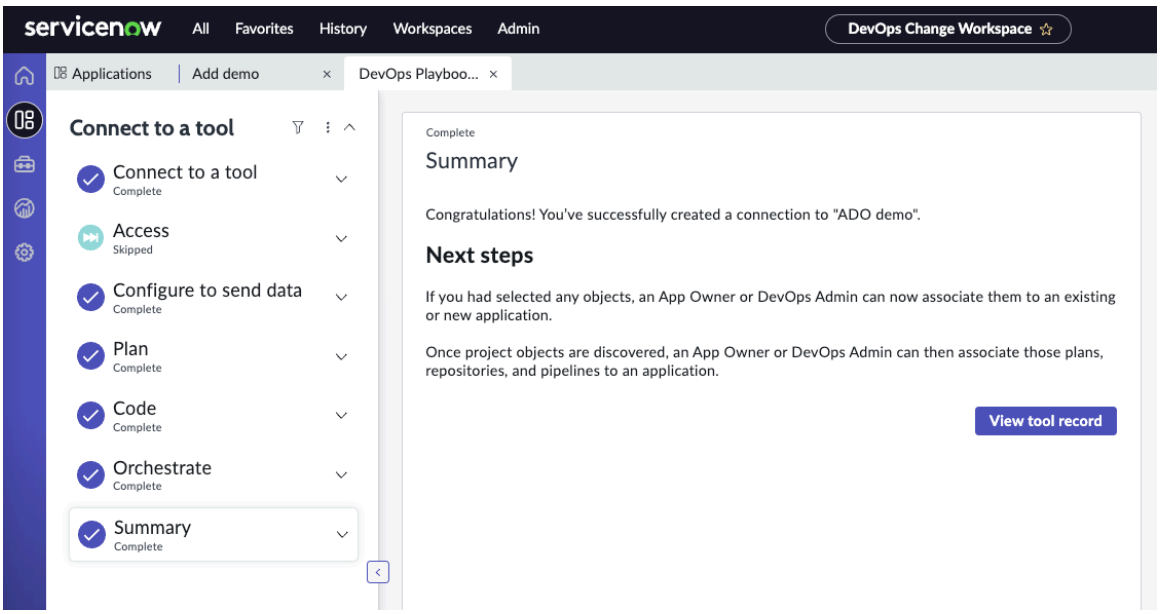
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.



10. Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.

Wählen Sie auf der Seite „Zusammenfassung **“ Tooldatensatz anzeigen**, um die Details des verbundenen Tools zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Azure DevOps erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeit auf Projektebene durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie auf der Registerkarte **Projekte** auf der Tooldatensatzseite ein Projekt aus, um zur Projektdatensatzseite zu navigieren. Von hier aus können Sie Projektobjekte erkennen und Webhooks für das Projekt konfigurieren.

- Wählen Sie **Projekte erkennen aus**, um die Projektobjekte zu erkennen, einschließlich vorhandener Pläne (Tafeln), Repositorys und Pipelines. Dadurch werden auch alle Projekte in Ihrer Organisation erkannt.
- Wählen Sie **Projekte konfigurieren** aus, um Webhooks für das Projekt zu konfigurieren.
- Wenn Sie sich auf der Seite mit den Tooldatensätzen befinden, erhalten Sie durch Auswahl **von Projekte konfigurieren** und Eingabe der Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers die Liste der nicht konfigurierten Projekte in Ihrer Organisation. Wählen Sie die Projekte aus, für die Sie Webhooks konfigurieren möchten, und wählen Sie **Konfigurieren**aus.

  Hinweis: Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann erforderlich, wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für Azure DevOps deaktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.

- Um Verlaufsdaten in Projektobjekte wie Pläne, Repositorys oder Pipelines zu importieren, ordnen Sie die Objekte einer Anwendung zu, und importieren Sie die Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von Azure DevOps auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren Sie die Instanz Azure DevOps mithilfe von ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular DevOps Tool-Onboarding die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Azure DevOps -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Azure DevOps aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Mit einer Organisation oder einem Projekt verbinden	Wählen Sie aus der Liste. ◦ **Eine Organisation verbinden**: Stellen Sie direkt auf Ihrer Azure DevOps Organisationsebene eine Verbindung her. Alle Projekte innerhalb der Organisation werden erkannt, und Sie können mehrere Projekte innerhalb der Organisation konfigurieren. ◦ **Ein Projekt verbinden**: Stellen Sie eine direkte Verbindung auf Projektebene her.
Tool-URL	Azure DevOps Organisations-URL (z. B. `https://dev.azure.com/` <your organization> oder die Projekt-URL Azure DevOps (z. B. `https://dev.azure.com/`/ <your project> .
Zertifizierungstyp	Typ der Anmeldeinformationen, **Basic Auth** oder **OAuth 2.0**. **Basisauth.** **a.** Geben Sie Ihren ADO-Instanz-Anwendernamen ein. **b.** Geben Sie das persönliche Zugriffstoken (PAT) oder das Passwort für Ihre Instanz Azure DevOps ein. **Hinweis:** Wenn Sie ein persönliches Zugriffstoken (PAT) für Azure DevOpsgenerieren, müssen Sie die zu autorisierenden Bereiche auswählen, wenn Sie keinen vollständigen Zugriff gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Azure DevOps PAT-Bereiche für DevOps. **OAuth 2.0** Voraussetzungen: ◦ Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra ◦ Fügen Sie dem Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra einen Anwender hinzu ◦ Erstellt eine Organisation im Azure-Portal ◦ Erstellen Sie eine Azure DevOps -App ◦ Registrieren Sie Azure DevOps als OAuth-Anbieter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organisations- und Projektebene ◦ Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab Wählen Sie im Feld **Tool-Anmeldeinformationen** einen Anmeldeinformationsdatensatz für das OAuth 2.0-Tool aus. **Hinweis:** Nur Datensätze, die nicht für ADO verwendet werden und für sie konfiguriert sind, können als vorhandener Anmeldeinformationsdatensatz ausgewählt werden.
Möchten Sie einen Webhook für dieses Tool konfigurieren?	Option, um die automatische Konfiguration von Webhooks für Azure DevOpszu aktivieren. Zum Aktivieren auswählen. **Hinweis:** Diese Option ist nicht verfügbar, wenn Sie eine Verbindung auf Organisationsebene herstellen. Sie können Webhooks auf der Seite mit den Tooldatensätzen konfigurieren.
Anwendername für die Integration	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option zum Konfigurieren des Webhooks ausgewählt ist. Geben Sie den Anwendernamen für den Integrationsbenutzeraccount DevOps ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* aktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert. ◦ Wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für die Azure DevOps-Eigenschaft aktiviert ist, können Sie das Token nur über die Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs neu generieren (automatische Konfiguration mit neuem Token). Dadurch wird das Passwort des Integrationsanwenders aktualisiert. Wenn DevOps Config nicht installiert ist, kann das Token sowohl über den -Arbeitsbereich als auch über die klassische Anwenderoberfläche für die tokenbasierte Authentifizierung neu generiert werden. Generieren Sie Ihr Token regelmäßig neu, um die Sicherheit zu erhöhen. .
Passwort des Integrationsanwenders	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option zum Konfigurieren des Webhooks ausgewählt ist. Geben Sie das Passwort für den Integrationsbenutzeraccount DevOps ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* aktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert. ◦ Wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für die Azure DevOps-Eigenschaft aktiviert ist, können Sie das Token nur über die Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs neu generieren (automatische Konfiguration mit neuem Token). Dadurch wird das Passwort des Integrationsanwenders aktualisiert. Wenn DevOps Config nicht installiert ist, kann das Token sowohl über den -Arbeitsbereich als auch über die klassische Anwenderoberfläche für die tokenbasierte Authentifizierung neu generiert werden. Generieren Sie Ihr Token regelmäßig neu, um die Sicherheit zu erhöhen.
MID-Server verwenden	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an MID-Serverangehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Azure DevOpserforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Azure DevOps für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird:
   - Wenn eine Verbindung zu einer Organisation hergestellt wird, wird das Tool erstellt.
   - Wenn eine Verbindung zu einem Projekt hergestellt wird, wird das Tool erstellt und verbunden, und Projektobjekte wie Pläne, Repositorys und Pipelines werden erkannt.

Wenn Sie eine Verbindung zu einem Projekt herstellen, können Sie für die erkannten Objekte Verlaufsdaten aus dem Tool importieren und ihm auch eine Anwendung zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Wählen Sie **Testen aus**.
8. Geben Sie im Formular DevOps App-Onboarding die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Azure DevOps ein.
Pipelines	Wählen Sie die Pipelines aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Artefakt-Repositorys	Wählen Sie die Artefakte aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Onboarding-Repositorys	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Azure DevOps ein.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Pipeline- und Artefaktdaten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Repositorys	Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Repository-Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Onboarding-Pläne	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Azure DevOps ein.
Pläne	Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Plandaten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

9. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Pläne, Repositorys, Artefakte und Pipeline-Objekte dem App-Datensatz zugeordnet und Webhooks für die Echtzeitnachverfolgung konfiguriert. Für die ausgewählten Elemente werden Verlaufsdaten importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Pläne, Repositorys und Pipelines automatisch aktiviert. Für Repositorys ist die **Option Dateiänderungen nachverfolgen** auch automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding Azure DevOps von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Erstellen Sie einen Azure DevOps -Tooldatensatz in DevOps Change-Geschwindigkeit, um Azure DevOps -Tooldaten zu verbinden, zu erkennen und zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionen:

- **Stellen Sie eine Verbindung** zur Organisation oder dem Projekt Azure DevOps von her.
- **Erkennen Sie** Pläne, Repositorys, Orchestration-Aufgaben und Pipelines.
- **Konfigurieren Sie** Webhooks in Azure DevOps.
- **Importieren Sie** Arbeitselement-, Planversions- und Funktionsdatensätze, Verzweigungs- und Commit-Datensätze sowie Aufgaben- und Schrittausführungs-Datensätze.

Um den Import von Arbeitselementstatus oder -typen in Azure Boards anzupassen, verwenden Sie die Skripteinbindung *`DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper`*.

Prozedur

1. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Tool zum Erstellen DevOps “ aus.

Feld	Beschreibung
Toolname	Name Ihrer Wahl zur Identifizierung dieses Tools.
Toolintegration	Wählen Sie **Azure DevOps**aus.
Mit einer Organisation oder einem Projekt verbinden	Wählen Sie aus der Liste. ◦ **Eine Organisation verbinden**: Stellen Sie direkt auf Ihrer Azure DevOps Organisationsebene eine Verbindung her. Alle Projekte innerhalb der Organisation können erkannt werden, und Sie können mehrere Projekte innerhalb der Organisation konfigurieren. ◦ **Ein Projekt verbinden**: Stellen Sie eine direkte Verbindung auf Projektebene her.
Tool-URL	Azure DevOps Organisations-URL (z. B. `https://dev.azure.com/` <your organization> oder die Projekt-URL Azure DevOps (z. B. `https://dev.azure.com//` <your project> , abhängig von Ihrer vorherigen Auswahl.
Zertifizierungstyp	Typ der Anmeldeinformationen, **Basic Auth** oder **OAuth 2.0**. **Basisauth.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	a. Geben Sie Ihren ADO-Instanz-Anwendernamen ein. **b.** Geben Sie das persönliche Zugriffstoken (PAT) oder das Passwort für Ihre Instanz Azure DevOps ein. **Hinweis:** Wenn Sie ein persönliches Zugriffstoken (PAT) für Azure DevOpsgenerieren, müssen Sie die zu autorisierenden Bereiche auswählen, wenn Sie keinen vollständigen Zugriff gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Azure DevOps PAT-Bereiche für DevOps. **OAuth 2.0** Voraussetzungen: ◦ Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra ◦ Fügen Sie dem Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra einen Anwender hinzu ◦ Erstellt eine Organisation im Azure-Portal ◦ Erstellen Sie eine Azure DevOps -App ◦ Registrieren Sie Azure DevOps als OAuth-Anbieter ◦ Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organisations- und Projektebene ◦ Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab Wählen Sie im Feld **Tool-Anmeldeinformationen** einen Anmeldeinformationsdatensatz für das OAuth 2.0-Tool aus. **Hinweis:** Nur Datensätze, die nicht für ADO verwendet werden und für sie konfiguriert sind, können als vorhandener Anmeldeinformationsdatensatz ausgewählt werden.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Azure DevOpserforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Azure DevOps für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wahlweise: Wenn Ihre Instanz Azure DevOps an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server verwenden,** und geben Sie die Details ein.

   (Optional) Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

4. Wählen Sie **Absenden**.

   Das Tool wird automatisch über einen Verbindungsalias und eine HTTP-Toolverbindung (Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung) verbunden, und die Details des Tooldatensatzes werden in einem Formular angezeigt.

   Hinweis: Wenn Sie keine globalen Administratorrechte für Ihr Tool haben (um die automatische Konfiguration der Webhook-URL zuzulassen), müssen Sie es möglicherweise vom Tool-Administrator konfigurieren (schneiden Sie die Webhook-URL aus, und fügen Sie sie in die Toolkonfiguration ein). Sobald der Webhook im Tool konfiguriert ist, **wechseln Sie in den manuellen Konfigurationsmodus,** um manuell eine Verbindung zum Tool herzustellen, und beenden Sie den Vorgang.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

5. Wahlweise: Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

6. Entdecken Sie Toolobjekte, einschließlich vorhandener Anwendungspläne (Projekte, die dem Tool zugeordnet sind), Repositorys, Orchestration-Aufgaben und Pipelines.
   - Verbunden mit Organisation: Wählen Sie **Projekte erkennen**, um die Projekte der Organisation zu erkennen. Nach der Discovery sind die Projekte aus Ihrer Organisation unter der zugehörigen Liste **„Projekte“** verfügbar.
   - Verbunden mit einem Projekt: Das Projekt wird während der Erstellung der Verbindung erkannt und ist in der zugehörigen Liste **„Projekte“** verfügbar. Wenn Sie **Projekte erkennen** auf der Registerkarte **Projekte** der Tooldatensatzseite auswählen, werden alle Projekte in Ihrer Organisation erkannt.

   Wählen Sie ein Projekt aus der zugehörigen Liste **„Projekte“** aus, um zur Projektdatensatzseite zu navigieren. Wählen Sie **Erkennen aus**, um die Projektobjekte zu erkennen, einschließlich vorhandener Pläne (Tafeln), Repositorys und Pipelines.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie Webhook-URLs in Azure DevOps.

   a. Sie können direkt von der Seite „Tooldatensatz“ oder von der Projektdatensatzseite für jedes Produkt konfigurieren.

      - Um auf der Seite mit den Tooldatensätzen zu konfigurieren, wählen Sie **Projekte konfigurieren**aus. Wählen Sie die Projekte aus, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie **Fortfahren.**.
      - Zum Konfigurieren von über die Projektdatensatzseite: Wählen Sie zuerst das Projekt auf der Tooldatensatzseite aus, und wählen Sie **Konfigurieren**aus.

   b. Geben Sie den Integrationsbenutzer und das Passwort DevOps ein, und wählen Sie **Senden**aus.

      Beim Senden werden Webhooks und Serviceverbindungen automatisch in Azure DevOpserstellt. Dadurch werden die Benachrichtigungen von den Tools Azure DevOps mithilfe des Integrationsbenutzers DevOps Change-Geschwindigkeit] an DevOps gesendet. Informationen zum Einrichten des Integrationsbenutzeraccounts finden Sie unter Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit.

      Hinweis:

      - Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* aktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.
      - Wenn DevOps Config installiert ist oder die generische Verbindung für den Konfigurationsvorgang für die Azure DevOps-Eigenschaft aktiviert ist, können Sie das Token nur über die Anwenderoberfläche des Arbeitsbereichs neu generieren (automatische Konfiguration mit neuem Token). Dadurch wird das Passwort des Integrationsanwenders aktualisiert. Wenn DevOps Config nicht installiert ist, kann das Token sowohl über den -Arbeitsbereich als auch über die klassische Anwenderoberfläche für die tokenbasierte Authentifizierung neu generiert werden. Generieren Sie Ihr Token regelmäßig neu, um die Sicherheit zu erhöhen.

   Hinweis: Für Pläne wird das Feld **Nachverfolgung** automatisch auf **true**festgelegt.

8. Für die erkannten Pläne können Sie Verlaufsdaten aus dem Tool importieren und ihm auch eine Anwendung zuordnen.

   a. Öffnen Sie einen Plandatensatz aus der zugehörigen Liste Pläne.

   b. Wählen Sie den zugehörigen Link **Import** aus.
   Datensätze werden für den Plan in den zugehörigen Listen „Arbeitselemente“, „Planversionen“ und „Funktionen“ erstellt.

      - Die zugehörige Liste der Arbeitselemente zeigt Aufgaben, Fehler und Stories.

        Die Felder**Nativer Status** und **Nativer Typ** des Arbeitselements enthalten die ursprünglichen Status- und Typwerte aus dem Quelltool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die zugehörige Liste „Planversionen“ zeigt Releases an.
- Die zugehörige Liste „Funktionen“ zeigt Epics und Funktionen an.

Hinweis: Der historische Import von Azure DevOps Arbeitselementen wird für den CMMI-Prozess für agile Boards nicht unterstützt.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Apps“ **Bearbeiten...** aus, um eine App auszuwählen, die dem Plan (Projekt) zugeordnet werden soll, oder wählen Sie **Neu**, um eine zu erstellen.
Einem Plan muss ein App-Datensatz zugeordnet sein, um das Setup des Planungstools abzuschließen.

9. Importieren Sie für die erkannten Repositorys Verlaufsdaten für das Tool, und ordnen Sie das Repository einer App zu.

a. Öffnen Sie den Repository-Datensatz aus der zugehörigen Liste Repositorys.

b. Wählen Sie **Importieren**.
Importierte Verzweigungs- und Commit-Datensätze aus dem Repository werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

c. Wählen Sie im Feld **App** die Nachschlageliste aus, und wählen Sie einen App-Datensatz aus, der dem Repository zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu,** um einen zu erstellen.

Importierte Verlaufsdatensätze werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Für Azure -Pipelines schließt Modellieren Sie eine Azure-Pipeline in DevOps die Konfiguration in DevOps Change-Geschwindigkeitab.

- Ordnen Sie jede Pipeline einer bestimmten App zu.
- Erstellen Sie Pipeline-Schritte, und ordnen Sie jeden Schritt einem Pipeline-Auftrag Azure zu.
- Konfigurieren Sie die Change-Steuerung.

Richten Sie die Anmeldeinformationen für Azure DevOps OAuth 2.0 ein

Erstellen Sie Azure DevOps OAuth 2.0-Anmeldeinformationen, und verwenden Sie sie, um eine Verbindung zu Ihrer Instanz Azure DevOps herzustellen.

Wenn Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung anstelle von OAuth 2.0 verwenden möchten, überspringen Sie diesen Abschnitt, und fahren Sie mit dem Onboarding Azure DevOps von mit einer der folgenden Optionen fort:

- Onboarding Azure DevOps von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich
- Onboarding von Azure DevOps auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog
- Onboarding Azure DevOps von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra

Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra, und richten Sie die erforderlichen Berechtigungen ein, um eine App Azure DevOps (ADO) zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mandantenersteller in Azure DevOps.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Mandant stellt Ihre Organisation dar und hilft Ihnen, eine bestimmte Instanz von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Cloud-Services für Ihre internen und externen Benutzer zu verwalten.

Wenn Sie einen vorhandenen Mandanten haben, der Zugriff zum Erstellen einer ADO-App hat, müssen Sie dieses Verfahren nicht ausführen. Wenn Sie keinen Mandanten haben, müssen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra erstellen, der über Zugriff zum Erstellen einer ADO-App verfügt.

Prozedur
1. Navigieren Sie im Microsoft Entra- Portal zu **Übersicht > Mandanten verwalten**.
2. Wählen Sie **Erstellen** aus.
3. Wählen Sie die **Personalkonfiguration** und dann **Fortsetzen**aus.
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Geben Sie im Feld **Organisationsname** den Namen Ihrer gewünschten Organisation ein.
   - Geben Sie Ihren gewünschten anfänglichen Domänennamen in das Feld **Ursprünglicher Domänenname** ein.
5. Wählen Sie **Weiter: Überprüfen und Erstellen aus**.
6. Überprüfen Sie die eingegebenen Informationen. Wenn die Informationen korrekt sind, wählen Sie **Erstellen** in der unteren linken Ecke.

   Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft- Dokumentation.

Fügen Sie dem Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra einen Anwender hinzu

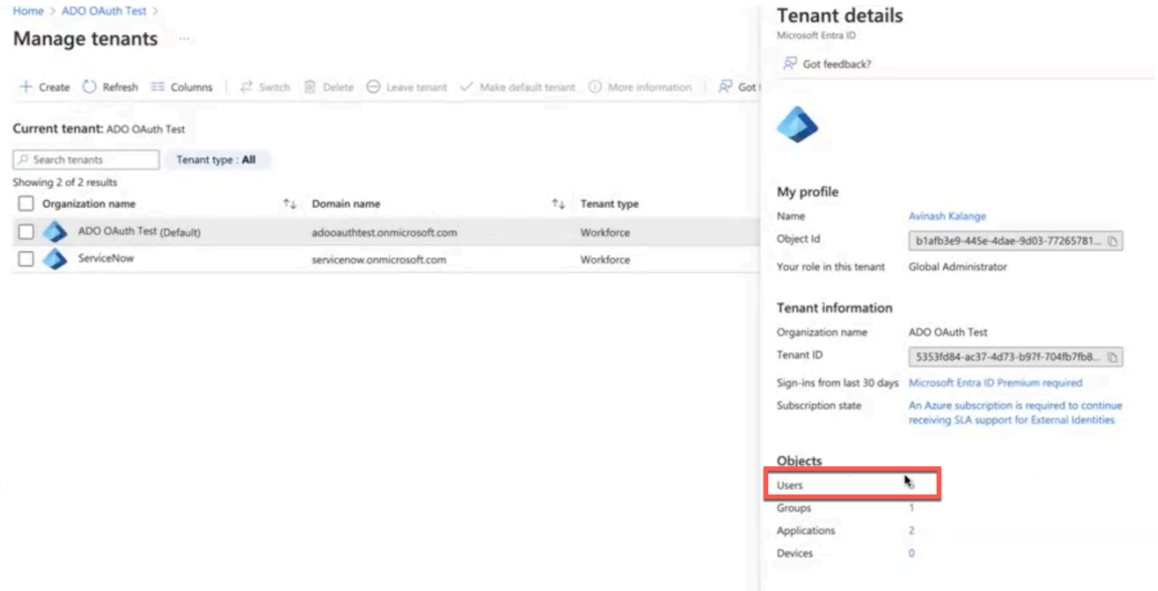
Fügen Sie dem im vorherigen Verfahren erstellten Mandanten einen Benutzer mit der Rolle admin hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzeradministrator in Azure DevOps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite des Mandanten MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra ID im Abschnitt Mandantendetails den Link Anzahl der Benutzer aus.



2. Wählen Sie **Neuer Anwender > Neuen Anwender erstellen aus**.
3. Geben Sie auf der Registerkarte Grundlagen die folgenden Details ein.

Felder der Registerkarte „Grundlagen“.

Feld	Wert
Anwenderprinzipalname	Geben Sie einen eindeutigen Anwendernamen ein, und wählen Sie eine Domäne aus dem Menü nach dem @-Symbol aus.
E-Mail-Kurzname	Wenn Sie einen E-Mail-Spitznamen eingeben müssen, der sich von dem von Ihnen eingegebenen Benutzerprinzipalnamen unterscheidet, deaktivieren Sie die Option **Von Benutzerprinzipalname ableiten**, und geben Sie dann den E-Mail-Spitznamen ein.
Anzeigename	Geben Sie den Namen des Anwenders ein.
Passwort	Geben Sie ein Passwort an, das der Anwender bei der ersten Anmeldung verwenden kann. Deaktivieren Sie die Option Passwort automatisch generieren, um ein anderes Passwort einzugeben
Account aktiviert	Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Löschen Sie diese Option, um zu verhindern, dass sich der neue Anwender anmelden kann. Sie können diese Einstellung ändern, nachdem der Anwender erstellt wurde. Diese Einstellung wurde im Legacy-Prozess „Anwender erstellen“ als **„Signatur blockieren“** bezeichnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Weiter: Eigenschaften** aus, um den nächsten Abschnitt abzuschließen.

Felder der Registerkarte „Eigenschaften“.

Feld	Wert
Identität	Geben Sie den Vor- und Nachnamen des Anwenders ein. Legen Sie den Anwendertyp entweder als Mitglied oder Gast fest.
Auftragsinformationen	Fügen Sie aufgabenbezogene Informationen hinzu, z. B. Stellenbezeichnung, Abteilung oder Manager des Benutzers.
Kontaktinformationen	Fügen Sie alle relevanten Kontaktinformationen für den Benutzer hinzu.
Kindersicherung	Für Organisationen wie K-12-Schulbezirke muss möglicherweise die Altersgruppe des Anwenders angegeben werden. Minderjährig sind 12 Jahre und älter, Nicht-Erziehungsberechtigte sind 13–18 Jahre alt und Erwachene sind 18 Jahre und älter. Die Kombination aus Altersgruppe und Einwilligung durch übergeordnete Optionen bestimmt die Klassifizierung der Altersgruppe der Rechtsabteilung. Die Klassifizierung der Altersgruppe der Rechtsabteilung kann den Zugriff und die Berechtigungen des Anwenders einschränken.
Einstellungen	Geben Sie den globalen Standort des Anwenders an.

5. Wählen Sie **Weiter: Zuweisungen** aus, um den nächsten Abschnitt abzuschließen.
6. Wählen Sie im Abschnitt Zuweisungen die Option **+ Rolle hinzufügen aus**.
7. Wählen Sie im angezeigten Menü die Rolle **„Globaler Administrator“** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswählen**.
8. Wählen Sie die Schaltfläche **Überprüfen + erstellen aus**.

Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft- Dokumentation.

Erstellt eine Organisation im Azure-Portal

Erstellen Sie im neuen Mandanten eine Organisation, die über Zugriff zum Erstellen einer App verfügt.

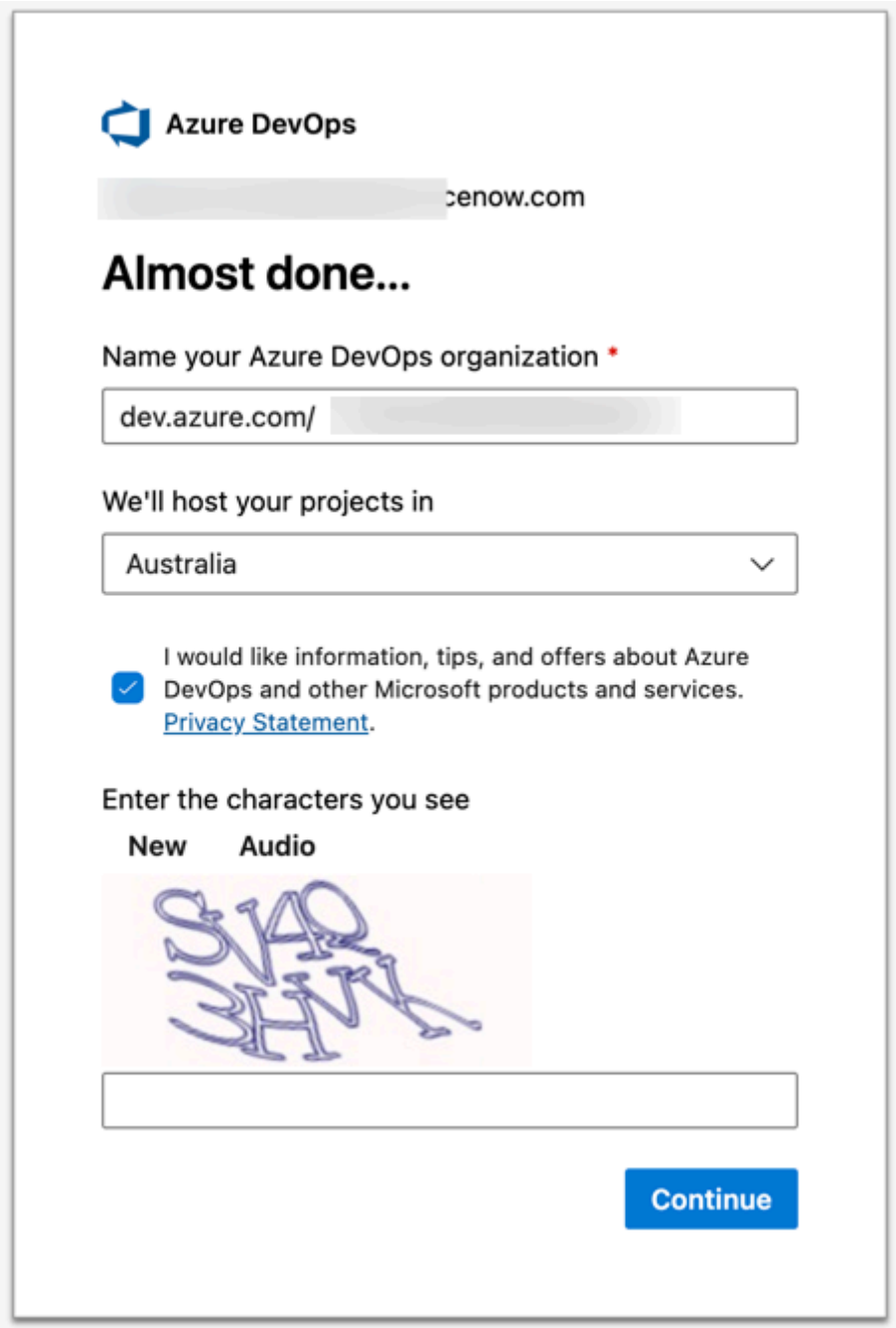
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Globaler Administrator in Azure DevOps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich mit dem im vorherigen Verfahren erstellten Benutzer beim Azure -Portal an.
2. Navigieren Sie zu **Azure DevOps-Organisationen > Meine Azure DevOps-Organisationen**.
3. Wählen Sie **Neue Organisation erstellen aus**.
4. Geben Sie den Namen Ihrer ADO-Organisation und des Standorts ein, und wählen Sie **Fortsetzen**aus.



Diese neu erstellte Organisation wird mit dem im Thema Erstellen Sie einen Mandanten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Entra erstellten Mandanten verbunden.

Erstellen Sie eine Azure DevOps -App

Erstellen und konfigurieren Sie eine Azure DevOps -App (ADO), und kopieren Sie die erforderlichen Werte, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Globaler Administrator in Azure DevOps

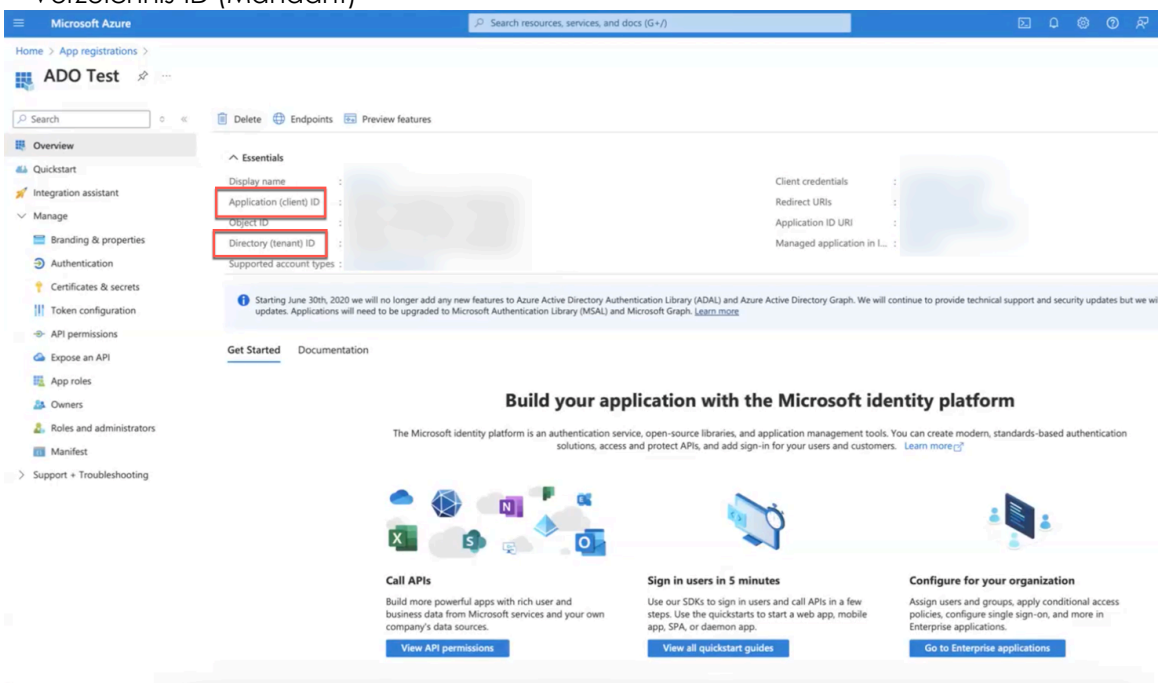
Prozedur

1. Navigieren Sie im Azure -Portal zu **App-Registrierungen**.
2. Wählen Sie **+ Neue Registrierung**aus.
3. Geben Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ die Registrierungsinformationen Ihrer Anwendung wie in der Tabelle beschrieben ein.

App-Registrierungsseite

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen aussagekräftigen Anwendungsnamen ein, der Benutzern angezeigt wird.
Unterstützte Account-Typen	Nur Accounts in diesem Organisationsverzeichnis auswählen (einzelner Mandant)
Umleitungs-URL	Geben Sie Ihre ServiceNow-Instanz-URL ein.

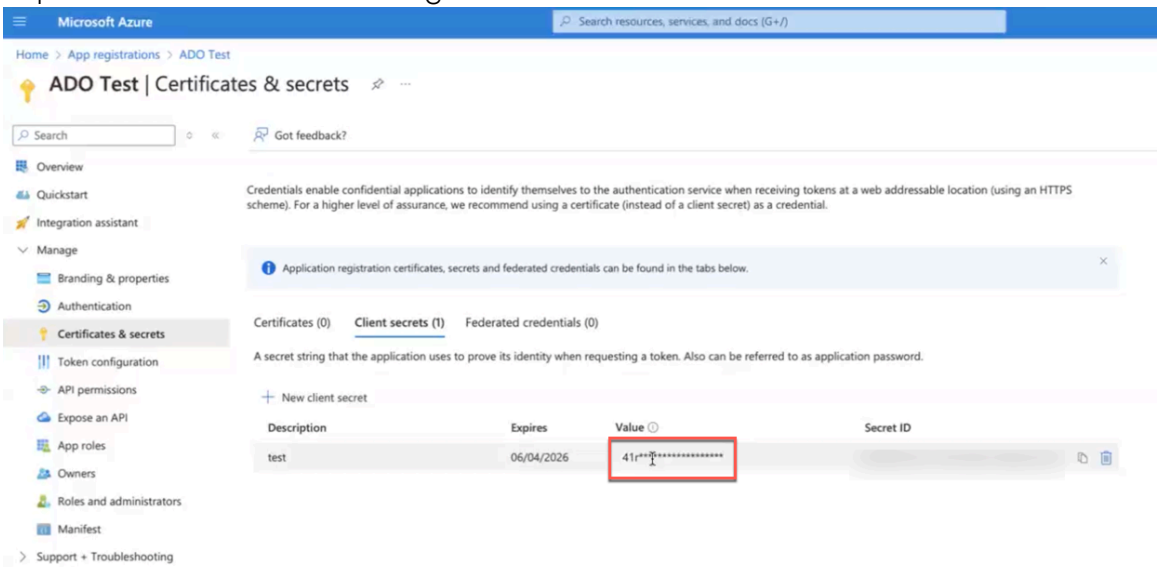
4. Wählen Sie **Registrieren** aus.
5. Kopieren Sie in der neu erstellten Anwendung von der Seite Übersicht in den linken Navigationsbereich die folgenden Details:
   - Anwendungs-ID (Client)
   - Verzeichnis-ID (Mandant)



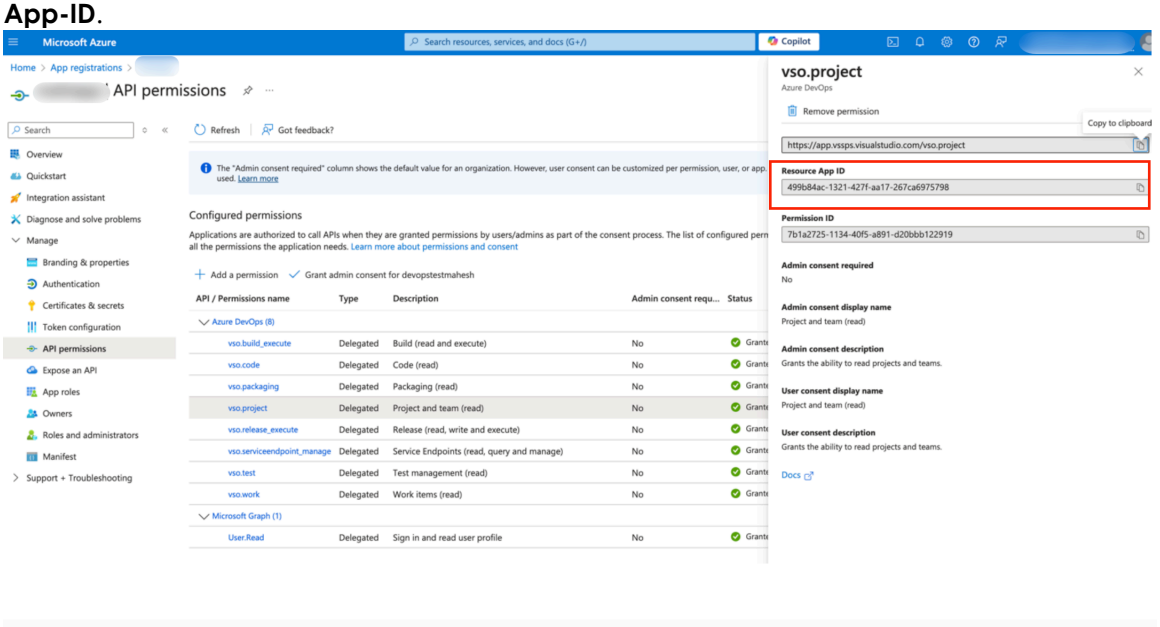
6. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu, indem Sie im linken Navigationsbereich **Verwalten > Zertifikate und Geheimnisse** wählen.
   Weitere Informationen finden Sie in den Themen Einen geheimen Clientschlüssel hinzufügen und Anwendungen registrieren in der Microsoft-Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Kopieren Sie den Wert des Clientgeheimnisses.



8. Navigieren Sie zu **Verwalten > API-Berechtigungen**.
9. Wählen Sie **+ Berechtigung hinzufügen**und anschließend auf der rechten Seite die Registerkarte Microsoft APIs aus.
10. Suchen Sie nach Azure DevOps, und fügen Sie die Berechtigung **vso.project** hinzu.
11. Wählen Sie die Berechtigung vso.project aus, und kopieren Sie den Wert **der Ressourcen-App-ID**.



Hinweis: Der hier kopierte Wert der Ressourcen-App-ID wird in den OAuth-Entitätsbereichen für die Anwendungsregistrierung hinzugefügt.

Registrieren Sie Azure DevOps als OAuth-Anbieter

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des App-Accounts Azure DevOps von (ADO) generiert wurden, um Azure DevOps als OAuth-Anbieter zu registrieren und der Instanz das Anfordern von OAuth 2.0-Token zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

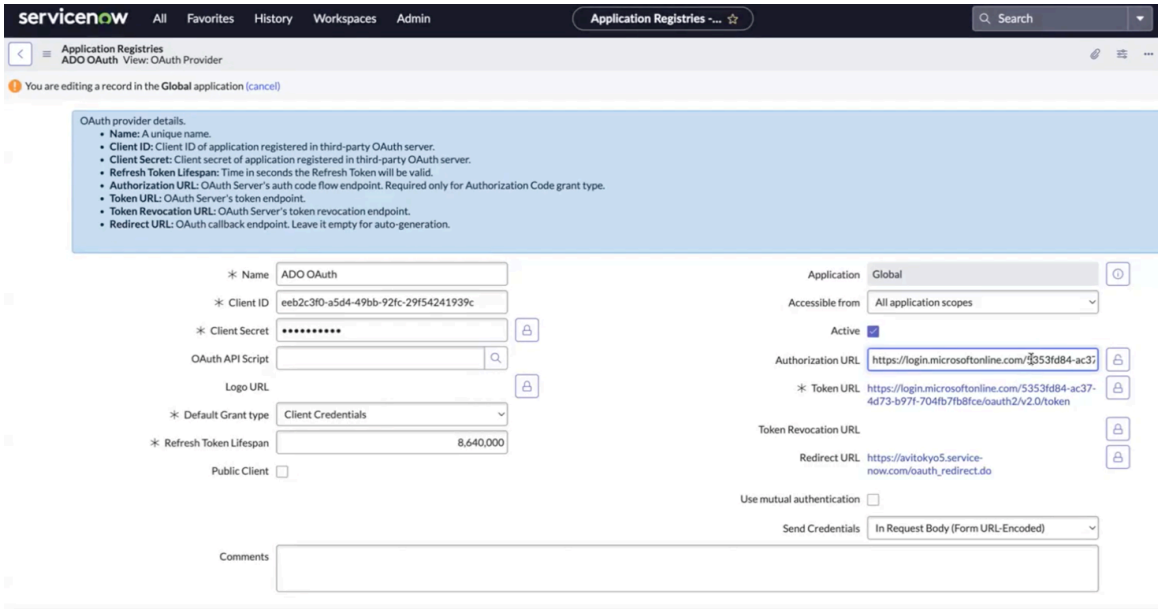
1. Navigieren Sie in ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeitzu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Frage **Welche Art von OAuth-Anwendung?** Meldung wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Anwendungsregistrierung“.

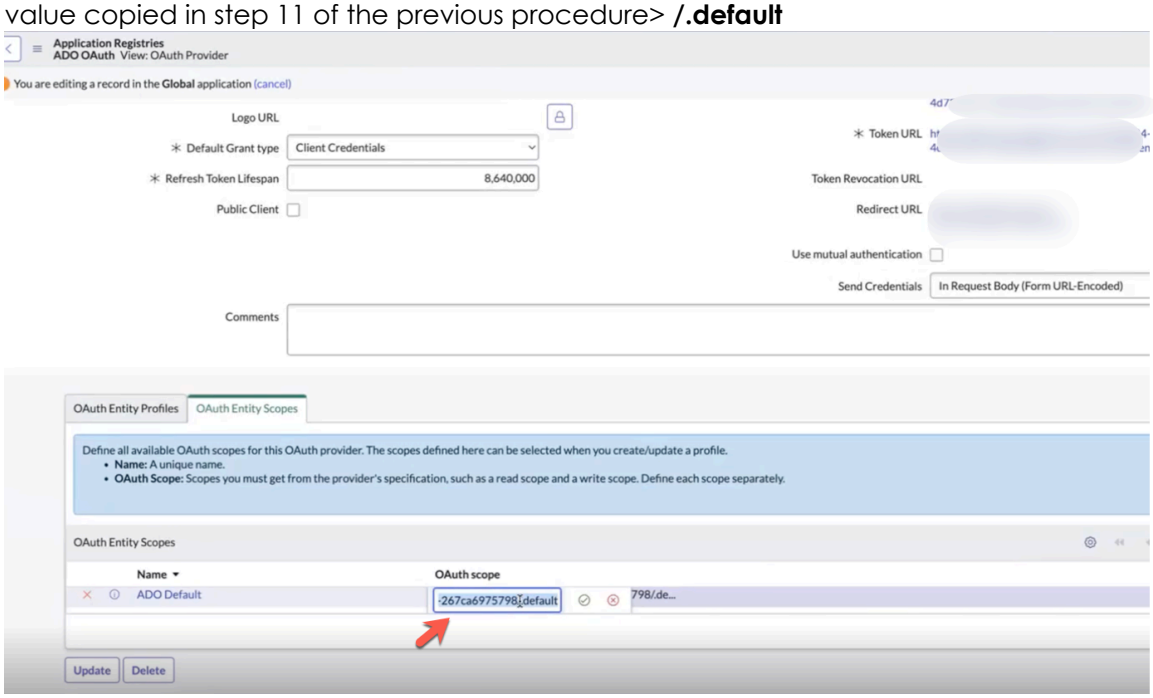
Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise `Mein ADO-App-Anbieter`ein.
Client-ID	Client-ID Ihrer ADO-App (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Übersicht“** Ihrer ADO-App).
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer ADO-App (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Zertifikate und Geheimnisse“** Ihrer ADO-App).
Standardgewährungstyp	Typ der Erteilung, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Autorisierungs-URL	Geben Sie Folgendes ein: https://login.microsoftonline.com/<Directory (tenant) ID> oauth2/v2.0/authorize Wobei „Verzeichnis-ID (Mandant)“ der alphanumerische Wert ist, der im Abschnitt „Übersicht“ Ihrer ADO-App zu finden ist.
Token-URL	Geben Sie Folgendes ein: https://login.microsoftonline.com/<Directory (tenant) ID> oauth2/v2.0/token Wobei „Verzeichnis-ID (Mandant)“ der alphanumerische Wert ist, der im Abschnitt „Übersicht“ Ihrer ADO-App zu finden ist.

5. Lassen Sie die restlichen Formularfelder unverändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.
   Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen und füllt die **Umleitungs-URL** aus (Hinweis: Sie muss mit der zuvor bei der ADO-App-Erstellung angegebenen Umleitungs-URL übereinstimmen).
7. Wählen Sie die zugehörige Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche**.
8. Fügen Sie den OAuth-Bereichswert als hinzu<Resource App ID value copied in step 11 of the previous procedure> **/.default**



Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organisations- und Projektebene

Konfigurieren Sie Einstellungen auf Organisations- und Projektebene für Ihre App.

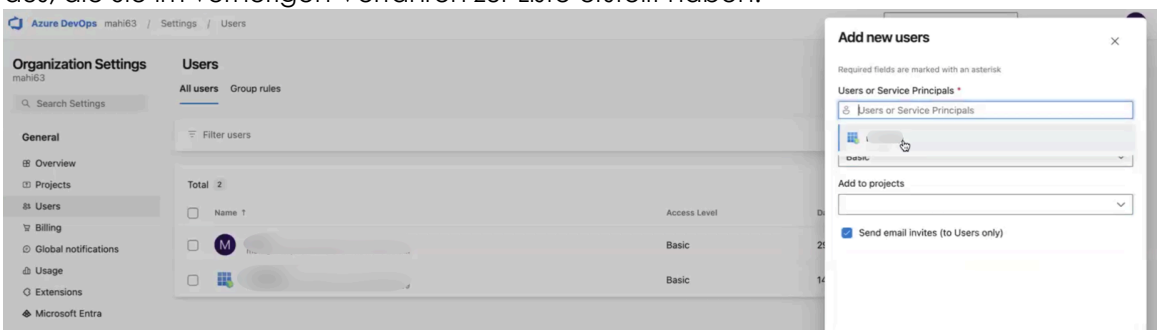
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitglied der Administratorgruppe der Projektsammlung oder des Besitzers der Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

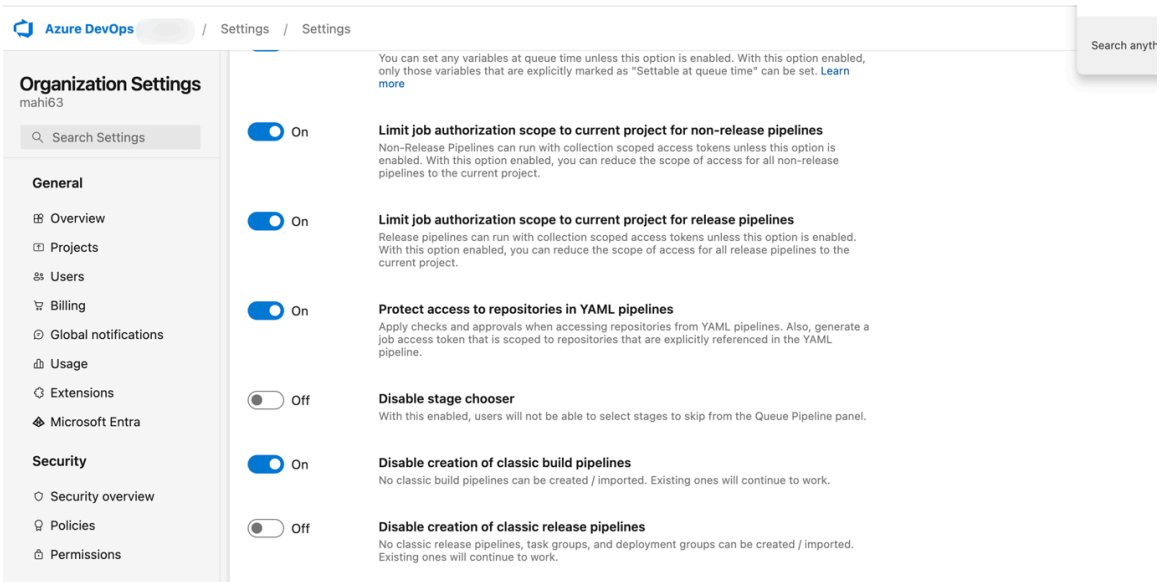
Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal Azure DevOps zu **Organisationseinstellungen** Ihrer Organisation.
2. Wählen Sie **Anwender**aus.
3. Wählen Sie im Feld **Benutzer oder Serviceprinzipale** die App aus, die Sie im vorherigen Verfahren zur Liste erstellt haben.



4. Navigieren Sie zurück zur Liste der Benutzer, und wählen Sie den App-Benutzer aus.
5. Wählen Sie das Menü **Aktionen** und dann **Zugriff verwalten**aus.
6. Fügen Sie das Projekt hinzu, auf das Sie mit der App zugreifen möchten, und weisen Sie diesem Projekt die Rolle **„Projektadministrator“** zu.

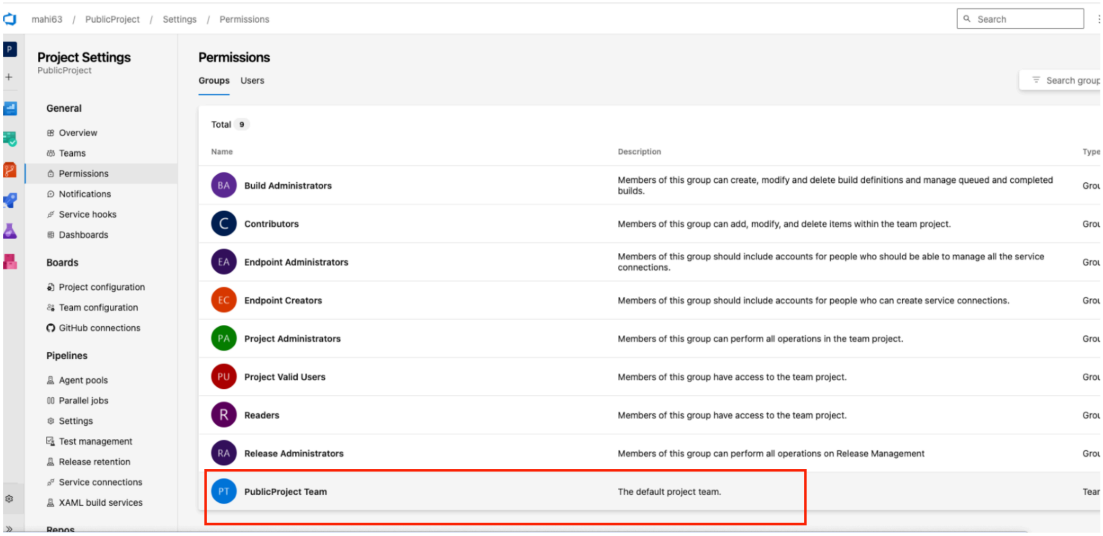
> **Hinweis:** Wenn Ihr Release oder Ihre klassischen Pipelines nicht angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass die Einstellung **Erstellung klassischer Release-Pipelines deaktivieren** für Ihre Organisation deaktiviert ist.



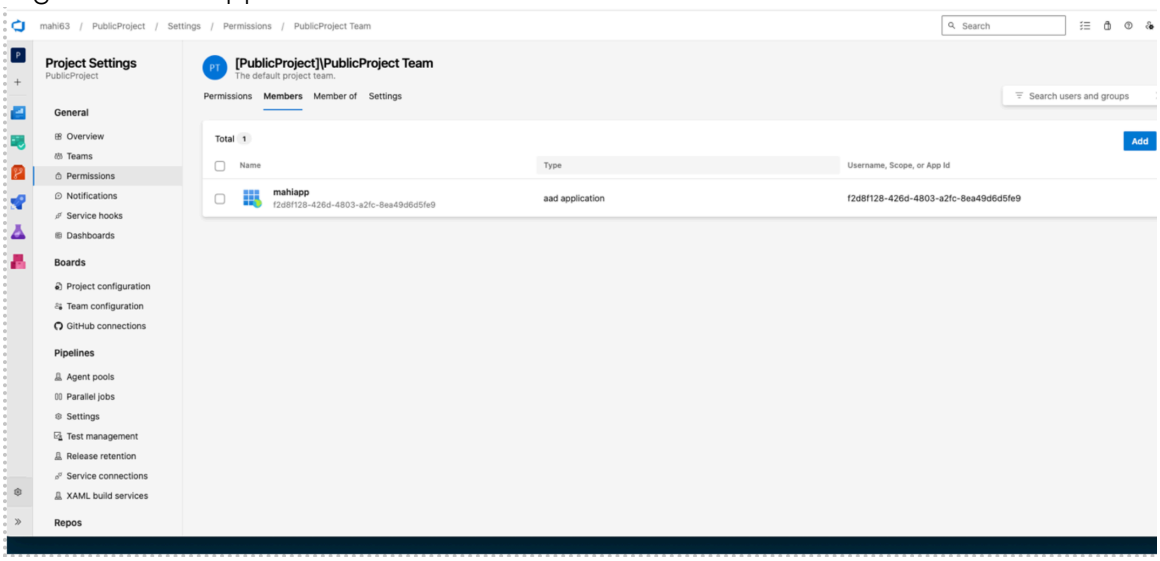
7. Navigieren Sie zu **Projekteinstellungen** Ihres Projekts.
8. Wählen Sie **Berechtigungen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig wird ein Projektteam unter Berechtigungen erstellt.



9. Wählen Sie das Standardprojektteam aus, und navigieren Sie zur Registerkarte Mitglieder.
10. Fügen Sie Ihren App-Anwender hinzu.



Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz, und rufen Sie das OAuth-Token ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für ADO OAuth 2.0 müssen Sie separate Anmeldeinformationsdatensätze für Build, Release und Feeds in ServiceNowerstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Im **Feld Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?** Meldung wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise `Anmeldeinformationen für My ADO APP Build`ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	In der Anwendungsregistrierung erstelltes Standard-OAuth-Entitätsprofil.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen** aus, um das OAuth-Token zu generieren.
7. Wiederholen Sie das Verfahren, um Anmeldeinformationen für Releases und Feeds zu erstellen.

Modellieren Sie eine Azure-Pipeline in DevOps

Modellieren Sie eine Azure-Pipeline, indem Sie die Pipeline einer App zuordnen und Pipelineschritte DevOps Change-Geschwindigkeit Azure Pipeline-Aufträgen zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihre Pipeline einer App in DevOpszu.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **Apps** und öffnen Sie den Anwendungsdatensatz, der der Pipeline zugeordnet werden soll.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Pipelines **auf Bearbeiten...**, um eine Pipeline auszuwählen, die der App zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu,** um die Pipeline zu erstellen.

   > **Hinweis:** Beim Zuordnen einer Pipeline zu einer App werden die Pipelineschritte auch während des Imports abgerufen.

   Füllen Sie für eine neue Pipeline das Feld **Orchestration-Pipeline** mit dem in Azure DevOps Pipelines angegebenen Projekt- und Pipelinenamen im Pfadformat aus.

   Beispiel: `My Project/My Classic Build Pipeline (Mein Projekt/Meine klassische Build-Pipeline)`.

   > **Hinweis:** Der `Projektname` muss mit der Pipeline angegeben werden, da in verschiedenen Projekten mehrere Pipelines mit demselben Namen vorhanden sein können.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Öffnen Sie den Pipeline-Datensatz erneut, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nachverfolgen**, damit Ereignisse von der Pipeline empfangen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Kontrollkästchen **Nachverfolgen** muss aktiviert sein, um die Pipeline mit DevOps Change-Geschwindigkeitzu integrieren.

3. Erstellen Sie DevOps -Schritte automatisch oder manuell, um sie jedem Azure-Pipeline-Auftrag zuzuordnen, damit eine Orchestration-Aufgabe erstellt werden kann.

   Hinweis: Eine manuelle Erstellung von Schritten ist nicht erforderlich, wenn Sie Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps .verwenden.

   - Sie können Pipelineschritte in DevOps automatisch erstellen und zuordnen, indem Sie Ihre Azure-Pipeline ausführen, wenn Sie Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..

     Pipeline-Schritte werden automatisch erstellt, zugeordnet und zugeordnet, wenn DevOps während der Ausführung Schrittbenachrichtigungen von Ihrer Azure-Pipeline erhält.

   - Erstellen Sie manuell jeden Pipeline-Schritt, und ordnen Sie ihn einem Azure Pipeline-Auftrag zu.

     Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Schritte“ auf **Neu**, um für jeden Azure-Pipeline-Auftrag (Feld**Orchestration-Phase**) einen Schritt DevOps zu erstellen.

     Hinweis: Beim Feldwert **Orchestration-Phase** jedes Schritts wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und er muss mit dem ursprünglichen Namen des entsprechenden Azure-Pipeline-Auftrags übereinstimmen.

Name	Name des Pipeline-Schritts.
Pipeline	Pipeline, in der der Schritt konfiguriert ist.
Typ	Pipeline-Schritttyp. ▪ Build und Test ▪ Test ▪ Bereitstellen ▪ Bereitstellung und Test ▪ Manuell ▪ Prod-Bereitstellung
Auftrag	Reihenfolge, in der die Schritte ausgeführt werden. **Hinweis:** Die Schrittreihenfolge bestimmt die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI. Die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI richtet sich nach Aufgabenausführung.
Orchestration-Phase	Name des Azure-Pipeline-Auftrags (Groß-/Kleinschreibung beachten).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Für die Schrittzuordnung zu Azure-Pipeline-Aufträgen muss das Feld **Orchestration-Phase** konfiguriert sein.
Business-Service	Konfigurationsservice, der für den Schritt gilt.

Sobald die Orchestration-Aufgaben erstellt wurden, ordnen Sie jede Orchestration-Aufgabe in der zugehörigen Liste „Orchestration Tasks“ einem Pipelineschritt DevOps zu.

4. Aktivieren Sie die Change-Steuerung automatisch oder manuell.
   - Wenn Sie die ServiceNow DevOps-Erweiterung für Azure DevOps verwenden, führen Sie Ihre Azure DevOps-Pipeline aus, um die Change-Steuerung automatisch zu aktivieren.
   - Wenn Sie die Change-Steuerung manuell konfigurieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Change-Steuerung** in einem Schritt, um die Change-Beschleunigung und die entsprechenden Konfigurationsfelder zu aktivieren. Aktivieren Sie für Azure-Release(CD)-Pipelines die Change-Steuerung nur im ersten Schritt der erforderlichen Phase. Die Change-Steuerung für Azure-Release-Pipelines (CD) wird nur in Toren vor der Bereitstellung unterstützt.

     Hinweis: Zur Beschleunigung von Changes muss ServiceNow Change Management installiert sein.

Änderungsbeleg	Wählen Sie diese Option aus, um den Change-Beleg für den Schritt zu aktivieren, damit die Pipeline nicht angehalten wird, wenn eine Change-Anforderung erstellt wird. Alle Pipeline-Daten sind im Change enthalten, es ist jedoch keine Genehmigung erforderlich, damit die Pipeline fortfahren kann.
Genehmigungsgruppe ändern	Genehmigungsgruppe für die Change-Anforderung. Die Change-Genehmigungsgruppe wird zur **Zuweisungsgruppe** im Change Request DevOps. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die ausgewählte Gruppe Mitglieder und einen Gruppenmanager hat, damit das Feld „Genehmiger“ nicht leer ist.
Änderungstyp	Ändern Sie den Anforderungstyp in „Erstellen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	▪ Normal (Standard) ▪ Standard ▪ Notfall
Change-Modell	Change-Modell für die Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Modelle.
Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Normal oder Notfall ist.	Liste der Vorlagen, die zum automatischen Ausfüllen von Feldern für normale oder Notfall-Change-Anforderungen verwendet werden. Wählen Sie eine Vorlage aus, oder erstellen Sie eine neue.
Standard-Change-Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Standard ist.	Liste der Standard-Change-Vorlagen zur Verwendung für Standard-Change-Anforderungen. **Hinweis:** Dieses Feld ist für den Change-Typ „Standard“ erforderlich.
Gesteuerte Verzweigungen ändern	(Nur mehrere Verzweigungen) Kommagetrennte Liste der Verzweigungen unter Change-Steuerung. Platzhalter werden unterstützt.

Sie können die Change-Steuerung in Ihrer Azure DevOps YAML-Pipeline oder der klassischen Azure-Pipeline mithilfe der Azure Invoke-REST-API oder des einrichten ServiceNow DevOps-Erweiterung für Azure DevOps.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Azure-Pipeline für DevOps

Ordnen Sie Azure-Pipeline-Schritte in zu DevOps

Ordnen Sie für manuell erstellte DevOps -Schritte jede Orchestration-Aufgabe in der zugehörigen Liste „Orchestrationsaufgaben“ einem Pipeline-Schritt DevOps zu, um die Aktivität jeder Phase in Ihrer Azure-Pipeline nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Orchestration-Tools**, und öffnen Sie den Tooldatensatz Azure DevOps.
2. Geben Sie in der zugehörigen Liste Orchestration Tasks (Orchestrierungsaufgaben) den entsprechenden Pipelineschritt DevOps im Feld **Schritt** jeder Orchestration-Aufgabe ein.

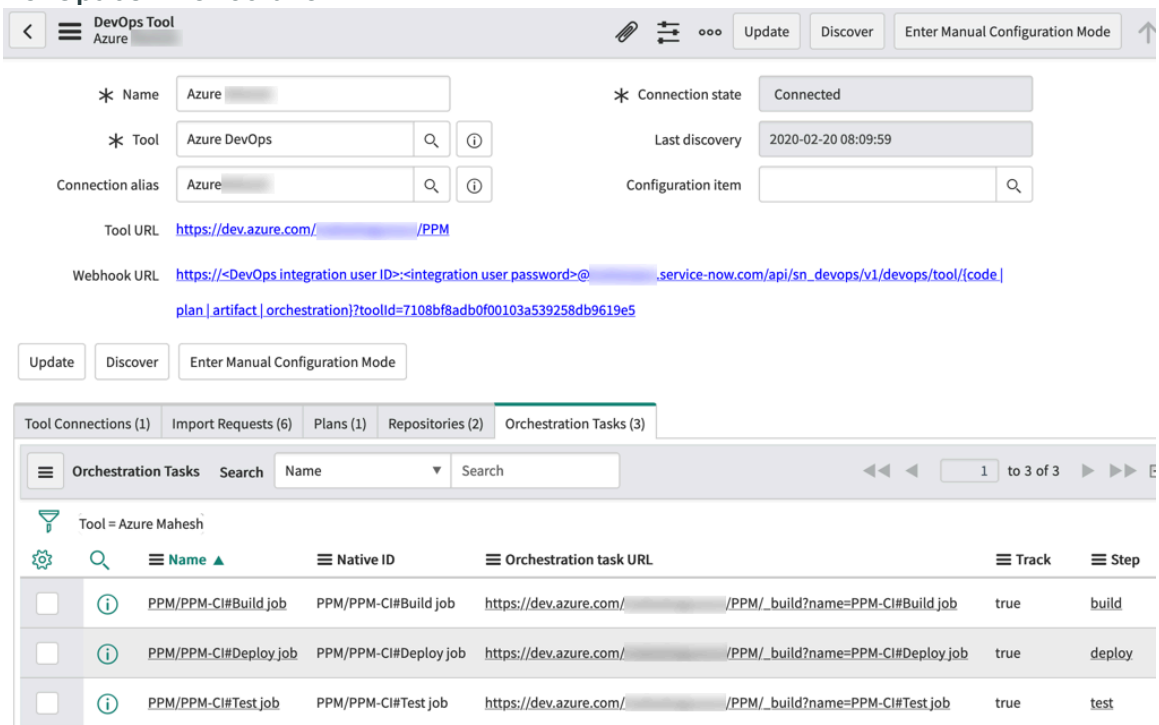
   Hinweis: Das Feld **Nachverfolgung** wird standardmäßig auf **true** festgelegt, wenn Sie Orchestration-Aufgaben und -Pipelines erkennen. Nachverfolgung ist erforderlich, um Auftragsbenachrichtigungen von Azure DevOpszu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen über die Ausführung des Azure-Pipeline-Auftrags werden an die Anwendung DevOps gesendet. Jede Benachrichtigung über die Aufgabenausführung entspricht einer Orchestration-Aufgabe. Da Orchestration-Aufgaben einem bestimmten Schritt in Ihrer Pipeline DevOps zugeordnet sind, können Sie die Aktivität in jeder Phase Ihrer Pipeline nachverfolgen.

Example:

DevOps Schritte zuordnen



Konfigurieren der Azure-Pipeline für DevOps

Change-Steuerung, Artefakte und Pakete können in der Azure-Pipeline für die Integration mit DevOpskonfiguriert werden.

Sie können die Change-Steuerung in Azure-Pipelines auf zwei Arten konfigurieren.

- Verwenden Sie die Azure Invoke REST API.
- Verwenden Sie den ServiceNow DevOps-Erweiterung für Azure DevOps.

Die **ServiceNow DevOps-** Erweiterung für Azure DevOps enthält:

- ServiceNow DevOps Serviceverbindung
- ServiceNow DevOps Release-Gate
- Benutzerdefinierte Aufgaben für Azure Build (CI)-Pipeline-Agents und Serveraufträge

Change-Steuerung mit der Azure Invoke-REST-API konfigurieren

Sie können die Azure Invoke-REST API in Ihrer YAML- oder klassischen Azure-Pipeline verwenden, um die Change-Steuerung für DevOpszu konfigurieren.

Sie müssen die Eigenschaft *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* aktivieren, um die REST-API aufrufen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

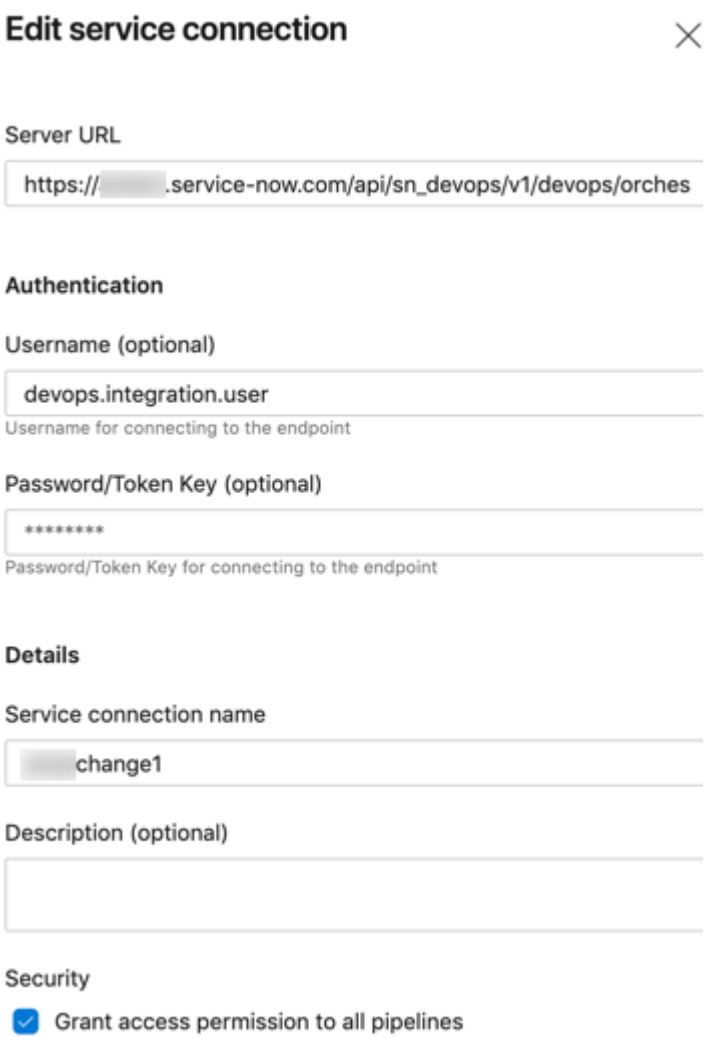
Einzelheiten zum Aufrufen der REST-API für Azure finden Sie auf der Microsoft-Dokumentationswebsite , und suchen Sie nach `der Aufgabe HTTP-REST-API aufrufen – Azure Pipelines` .

Wichtig:

Wenn Sie doppelte oder wiederverwendete Job-Namen in den Pipeline-Ausführungsschritten haben, stellen Sie sicher, dass das Attribut stageName den Wert azurestageName/jobName enthält, d. h `. stageName = azureStageName/jobName`. Die Artefaktregistrierungsaufgaben senden sowohl Phasen- als auch Auftragsnamen, um die Artefaktversion der richtigen Aufgabenausführung zuzuordnen.

Generische Serviceverbindung

Die Verwendung der Azure Invoke-REST API erfordert die Erstellung einer generischen Serviceverbindung in Azure DevOps.



YAML-Azure-Pipeline

In Azure DevOpsmuss eine Serveraufgabe mit der Serviceverbindung als Endpunkt für die Change-Steuerung erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie die REST API-Nutzlastanforderungen auf

Azure-Pipeline-Typ	Werte
Bauen	• buildNumber • istMultiBranch • branchName
Release	• releaseNummer • projectName

Hinweis: Legen Sie für Release-Pipelines die fest **Bedingungen vor der Bereitstellung** > **Erweitert** > **Abschlussereignis** Feld für Rückruf.

Pipeline erstellen:

```
- task: InvokeRESTAPI@1
      inputs:
        connectionType: 'connectedServiceName'
        serviceConnection: 'change1'
        method: 'POST'
        body: |
         {
            "buildNumber": "$(build.buildId)",
            "isMultiBranch": "true",
            "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
         }
        waitForCompletion: 'true'
```

Release-Pipeline:

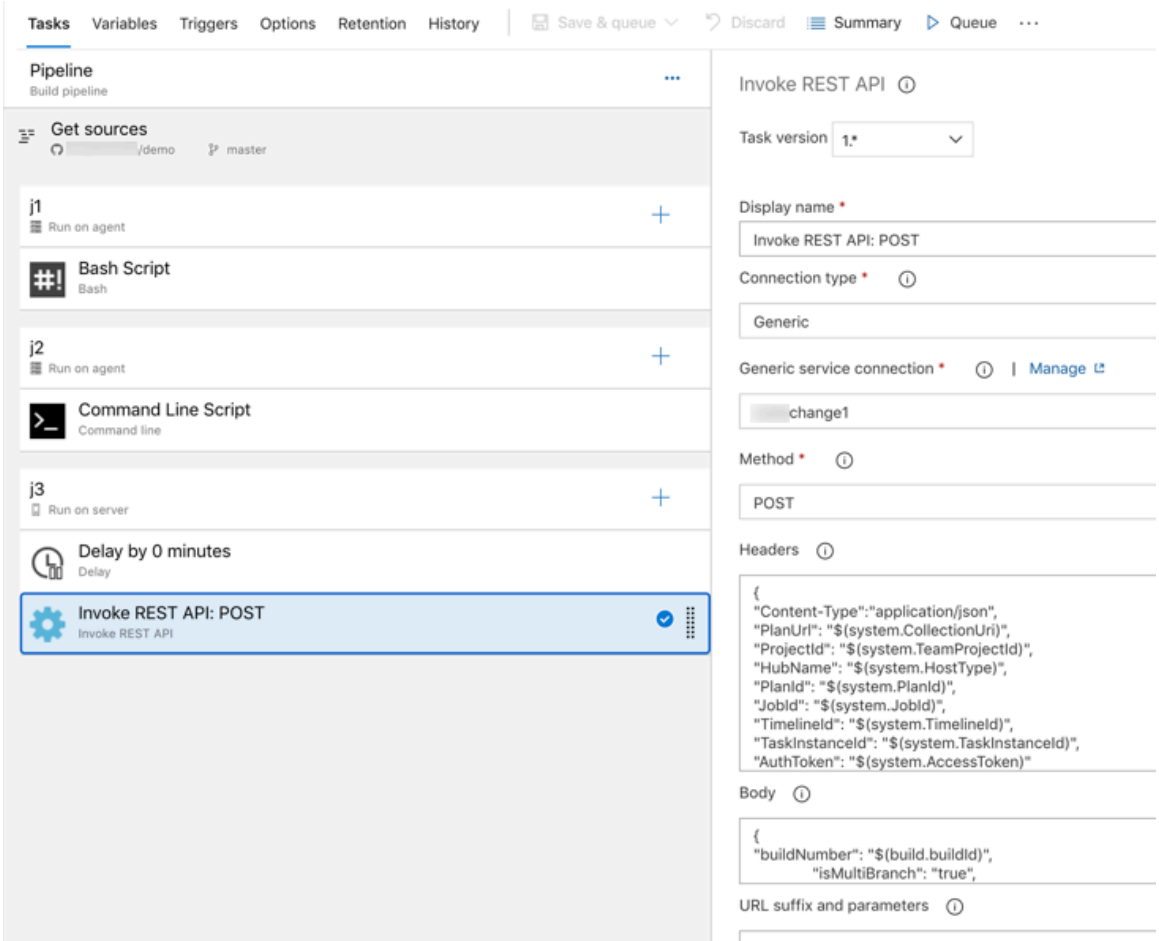
```
- task: InvokeRESTAPI@1
      inputs:
        connectionType: 'connectedServiceName'
        serviceConnection: 'change1'
        method: 'POST'
        body: |
         {
            "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
            "projectName": "$(System.TeamProject)"
         }
        waitForCompletion: 'true'
```

Klassische Azure-Pipeline

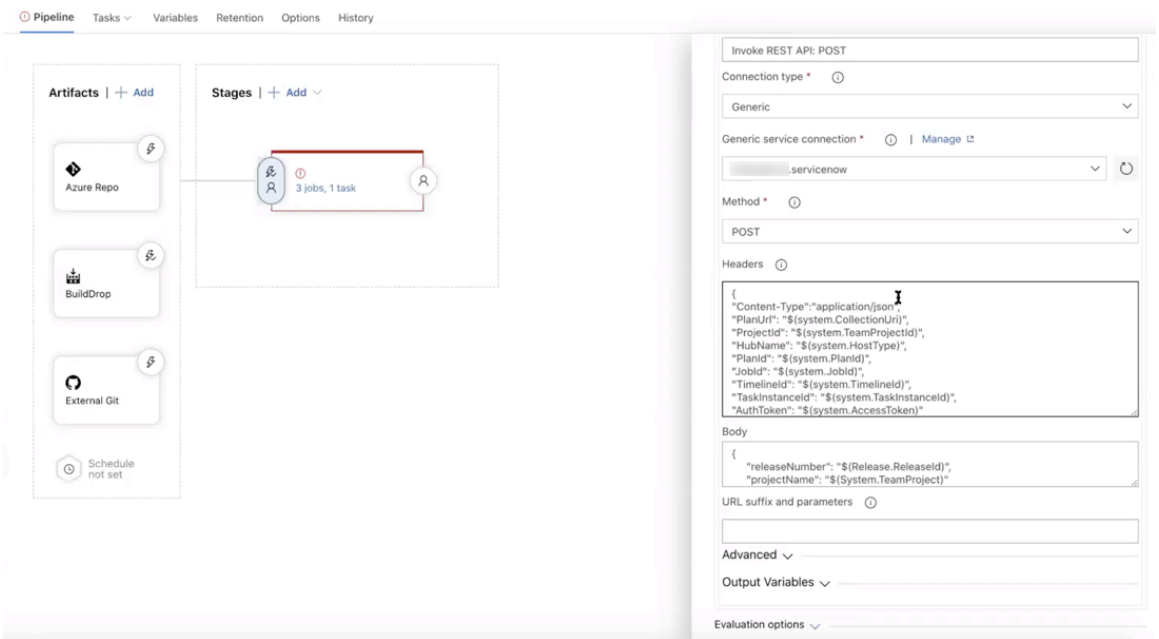
Für eine klassische Azure-Pipeline muss eine Serveraufgabe „REST API aufrufen“ hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine klassische Azure-Build-Pipeline



Beispiel für eine klassische Azure-Release-Pipeline



Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps .

Installieren und konfigurieren Sie die Erweiterung DevOps für Azure DevOps, um Build- und Release-Benachrichtigungen aus Ihrer Azure-Pipeline an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können **die ServiceNow DevOps-** Erweiterung im Visual Studio Marketplace – Erweiterungen für Azure DevOps verwenden, um Ihre Azure-Pipeline mit der Anwendung ServiceNow DevOps zu integrieren. Weitere Informationen zu Artefakten und Paketen in DevOps Change-Geschwindigkeitfinden Sie unter Artefakte und Pakete.

- **ServiceNow DevOps** -Serviceverbindung

  Erforderlich, um die Azure-Pipeline mit zu verbinden ServiceNow

- **ServiceNow DevOps Release-Gate**

  Erforderlich, um die Change-Steuerung in Azure-Release-Pipelines (CD) zu aktivieren (nur für Bedingungen vor der Bereitstellung).

Benutzerdefinierte Aufgaben in der Azure Build (CI)-Pipeline:

- Agentloser (Server-)Auftrag
  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Registrierung von ServiceNow DevOps-Serverartefakten**

    Erforderlich für agentenlose (Server-)Aufträge, um ein Artefakt in der Instanz ServiceNow zu registrieren

  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Registrierung von ServiceNow DevOps-Serverpaketen**

    Ist für Aufgaben ohne Agent (Server) erforderlich, um ein Paket in der Instanz ServiceNow zu registrieren

  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Beschleunigung von ServiceNow DevOps-Server-Changes**

    Ist für Aufträge ohne Agent (Server) erforderlich, um automatisch eine Change-Anforderung in ServiceNow Change-Management als Teil der Azure-Pipeline zu erstellen.

    Hinweis: Für die Aufgabe **„ServiceNow DevOps-Server-Change-Beschleunigung“** sind keine Aufgaben **für ServiceNow DevOps-Serverauftragsbenachrichtigungen** erforderlich.

  - **ServiceNow DevOps Server – Anwenderdefinierte Change-Aufgabe abrufen**

    Erforderlich, um die Anzahl der Change-Anforderungen in einer Pipeline basierend auf bestimmten Change-Details für einen Serverauftrag abzurufen.

  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zum Ändern des ServiceNow DevOps-Server-Updates**

    Erforderlich, um die Details der Change-Anforderung zu aktualisieren, die einer Pipeline für einen Serverauftrag zugeordnet sind.

- Agent-Auftrag
  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Registrierung von ServiceNow DevOps-Agent-Artefakten**

    Erforderlich für Agent-Aufträge, um ein Artefakt in der Instanz ServiceNow zu registrieren

  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Registrierung des ServiceNow DevOps-Agent-Pakets**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderlich für Agent-Aufträge zum Registrieren eines Pakets in der Instanz ServiceNow .

- Anwenderdefinierte Aufgabe**zum Abrufen von Changes für ServiceNow DevOps-Agents**

  Erforderlich, um die Nummer der Change-Anforderung in einer Pipeline basierend auf bestimmten Change-Details für einen Agent-Auftrag abzurufen.

- Anwenderdefinierte Aufgabe**zum Ändern von ServiceNow DevOps-Agent-Updates**

  Erforderlich, um die Details der Change-Anforderung zu aktualisieren, die einer Pipeline für einen Agent-Auftrag zugeordnet sind.

Hinweis: Die Aufgaben **„ServiceNow DevOps-Agent-Artefaktregistrierung“** und **„ServiceNow DevOps-Agent-Paketregistrierung“** werden für Release-Pipelines nicht unterstützt.

- Softwarequalitätsprüfungen (SonarQube/SonarCloud)
  - Benutzerdefinierte Aufgabe**„ServiceNow DevOps-Build-Sonar-Registrierung“** (für Build-Pipelines)
  - Anwenderdefinierte Aufgabe**zur Sonar-Registrierung von ServiceNow DevOps-Releases** (für Release-Pipelines)

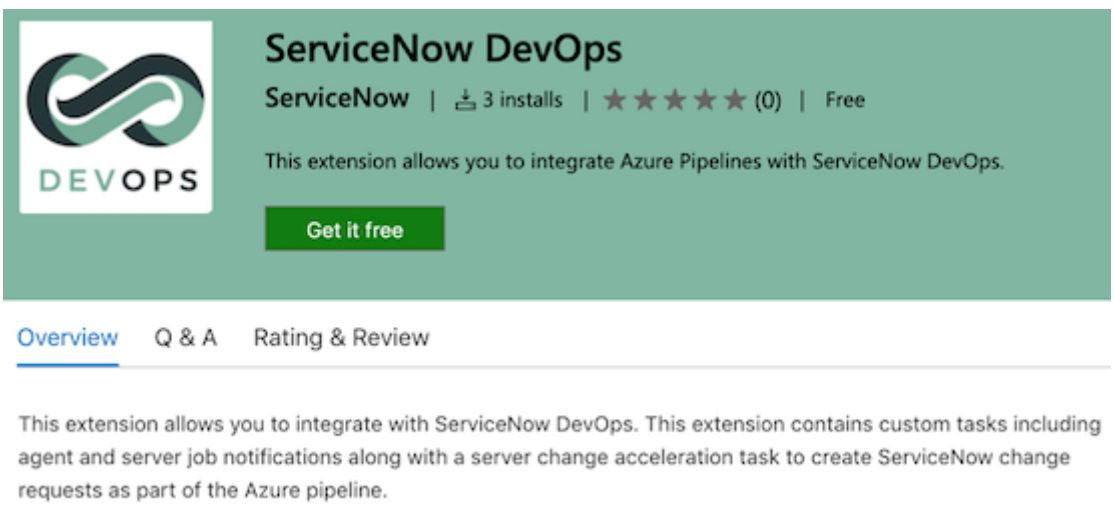
Hinweis: Die **ServiceNow DevOps-Build-Sonar-Registrierungsaufgabe** wird für Release-Pipelines nicht unterstützt.

- Sicherheitsscans:
  - Anwenderdefinierte Aufgabe**„ServiceNow DevOps-Build-Sicherheitsergebnisse“** (für Build-Pipelines)
  - Anwenderdefinierte Aufgabe**„ServiceNow DevOps Release-Sicherheitsergebnisse“** (für Release-Pipelines)

Hinweis: Die Aufgabe **„ServiceNow DevOps – Sicherheitsergebnis erstellen“** wird für Release-Pipelines nicht unterstützt.

Prozedur

1. Wechseln Sie zum Visual Studio Marketplace , suchen Sie nach der Erweiterung **ServiceNow DevOps**, und klicken Sie auf **Get it kostenlos erhalten**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie Ihre Organisation Azure DevOps und dann **Installieren**aus.
3. Navigieren Sie aus Ihrem Projekt Azure DevOps zu **Projekteinstellungen** > **Pipelines** > **Serviceverbindungen**.
4. Wählen Sie **New service connection (Neue Serviceverbindung)** und anschließend **ServiceNow DevOps**aus.
5. Wählen Sie **Weiter aus** und geben Sie die folgenden Details ein:

Authentifizierungsmethode	Wählen Sie aus, ob die Authentifizierung tokenbasiert oder standardmäßig erfolgt.
ServiceNow-Instanz	`https://<your-instance> .service-now.de/`
Tool-ID	Die sys_id des Orchestration-Tools. Sie können diesen Wert mit dem Befehl `sys_id kopieren` im Formular „Orchestration Tool“ kopieren. Wenn Sie den Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie im Formular Azure DevOps das Tool **„Weitere Formularoptionen“ (⋮) > „sys_id kopieren“**. Wenn Sie Servicekatalog oder Classic verwenden, wählen Sie im Formular Azure DevOps das Tool **„Zusätzliche Aktionen“ (≡ “) > „Sys_id kopieren“ aus**.
Anwendername	Geben Sie `devops.integration.user`ein. **Hinweis:** Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* deaktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.
Passwort	Passwort für DevOps-Integrationsanwender.

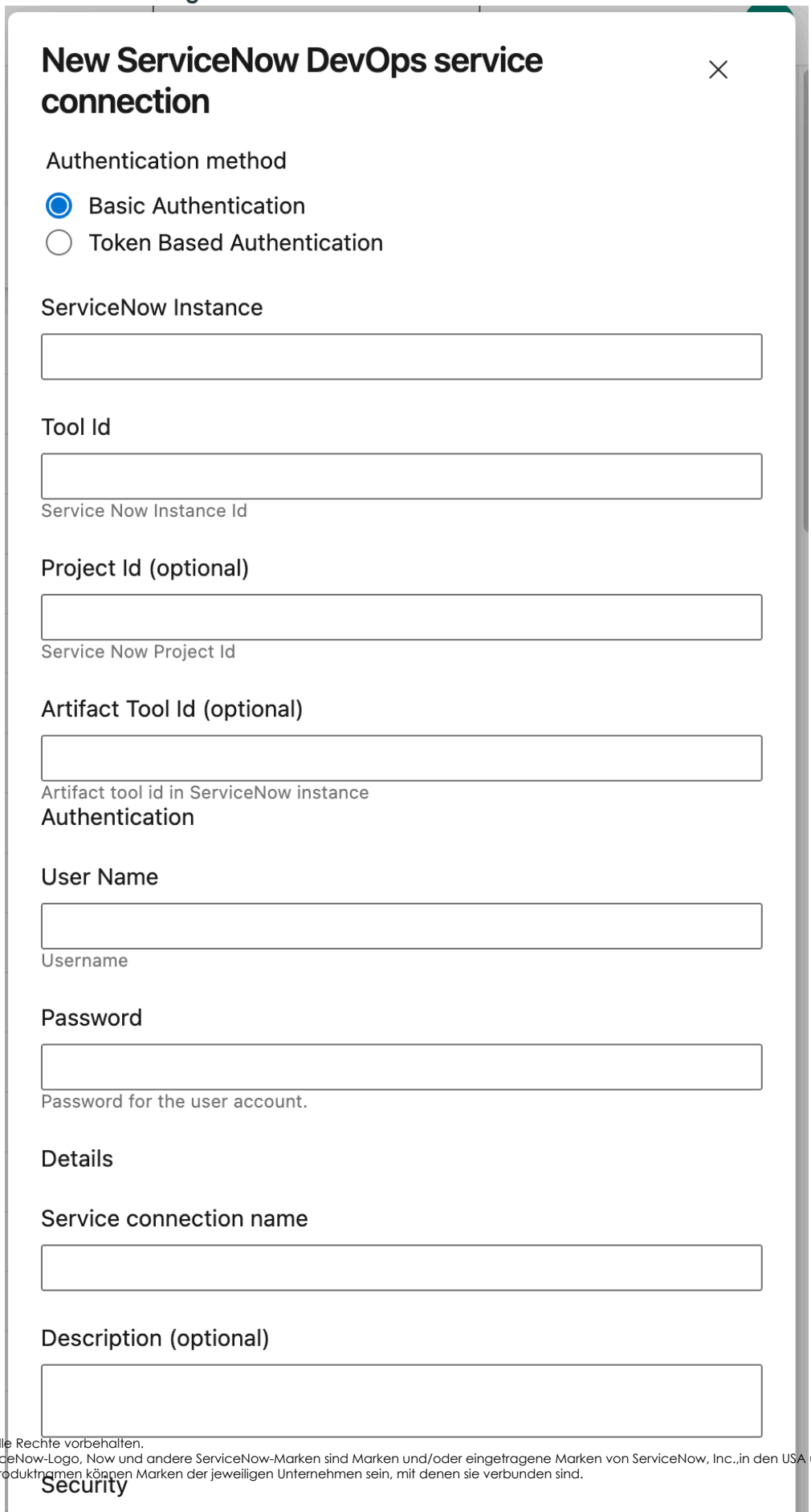
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Die Eingabe des Integrationsbenutzernamens und des Passworts ist nur dann für die Konfiguration erforderlich, wenn DevOps Config installiert oder die Eigenschaft *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* deaktiviert ist. Wenn dieser Schritt nicht erforderlich ist, werden Webhooks mithilfe der tokenbasierten Authentifizierung konfiguriert.
API-Token	API-Token für die Verbindung mit dem Endpunkt.
Serviceverbindungsname	Geben Sie `die DevOps-Verbindung`ein
Erteilen Sie allen Pipelines Zugriffsberechtigungen	Aktivieren Sie die Checkbox.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

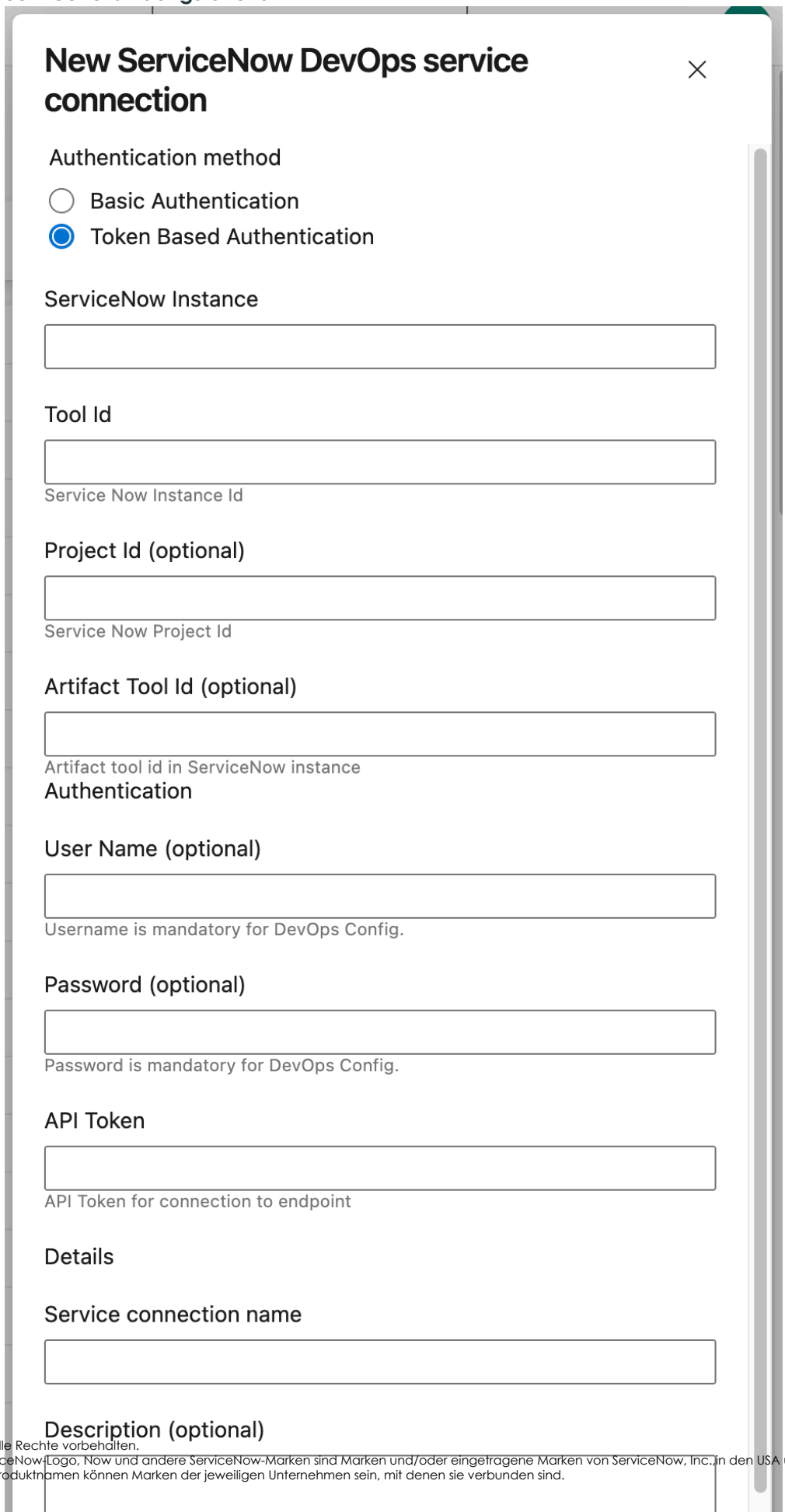
Example:

Azure Pipeline: Standardauthentifizierungsmethode für ServiceNow DevOps-Serviceverbindungen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Azure Pipeline: Authentifizierungsmethode auf Basis des ServiceNow DevOps-Serviceverbindungstokens



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie eine Azure Build(CI)-Pipeline in ein DevOps

Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für Azure DevOps, um die Change-Steuerung sowie Artefakte und Pakete in Ihrer Azure Build(CI)-Pipeline zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Azure DevOps-Instanz zu **Pipelines**.
2. Wählen Sie die Pipeline aus, für die Sie die Change-Steuerung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie **Ansicht**aus.
   Der YAML-Editor für die Pipeline wird zusammen mit dem Suchbereich **Aufgaben** auf der rechten Seite angezeigt.
4. Suchen Sie im **Aufgabenbereich** nach der gewünschten anwenderdefinierten Aktion, und wählen Sie sie aus.

Anwenderdefinierte Aktion	Schritte
ServiceNow DevOps Server Change Acceleration	**a.** Geben Sie im Feld **AnzeigenameServiceNow Change Acceleration ein**. **b.** Geben Sie im Feld **ServiceNow-Endpunkt**`Meine Verbindung`ein. **c.** Geben Sie im Feld **Vorgelagerter Auftrag ausgeführt** den Wert ein, der den vorherigen Auftrag in der Warteschlange angibt. Der Auftrag vor dem Server könnte beispielsweise `Test`sein. **d.** Legen Sie im Feld **Details zur Change-Anforderung**den Abschlusscode und die Felder Change-Anforderung aus der Pipeline fest. Wählen Sie das Informationssymbol, um eine Beispielausgabe anzuzeigen. Weitere Informationen zur Change-Beschleunigung finden Sie unter Change-Beschleunigung.
ServiceNow DevOps – Agent-Artefaktregistrierung	**a.** Geben Sie im Feld **ServiceNow-Endpunkt**`Meine Verbindung`ein. **b.** Geben Sie im Feld **Nutzlast der Artefakte** die JSON-Datei ein, die die Liste der Artefakte enthält. Weitere Informationen zu Artefakten finden Sie unter Artefakte und Pakete.
ServiceNow DevOps – Agent-Paketregistrierung	**a.** Geben Sie im Feld **ServiceNow-Endpunkt**`Meine Verbindung`ein. **b.** Geben Sie im Feld **Paketname** den Namen des Pakets ein, das Artefakte enthält. **c.** Geben Sie im Feld **Nutzlast der Artefakte** das JSON-Objekt ein, das Build-Details und die Liste der Artefakte enthält.

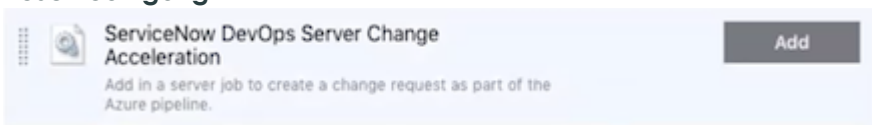
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

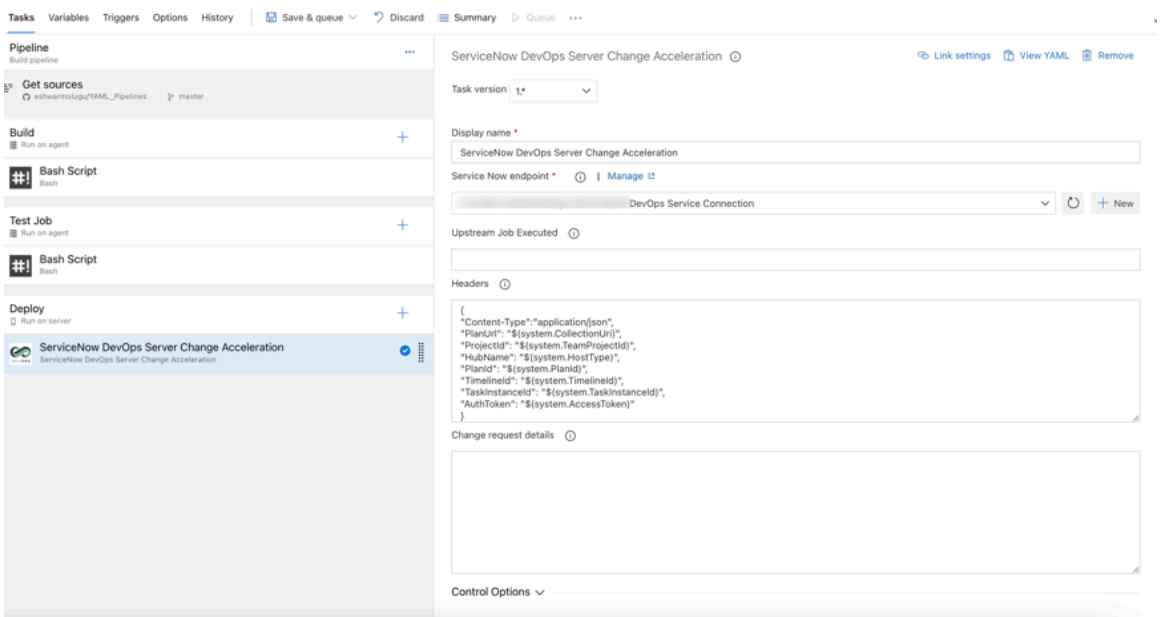
Anwenderdefinierte Aktion	Schritte
	Weitere Informationen zu Artefakten finden Sie unter Artefakte und Pakete.
ServiceNow DevOps-Server – Change abrufen	Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie
ServiceNow DevOps-Serverupdate-Change	Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie
ServiceNow DevOps-Agent – Change abrufen	Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie
ServiceNow DevOps – Agent-Update-Change	Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie

5. Wählen Sie **Hinzufügen**aus, um die anwenderdefinierte Aufgabe zum Abschnitt Aufgaben Ihrer Azure-Pipeline hinzuzufügen.

Example:

Azure-Pipeline: Anwenderdefinierte Aufgabe zur ServiceNow DevOps-Change-Beschleunigung





© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

Beispiel für Details einer Change-Anforderung

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
      - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
        inputs:
          connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
          changeRequestDetails: |
            {
              "autoCloseChange" : true,
              "attributes": {
                "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                "work_notes" : "Update this to work_notes",
                "category" : "Service",
                "priority" : "2"
              }
            }
```


Richten Sie in eine Azure-Release-Pipeline (CD) ein DevOps

Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für Azure DevOps, um die Change-Steuerung sowie Artefakte und Pakete in Ihrer Azure-Release-Pipeline (CD) zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Change-Steuerung in Azure-Release-Pipelines (CD) wird nur in Toren vor der Bereitstellung unterstützt. Change-Anforderungen für das Tor vor der Bereitstellung werden der Schrittausführung des ersten Auftrags in dieser Phase zugeordnet.

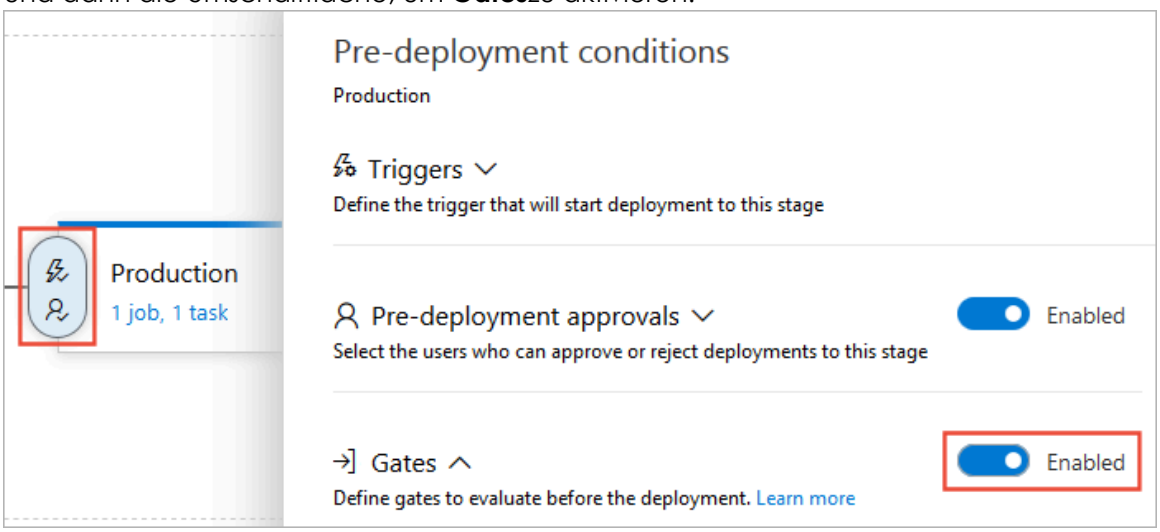
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasen in einer Azure-Release-Pipeline werden einem Schritt zugeordnet. Der Schrittname für einen Auftrag mit mehreren Konfigurationen oder mehreren Agents darf nur den Phasennamen und nicht den tatsächlichen Auftragsnamen enthalten, der zur Laufzeit der Pipeline-Ausführung abgeleitet wird.

Aufgabenausführungen für übersprungene Aufgaben werden als fehlgeschlagen markiert.

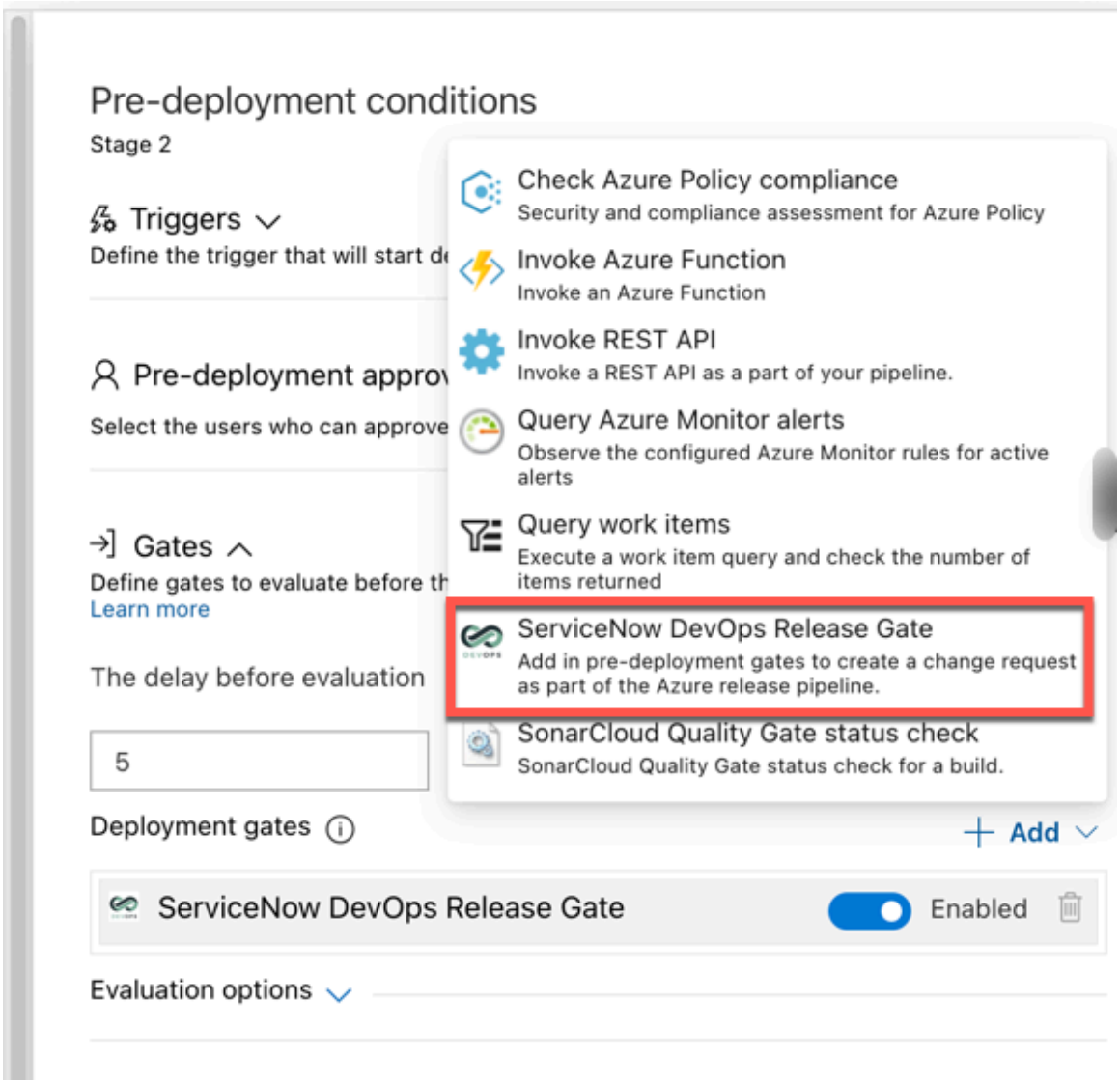
Prozedur

1. Wählen Sie unter Azure DevOps Pipelines die Option aus **Pipelines > Releases**, und wählen Sie dann Ihre Release-Pipeline aus.
2. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um den Pipeline-Editor zu öffnen.
3. Wählen Sie das Vor-Bereitstellungssymbol ( ) für Ihre Phase und dann die Umschaltfläche, um **Gates**zu aktivieren.

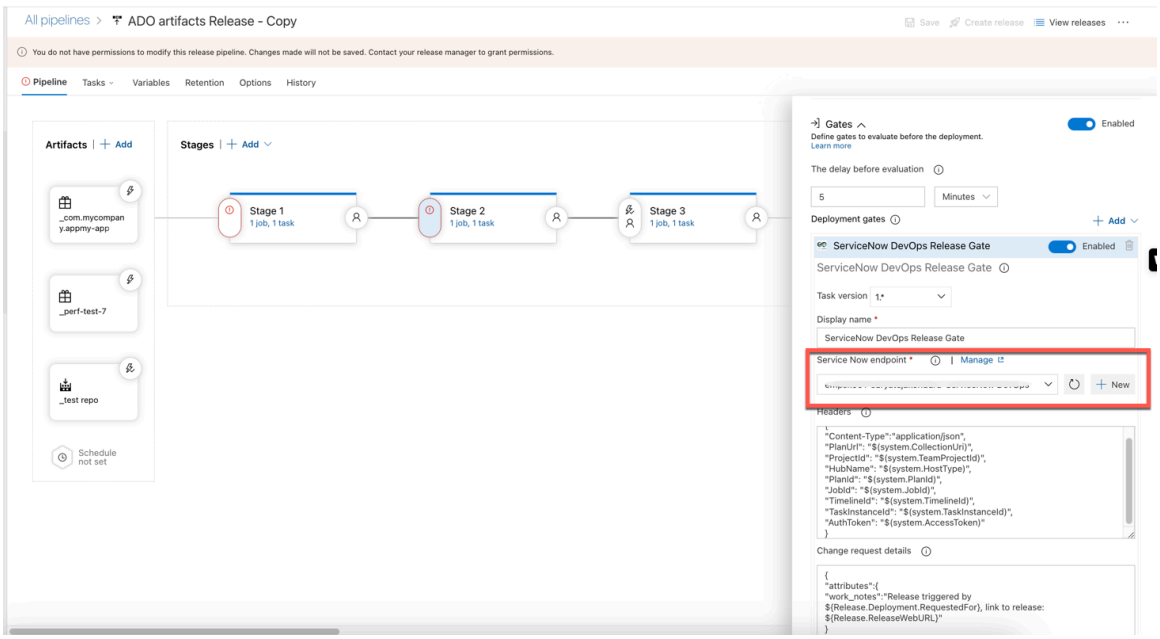


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **+Hinzufügen**und anschließend **ServiceNow DevOps Release-Gate**aus.



5. Wählen Sie **ServiceNow DevOps Release-Gate** und anschließend den ServiceNow-Endpunkt aus.



Automatische Übersetzung

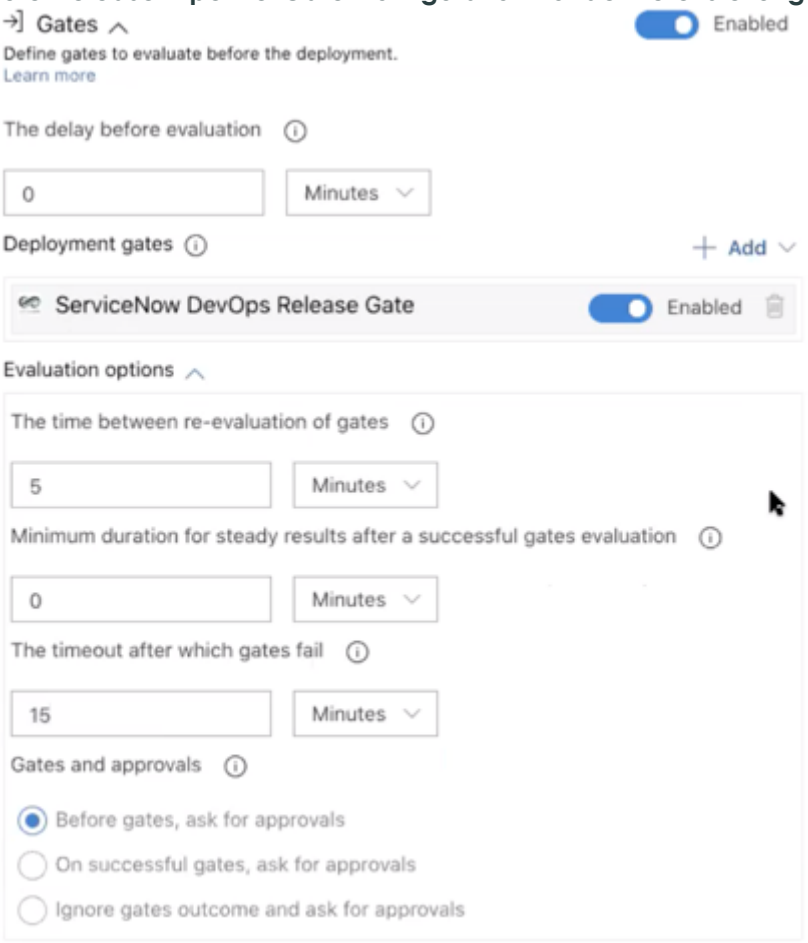
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Beenden Sie die Release-Gate-Konfiguration, und erweitern Sie den Abschnitt „Bewertungsoptionen“, um die folgenden Timing-Felder zu konfigurieren.

Die Zeit zwischen der erneuten Auswertung von Toren	Intervall für erneute Auswertung in Minuten, Stunden oder Tagen. Wenn die Change-Anforderung abgebrochen oder abgelehnt wird, wertet das Releasegate der Azure-Pipeline den Status der Change-Anforderung im konfigurierten Intervall bis zur Zeitüberschreitung neu aus. Für weitere Neubewertungsversuche ist keine Benutzerinteraktion erforderlich, nachdem die Change-Anforderung bereits genehmigt, abgelehnt oder storniert wurde.
Die Zeitüberschreitung, nach der ein Tor fehlschlägt	Zeitüberschreitungswert in Minuten, Stunden oder Tagen. Wenn die Bedingungen für die Vorbereitstellung fehlschlagen, werden die nachfolgenden Aufträge der Phase als fehlgeschlagen markiert, und Start- und Endzeit werden standardmäßig auf die aktuelle Systemzeit festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Azure-Release-Pipeline-Gate-Konfiguration vor der Bereitstellung



7. Wahlweise: Artefakte in Ihrer Azure-Release-Pipeline (CD) konfigurieren.

Um Artefakte mit der Build-Pipeline als Quelle einzurichten, müssen diese Namen übereinstimmen.

- Repository-Name und Build-Pipeline-Name (z. B. DeployableRepo).
- Namenseigenschaft des Build-Pipeline-Artefakts und Quellenalias-Eigenschaft des Release-Pipeline-Artefakts (z. B. BuildDrop).

Zusätzlich zur Build-Pipeline können Sie Artefakte aus acht weiteren Quellen auswählen. Befolgen Sie diese Regeln, um Commit- und Arbeitselementdetails nachzuverfolgen.

- Wenn die Quelle die Build-Pipeline ist, muss die `semantische Versionseigenschaft` der Artefakte das Format `MAJOR.MINOR.PATCH` haben (z. B. 5.1.3).
- Wenn die Quelle nicht die Build-Pipeline ist, definieren Sie eine `semantische Version` durch die Implementierung der **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI** -Erweiterungsschnittstelle.

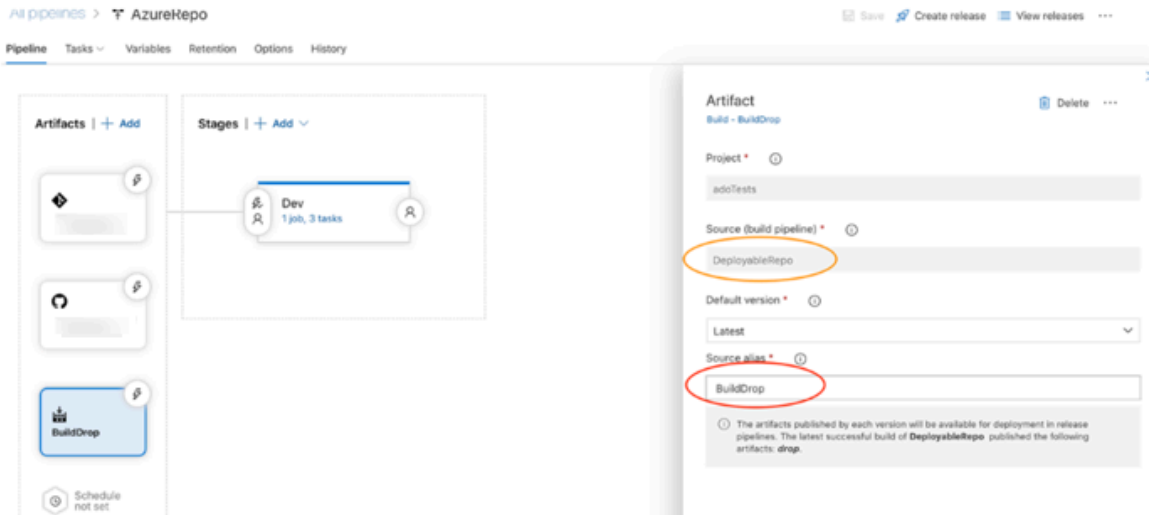
Weitere Informationen zu Artefakten finden Sie unter Artefakte und Pakete.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Artefakt-Setup – Build-Pipeline-Quelle

Artefakt-Setup – Release-Pipeline



Azure DevOps PAT-Bereiche für DevOps

Bereichszugriffsebenen sind erforderlich, wenn während des Setups ein persönliches Zugriffstoken (PAT) für den Zugriff auf Azure DevOps verwendet wird.

Einstellungen für die Bereichszugriffsebene basieren auf der von Ihnen konfigurierten Fähigkeit. Legen Sie die entsprechende Zugriffsebene für die nahtlose Funktionalität fest. Informationen zum Erstellen eines PAT finden Sie unter Persönliches Zugriffstoken (PAT) .

Wichtig: Mit den in der folgenden Tabelle in Azure DevOpsangegebenen Zugriffsebenenberechtigungen und der Erweiterung ServiceNow DevOps können Sie von ServiceNow aus eine Verbindung zu Azure DevOps herstellen. Ihr Azure DevOps-Administrator muss Webhooks und Serviceverbindungen in Azure DevOps nicht manuell konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Beim Onboarding eines Projekts erfordert die Berechtigung **„Projektadministratoren“**, dass der Besitzer der PAT Mitglied der **Projektadministratorgruppe** des Projekts ist.
- Beim Onboarding einer Organisation muss der Besitzer der PAT für **die Projektadministratorberechtigung** Mitglied der **Projektsammlungsadministratorgruppe** der Organisation sein.

Umfangszugriffsebeneneinstellungen pro Fähigkeit und ihre Auswirkungen

Fähigkeit	Umfang	Zugriffsebene	Auswirkung
Tafeln	Arbeitselement	Lesen	Erforderlich, um die Tafeln zu erkennen und die Arbeitselemente zu erhalten, entweder durch Import/Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Repositorys	Code	Lesen	Erforderlich, um Repositorys zu erkennen und Verzweigungen, Commits und Tags zu erhalten, entweder durch Import/Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Erstellen Sie Pipelines	Bauen	Lesen und ausführen	• Lesen: Erforderlich, um die Build-Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import/Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook • Ausführen: Erforderlich, um die Pipelines basierend auf dem Change-Steuerungsschritt anzuhalten/fortzusetzen.
Release-Pipelines und -Gates	Release	Lesen, schreiben und ausführen	• Lesen: Erforderlich, um die Release-Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import/Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook • Schreiben und ausführen: Erforderlich, um die Pipelines basierend auf dem Change-Steuerungsschritt anzuhalten/fortzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfangszugriffsebeneneinstellungen pro Fähigkeit und ihre Auswirkungen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Umfang	Zugriffsebene	Auswirkung
Testen Sie Build- und Release-Pipelines	Testmanagement	Lesen	Erforderlich, um Testergebnisse für die Pipeline-Ausführung zu erhalten.
Serviceverbindungen	Serviceverbindung	Lesen, abfragen und verwalten	Erforderlich für die automatische Erstellung einer Serviceverbindung, die zur Konfiguration von ServiceNow-Aufgaben wie Change-Beschleunigung, Artefakt- und Paketregistrierung usw. verwendet wird
Paket wird erstellt	Paket wird erstellt	Lesen	Erforderlich, um die Artefakt-Repositorys zu erkennen und die Feeds und Pakete zu erhalten, entweder durch Import/Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook

Hinweis: Sie müssen über die Berechtigung Build-Informationen aktualisieren für Ihre Pipeline verfügen, damit alle Pipeline-Funktionen nahtlos arbeiten können. Wenden Sie sich an den ADO-Projektadministrator, wenn Sie nicht über diese Berechtigung verfügen.

Einschränkung auf Azure DevOps

Wenn Sie ein Azure-Tool mit anwenderdefiniert definierter Zugriffsebene erstellen und ein solches Tool aufgrund einer Änderung Ihrer Anmeldeinformationen für die Integration neu konfigurieren, werden die vorhandenen Service-Hooks für „Release erstellt“ und „Release-Bereitstellung“ nicht aktualisiert. Stattdessen werden zwei neue Service-Hooks mit neuen Konfigurationsdetails erstellt. Um die Duplizierung dieser Service-Hooks zu vermeiden, müssen Sie das Tool mit vollständiger Zugriffsebene erstellen.

Konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Pipelines Azure DevOps .

Konfigurieren Sie SonarQube- oder SonarCloud-Scans in MS-Pipelines Azure DevOps. Überprüfen Sie die Ausführungen der Pipeline Azure DevOps auf SonarQube-Scans in jeder Phase der Ausführung der Pipeline, und rufen Sie Listen und Details von Scans aus jeder Phase bis DevOps Change-Geschwindigkeitab. Drilldown für die Scan-Details basierend auf Kategorien.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen, bevor Sie SonarQube-Scans in der Pipeline Azure DevOps konfigurieren:

- Sie verwenden eine kompatible SonarQube-Version. Unterstützte Toolversionen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit-Integrationen.
- Stellen Sie eine Verbindung her, konfigurieren Sie das Tool Azure DevOps, und erkennen Sie vorhandene Repositorys, Orchestration-Aufgaben und Pipelines.
- Erstellen Sie einen SonarQube-Tool-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in SonarQube.
- Installieren Sie die SonarQube-Erweiterung aus dem Visual Studio Marketplace, und konfigurieren Sie die Verzweigungsanalyse, um die Azure DevOps-Aufgaben in Ihren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Builddefinitionen zum Analysieren Ihrer Projekte zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie in der SonarQube-Dokumentation .

- Installieren Sie die folgenden anwenderdefinierten Erweiterungsaufgaben in Ihrer Instanz Azure DevOps.
  - ServiceNow -Erweiterung zur Integration von Azure Pipelines mit DevOps Change-Geschwindigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..
  - ServiceNow DevOps Build-Sonar-Registrierung (für Build-Pipelines)
  - ServiceNow DevOps Release-Sonar-Registrierungsaufgabe (für Release-Pipelines)

Erforderliche Rolle:

- admin oder sn_devops.admin in DevOps Change-Geschwindigkeit
- Administrator in Azure DevOps
- -Administratorrolle in SonarQube mit Zugriff auf alle Projekte, für die SonarQube-Scans konfiguriert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig bietet Ihnen Azure DevOps die folgenden Aufgaben zum Ausführen eines SonarQube-Scans für Build- und Release-Pipelines:

- Bereiten Sie die Analyse in SonarCloud vor
- Codeanalyse ausführen
- Veröffentlichen Sie das Quality-Gate-Ergebnis

Fügen Sie anwenderdefinierte ServiceNow -Erweiterungsaufgaben in der Reihenfolge zu den Standardaufgaben hinzu, und konfigurieren Sie sie, um die Scan-Details für ServiceNow DevOps aus den Build- und Release-Pipelines von Azure DevOps abzurufen. Folgende Scan-Details werden abgerufen:

- pipelineName
- buildNumber
- stageName
- branchName
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

Prozedur

1. Richten Sie die Integration Azure DevOps und Sonarein, und konfigurieren Sie die Qube-Integration, um Scan-Analysen aus Build-Pipelines abzurufen.

   a. Navigieren Sie in der Azure DevOps -Konsole zu **Organisation** > **SonarIntegrations** > **Pipelines** > **Aufträge**.

   b. Klicken Sie auf das Symbol **Aufgaben hinzufügen** ( ), und suchen Sie in der Suchleiste **Aufgaben hinzufügen nach den** Erweiterungen ServiceNow.

   c. Fügen Sie die folgenden Aufgaben hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow DevOps Erstellen Sie die Aufgabe „Sonar-Registrierung“.
- ServiceNow DevOps Release-Sonar-Registrierungsaufgabe.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

ServiceNow DevOps Build/Release-Sonar-Registrierung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Wird bei Eingabe des Schlüssels und der URL automatisch ausgefüllt.
ServiceNow Endpunkt	Der Endpunkt der Instanz ServiceNow, der während der Toolkonfiguration automatisch erstellt wird. Verwenden Sie dieselbe Serviceverbindung für diese Aufgabe.
Sonar-Projektschlüssel	Geben Sie den gleichen Projektschlüsselwert ein, den Sie bei der Konfiguration der Aufgabe **Analyse in SonarCloud vorbereiten** verwendet haben.
Sonar-Instanz-URL	Geben Sie die URL ein, die Sie verwendet haben, um bei der Toolerstellung eine Verbindung zum Sonar-Tool herzustellen.
Auftragsname	Der Name des Pipelineauftrags Azure DevOps. Dieses Feld wird nur für die Aufgabe **„ServiceNow DevOps-Release-Sonar-Registrierung“** angezeigt.

Wichtig: Stellen Sie in der Liste der Aufgaben für den Pipeline-Auftrag sicher, dass die Aufgabe **„ServiceNow DevOps Build-Sonar-Registrierung“** oder **„ServiceNow DevOps-Release-Sonar-Registrierung“** nach der Aufgabe **„Codeanalyse ausführen“** hinzugefügt wird.

Sie haben die Build-Pipelines so konfiguriert, dass Sonar-Scan-Ergebnisse an Ihre Anwendung DevOps gesendet werden. Scan-Ergebnisse werden der Softwarequalitäts-Fähigkeit zugeordnet und von einem zugehörigen Basissystem-Subflow (*FetchSonarScanId*) verarbeitet, sobald ein Ereignis erstellt und in der Tabelle „Eingehende Ereignisse“ verarbeitet wird.

2. Ordnen Sie Azure Pipelines-Schritte in DevOps zu.

3. Führen Sie die Pipeline aus.

Ergebnisse

Basierend auf den Scan-Ergebnissen in verschiedenen Phasen der Pipeline-Ausführung werden die Ergebnisse im entsprechenden Schritt der Pipeline in ServiceNow DevOpsangezeigt. Eingehende Ereignisse werden für Benachrichtigungen erstellt, und Subflows werden basierend auf dem Benachrichtigungstyp und der Fähigkeit ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie Scan-Details als Teil von Aufgabenausführungen an. Zeigen Sie Details aller Sonar-Scans an, die Teil der Aufgabenausführung sind, die einem Build- oder Release-Pipeline-Ausführungsschritt zugeordnet ist.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Aufgabenausführung** Klicken Sie auf einen relevanten Aufgabenausführungs-Datensatz.
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.

- Zeigen Sie Scan-Details als Teil der Change-Anforderung an. Zeigen Sie alle Scans an, die Teil dieser Build-/Release-Pipeline waren, in der **Softwarequalitätsergebnisse** > **Softwarequalitätszusammenfassung** Zugehörige Liste.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen**
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.

Fehlgeschlagene Build- oder Release-Pipeline-Aufträge und -Phasen werden neu gestartet

Build-, Release Azure DevOps - Changes oder Pipelines, die in dieser Phase oder Pipeline fehlgeschlagen oder abgebrochen wurden, erneut ausführen oder erneut bereitstellen. Die erneuten Versuche werden in der Pipeline-UI DevOps als kontinuierliche Ausführungen angezeigt, anstatt neue Ausführungen zu erstellen.

Führen Sie Pipelines oder Phasen Azure DevOps erneut aus

Sie können eine fehlgeschlagene oder abgebrochene Build- oder Release-Pipelines erneut ausführen oder Aufträge in Azure DevOpsändern. Die Wiederholungen werden als Teil derselben Pipeline-Ausführung wie die erste Ausführung in ServiceNow DevOpsverarbeitet. Sie können ganze Pipelines oder bestimmte fehlgeschlagene oder abgebrochene Aufgaben und Phasen erneut ausführen. Sie können jetzt eine Change-Anforderung wiederverwenden, anstatt bei jedem Neustart einer Phase oder Pipeline eine neue Change-Anforderung zu erstellen.

Der Nutzlast wird ein Parameter *attemptNumber* hinzugefügt, mit dem wir Wiederholungen nachverfolgen können. Zugehörige Testzusammenfassung, Ergebnisse von Softwarequalitätsprüfungen, Commits, Arbeitselemente, die jedem Wiederholungsversuch entsprechen, werden auch in ServiceNow DevOpsaktualisiert.

Wenn Sie Change-Steuerung mit der Azure Invoke-REST-API konfigurieren verwenden, müssen Sie Ihrem Nutzlasttext den Parameter für die Versuchsanzahl im angegebenen Syntaxformat für Build- und Release-Pipelines hinzufügen. Wenn Sie den Parameter für die Versuchsanzahl nicht angeben, wird die Standardversuchsanzahl auf 1 festgelegt.

Beispiel für Versuchsanzahlparameter in Build-Pipeline-Nutzlast:

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

Beispiel für Versuchsanzahlparameter in der Nutzlast der Release-Pipeline:

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Verwenden Sie nicht die vorhandenen gestarteten und abgeschlossenen Benachrichtigungen für die Phasenaufträge. Wenn Ihre Aufträge die Benachrichtigungen „Gestartet“ und „Abgeschlossen“ berücksichtigen, funktioniert die Wiederholungsfunktion nicht.

Wiederverwendung von Change-Anforderungen

Wenn ein Auftrag mit aktivierter Change-Ausführung erneut ausgeführt wird und für die vorherige Ausführung/den vorherigen Versuch eine Change-Anforderung vorhanden ist, können Sie die vorherige Change-Anforderung wiederverwenden oder mithilfe des Basissystems „DevOps – Subflow für Wiederverwendbarkeitsentscheidung für Change-Anforderung“ erstellen. Mit der Standardimplementierung dieses Subflows können Sie eine Change-Anforderung aus dem vorherigen Versuch wiederverwenden, wenn sich die Change-Anforderung im Status „Implementieren“ oder „Nach der Implementierung“ befindet. Wenn sich der Change Request in einem anderen Status befindet (standardmäßig) , wird ein neuer Change Request erstellt, wenn Sie den Auftrag erneut ausführen. Gemäß dem vorhandenen Verhalten werden alle zugehörigen Details wie Testzusammenfassungen und Scans neu generiert, während Commits und Arbeitselemente für neue Change-Anforderungen unverändert beibehalten werden.

Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn eine Pipeline in einer bestimmten Phase nach der Genehmigung der Change-Anforderung fehlschlägt und Sie diese Phase erneut ausführen. Die Change-Anforderung wird wiederverwendet, die zugehörigen Testzusammenfassungs- und Softwarequalitätsprüfungen, und die Commits und Arbeitselemente, die dem Artefakt zugeordnet sind, sind derselben Change-Anforderung zugeordnet, die Sie genehmigt haben.

Um eine anwenderdefinierte Logik für die Wiederverwendbarkeit anzuwenden, können Sie den vorhandenen Subflow kopieren, Änderungen vornehmen, ihn veröffentlichen und den neuen Subflow-Namen unter aktualisieren **DevOps-Eigenschaften** > **DevOps-Change-Anforderung – Subflow zur Wiederverwendbarkeitsentscheidung**.

Im regulären Basissystem-Flow wird beim Erstellen eines Change „DevOps -Flows werden angepasst“ verwendet, um das Feld *State* des Schrittausführungsdatensatzes zu aktualisieren, nachdem eine Entscheidung über die Change-Anforderung getroffen wurde. Wenn Sie jedoch einen Change wiederverwenden, ist die Bedingung des ersten Auslösers, dass die Change-Anforderung erstellt wird, nicht erfüllt. Stattdessen wird der Basissystem-Subflow „DevOps Change Request Reverability Model Subflow“ ausgelöst, wenn eine Change-Anforderung wiederverwendet wird, wenn ein Auftrag erneut ausgeführt wird. Die Standardimplementierung dieses Subflows ähnelt dem Flow DevOps Modell-Change-Anforderung. Sie können einen anwenderdefinierten Subflow erstellen und den Subflow-Namen unter aktualisieren **DevOps-Eigenschaften** > **Subflow des Wiederverwendbarkeitsmodells für DevOps-Change-Anforderungen**.

Änderungen an der Pipeline-UI

ServiceNow DevOps synchronisiert alle Änderungen, die verursacht werden, wenn Sie eine Phase oder einen Auftrag neu starten oder erneut ausführen, und zeigt sie in der Pipeline-UI DevOps an.

- Klicken Sie auf eine Karte, um den letzten Versuch dieser Phase anzuzeigen.
- Klicken Sie auf den Link **Alle Versuche anzeigen**, um alle Schrittausführungen und zugehörigen Informationen anzuzeigen, die dem Schritt oder der Phase zugeordnet sind, der mehrmals ausgeführt wurde.
- Über den Link Change anzeigen wird die Change-Anforderung angezeigt, die dem letzten Versuch zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In früheren Releases wurden fehlgeschlagene Aufträge entweder ignoriert, oder es wurde ein neuer Pipeline-Ausführungsauftrag für Wiederholungen erstellt und entsprechend verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Pipeline-UI.

Ausführungsreihenfolge und Wartelogik für Wiederholungsaufträge

Die Verarbeitungsreihenfolge und Wartelogik für Wiederholungsaufträge unterscheiden sich, wenn Sie eine Change-Anforderung als Teil eines Wiederholungsauftrags wiederverwenden oder erstellen.

Bestehende Überlegungen

- Eine Change-Anforderung darf nicht in einer Phase vorhanden sein, die parallele Aufträge enthält.
- Wenn mehr als eine Phase parallel ausgeführt wird, darf die Change-Anforderung nicht der erste Auftrag in beiden Phasen sein.

Hinweis: Parallele Phasen in Release-Pipelines werden verarbeitet und in der Pipeline-UI angezeigt, wie sie in der Pipeline Azure DevOps auftreten. Parallele Phasen in Build-Pipelines werden weiterhin parallel verarbeitet, werden jedoch in der Pipeline-UI in serieller Reihenfolge angezeigt.

Überlegungen zum Upgrade

Wenn Sie die Pipeline zum ersten Mal ausführen, ändert sich weder die Funktionalität noch die Ausführung. Alle Phasen werden nacheinander verarbeitet, und zugehörige Tests, Softwarequalitätsprüfungen und Change-Anforderungen werden wie modelliert ausgeführt und erstellt.

Hinweis:

- Führen Sie nach dem Upgrade eine neue Pipeline aus, wenn Sie vor dem Upgrade Phasen und Pipelines erneut ausgeführt haben. Wiederholungsversuche und fehlgeschlagene Ereignisse vor dem Upgrade werden von ServiceNow DevOps bei erneuten Versuchen ignoriert.
- Wenn Sie die Pipeline vor dem Upgrade nur einmal ausgeführt haben, können Sie die Phase oder Pipeline erneut ausführen. Die Wiederholungsfunktion gilt wie vorgesehen und ist in ServiceNow DevOpsgespeichert.

Ausführungsreihenfolge und Verarbeitungslogik

- Wenn bei einem erneuten Versuch derselbe Aufruf zur Registrierung der Artefaktversion eingeht, wird er ignoriert.
- Paketregistrierungsaufrufe mit demselben Paketnamen werden nicht ignoriert. Bei einem erneuten Versuch wird ein neues Paket erstellt, das den Artefaktversionen und der Pipeline-Ausführung zugeordnet ist. Die Artefakte, die dem aktuellen Paket zugeordnet sind, werden in der Change-Anforderung angezeigt.

Wenn Sie in der GUI Azure DevOps eine Phase in einer Build-Pipeline erneut ausführen, werden auch die Wiederholungen der nachfolgenden Phasen in der angegebenen Reihenfolge ausgelöst. Wenn Sie erneut versuchen, eine Pipeline zu verarbeiten, bevor alle Phasen des vorherigen Versuchs abgeschlossen sind. Beim nächsten Versuch wird gewartet, bis alle Ereignisse im vorherigen Versuch verarbeitet wurden.

Bei Release-Pipelines werden die Phasen nur bei der ersten Ausführung in der angegebenen Reihenfolge ausgeführt. Für nachfolgende Wiederholungsversuche müssen Sie jede Phase

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

manuell ausführen. In -Release-Pipelines werden die Ereignisse ab dem zweiten Versuch in der angegebenen Reihenfolge verarbeitet, auch wenn in Azure DevOpsPhasen parallel ausgeführt werden.

- Wenn eine neue Change-Anforderung für den Auftrag in der Phase „Wiederholungsversuch“ erstellt wird und die Phase, die Sie erneut versuchen, einen Test und einen Softwarequalitätsscan enthält, werden nur die neuesten Ergebnisse der Testzusammenfassung und des Softwarequalitätsscans in der zugehörigen Liste „Change-Anforderung“ angezeigt.
- Wenn eine Change-Anforderung für einen erneut ausgeführten Phasenauftrag wiederverwendet wird, werden die Ergebnisse der Testzusammenfassung und der Softwarequalitätsprüfung für jeden Versuch in der zugehörigen Liste „Change-Anforderung“ angezeigt.

Parallele Phasen in Release-Pipelines in Azure DevOps .

Parallele Phasen in einer Release-Pipeline werden jetzt gleichzeitig verarbeitet und in der Anwenderoberfläche der Pipeline DevOps in Echtzeit angezeigt. Mit Vorbereitstellungsbedingungen und Release-Gates für das Basissystem können Sie Change-Anforderungen erstellen, die Details aus parallelen Phasen enthalten.

Unterstützung paralleler Phasen des Basissystems für Azure DevOps

Organisationen verwenden parallele Phasen, um Releaseprozesse für Aufgaben, die parallel ausgeführt werden können, zu automatisieren und zu beschleunigen. Beispielsweise sind in eine Release-Pipeline mehrere Tools für Tests und Softwarequalität integriert, und die Aufgaben sind für die parallele Ausführung konfiguriert. Wenn nicht jeder Auftrag nacheinander ausgeführt wird, wird die Ausführung der Release-Pipeline erheblich beschleunigt.

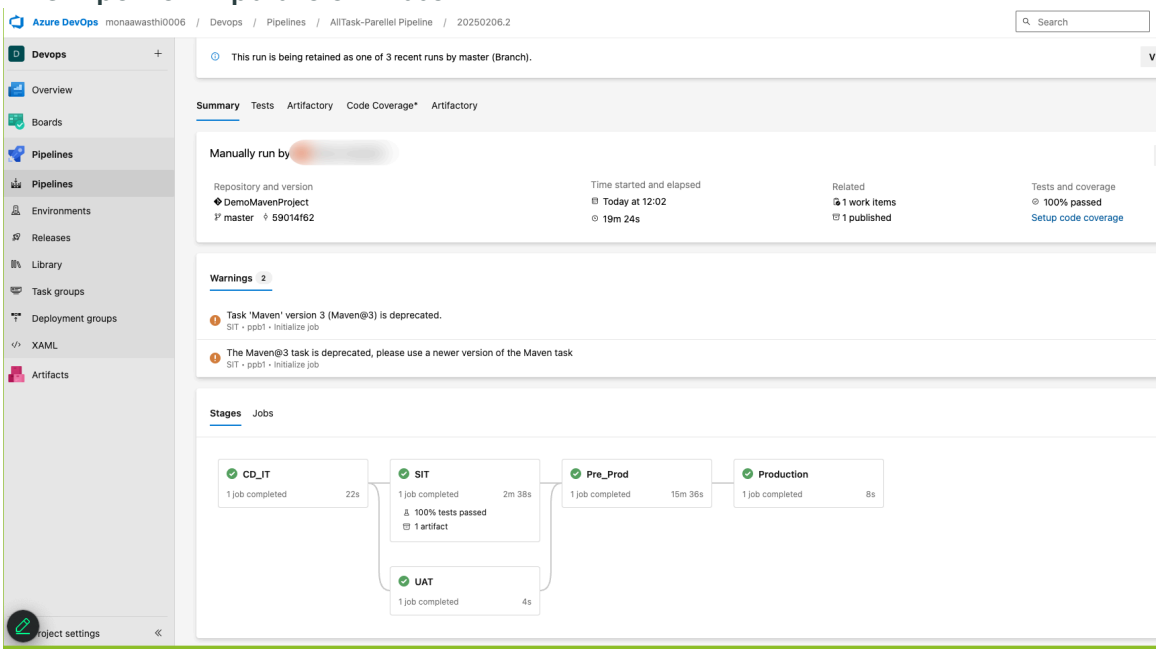
ServiceNow DevOps unterstützt die Verarbeitung paralleler Phasen in Release-Pipelines und zeigt die Phasen in einer parallelen Ansicht in der Pipeline-UI von DevOps an. Tatsächlich repliziert die UI der Pipeline DevOps die GUI Azure DevOps in Echtzeit.

Sie können die Details der verarbeiteten Phasen auch in der Pipeline-UI anzeigen.

Wichtig: Die Unterstützung für parallele Phasen ist auf Release-Pipelines beschränkt. Build-Pipelines werden in der Pipeline-UI DevOps weiterhin sequenziell oder seriell angezeigt, auch wenn für Build-Pipelines in Azure DevOpsparallele Phasen konfiguriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ADO-Pipeline mit parallelen Phasen



Beispiel für eine ADO-Pipeline mit parallelen Phasen

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
                    }
                }
                stage('Additional Tests') {
                    steps {
                        script {
                            parallel(
                                'Nested Stage 1': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
1...'
                                    // Your nested parallel stage 1 steps
here
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                                    },
                                    'Nested Stage 2': {
                                        echo 'Running nested parallel stage
 2...'
                                        // Your nested parallel stage 2 steps
 here
                                    }
                                )
                            }
                        }
                    }
                }
            }

            stage('Deploy') {
                steps {
                    echo 'Deploying...'
                    snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes":
 {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc4
7410200e90d87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut:
 18000, pollingInterval: 60
                    // Your deploy steps here
                }
            }
        }
}
```

ServiceNow® DevOps Release-Gate in Bedingungen vor der Bereitstellung, um Change-Anforderungen zu erstellen

Ein Release-Gate Basissystem ServiceNow DevOps wird zusammen mit Bedingungen vor der Bereitstellung hinzugefügt. Aktivieren Sie Bereitstellungs-Gates für das Basissystem, die für den Aufruf der Instanz Now Platform konfiguriert sind, um vor der Phase „In Produktion bereitstellen“ eine Change-Anforderung zu erstellen. Change-Anforderungen werden jetzt erstellt, nachdem die Verarbeitung aller vorherigen (vorgelagerten) Phasen abgeschlossen wurde. Die Change-Anforderung erfasst relevante Details aus allen vorgelagerten Phasen und zeigt sie in den entsprechenden zugehörigen Listen an.

- Commits
- Arbeitselemente
- Testzusammenfassungen
- Softwarequalitätszusammenfassung
- Artefaktversionen

Nachdem die Pipelineausführung die Verarbeitung der parallelen Phasen vor der Produktionsbereitstellungsphase abgeschlossen hat, wird automatisch eine Change-Anforderung erstellt und der Phase „In Produktion bereitstellen“ in der Ansicht Pipeline Ausführungen zugeordnet. Die Produktionsphase schließt die Verarbeitung ab, sobald die Change-Anforderung genehmigt wurde.

Klicken Sie in der Ansicht **Pipeline-Ausführung** der entsprechenden Pipeline auf den zugehörigen Link **Pipeline-UI**, um den Echtzeitstatus der Pipeline anzuzeigen, wie er in Azure DevOpsangezeigt wird. Die zugehörigen Artefaktdetails, die aus der Build-Pipeline bezogen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden, sowie Testergebnisse und Zusammenfassungsergebnisse zur Softwarequalität werden in der Pipeline-UI angezeigt.

Erstellungsreihenfolge für parallele Aufträge ändern

Auftragsinformationen von Azure werden zu folgenden Zeiten in ServiceNow empfangen:

1. Nach Abschluss einer Phase.
2. Wenn der Schritt „register-change“ ausgeführt wird.

Azure stellt Auftragsinformationen sequenziell basierend auf der Zeit der Auftragswarteschlange bereit, auch wenn Aufträge potenziell parallel ausgeführt werden. Wenn der Schritt „Registrieren – Ändern“ ausgeführt wird, während ein paralleler Auftrag in der Warteschlange noch nicht abgeschlossen ist, geht das System daher davon aus, dass der parallele Auftrag eine vorgelagerte Aufgabe ist, sodass der Change-Erstellungsprozess auf seinen Abschluss wartet. Benachrichtigungen über den Abschluss der Phase werden jedoch erst empfangen, wenn alle Aufträge, einschließlich des Auftrags „Registrierungsänderung“, abgeschlossen sind.

Dies führt zu einem Blockierungsszenario, in dem der Change-Prozess in ServiceNow auf den Abschluss des parallelen Auftrags wartet, während der parallele Auftrag auf die Benachrichtigung über den Abschluss der Phase wartet, die wiederum auf den Abschluss des Registrierungs-Change-Auftrags wartet.

Aufgrund dieses Stillstands ist der Azure-Pipeline-Auftrag zum Zeitpunkt der Erstellung des Change bereits fehlgeschlagen, was in der Ereignis-API zum Fehler 500 führt. Durch erneutes Ausführen des Auftrags wird das Problem behoben, da die zuvor in der Warteschlange befindlichen parallelen Aufträge als abgeschlossen markiert werden.

Überlegungen zum Upgrade

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Überlegungen lesen, bevor Sie ein Upgrade durchführen.

Wichtig: Eine Change-Anforderung darf nicht in einer Phase vorhanden sein, die parallele Aufträge enthält.

- Die **Spalte „Vorgelagerte Ausführung** “ in der Tabelle „Aufgabenausführungen“ wird bei Neuinstallationen nicht angezeigt. Alle Anpassungen, die Sie vor dem Upgrade mithilfe der **Spalte Vorgelagerte Ausführung** vorgenommen haben, sind nicht betroffen.
- Wenn Phasen parallel ausgeführt werden, darf eine Change-Anforderung nicht der erste Auftrag in einer Phase sein.
- Nach dem Upgrade verarbeiten Pipelineausführungen neuer Releases parallele Phasen gleichzeitig und zeigen parallele Phasen und zugehörige Details in der Pipeline-UI an. Azure DevOps -Release-Pipelines, die bereits vor dem Upgrade ausgeführt und in ServiceNow DevOps gespeichert wurden, bleiben davon betroffen und zeigen weiterhin parallele Phasen (die bereits ausgeführt und beibehalten wurden) in ServiceNow DevOps seriell an.
- Wenn das Releasegate ServiceNow DevOps vor der Bereitstellung in mehr als einer Startphase in einer Releasepipeline mit mehreren Startphasen aktiviert ist, kann dies zu Ausführungen in mehreren Pipelines führen.

Hinweis: Für jede Startphase wird ein Paket erstellt, aber pro Pipelineausführung wird ein Paket zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Import von Arbeitselementen für Azure Boards

Azure Boards-Arbeitselemente werden während des Imports den Standardstatus ServiceNow DevOps und -typen zugeordnet. Sie können die Zuordnungen mithilfe der Skripteinbindung DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper anpassen.

Standardmäßige Azure Boards-Arbeitselementzuordnung

Die Felder**Nativer Status** und **Nativer Typ** des Arbeitselements enthalten die ursprünglichen Status- und Typwerte aus dem Quelltool.

Zuordnung des Arbeitselementtyps

ServiceNow DevOps	Azure Boards Standard	Azure Boards Agile	Azure Boards Scrum
Aufgabe	Aufgabe	Aufgabe Testfall	Aufgabe Behinderung Testfall
Fehler	Problem	Fehler Problem	Fehler
Story	--	User Story	Produkt-Backlog-Element
Epic	Epic	Epic	Epic
Funktion	--	Funktion	Funktion

Hinweis: Der historische Import von Azure DevOps Arbeitselementen wird für den CMMI-Prozess für agile Tafeln nicht unterstützt.

Zuordnung des Arbeitselementstatus

ServiceNow DevOps	Azure Boards Standard	Azure Boards Agile	Azure Boards Scrum
Geplant	Zu erledigen	Neu	Neu Offen Genehmigt Festgelegt Zu erledigen
WIP	Tätigkeit	Aktiv Entwurf	In Bearbeitung Entwurf
Abgeschlossen	Fertig	Bereit Geschlossen	Fertig Bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung des Arbeitselementstatus (Fortsetzung)

ServiceNow DevOps	Azure Boards Standard	Azure Boards Agile	Azure Boards Scrum
			Geschlossen
Gelöscht	Gelöscht	Abgeschlossen Gelöscht	Entfernt

Hinweis: Wenn der Typ oder Status eines importierten Azure Boards-Arbeitselements nicht erkannt wird, wird der Wert auf **Other (Andere)**festgelegt.

Passen Sie die Status- und Typzuordnungen für Azure Boards an

Greifen Sie auf die Skripteinbindung DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper in zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** Modul.

Dieses Skriptbeispiel fügt neue Status und Typen für die anwenderdefinierten Prozesse MyScrum und CustomBasic hinzu. CustomBasic erbt den für den Basisprozess definierten Status und Typ.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();

DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){


 DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(th
is, projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
   // no parent process set. So type and states avaibale will be linited
 to newStates
   // and newWITypes
   newStates = {
    'Delayed': 'planned',
    'Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'Request': 'story',
    'Incident': 'task'
   };

  } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
   //set parent process to Basic to inherit basic states and types
   this.setParentProcess('Basic');
   newStates = {
    'Auto-Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'UserStory': 'story'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    };
  }

  this.setStates(newStates);
        this.setWorkItemTypes(newWITypes);
 },

 type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

Verfolgen Sie bestimmte Pipelines in Azure DevOps

Aktivieren und konfigurieren Sie bestimmte Pipelines in Azure DevOps, die Sie nachverfolgen möchten. Wählen Sie die Pipelines aus, die Sie überwachen und Auftragsbenachrichtigungen von Azure DevOpserhalten möchten.

Vorbereitungen

- Verbinden Sie DevOps mit den Tools Azure DevOps.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Azure-Pipelines für DevOpsmodelliert, konfiguriert und zugeordnet haben.
- Überprüfen Sie, wie Formularlayouts konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren

Erforderliche Rolle: admin, personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

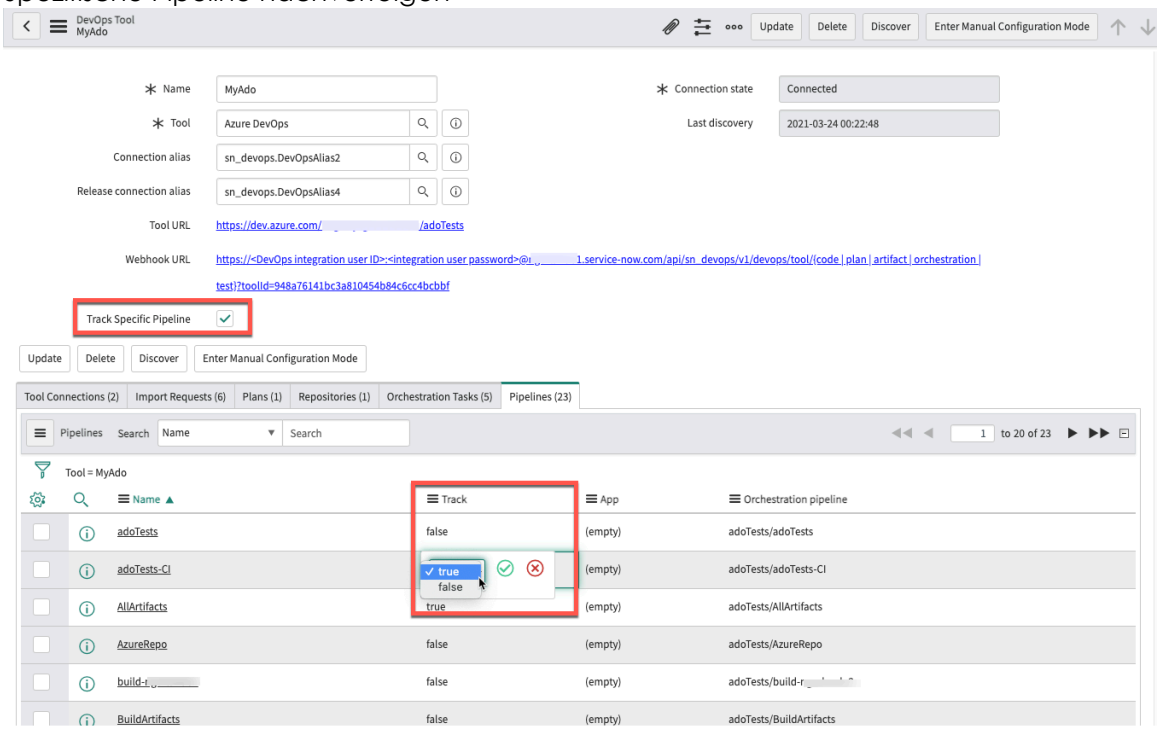
Standardmäßig ist das Feld **Spezifische Pipeline nachverfolgen** auf **False** festgelegt, wenn Sie Orchestration-Aufgaben und -Pipelines Azure DevOps von erkennen. Die Kennzeichnung „ **Nachverfolgen** “ für alle Azure DevOps -Pipelines ist ebenfalls deaktiviert. Dies führt also standardmäßig dazu, dass alle Pipelines Auftragsbenachrichtigungen an DevOps senden, und erhöht die Verarbeitungszeiten, was dazu führen kann, dass die Pipeline, die Sie wirklich nachverfolgen möchten, verzögert wird. Aktivieren Sie daher das Kontrollkästchen **Bestimmte Pipeline nachverfolgen**, um nur Benachrichtigungen für die Pipeline-Ereignisse zu verarbeiten, die Sie nachverfolgen möchten, und alle anderen Pipeline-Benachrichtigungen zu ignorieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Orchestration-Tools**, und öffnen Sie den Tooldatensatz Azure DevOps.
2. Klicken Sie auf das Symbol **„Zusätzliche Aktionen“** ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Verschieben Sie das Feld **„Spezifische Pipeline nachverfolgen“** in die ausgewählte Liste.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie werden zum Formular Azure DevOps im DevOps-Tool zurückgeleitet, und das Kontrollkästchen **Spezifische Pipeline nachverfolgen** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bestimmte Pipeline nachverfolgen**.
6. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Pipelines.
7. Klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** ( ).
8. Verschieben Sie im Formular „Listenspalten personalisieren“ das Feld **Nachverfolgung** in die Liste Ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezifische Pipeline nachverfolgen



9. Klicken Sie auf **OK**.
   Sie werden zurück zur zugehörigen Liste Pipelines geleitet, in der jetzt das Feld **Nachverfolgen** angezeigt wird.
10. Navigieren Sie zu dem Pipelineschritt, den Sie nachverfolgen möchten, und doppelklicken Sie auf das Feld **Nachverfolgen**.
11. Ändern Sie den Wert des Felds **Nachverfolgung** in **wahr**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Nur die Pipelines, für die das Feld **„Nachverfolgen“** in der zugehörigen Liste „Pipelines“ auf **„true“** festgelegt ist, werden jetzt nachverfolgt und an die Tabelle „Eingehende Ereignisse“ [sn_devops_inbound_event_list.do] gesendet. Alle Pipelines, bei denen das Feld **Nachverfolgung** auf **„false“** festgelegt ist, werden ignoriert.

Hinweis:

- Wenn das Kontrollkästchen **Spezifische Pipeline nachverfolgen** aktiviert ist, werden nur die Pipelines nachverfolgt und an die Tabelle „Eingehende Ereignisse“ gesendet, für die im Feld „ **Nachverfolgung** “ der Wert „ **true“** festgelegt ist. Wenn das Feld **„Nachverfolgen“** für alle Pipelines auf **„falsch“** festgelegt ist, wird keine der Pipelines nachverfolgt.
- Wenn das Kontrollkästchen **Bestimmte Pipeline nachverfolgen** deaktiviert ist, werden alle Ereignisse der Pipeline nachverfolgt und an die Tabelle „Eingehende Ereignisse“ gesendet.

Azure DevOps -Artefakte werden verwaltet

DevOps Change-Geschwindigkeit erleichtert die Verwaltung von Artefakten, die über Build-Pipelines von Azure DevOps veröffentlicht wurden. Sie können diese Artefakte importieren und nachverfolgen und die Pakete in DevOps Change-Geschwindigkeitverwalten.

Von DevOps Change-Geschwindigkeitunterstützte Artefaktquellentypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bauen
- Azure Artefakte

Artefakte erstellen

Build- und Pipeline-Artefakte, die mit den Aufgaben Build-Artefakte veröffentlichen (PublishBuildArtifacts) bzw. Pipeline-Artefakte veröffentlichen (PublishPipelineArtifacts) in Azure DevOps veröffentlicht wurden, werden automatisch in Ihrer Instanz DevOps Change-Geschwindigkeit erstellt. Sie können auch Verlaufsdaten für Build-Artefakte importieren.

Build-Artefakte, die mit der Aufgabe „Build-Artefakte veröffentlichen“ erstellt wurden, sind Teil des Artefakt-Repositorys, dessen Name standardmäßig der Name der Build-Pipeline ist.

Hinweis: Wenn zwei Artefakte mit demselben Namen, die zu demselben Repository gehören und unterschiedliche Versionen aufweisen, als Releaseauslöser für eine Releasepipeline verwendet werden, enthalten die zugehörigen Listen (z. B. Arbeitselemente, Commits, Testzusammenfassungen usw.) DevOps. Daten, die sich auf beide Artefaktversionen beziehen, wenn in der Release-Pipeline ein Change vorhanden ist. Wenn beispielsweise „artefakt-1.0“ und „artefakt-2.0“ Releaseauslöser sind, um Rollback-Szenarien in der Bereitstellung zu verwalten, dann enthält der Change (sofern Teil der Release-Pipeline) zugehörige Listendaten für beide Versionen.

Sie können auch weiterhin die vorhandene erweiterungsbasierte Artefaktregistrierung und den Import verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps . und Artefakte und Pakete.

Wichtig: Die Verwendung der erweiterungsbasierten Artefaktregistrierung ist nicht erforderlich, wenn die oben genannten Aufgaben PublishBuildArtifacts und PublishPipelineArtifacts verwendet werden.

Azure Artefakte

Sie können die Artefakte in Ihre Instanz DevOps Change-Geschwindigkeit importieren und nachverfolgen. Sie können Azure DevOps Artefakte, die in den Azure Artefakten veröffentlicht wurden, nur mit der Universal-Paketaufgabe importieren.

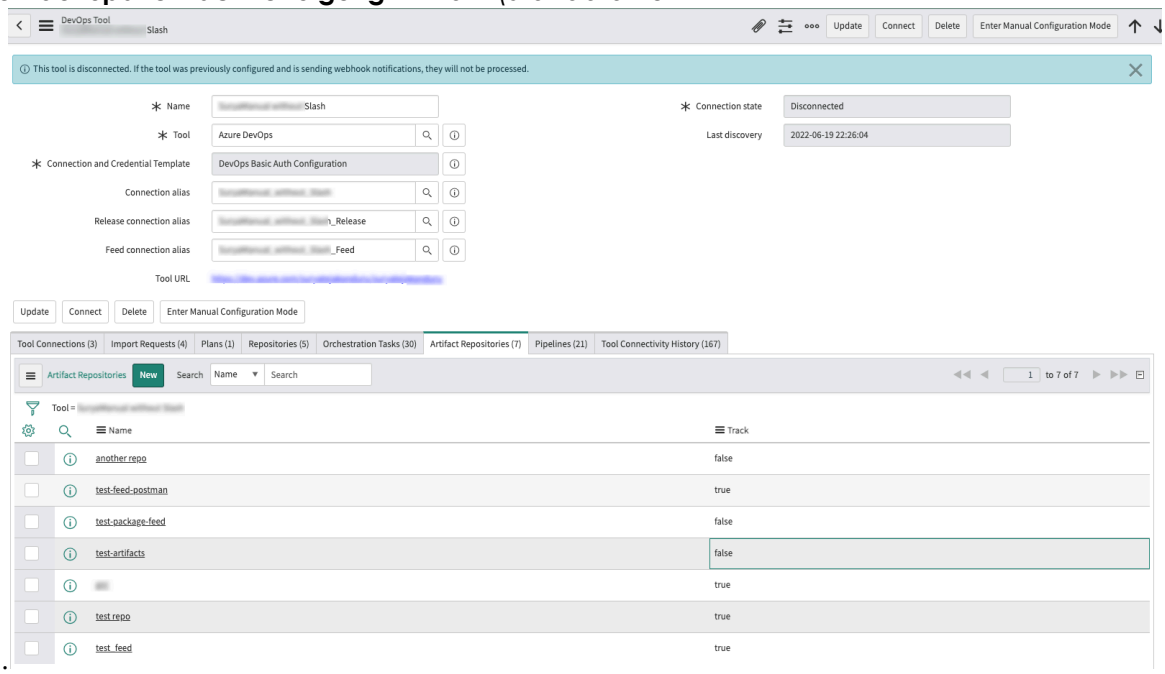
Hinweis: Derzeit werden nur **Universal-** Pakete für den Import und die Nachverfolgung unterstützt.

(DevOps 1.35 und höher) Das Feld **Feedverbindungsalias** ist im Formular Azure DevOps Tools verfügbar. Dieses Feld wird automatisch mit einem Alias für die Feed-Verbindung ausgefüllt. Weitere Informationen zum Verbinden eines DevOps -Tools finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Nach dem Upgrade müssen Sie zum Auswählen und Hinzufügen der Artefakt-Repositorys mithilfe von App-Onboarding Erkennen **auswählen**, um vorhandene Artefakt-Repositorys zu erkennen. Die Datensätze werden der zugehörigen Liste „Artefakt-Repositorys“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Artefakt-Repositorys finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Artefakt-Repositorys nachzuverfolgen, ändern Sie den Wert der **Spalte Nachverfolgung** in Wahr (Standardwert Falsch).



Wenn ein Azure-Artefakt über die UR-Paketaufgabe veröffentlicht wird, werden die Artefaktinformationen innerhalb von 24 Stunden mithilfe der geplanten Aufgabe *`ADO Artifacts Daily`* einer Build-Pipeline zugeordnet.

Hinweis:

- Da die Artefakterstellung Azure DevOps nicht vom Abschluss der Build-Pipeline abhängig ist. Wenn das Artefakt Azure DevOps als Auslöser für eine Release-Pipeline verwendet wird, wird es ausgelöst, auch wenn der Abschluss der Build-Pipeline aufgrund einer Change-Anforderung aussteht.
- Die regelmäßige Aufgabe wird standardmäßig alle 24 Stunden ausgeführt und kann auch bei Bedarf ausgeführt werden. Da die geplante Aufgabe jedoch leistungsintensiv ist, sollte sie nicht häufig ausgeführt werden.

Die folgenden Punkte müssen beim Importieren von Azure DevOps -Artefakten berücksichtigt werden:

1. Artefakte können aufgrund von Azure DevOps Einschränkungen nicht aus den Release-Pipelines veröffentlicht werden.
2. Artefakt-Repositorys werden wie folgt verfolgt:
   - Der historische Import von Artefakten Azure DevOps wird mithilfe des App-Onboarding durchgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.
   - Für die Echtzeitnachverfolgung der Artefakte muss der Wert für die Spalte **„Nachverfolgung** “ in „Wahr“ (Standardwert: Falsch) geändert werden. Andernfalls wird das Feed- oder Artefakt-Repository nicht nachverfolgt.
3. Die Anwendung unterstützt projektspezifische Feeds, nicht jedoch organisationsspezifische Feeds. Azure DevOps Artefakte werden bei Veröffentlichung über Azure DevOps die -Pipeline nur unterstützt.
4. Azure DevOps Artefakte, die nicht mit einer Build- oder Release-Pipeline verknüpft sind (verwaiste Artefakte), werden nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Azure DevOps Artefakte werden im folgenden Format gespeichert:
   - Azure DevOps Artefakt, das nur mit der Build-Pipeline (oder) Build- und Release-Pipeline verknüpft ist:

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (Build-Nummer der Build-Pipeline)

   - Azure DevOps Artefakt nur mit Release-Pipeline verknüpft:

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (Build-Nummer der Release-Pipeline)

Azure DevOps Artefaktzuordnung mit DevOps Change-Geschwindigkeit

In der folgenden Tabelle wird die Zuordnung von Azure DevOps -Artefakten zu ServiceNow DevOps -Feldern erläutert:

Azure DevOps **Artefakt**	DevOps Change-Geschwindigkeit
Feeds	Artefakt-Repositorys
Pakete	Artefakte
Herkunfts-/Build-Nummer	Versionen

Einschränkungen

- Azure DevOps Artefaktprojekte mit 4000 Feeds (oder weniger) werden unterstützt.
- Azure DevOps Artefakt-Feed mit 800 Paketen oder Artefakten (oder weniger) wird unterstützt.
- Azure DevOps Pipeline mit der Veröffentlichung von 200 Paketen oder Artefakten (oder weniger) wird unterstützt.

Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie

Rufen Sie die Details einer Change-Anforderung ab, die einer Azure DevOps -Pipeline zugeordnet sind, und aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie dieses Verfahren durchführen:

- Stellen Sie eine Verbindung her, konfigurieren Sie das Tool Azure DevOps, und erkennen Sie vorhandene Repositorys, Orchestration-Aufgaben und Pipelines.
- Installieren Sie die folgenden anwenderdefinierten Erweiterungsaufgaben in Ihrer Instanz Azure DevOps.
  - ServiceNow -Erweiterung zur Integration von Azure Pipelines mit DevOps Change-Geschwindigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für die anwenderdefinierten Aktionen Azure DevOps und Azure DevOps ..

Erforderliche Rolle:

- admin oder sn_devops.admin in DevOps Change-Geschwindigkeit
- -Administrator in Azure DevOps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

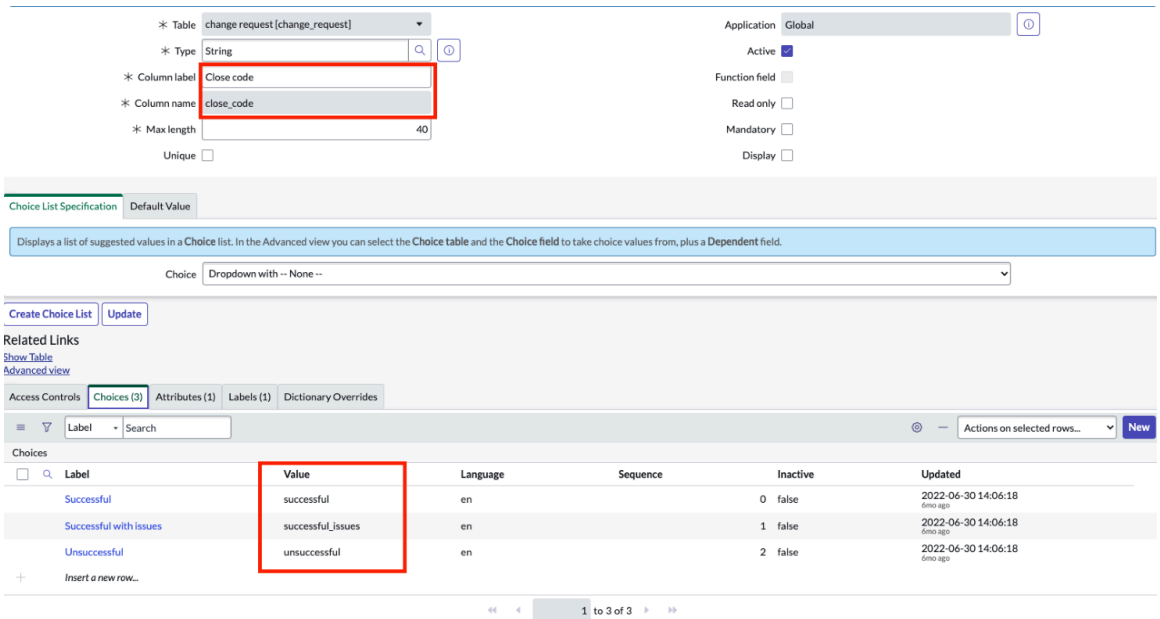
Wenn Sie den **Statusparameter** in einer Change-Anforderung aktualisieren, werden nur die folgenden Übergänge unterstützt:

- Abbrechen: Der Status der Change-Anforderung muss **implementiert** sein, um den Status in **„Abbrechen“**zu ändern. **Grund** ist eine obligatorische Eingabe, um den Status in „Abgebrochen“ zu aktualisieren.
- closed: Der Status der Change-Anforderung muss **„Implementieren“** oder **„Nachimplementierung“** lauten, um den Status in „ **Geschlossen**“zu ändern. **„close_code“** und **„close_notes“** sind obligatorische Eingaben, um den Status in „Geschlossen“ zu aktualisieren.

Geben Sie den Status der Change-Anforderung als ganzzahligen Wert an:

- 4 - Abbrechen (Wert in der Eigenschaft „sn_devops.change_request.cancel_state“ festgelegt)
- 3 – Geschlossen (Wert in der Eigenschaft „sn_devops.change_request.closed_state“ festgelegt)

Wenn Sie ein Auswahlfeld aktualisieren, müssen Sie einen gültigen Auswahlwert angeben, der in der entsprechenden Auswahlliste verfügbar ist. Die Auswahllistenwerte für das Feld **Abschlusscode** lauten beispielsweise erfolgreich, erfolgreich_Probleme und nicht erfolgreich.



Prozedur

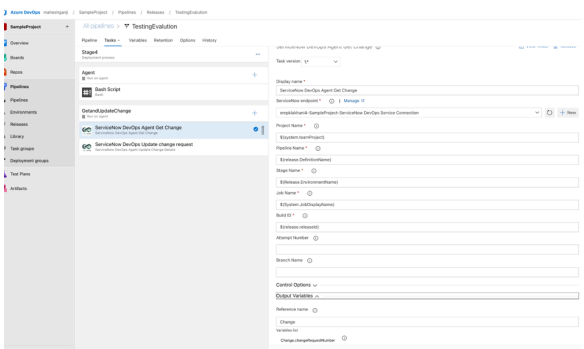
1. Navigieren Sie in der Azure DevOps -Konsole zu **Organisation** > **Pipelines** > **Aufträge**.
2. Wählen Sie das Symbol **Aufgaben hinzufügen** ( ), und suchen Sie in der Suchleiste **Aufgaben hinzufügen** nach den Erweiterungen ServiceNow.
3. Fügen Sie die folgenden Erweiterungsaufgaben für die Funktionen zum Abrufen und Aktualisieren hinzu, je nachdem, ob Sie einen Server- oder Agent-Auftrag verwenden.

Get-Funktion	◦ ServiceNow DevOps-Server – Change abrufen ◦ ServiceNow DevOps-Agent – Change abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

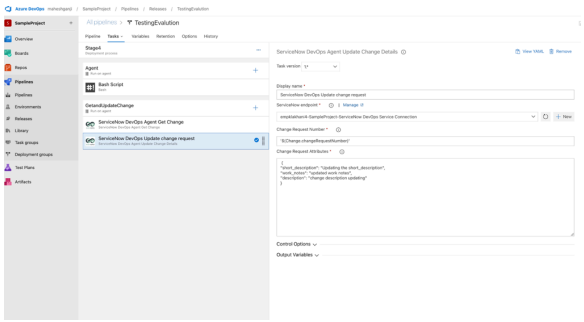
Update-Funktion	◦ ServiceNow DevOps-Serverupdate-Change ◦ ServiceNow DevOps – Agent-Update-Change

4. Aktualisieren Sie in der Aufgabe die folgenden Eingabeparameter basierend auf der Funktion, die Sie verwenden.

Get-Funktion	◦ Projektname ◦ Pipeline-Name ◦ Stufenname ◦ Name des Auftrags . ◦ Build-ID ◦ Versuchsanzahl ◦ Verzweigungsname (nur für Pipeline mit mehreren Verzweigungen) **Hinweis:** Wenn Sie die Change-Anforderungsdetails nicht als Eingabeparameter angeben, wird die Nummer der Change-Anforderung abgerufen, die der aktuellen Pipeline und Phase zugeordnet ist. Geben Sie einen Referenznamen für die Aufgabe „Change-Anforderung abrufen“ ein, der zum Referenzieren der Change-Anforderungsnummer in der Aktualisierungsaufgabe verwendet wird. Siehe folgendes Beispiel. 
Update-Funktion	◦ Nummer der Change-Anforderung, deren Details aktualisiert werden müssen. ◦ Change-Anforderungsattribute, die als Schlüssel:Wert-Paare aktualisiert werden sollen. `{ "short_description": "Test description", "priority": "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test justification", "description": "test description", "cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes is from ADO file", "work_notes": "test work notes",`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"assignment_group": "<SYS_ID>",
 "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>", "reason":"<As per Choice List>" }
```



Auf den Wert von „changeRequestNumber“ muss mit dem Referenznamen zum Abrufen der Aufgabe in „“ verwiesen werden.<task_name> .<changeRequestNumber> “-Format. Siehe folgendes Beispiel.

Hinweis: Die Versuchsanzahl ist optional. Wenn nicht angegeben, wird die neueste CHG-Nummer aus der aktuellen Pipeline-Ausführung abgerufen. Andernfalls können Sie die Anzahl der Versuche explizit angeben, ohne Umgebungsvariablen zu verwenden.

5. Speichern Sie die Änderungen.

ServiceNow DevOps Status der Change-Anforderung in den Protokollen der Azure DevOps -Pipeline

Zeigen Sie den Status der Change-Anforderung und die entsprechenden Richtlinienbedingungen in den Protokollen der Pipelinekonsole Azure DevOps an, wenn der Status einer Change-Anforderung aktualisiert wird.

Sie können zu den Konsolenprotokollen in Ihrer -Pipeline Azure DevOps navigieren, um den Status eines Change Request anzuzeigen, wenn ein Change Request erstellt oder wenn der Status des Change Request aktualisiert wird. Die mit dem Status der Change-Anforderung verknüpften Richtlinienbedingungen werden ebenfalls ausgewertet und in den Protokollen angezeigt. Wenn beispielsweise die Richtlinie DevOps Erweiterte Automatisierungsrichtlinie für Change-Anforderungen aktiviert ist, werden die Richtlinienbedingungen ausgewertet und die entsprechende getroffene Entscheidung (automatische Genehmigung/automatische Ablehnung/manuelle Genehmigung) in den Protokollen angezeigt.

Die folgenden Details zur Change-Anforderung werden angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nummer
- details
- status
- sys_id
- Typ
- Risiko
- Priorität
- changeStatus
- planmäßigesStartDate
- geplantesEnddatum
- changeRequestURL

Hinweis: **„changeState“** ist der Status der Change-Anforderung, und **„status“** ist der Status der Schrittausführung.

Die Protokolle für Richtlinienbedingungen werden für die Change-Flows des Basissystems wie folgt angezeigt:

- DevOps Change-Richtlinie für Modelle: Bei der Change-Erstellung und bei der Aktualisierung des Change-Status werden nur Protokolle angezeigt.
- DevOps Minimale Automatisierungsrichtlinie für Change-Anforderung: Protokolle werden zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.
- DevOps Change-Anforderung für erweiterte Automatisierungsrichtlinie: Es werden Protokolle zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.

Die Eingaben für die Change-Richtlinie und die Entscheidungsbedingungen werden in der Tabelle „Entscheidungen“ [sys_decision_question] gespeichert. Protokolle werden angezeigt, wenn die folgenden Felder und Operatoren als Eingabe für Richtlinienbedingungen verwendet werden:

Felder

- code_coverage
- commits_without_work_item

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- Risiko
- code_security
- Commits

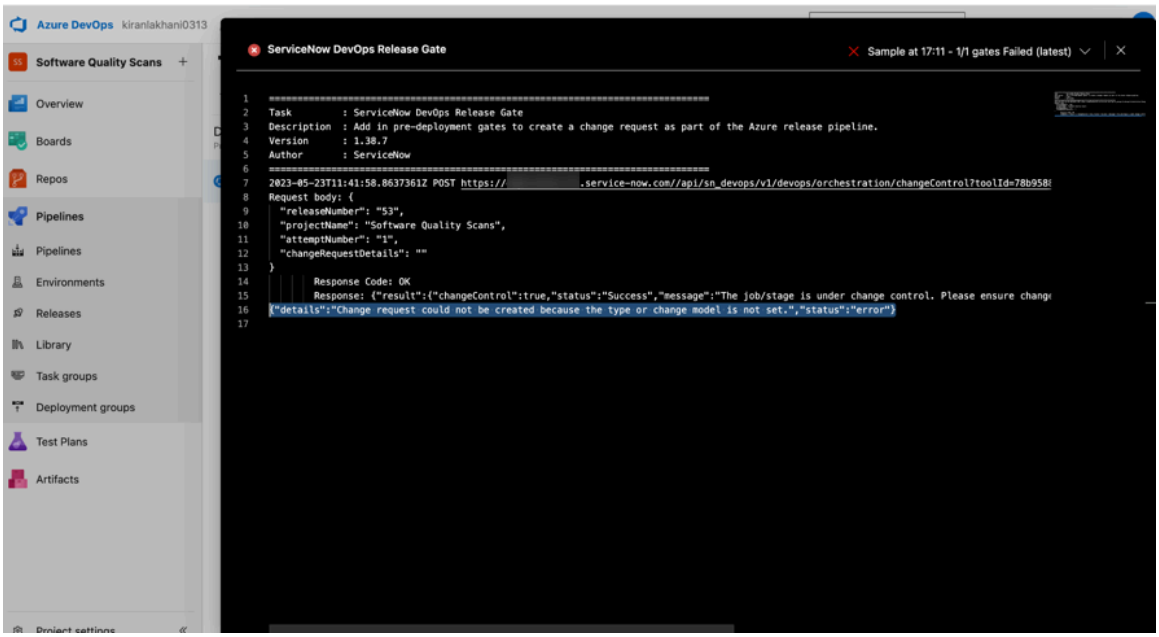
Operatoren

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- IST leer
- BETWEEN
- ALLES
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Hinweis: Wenn ein anderes Feld als die Basissystemfelder in einer Change-Richtlinie geändert wird, müssen diese Felder manuell zum Flow hinzugefügt werden, damit Richtlinienbedingungen ausgewertet werden können.

Wenn eine Change-Anforderung aufgrund eines Problems nicht erstellt wird, werden der Grund für den Fehler und der Status ebenfalls in der Konsole protokolliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn für Azure DevOpsder Change-Beleg aktiviert ist, wird das allererste Protokoll möglicherweise nicht in der Konsole angezeigt. Das heißt, wenn der Change erstellt wurde und sich im Status Neu befindet.

Webhooks konfigurieren und testen

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Azure DevOps, und testen Sie sie.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Azure DevOps.

Konfigurieren Sie Webhooks in Azure DevOps, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit, Azure DevOps admin

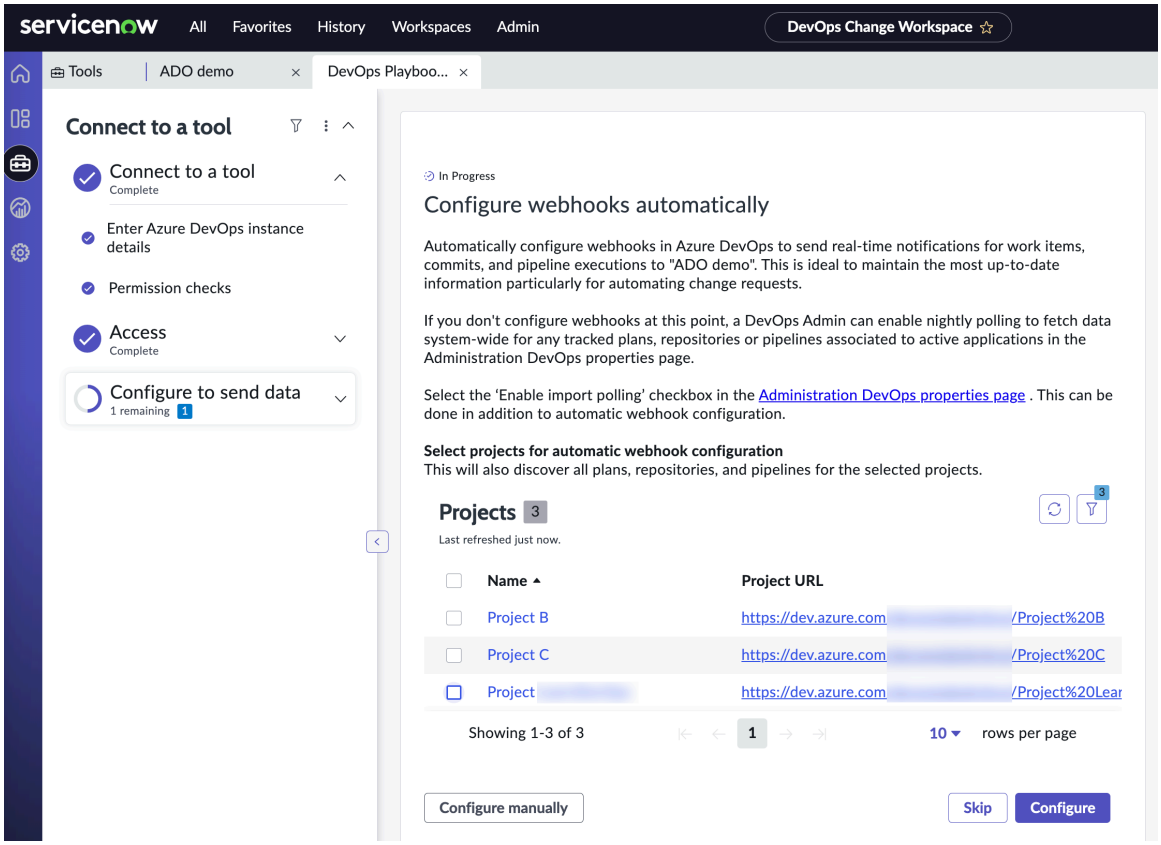
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz Azure DevOps in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen.

Prozedur

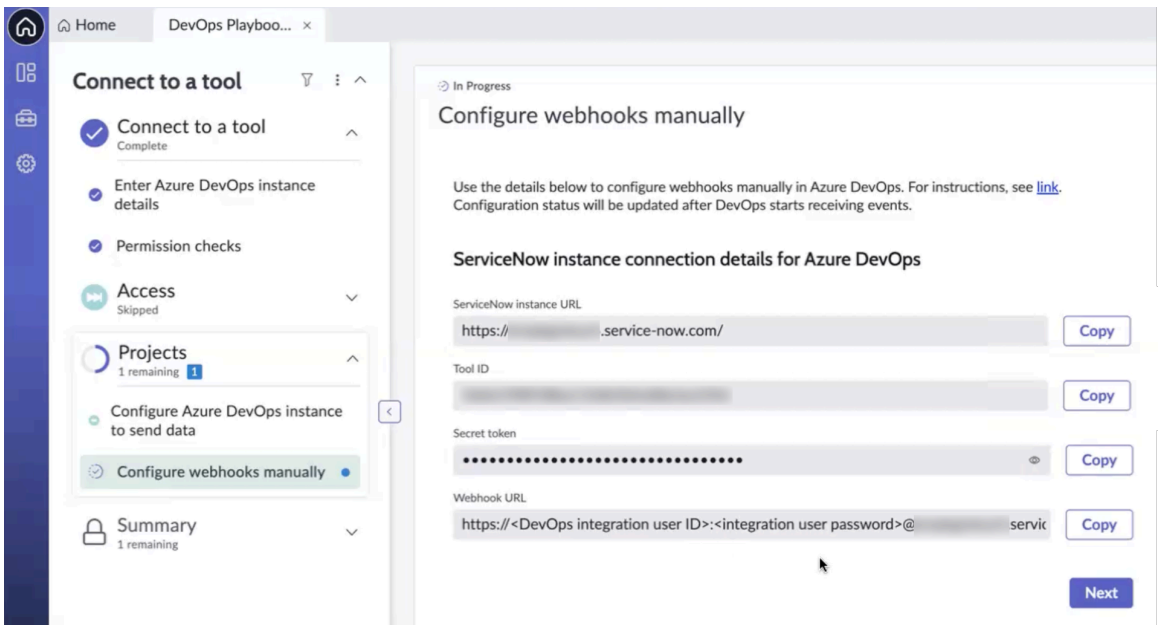
1. Öffnen Sie in Azure DevOpsdas Projekt, für das Sie Webhooks konfigurieren.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Service-Hooks** und erstellen Sie ein NEUES SERVICE-HOOKS-ABONNEMENT in Azure DevOps.
3. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren,** wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Kopieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdas Feld **Webhook-URL** aus den ServiceNow-Instanzverbindungsdetails für Azure DevOps.

   Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



5. Ändern Sie die kopierte Webhook-URL so, dass sie Ihre Tooldetails widerspiegelt, und fügen Sie die URL in Azure DevOpsein.

   Zum Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
{code | planen | Artefakt | Orchestration | -Test | softwarequality }?
toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>
```

a. Wählen Sie eine der Toolfähigkeiten `{Code | |` aus planen | Artefakt | Orchestration | -Test | Softwarequalität } entsprechend Ihrem Tool.
Zum Beispiel:

```
https://myinstance.service-now.com/api/
sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>
```

b. Ersetzen<project_sys_id> mit Ihrer Projekt-ID Azure DevOps in ServiceNow (Spalte „native_id“ in der Tabelle „sn_devops_project“).

c. Kopieren Sie die geänderte URL in das **URL-** Feld des Abonnements NEW SERVICE HOOKS in Azure DevOps.

6. Kopieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdas Feld **Geheimes Token** aus den Verbindungsdetails der ServiceNow-Instanz für Azure DevOps.
7. Fügen Sie in Azure DevOpsim Feld **Header** des NEUEN SERVICE-HOOKS-ABONNEMENTS das kopierte **Geheime Token** im richtigen Format ein.

a. Dieses Format für das Feld Azure DevOps **„HTTP-Header“** verwenden:
“`Token:`<tokenValue> “

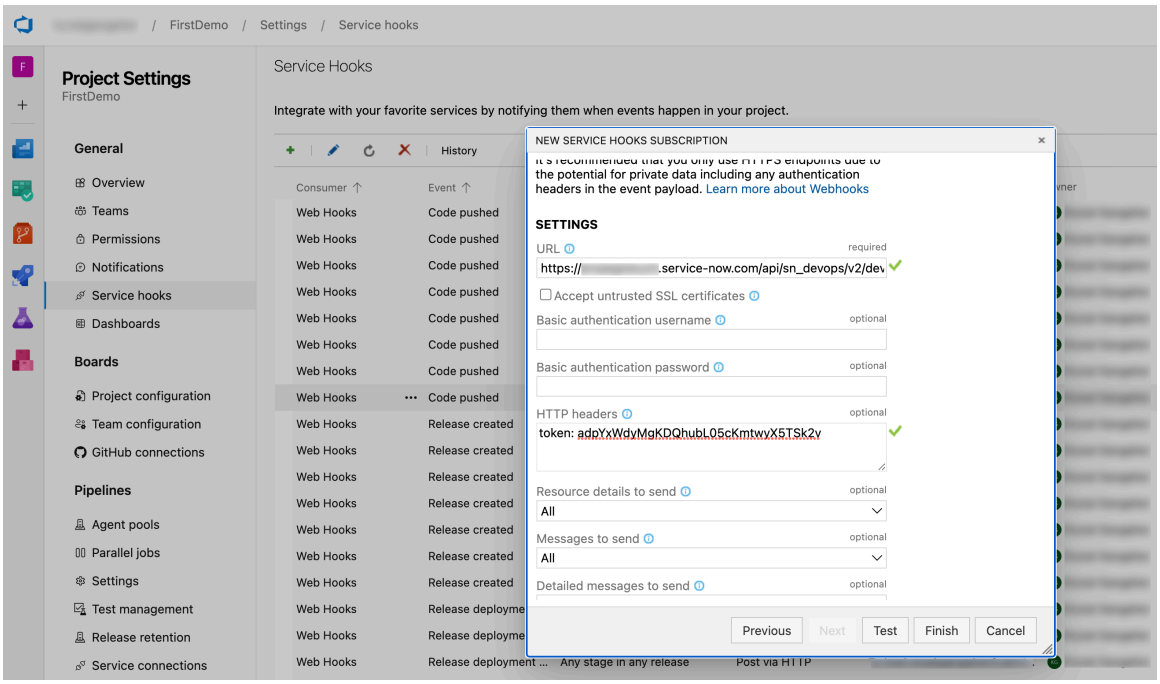
b. Ersetzen<tokenValue> , mit dem `geheimen Token` aus den Verbindungsdetails der ServiceNow-Instanz für Azure DevOps .

Feldwerte kopieren

Aus dem Feld DevOps Change-Geschwindigkeit	**Feld „An** Azure DevOps
Webhook-URL (geändert)	URL
Geheimer Token	HTTP-Header Im Format:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aus dem Feld DevOps Change-Geschwindigkeit	**Feld „An** Azure DevOps
	`Token:<tokenValue>`



Testen Sie Webhooks in Azure DevOps

Sie können für jedes Projekt direkt in Azure DevOps manuell testen, ob die Webhooks richtig konfiguriert sind.

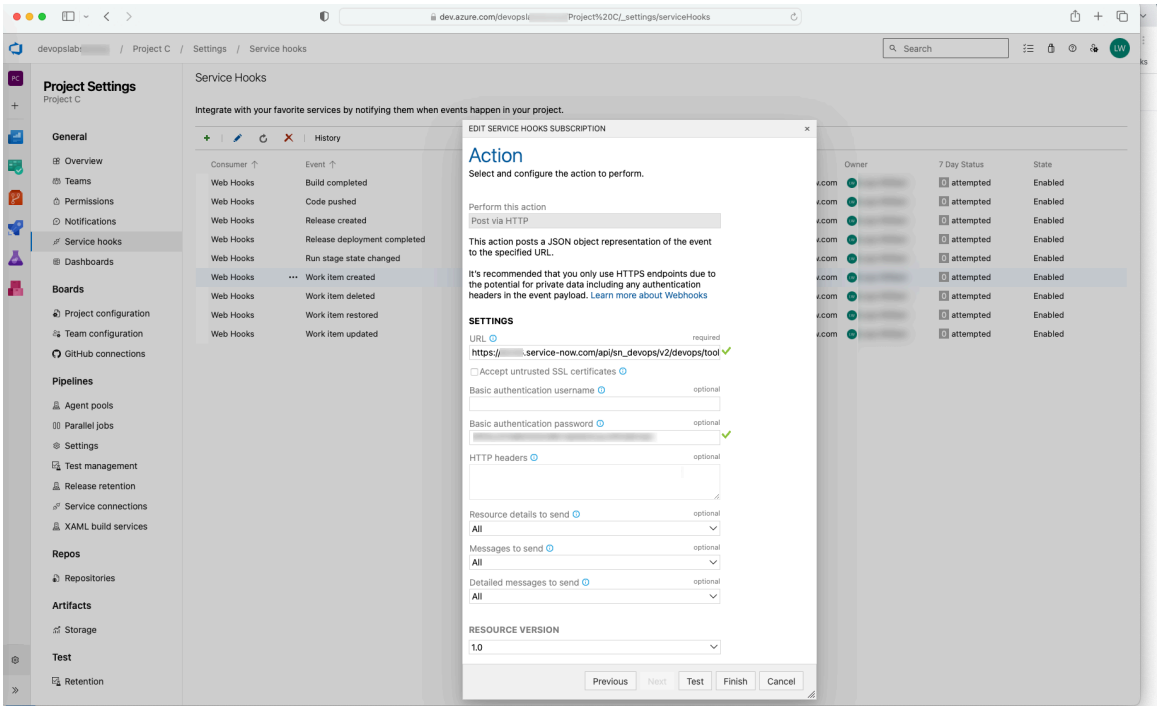
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Azure DevOps Administratorrechte

Prozedur

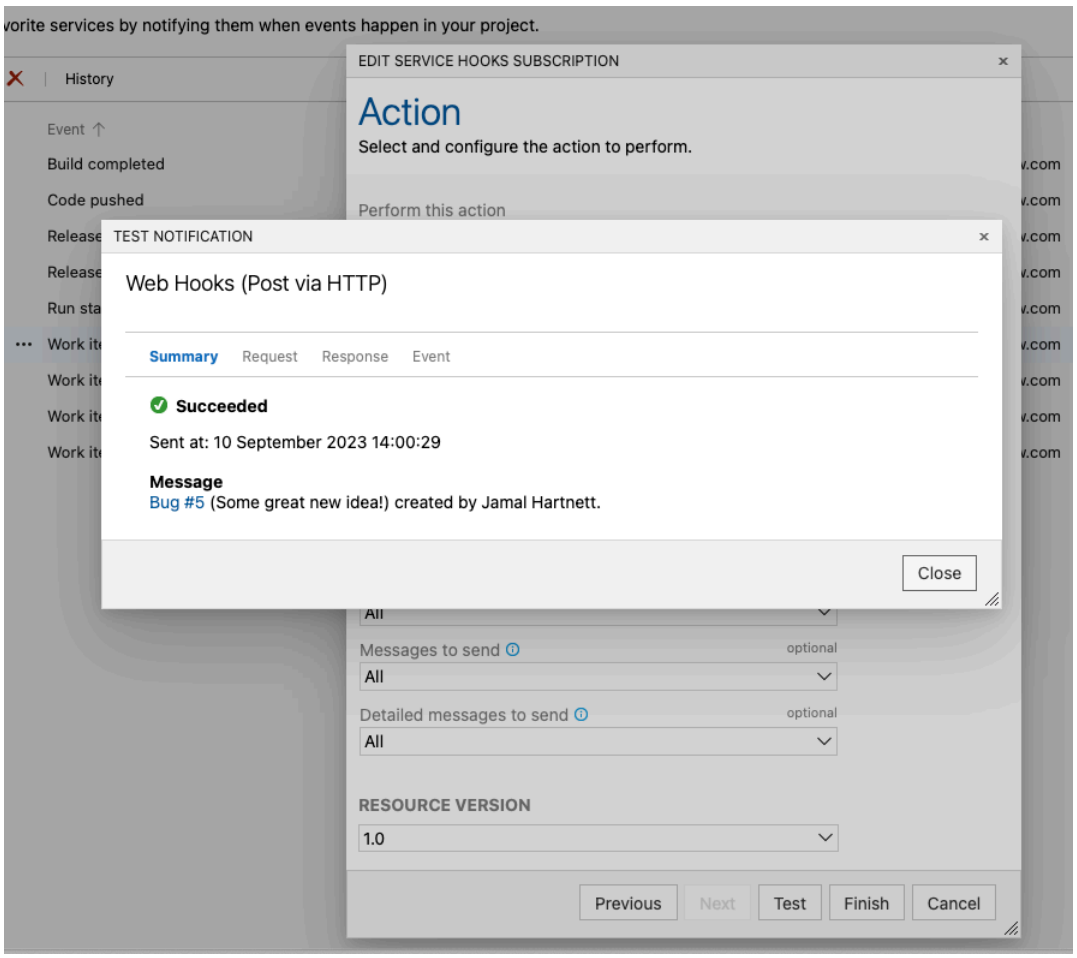
1. Navigieren Sie zu Azure DevOps, und wählen Sie das Projekt aus, für das Sie Webhooks testen möchten.
2. Navigieren zu **Projekteinstellungen** > **Service-Hooks**.
   Für jedes Projekt erstellt DevOps Change-Geschwindigkeit Webhooks für diese Ereignisse:
   - Build abgeschlossen
   - Code veröffentlicht
   - Release erstellt
   - Release-Bereitstellung abgeschlossen
   - Status der Ausführungsphase geändert
   - Arbeitselement erstellt
   - Arbeitselement gelöscht
   - Arbeitselement wiederhergestellt
   - Arbeitselement aktualisiert
3. Wählen Sie einen Webhook und dann **Bearbeiten**aus.
4. Wählen Sie **Weiter** aus, um die URL und Authentifizierungsdetails anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



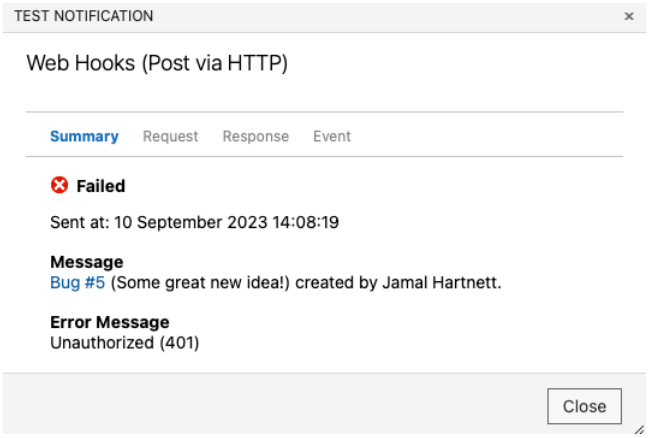
5. Um den Webhook zu testen, wählen Sie **Test**aus.

- Wenn der Webhook ordnungsgemäß konfiguriert ist, erhalten Sie die Meldung **Erfolg**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

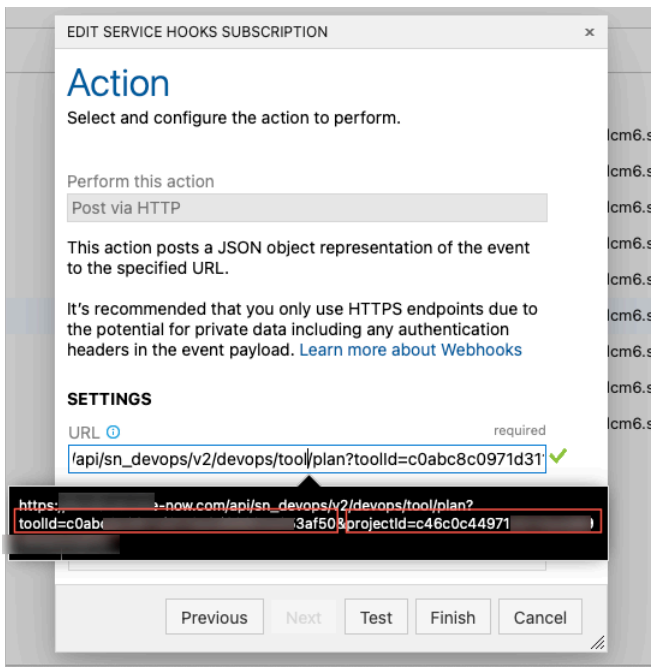
◦ Wenn der Webhook falsch konfiguriert ist, erhalten Sie die Meldung **Fehlgeschlagen**.



Um einen Webhook zu beheben, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

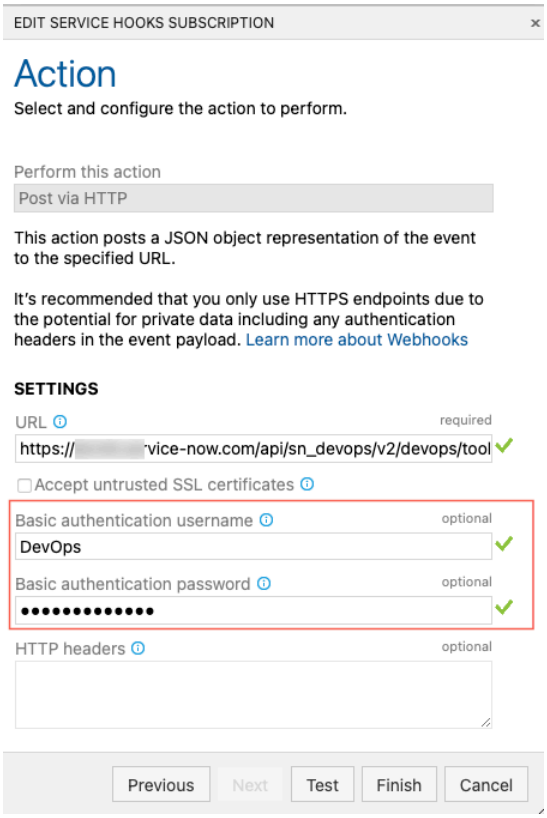
- Konfigurieren Sie die Webhooks neu, indem Sie auf der Seite des Projektdatensatzes in DevOps Change-Geschwindigkeit**die Option Konfigurieren** auswählen. Dadurch werden alle vorhandenen Webhooks für das Projekt neu konfiguriert.

- Überprüfen Sie, ob *toolId* und *projectId* im **URL-** Feld korrekt sind. Sie finden die richtigen Werte auf der Tooldatensatzseite in DevOps Change-Geschwindigkeit.

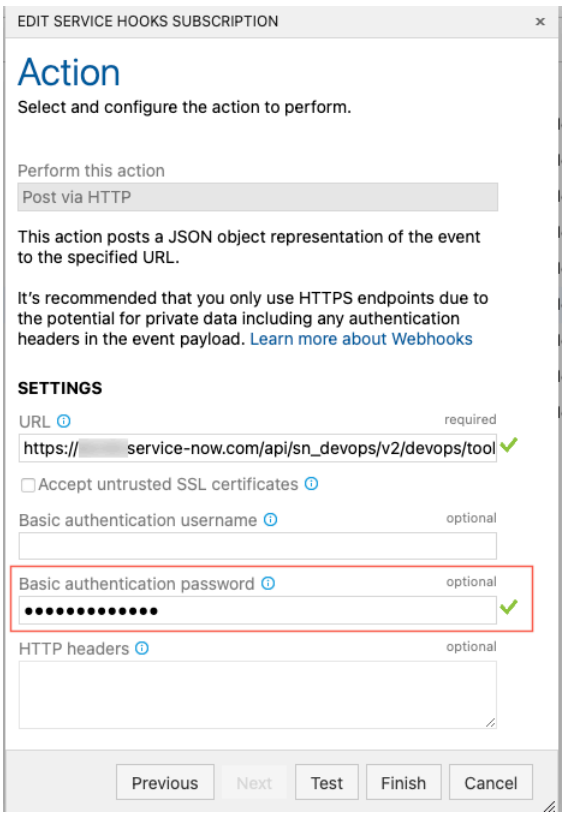


- Wenn Sie die Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers für die Authentifizierung verwenden, überprüfen Sie, ob die Anmeldeinformationen in den Feldern Anwendername und Passwort **für Standardauthentifizierung** korrekt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn Sie das geheime Token für die Authentifizierung verwenden, wird der Tokenwert im Feld **Passwort für Standardauthentifizierung** maskiert. Sie können das Token in diesem Feld ersetzen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in GitHub

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer -Instanz GitHub her, um Repositorys, Pläne und Pipelinedefinitionen zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen oder Abfragen zu konfigurieren, um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von Changes zu ermöglichen.

Übersicht über die GitHub-Integration

DevOps Change-Geschwindigkeit unterstützt die Funktionen Planen (Pläne), Code (Repository) und Orchestration (Aktionen) für das Tool GitHub.

Sowohl GitHub als auch GitHub Enterprise werden unterstützt.

Die folgenden Vorgänge werden im Rahmen der Integration GitHubvon ausgeführt:

- Verbinden: Entdecken Sie Repositorys, Pläne und Pipelinedefinitionen, indem Sie Ihre Instanzen GitHub mit DevOps Change-Geschwindigkeitverbinden.
- Konfigurieren: Aktivieren Sie das Senden von Echtzeitbenachrichtigungen für Commits, Arbeitselemente und Pipelines durch automatisches Erstellen eines Webhooks (push, Probleme und workflow_job) in GitHub, damit diese Daten zum Erstellen von Change-Richtlinien verwendet werden können.

Repositorys unter einer Organisation können ebenfalls erkannt und konfiguriert werden, wenn Sie über die folgenden Basisberechtigungen für die Organisation verfügen (Mitgliederrechte):

- Discover: Basisberechtigung von Lesen.
- Konfigurieren: Basisberechtigung des Administrators.

Wenn für Basisberechtigungen **Keine Berechtigung** für eine Organisation angegeben ist, können Repositorys unter dieser Organisation nicht erkannt werden, selbst wenn sie öffentlich sind. Der Besitzer einer Organisation kann entweder alle Repositorys oder bestimmte Repositorys für eine Organisation auswählen, und nur die ausgewählten Repositorys werden erkannt. Selbst wenn ein öffentliches Repository ist, kann es nur erkannt werden, wenn der Besitzer es für eine Organisation auswählt.

Für Repositorys unter einer Organisation darf dasselbe Repository nicht in mehr als einem Tool in einer Instanz konfiguriert sein. Wenn dasselbe Repository für mehrere Tools konfiguriert ist, werden Daten im Rahmen von Benachrichtigungsereignissen einem zufälligen Tool zugeordnet. Wenn Sie dasselbe Repository in einem anderen Tool konfigurieren möchten, müssen Sie die mit dem ersten Tool erstellten Webhooks löschen, die Nachverfolgung des Repositorys unter diesem Tool aufheben und dann dasselbe Repository in dem anderen Tool konfigurieren.

Authentifizierungsmethoden

Sie können mit einer der folgenden Authentifizierungsmethoden eine Verbindung zu GitHub herstellen:

- Standardauthentifizierung

  Wenn Sie Ihre GitHub-Instanz mit Standardauthentifizierung verbinden, können Sie die anwenderdefinierten Aktionen aus dem GitHub-Marketplace verwenden. GitHub-Umgebungen werden für Verbindungen mit Standardauthentifizierung nicht unterstützt.

- OAuth 2.0-Anmeldeinformationen
  - Wenn Sie Ihre GitHub-Instanz mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für Autorisierungscode verbinden, können Sie die anwenderdefinierten Aktionen aus dem GitHub-Marketplace verwenden und Geheimnisse zur Verwendung in -Workflows

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps – Autorisierungscode.

- Wenn Sie Ihre GitHub-Instanz mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps - JWT verbinden, können Sie die anwenderdefinierten Aktionen aus dem GitHub-Marketplace verwenden, Geheimnisse zur Verwendung in Workflows erstellen und GitHub-Umgebungen zur Bereitstellung in einer -Umgebung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps – JWT. Für GitHub-Repositorys unter einer Organisation kann nur eine Organisation pro Tool installiert werden (d. h. One GitHub App kann mit One GitHub Org und mit One GitHub-Tool installiert werden). Wenn Sie weitere Organisationen hinzufügen möchten, können Sie separate Tools und Apps erstellen.

Hinweis: Der Gewährungstyp „OAuth-Autorisierungscode“ wird für GitHub und GitHub Enterprise mit MID-Server unterstützt.

Anwenderdefinierte Aktionen von ServiceNow sind im GitHub Marktplatz für die Orchestration-Fähigkeit verfügbar, um Informationen aus Aktionen (Workflows) zu pushen und Workflows von DevOps Change-Geschwindigkeitanzuhalten oder fortzusetzen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Aktionen finden Sie unter Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace.

Um die Workflow-Daten in DevOps Change-Geschwindigkeitzu erfassen, müssen Sie Geheimnisse im Tool GitHub konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter GitHub Actions-Konfigurationen.

Es gibt einige Einschränkungen für die Unterstützung GitHub Actions von , siehe GitHub Actions-Konfigurationen.

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding GitHubvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von GitHub auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz GitHub her, um Repositorys, Pläne und Pipelines zu erkennen, zu konfigurieren und zu importieren.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von GitHubmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Element Mit einem Tool verbinden das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus (Orchestrierung,

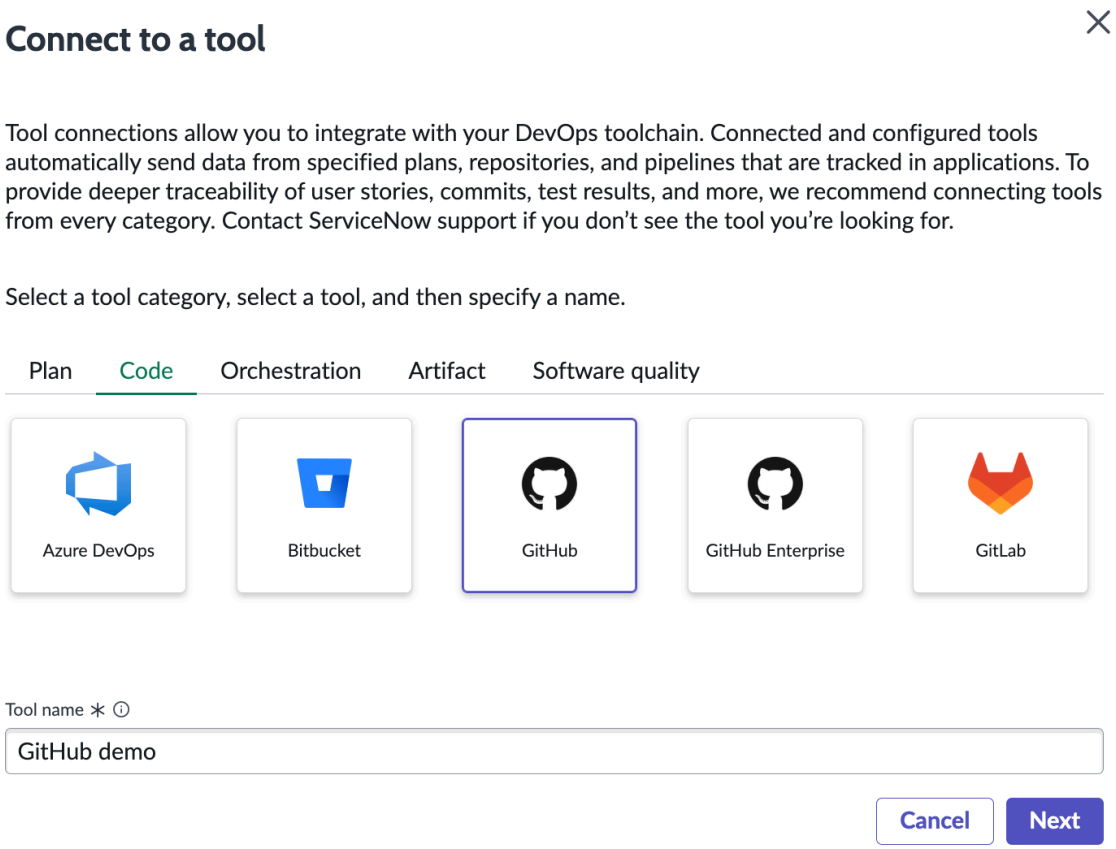
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	Code, Plan oder Softwarequalität). Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitHub als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie die Kategorie **Codierungstools** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitHub als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie GitHub unter der Kategorie **Code** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitHub als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie die Kategorie **Codierung** aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen die Option GitHubaus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pipelines, Pläne oder Repositorys erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie **Weiter**.

   Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

4. Schließen Sie die Verbindung und Konfiguration mit dem Playbook ab.

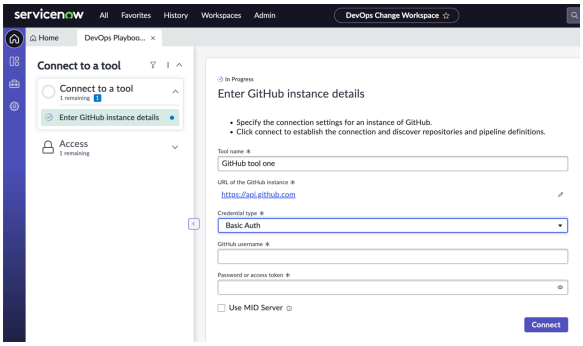
   a. Wählen Sie im Feld **Anmeldeinformationstyp** einen der folgenden Anmeldeinformationstypen aus.

      - Basisauth.
      - OAuth 2.0 mit Autorisierungscode
      - OAuth 2.0 mit JSON-Web-Token (JWT)

   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

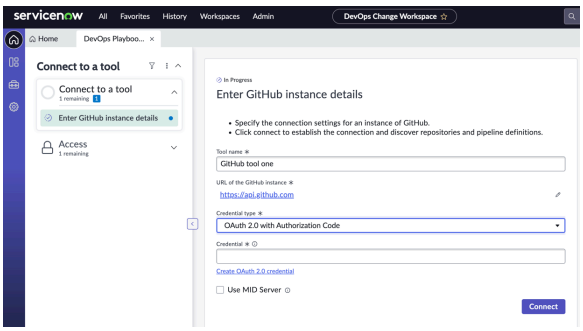
Basisauth.	Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort/Zugriffstoken Ihrer GitHub -Instanz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



OAuth 2.0 mit Autorisierungscode

Wählen Sie einen vorhandenen Anmeldeinformationsdatensatz für OAuth 2.0 mit Autorisierungscode aus, oder erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für OAuth 2.0 mit Autorisierungscode. Weitere Informationen finden Sie unter Anmeldeinformationsdatensatz für App-Anbieter GitHub erstellen (Autorisierungscode).



Hinweis: Wenn Sie eine GitHub-App verwenden und Probleme bei der Berechtigungsprüfung auftreten, stellen Sie sicher, dass das Client-ID-Präfix Ihrer GitHub-App in der DevOps-Eigenschaft verfügbar ist: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App**. Weitere Informationen finden Sie unter Client-ID zur Eigenschaft „DevOps“ hinzufügen.

OAuth 2.0 mit JSON-Web-Token (JWT)

Um eine Verbindung über OAuth 2.0 mit einem JWT herzustellen, müssen Sie zuerst Folgendes ausführen:

- Erstellen und konfigurieren Sie eine GitHub-App
- Generieren Sie das Java KeyStore-Zertifikat für GitHub
- Hängen Sie das Java KeyStore-Zertifikat GitHub an Ihre -Instanz an

Nachdem Sie die Voraussetzungen erfüllt haben, können Sie mit der Aktivität DevOps Change-Geschwindigkeit Playbook verbinden fortfahren:

i. Wählen Sie die Option **Vorhandenen JWT-Anmeldeinformationsdatensatz verwenden** aus, wenn Sie einen bereits vorhandenen JWT-Anmeldeinformationsdatensatz verwenden möchten. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden die Felder zum Erstellen eines neuen JWT-Anmeldeinformationsdatensatzes angezeigt. Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

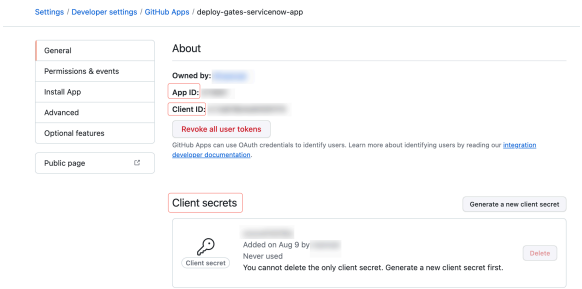
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ii. Wählen Sie im Feld **JKS-Zertifikat** ein vorhandenes JKS-Zertifikat aus. Dies ist der Name, den Sie eingegeben haben, um den JWT-Anbieter eindeutig zu identifizieren. JKS-Zertifikate werden mit Shell-Befehlen erstellt, um einen sys_certificate-Datensatz zu erstellen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für das JKS-Zertifikat GitHub ..

iii. Geben Sie im Feld **Signaturschlüssel** den Signaturschlüssel ein, der Ihrem JKS-Zertifikat zugewiesen werden soll. Dies ist das Exportpasswort, das beim Generieren des JKS-Zertifikatseingegeben wurde.

iv. Wählen Sie im Feld **GitHub-App-ID** die App-ID Ihrer GitHub-App aus (verfügbar im Abschnitt „Info“ Ihrer GitHub-App-Konfiguration in GitHub). Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Abschnitt „Info“ einer GitHub-App-Konfiguration, über den Sie auf die GitHub-App-ID, Client-ID und den geheimen Clientschlüssel zugreifen können.



v. Wählen Sie im Feld **Client-ID** die Client-ID Ihrer GitHub-App aus (verfügbar im Abschnitt „Info“ Ihrer GitHub-App-Konfiguration in GitHub).

vi. Wählen Sie im Feld **Geheimer Clientschlüssel** den geheimen Clientschlüssel Ihrer GitHub-App aus (verfügbar im Abschnitt „Info“ Ihrer GitHub-App-Konfiguration in GitHub).

vii. Wählen Sie im Feld **Token-URL** den Speicherort des Token-Endpunkts aus, den die Instanz zum Abrufen und Aktualisieren von Token verwendet.

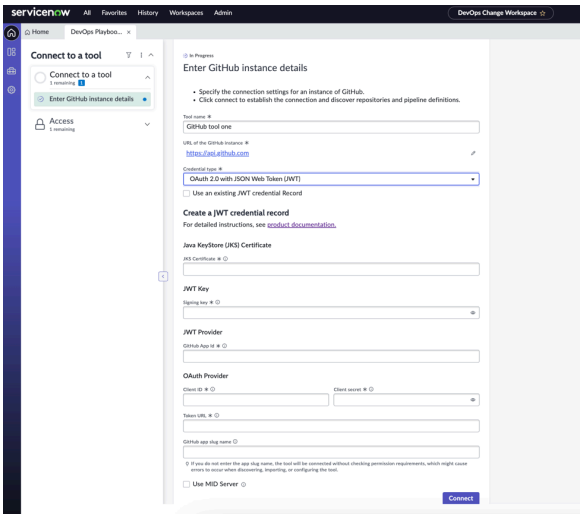
   Geben Sie für die Cloud-Version Folgendes ein: `https://api.github.com/app/installations/`<installation_id> / access_tokens

   Geben Sie für die Enterprise-Version Folgendes ein: `https://`<HOST_URL> /api/v3/app/installations/<installation_id> / access_tokens

   Um die Installations-ID zu erhalten, wechseln Sie in Ihrer GitHub-App-Konfiguration in GitHub zum Abschnitt „App installieren“, und wählen Sie das Zahnradsymbol, um Ihre App zu konfigurieren. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installations-ID befindet sich in der Webseiten-URL. Beispiel: https://github.com/settings/installations/<installation_id> .



Wenn die OAuth-Anmeldeinformationen mit „GitHub-Apps – JWT“ erstellt werden, ist die Option **„Mit GitHub-App konfigurieren“** auf der Seite des Tooldatensatzes verfügbar.

Hinweis: Wenn Sie eine GitHub-App verwenden und Probleme bei der Berechtigungsprüfung auftreten, stellen Sie sicher, dass das Client-ID-Präfix Ihrer GitHub-App in der DevOps-Eigenschaft verfügbar ist: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App**. Weitere Informationen finden Sie unter Client-ID zur Eigenschaft „DevOps“ hinzufügen.

Weitere Informationen zu OAuth2.0-Anmeldeinformationen finden Sie unter GitHub OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für DevOps Change-Geschwindigkeiteinrichten.

c. Wahlweise: Geben Sie einen Wert in das Feld **Datenfeldname der GitHub-App** ein, um die Berechtigungsanforderungen des Tools vor dem Herstellen einer Verbindung zu überprüfen, wenn Sie Ihre OAuth 2.0-Anmeldeinformationen mit GitHub-Apps erstellt haben.
Sie finden den Datenfeldnamen der App auf der Einstellungsseite Ihrer App.

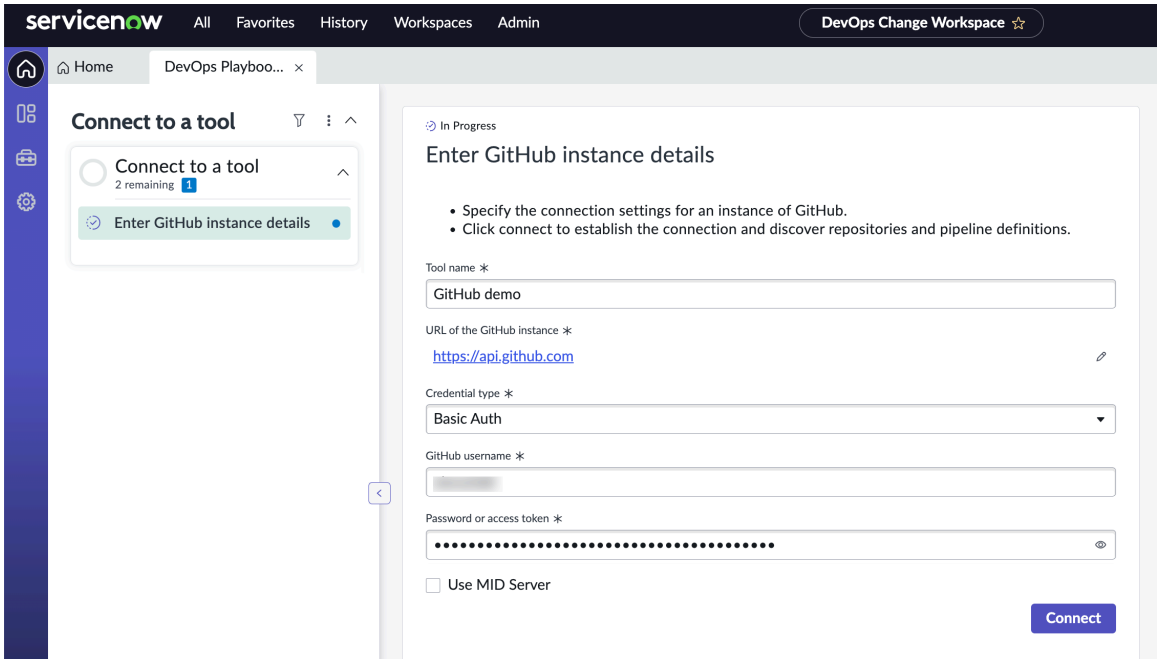
d. Wahlweise: Wenn Ihre Instanz GitHub an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die zugehörigen Details ein.

(Optional) Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

Hinweis: Der Gewährungstyp „OAuth-Autorisierungscode“ wird für GitHub und GitHub Enterprise mit MID-Server unterstützt.

e. Wählen Sie **Verbinden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



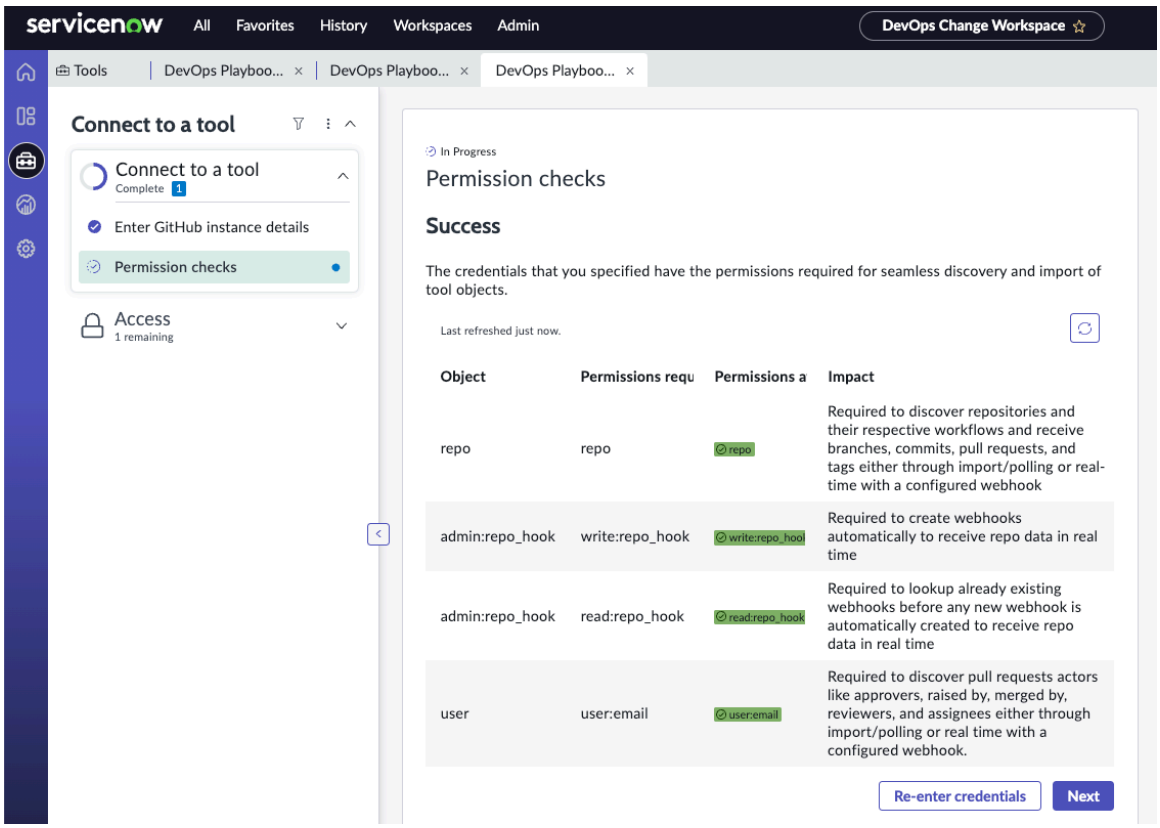
f. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.

Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen für GitHub in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

Wenn Sie bei OAuth 2.0 den Datenfeldnamen der App GitHub nicht eingegeben haben, wird das Tool verbunden, ohne die Berechtigungsanforderungen zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie **Weiter**.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

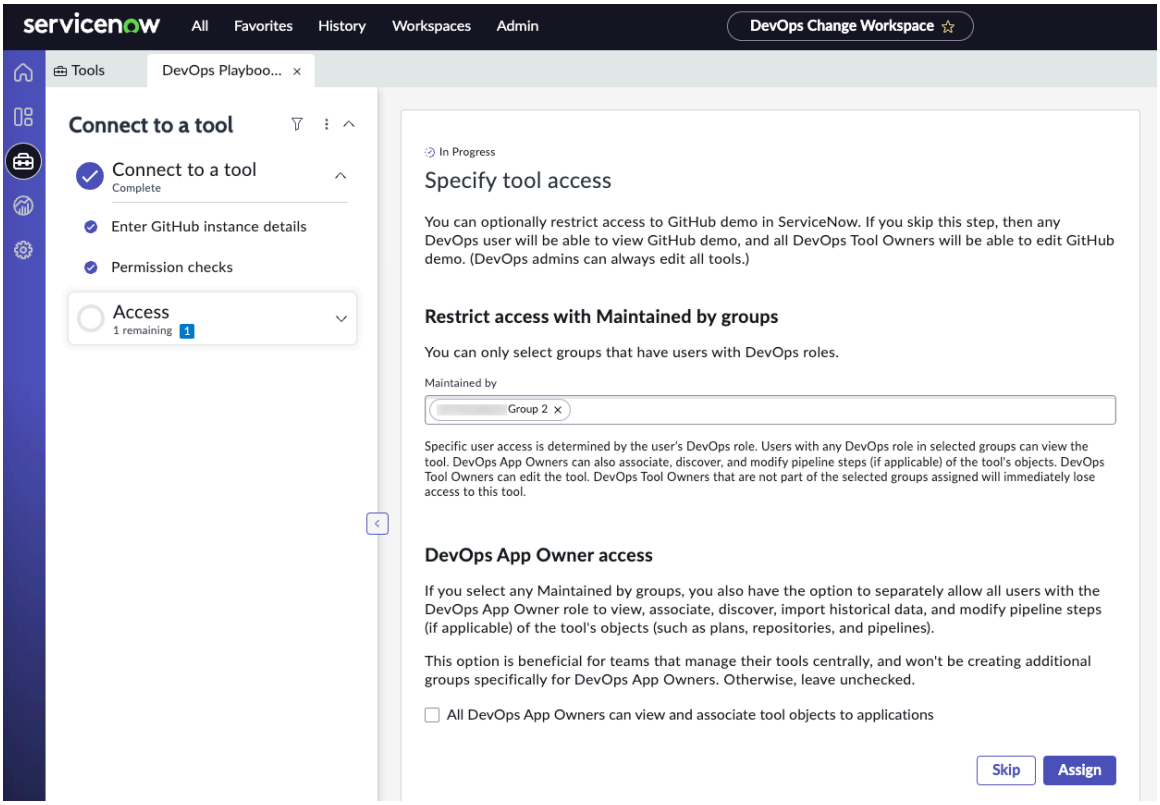
Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Konfigurieren Sie Webhooks automatisch in Ihrer Instanz GitHub, um Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden.

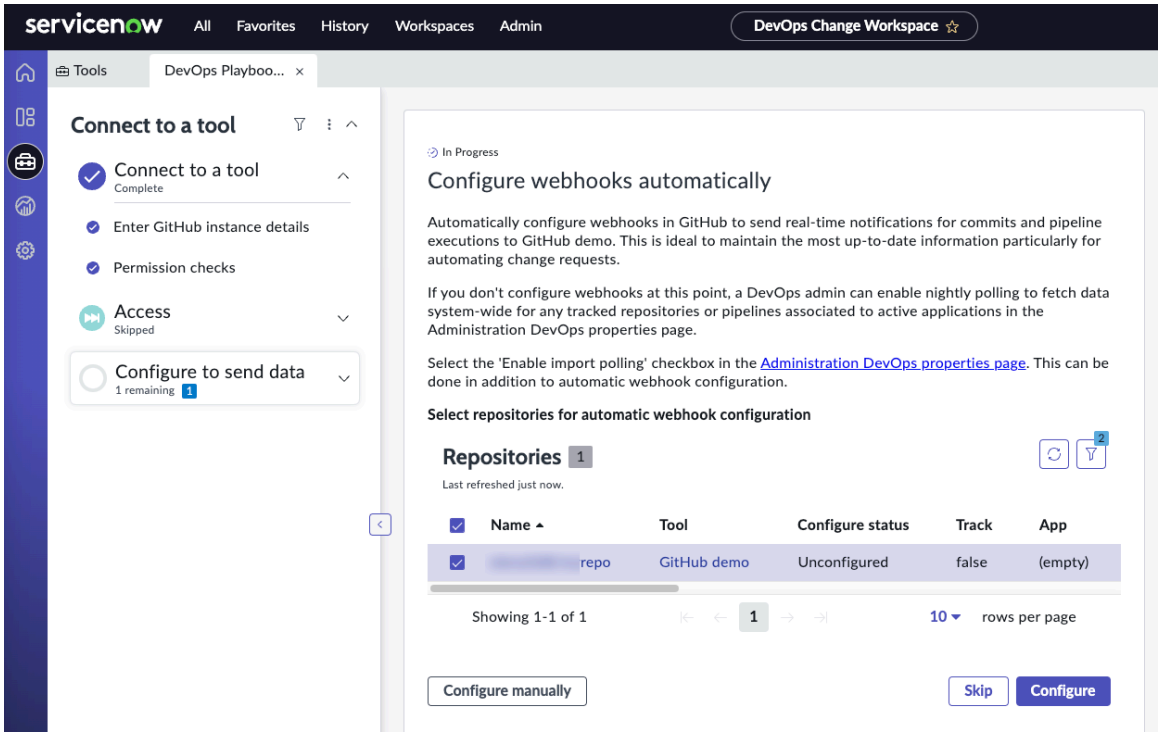
   Mit dieser Aktion werden die folgenden Webhooks konfiguriert:

   - *push*: Zum Sammeln von Repository-Commits, Verzweigungen und Tags
   - *workflow_job*: Zum Sammeln von Pipeline-Daten
   - *issues*: zum Sammeln von Daten zu Problemen (Arbeitselementen).

   Hinweis: Es wird empfohlen, die Konfiguration im Rahmen dieser Aufgabe abzuschließen, da Echtzeitbenachrichtigungen ideal sind, um aktuelle Informationen zu erhalten, insbesondere für die Automatisierung von Change-Anforderungen. Andernfalls können Sie den Webhook einrichten, indem Sie ihn später manuell konfigurieren, indem Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um das Datensystem für alle nachverfolgten Repositorys oder Pipelines abzurufen, indem Sie die Eigenschaft *Enable Polling* auf **Ja**festlegen.

   Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Webhooks konfigurieren möchten, und wählen Sie **Konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie Manuell konfigurieren aus, **um manuell zu konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitHub..

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die verfügbaren Repositorys und Pipelines erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

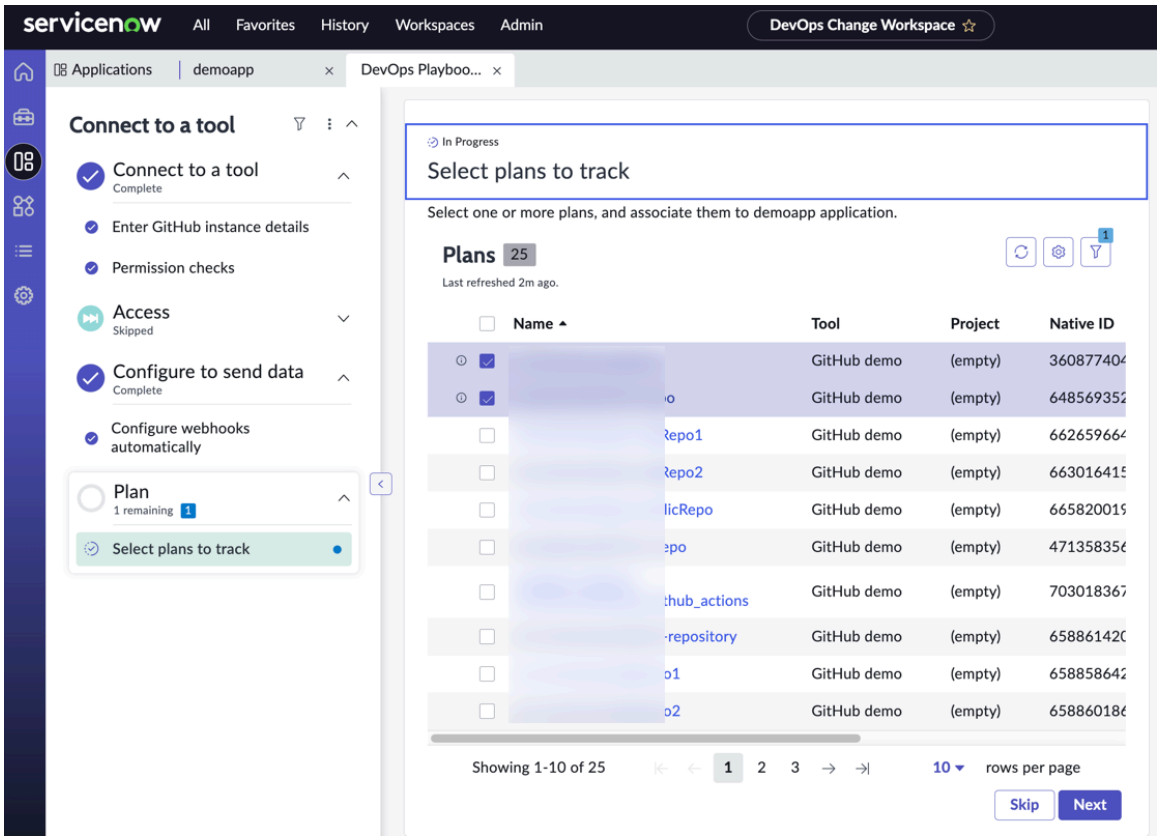
7. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Pläne aus.

   a. Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der -Anwendung zuordnen möchten.

      Nach Abschluss des Tool-Onboardings werden nur die Arbeitselemente für diese ausgewählten Pläne automatisch importiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie **Weiter**.

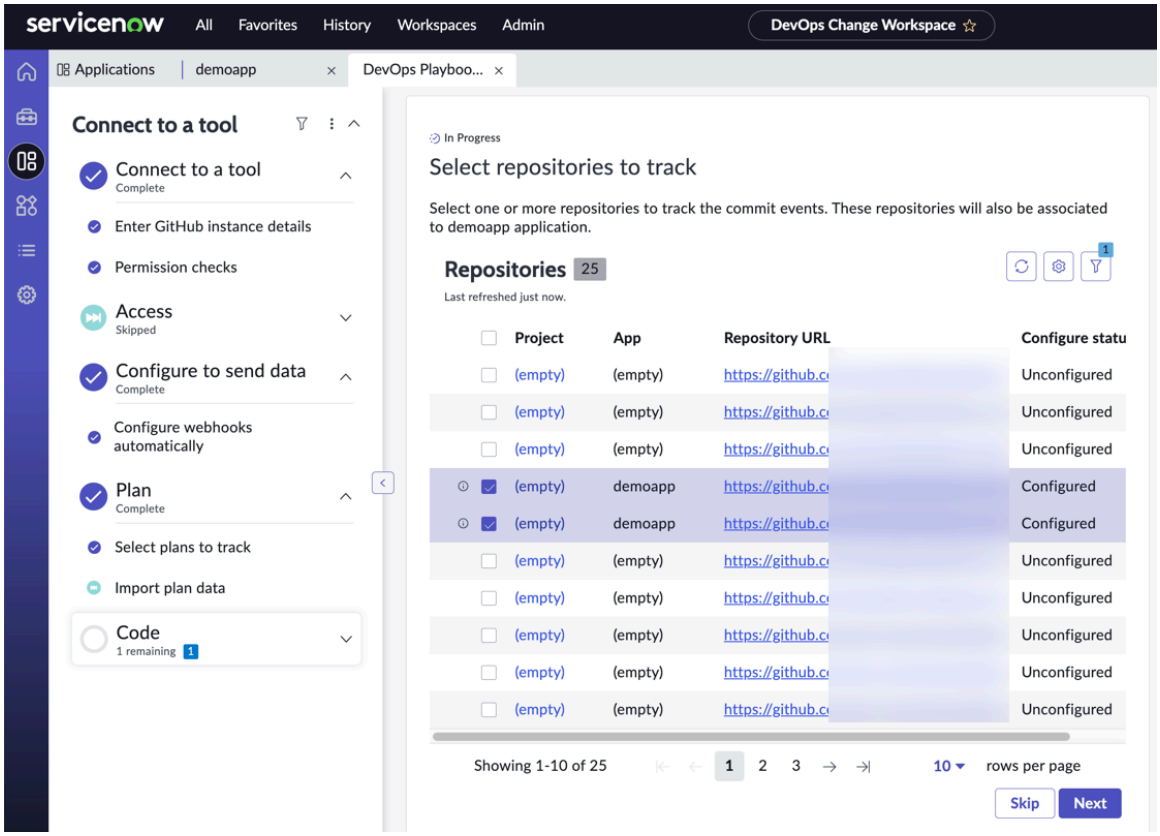


8. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Repositorys aus.

a. Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten.

b. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn Sie Repository-Daten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren. Den Repositorys zugeordnete Workflows werden ebenfalls importiert.

9. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Pipelines aus.

a. Wählen Sie die Pipelines aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten.

b. Wählen Sie **Weiter**.

c. Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte oder Phasen für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert. In der Aktivität Pipeline-Schritte Services zuweisen können Sie für jeden Pipeline-Schritt Folgendes auswählen:

i. Pipeline-Schritttyp: Wählen Sie einen Schritttyp aus, dem Sie einen Service zuweisen möchten.

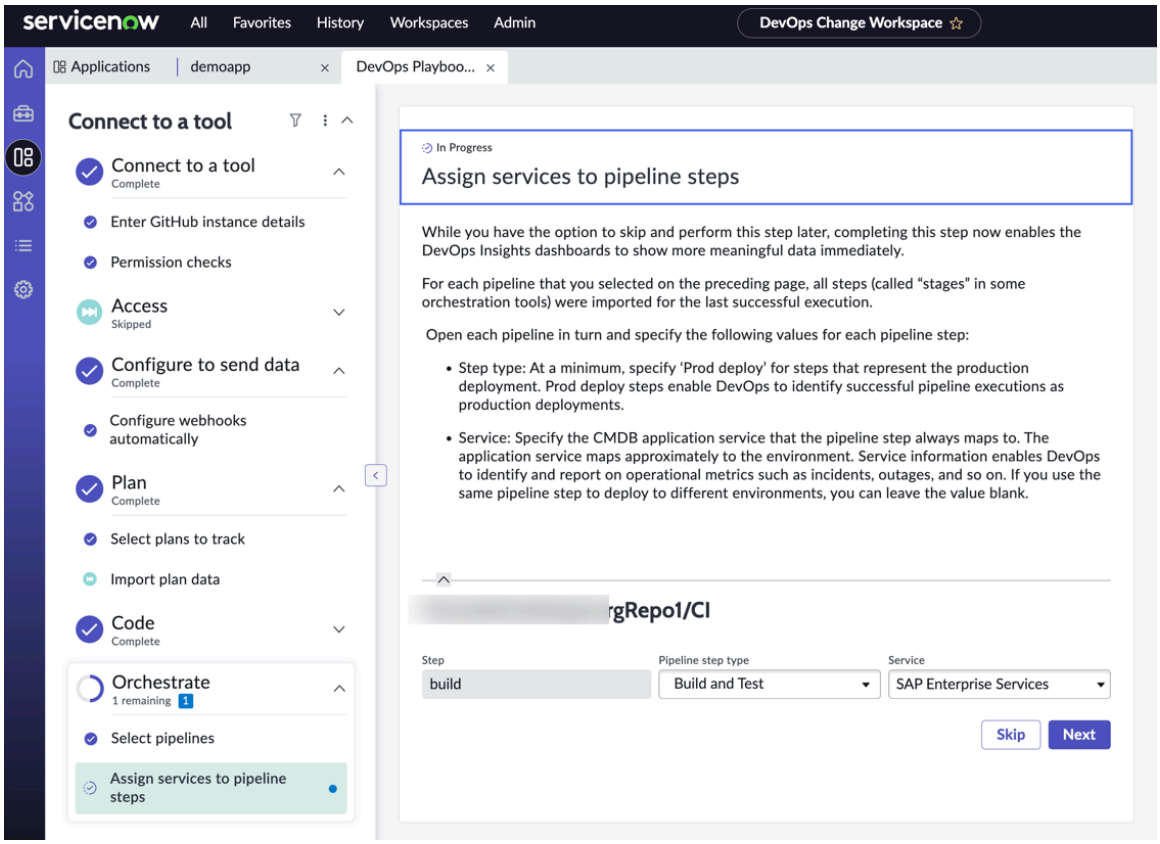
Tipp: Geben Sie mindestens den Schritttyp *Prod deploy* für Schritte an, der die Produktionsbereitstellung darstellt, damit DevOps erfolgreiche Pipeline-Ausführungen als Produktionsbereitstellungen identifizieren kann.

ii. Service: Wählen Sie den Anwendungsservice CMDB aus, dem der Pipeline-Schritt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

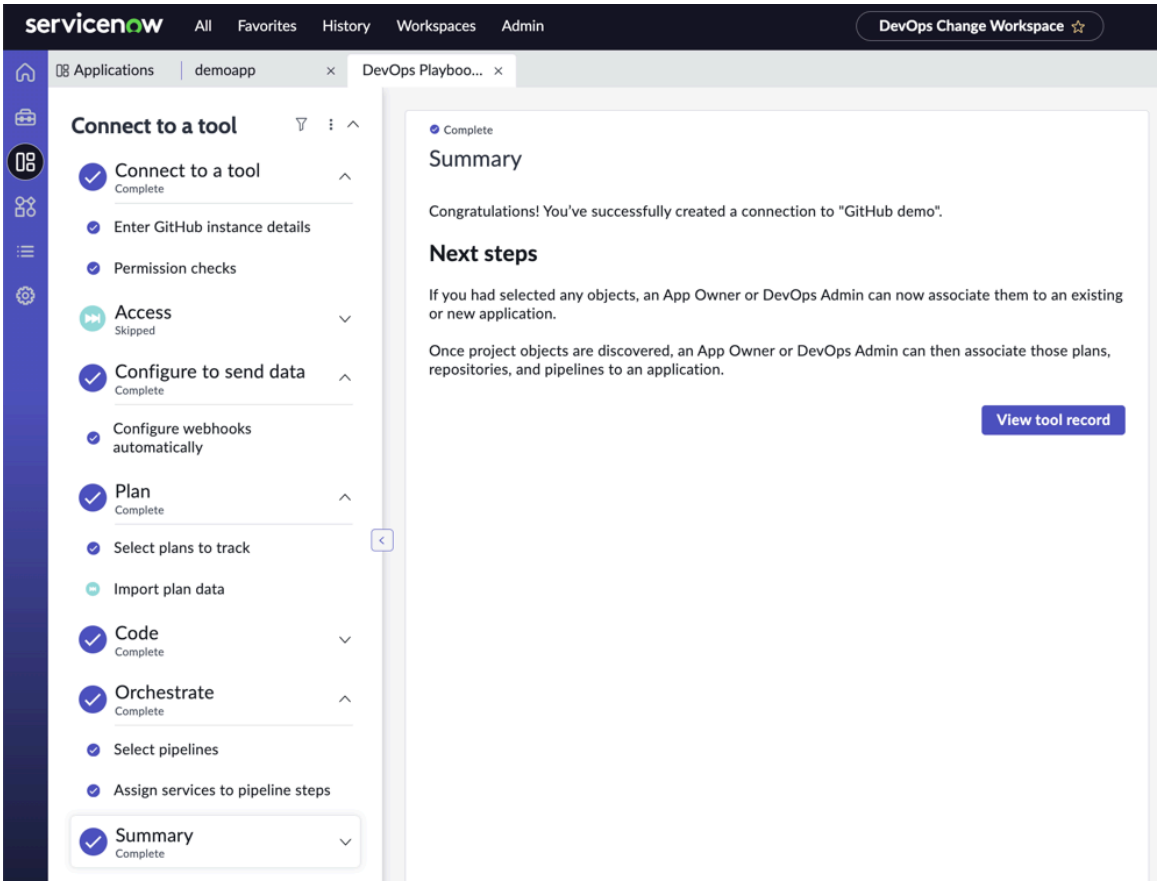
Anwendungsservice-Zuordnungen ungefähr zur Umgebung. Wenn Sie denselben Pipeline-Schritt für die Bereitstellung in verschiedenen Umgebungen verwenden, lassen Sie das Feld leer. Mithilfe von Serviceinformationen kann DevOps operative Metriken wie Incidents, Ausfälle usw. identifizieren und entsprechende Berichte erstellen.

d. Wählen Sie **Weiter**.



10. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung** " **die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details des verbundenen Tools GitHub zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für GitHub Actions -Pipelines müssen Sie einige zusätzliche Schritte ausführen, z. B. das Erstellen von Geheimnissen, das Definieren der Workflow-Konfiguration in GitHubusw. Weitere Informationen finden Sie unter GitHub Actions-Konfigurationen.

Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools GitHub erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Nächste Maßnahme

Sie können Pläne manuell erkennen, nachdem auch Ihr GitHub-Tool integriert wurde. Da in GitHub keine Planentität vorhanden ist, werden die Repositorys berücksichtigt, um entsprechende Plandatensätze in ServiceNow zu erkennen.

1. Wählen Sie auf der Tooldatensatzseite **die Option Erkennen** aus, um Pläne zu erkennen.
2. Wählen Sie **Konfigurieren**. Pläne werden nachverfolgt, und ein Webhook namens *issues* wird erstellt, um Echtzeitbenachrichtigungen für Arbeitselemente zu senden.

Die folgenden Informationen werden für ein Arbeitselement in ServiceNow aktualisiert, wenn das entsprechende Problem in GitHub aktualisiert wird.

- Änderung des Problemtitels
- Aktualisierung der Beauftragten
- Übertragungsproblem

Hinweis: Wenn ein Problem übertragen wird, wird es in dem Repository, aus dem es übertragen wird, als übertragen markiert und in dem Repository geöffnet, in das es übertragen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Löschen Sie das Problem

> **Hinweis:** Wenn ein Problem in GitHub gelöscht wird, wird das entsprechende Arbeitselement in ServiceNow nicht gelöscht, aber der Status des Arbeitselements wird als „Gelöscht“ markiert.

Wenn Sie ein Kunde sind, der ein Upgrade durchführt, werden Pläne für Ihre Repositorys über die geplante Aufgabe zur regelmäßigen Erkennung oder durch manuelle Erkennung erkannt. Nachdem Ihre Pläne erkannt wurden, können Sie die Eigenschaft *sn_devops.track.github.issues* aktivieren, um alle zuvor konfigurierten Repositorys gleichzeitig neu zu konfigurieren, sodass alle Pläne nachverfolgt werden und der Webhook für Probleme für Arbeitselemente erstellt wird.

> **Hinweis:** Der Import von historischen Plänen wird nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von GitHub auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren Sie die Instanz GitHub mithilfe von ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

> **Hinweis:** Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre GitHub -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie GitHub oder GitHub Enterpriseaus.
Tool-URL	Geben Sie https://api.github.com ein.
Zertifizierungstyp	Wählen Sie je nach verwendeten Anmeldeinformationen Standardauthentifizierung oder OAuth aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Geben Sie für Standardauthentifizierung den Anwendernamen und das Passwort oder Zugriffstoken ein. ◦ Geben Sie für OAuth die Anmeldeinformationen ein.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit GitHuberforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen GitHub für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Geben Sie im Formular „DevOps-App-Onboarding“ die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools GitHub ein.
Repositorys	Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Webhooks konfigurieren und Verlaufsdaten importieren möchten. **Hinweis:** Den Repositorys zugeordnete Workflows werden ebenfalls importiert.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Möchten Sie Webhook für das Tool konfigurieren?	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Webhooks für die ausgewählten Repositorys konfigurieren möchten.
Onboarding-Pläne	Leer lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden das Repository und die Pipeline-Objekte dem App-Datensatz zugeordnet, und Webhooks werden für die Echtzeitnachverfolgung konfiguriert. Verlaufsdaten werden für die ausgewählten Repositorys und die zugehörigen Workflows importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Repositorys und Pipelines automatisch aktiviert. Für Repositorys ist die **Option Dateiänderungen nachverfolgen** auch automatisch aktiviert.

Onboarding GitHub von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Verbinden Sie Ihre Instanz GitHub, um Repositorys, Pläne und Pipelines zu erkennen, zu konfigurieren und zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Führen Sie die im Abschnitt „Erste Schritte“ angegebenen Schritte aus, bevor Sie eine Verbindung zu einem Tool herstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Stellen Sie eine Verbindung** mit GitHub her, und rufen Sie die Webhook-URL ab, wenn Sie einen DevOps -Tooldatensatz übermitteln.
- **Erkennen Sie** Repositorys und Pläne.
- **Konfigurieren Sie** den Webhook im Repository GitHub.
- **Importieren Sie** Verzweigungs- und Commit-Datensätze.

Prozedur

1. Geben Sie die Instanzdetails GitHub ein, um eine Verbindung zu DevOps Change-Geschwindigkeit herzustellen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie einen Wert in das Feld **Toolname** ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Formular „DevOps-Tool erstellen“.

Feld	Beschreibung
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie in diesem Fall **GitHub**aus.
Tool-URL	URL der zu integrierenden vorhandenen Instanz GitHub. Beispiel: https://api.github.com
GitHub Anmeldeinformationstyp	◦ Basisauth. ▪ GitHub-Anwendername ▪ Persönliches Zugriffstoken (klassisch) Mit der Standardauthentifizierung wird nur ein persönliches Zugriffstoken (klassisch) unterstützt. Wenn Sie ein persönliches Zugriffstoken (klassisch) für GitHubgenerieren, müssen Sie die zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	autorisierenden Bereiche angeben, wenn Sie keinen vollständigen Zugriff gewähren. Die Mindestbereiche, die Sie für die Autorisierung auswählen müssen, sind repo, admin:repo_hook und user:email. ◦ OAuth GitHub Tool-Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter GitHub OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für DevOps Change-Geschwindigkeiteinrichten.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit GitHuberforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen GitHub für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

3. Wahlweise: Wählen Sie **MID-Server** für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist.

   (Optional) Die Anwendung wird automatisch auf „DevOps“ und die Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

   Hinweis: Der Gewährungstyp „OAuth-Autorisierungscode“ wird für GitHub und GitHub Enterprise mit MID-Server unterstützt.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

5. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

6. Wählen Sie **Erkennen aus**, um vorhandene Repositorys, Pläne oder Pipelines für das Tool zu erkennen.
   Repository-Datensätze werden der zugehörigen Liste „Repositorys“ hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie die Webhook-URL in einem GitHub -Repository automatisch, um Benachrichtigungen an das DevOps-Tool zu senden, indem Sie **Konfigurieren**auswählen. Alternativ können Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um das Datensystem für alle verfolgten Repositorys oder Pipelines abzurufen, indem Sie die Eigenschaft **Abruf** aktivieren auf **Ja**festlegen.

   Hinweis: Wenn Sie keine Administratorrechte für das Tool GitHub haben (um die automatische Konfiguration der Webhook-URL zu ermöglichen), müssen Sie es möglicherweise vom Tooladministrator für Sie konfigurieren (erstellen und konfigurieren Sie die Webhook-URL manuell in Ihrer Toolinstanz). Sobald der Webhook im Tool konfiguriert ist, wechseln Sie in den manuellen Konfigurationsmodus, um manuell eine Verbindung zum Tool herzustellen, und beenden Sie den Vorgang.

8. Klicken Sie auf **Importieren**, um Verlaufsdaten aus dem Repository zu importieren. Importierte Verzweigungs- und Commit-Datensätze aus dem Repository werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.
9. Klicken Sie im Feld **App** auf die Nachschlageliste, und wählen Sie einen App-Datensatz aus, der dem Repository zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu,** um einen zu erstellen.

GitHub OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für DevOps Change-Geschwindigkeiteinrichten

Erstellen Sie OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub -Apps oder OAuth-Apps, und verwenden Sie sie, um eine Verbindung zu Ihrer GitHub -Instanz herzustellen.

Wenn Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung anstelle von OAuth 2.0 verwenden möchten, überspringen Sie diesen Abschnitt, und fahren Sie mit dem Onboarding GitHub von mit einer der folgenden Optionen fort:

- Onboarding von GitHub auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich.
- Onboarding GitHub von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch.

Hinweis: Der Gewährungstyp „OAuth-Autorisierungscode“ wird für GitHub und GitHub Enterprise mit MID-Server unterstützt.

Hinweis: DevOps-Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen (DevOpsAlias1 bis DevOpsAlias10) werden verwendet, um automatisch eine Verbindung herzustellen, wenn Sie Ihre GitHub-Instanz mit OAuth 2.0 einrichten. Wenn Sie eine Verbindung zu mehr als 10 Tools herstellen möchten oder wenn eine Fehlermeldung angezeigt wird, dass alle DevOpsAlias-Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden, kann ein Administrator zusätzliche Aliasse im Anwendungsbereich sn_devops erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungs- und Anmeldealias erstellen . Bei Bedarf können Sie einen DevOpsAlias-Alias, der nicht mehr verwendet wird, wiederverwenden, indem Sie die HTTP-Verbindung deaktivieren.

OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps – JWT

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihre GitHub-Apps mit dem JWT-Bearer-Token zu integrieren.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle:

- oauth_admin in DevOps Change-Geschwindigkeit.
- Administratorkonto in GitHub.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die App GitHub in Ihrem Account GitHub (JWT).

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte GitHub App von Ihrem GitHub -Konto, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit Ihrer ServiceNow -Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

GitHub Anforderung: App GitHub für Integration mit ServiceNowkonfiguriert

Erforderliche Rolle: Keine Instanzrolle erforderlich

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte in Ihrem Konto GitHub aus. Siehe Gebäude GitHub Apps
Auf der Developer Site GitHub finden Sie Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen.

Prozedur

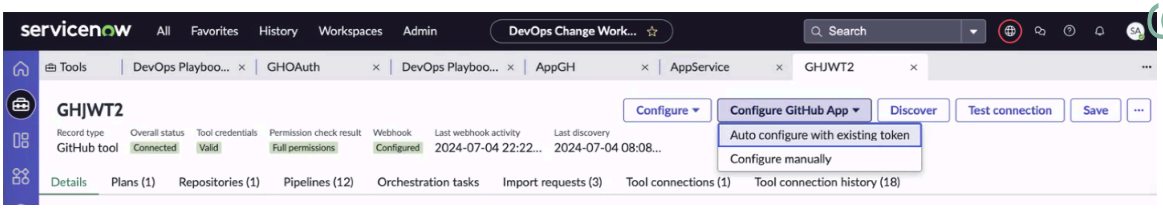
1. Erstellen Sie in Ihrem Konto GitHub Ihre App GitHub, indem Sie zu navigieren **Entwicklereinstellungen** > **GitHub-Apps**.
2. Geben Sie im Feld **Homepage-URL**`den Wert https://`ein.<instance-name> .service-now.com .
3. Geben Sie im Feld **Rückruf-URL für Anwenderautorisierung**`den Wert https://`ein.<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Deaktivieren Sie im Abschnitt **„Identifizieren und Autorisieren von Anwendern“** das Feld **Anwenderautorisierungstoken ablaufen lassen**.
5. Wählen Sie im Abschnitt **„Webhook“** das Feld **Aktiv** aus.
6. Geben Sie im Feld **Webhook-URL**`https://`ein.<instance-name> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<Tool ID> , wobei Tool-ID Ihre GitHub Tool-ID (sys_id) von DevOps Change-Geschwindigkeitist.

Hinweis:

Wenn Sie das Tool neu erstellen und nicht über die Tool-ID verfügen, können Sie die Webhook-URL ohne Tool-ID eingeben und später konfigurieren. So konfigurieren Sie später:

a. Navigieren Sie zur Tooldatensatzseite des verbundenen Tools.

b. Wählen Sie **Konfigurieren GitHub App**, und wählen Sie **Mit vorhandenem Token automatisch konfigurieren**aus.



Dadurch wird die Webhook-URL der GitHub-App automatisch konfiguriert.

Sie können die Tool-ID auf eine der folgenden Arten abrufen:

- Beim Herstellen einer Verbindung mit dem Tool in DevOps Change-Geschwindigkeitist die Tool-ID in der Seiten-URL verfügbar. Beispiel: `https://`<instance-name> .service-now.com/.../sn_devops_tool/<Tool ID> /... .
- Sie können die Webhook-URL von der Datensatzseite des Tools GitHub in DevOps Change-Geschwindigkeit, kopieren **Konfigurieren** > **Manuell konfigurieren** > **Webhook-URL**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Lassen Sie die verbleibenden Felder leer (Standard).
8. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Repository-Berechtigungen** die folgenden Einstellungen.

Aktion	Schreibgeschützt
Überprüfungen	Schreibgeschützt
Inhalt	Schreibgeschützt
Bereitstellungen	Lesen und schreiben
Umgebungen	Schreibgeschützt
Metadaten	Schreibgeschützt
Abrufanforderungen	Schreibgeschützt
Geheimnisse	Schreibgeschützt
Webhooks	Lesen und schreiben **Hinweis:** Zum Konfigurieren von Webhooks in ServiceNowsind Lese- und Schreibberechtigungen erforderlich.

Hinweis: Wenn Sie bereits eine GitHub-App verwenden und Berechtigungen aktualisieren, müssen Sie diese Berechtigungen für Ihre GitHub-App überprüfen und akzeptieren. Sie können zu Ihrer App navigieren und **„Konfigurieren > Anforderung überprüfen > Neue Berechtigungen akzeptieren“**auswählen.

9. Belassen Sie die verbleibenden Berechtigungen als `Kein Zugriff` (Standard).
10. Wählen Sie im Abschnitt **„Ereignisse abonnieren“** die Option **Bereitstellungsschutzregel** aus.
11. Speichern Sie die Änderungen.
12. Generieren Sie nach dem Erstellen der App GitHub einen neuen privaten Schlüssel, und speichern Sie ihn auf Ihrem Computer.
13. Installieren Sie die neu erstellte App GitHub auf den Konten Ihrer Wahl.

    a. Wählen Sie auf der Einstellungsseite für GitHub-Apps Ihre App aus.

    b. Wählen Sie in der linken Sidebar **App installieren**aus.

    c. Wählen Sie **Installieren** neben der Organisation oder dem persönlichen Account, die das richtige Repository enthält.

    d. Installieren Sie die App in allen Repositorys oder wählen Sie Repositorys aus. Weitere Informationen finden Sie unter GitHub-Apps installieren .

Client-ID zur Eigenschaft „DevOps“ hinzufügen

Nach der Konfiguration Ihrer GitHub-App müssen Sie sicherstellen, dass das Präfix für die Client-ID (die ersten 3 oder mehr Zeichen der ID) der DevOps-Eigenschaft hinzugefügt wird: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Administration** > **Systemkonfiguration** > **Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Anwendungsbereich in DevOps-Datenmodell.
3. Suchen Sie nach der Eigenschaft: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Geben Sie das Client-ID-Präfix (die ersten 3 Zeichen der ID) Ihrer GitHub-App für die Eigenschaft ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Generieren Sie das Java KeyStore-Zertifikat für GitHub

Generieren Sie ein Java KeyStore-Zertifikat (JKS) für die JWT-Authentifizierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie ein CA-signiertes Zertifikat mit dem privaten Schlüssel der App GitHub :

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem
 -days 1095
```

2. Geben Sie die erforderlichen Details ein.
3. Erstellen Sie die PKCS 12-Datei mit dem privaten App-Schlüssel GitHub und dem CA-signierten Zertifikat:

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey
 <file-name>.pem -certfile <certificate-name>.pem -out
 <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. Geben Sie das Exportpasswort an.
5. Erstellen Sie die JKS-Datei:

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12
 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks
 -deststoretype JKS
```

6. Geben Sie die Passwörter für Ziel- und Quell-Schlüsselspeicher an.

Hängen Sie das Java KeyStore-Zertifikat GitHub an Ihre -Instanz an

Aktivieren Sie die JWT-Bearer-Grant-Token-Authentifizierung, indem Sie das gültige GitHub Java KeyStore-Zertifikat (JKS) an Ihre ServiceNow-Instanz anhängen.

Vorbereitungen
Stellen Sie die Verfügbarkeit eines gültigen Java KeyStore-Zertifikats sicher.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „X.509-Zertifikat“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Mein GitHub-App-Zertifikat`.
Benachrichtigung bei Ablauf	Option zum Festlegen der Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des -Zertifikats.
Typ	Option zum Auswählen des Zertifikattyps. Wählen Sie **Java Key Store**aus.
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Dem Zertifikat zugeordnetes Passwort (Hinweis: das zuvor erstellte Ziel-KeyStore-Passwort).
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ) und hängen Sie ein JKS-Zertifikat an.
5. Wählen Sie **Speicher/Zertifikate validieren aus**.

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für das JKS-Zertifikat GitHub .

Erstellen Sie einen JSON-Web-Token-Signaturschlüssel (JWT), um ihn Ihrem GitHub Java KeyStore-Zertifikat zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „JWT-Schlüssel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des JWT-Signaturschlüssels. Beispiel: `Mein GitHub-App-JWT-Schlüssel`.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, das in der vorherigen Aufgabe angehängt wurde. Beispiel: `Mein GitHub-App-Zertifikat`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schlüssel-ID	Eindeutige ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem JWT-Schlüssel (Hinweis: RSA 256).
Signaturschlüssel-Passwort	Dem Signaturschlüssel zugeordnetes Passwort (Hinweis: das zuvor erstellte Quellschlüsselspeicher-Passwort).
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Provider für Ihren GitHub -Signaturschlüssel

Fügen Sie Ihrer -Instanz ServiceNow für GitHubeinen JSON-Web-Token-Provider (JWT) hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Anbieter**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder des JWT-Providers

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des JWT-Anbieters. Beispiel: `Mein GitHub-App-JWT-Anbieter`.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl in Sekunden zum Festlegen der Lebensdauer von JWT-Provider-Token (Hinweis: Sie können dies als Standard belassen).
Signierkonfiguration	Gültiger JWT-Signaturschlüssel zuvor erstellt. Beispiel: `Mein GitHub-App-JWT-Schlüssel`.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern**aus.
5. Geben Sie Ihre GitHub App- **App-ID** (verfügbar im Abschnitt **„Info“** Ihrer Konfiguration der App GitHub in GitHub) als Wert des **iss** -Anspruchs in der zugehörigen Liste „Standardansprüche“ ein.
6. **Aud-** und **Sub-** Werte leer lassen (Standard).

GitHub als OAuth-Provider (JWT) registrieren

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des App-Accounts GitHub von generiert wurden, um GitHub als OAuth-Anbieter zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

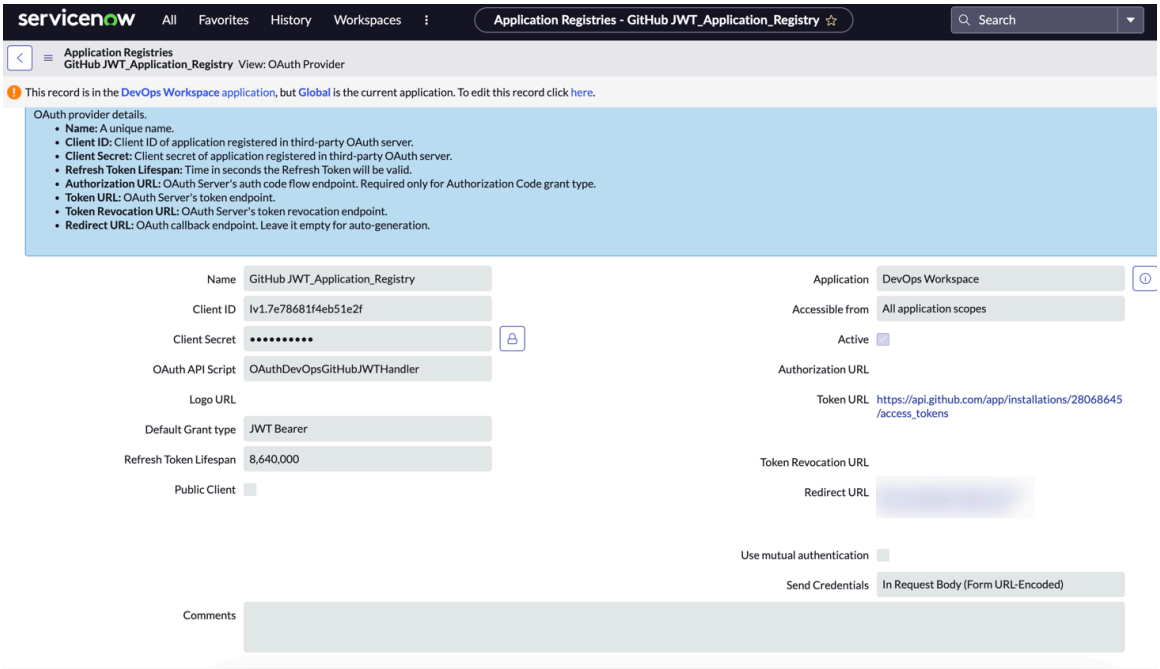
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Frage **Welche Art von OAuth-Anwendung?** Meldung wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Anwendungsregistrierung“.

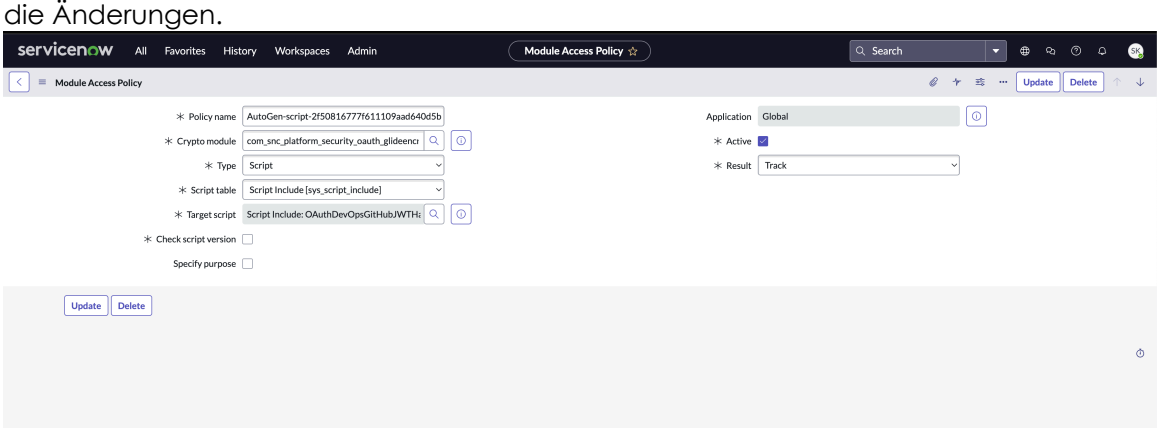
Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise `Mein GitHub-App-Anbieter`ein.
Client-ID	Client-ID Ihrer App GitHub (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Info“** Ihrer Konfiguration der App GitHub in GitHub).
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer App GitHub (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Info“** Ihrer Konfiguration der App GitHub in GitHub).
OAuth-API-Skript	Option, mit der Sie auf eine geänderte OAuthUtil-Skripteinbindung verweisen können. Wählen Sie **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**aus.
Standardgewährungstyp	Typ der Erteilung, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist. Wählen Sie **JWT Bearer**aus.
Token-URL	Die Position des Tokenendpunkts, den die Instanz zum Abrufen und Aktualisieren von Token verwendet. Geben Sie für die Cloud-Version Folgendes ein: `https://api.github.com/app/installations/`<installation_id> / access_tokens Geben Sie für die Enterprise-Version Folgendes ein: `https://`<HOST_URL> /api/v3/app/installations/ <installation_id> /access_tokens Um die Installations-ID zu erhalten, wechseln Sie in Ihrer GitHub-App-Konfiguration in GitHub zum Abschnitt „App installieren“, und wählen Sie das Zahnradsymbol, um Ihre App zu konfigurieren. Die Installations-ID befindet sich in der Webseiten-URL. Beispiel: https://github.com/settings/installations/<installation_id> .

5. Behalten Sie für die restlichen Formularfelder den Standardwert bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern**aus.
7. Öffnen Sie das Standardprofil, das in der zugehörigen Liste **OAuth-Entitätsprofile** erstellt wurde.
8. Füllen Sie das Feld **JWT-Provider** mit dem zuvor erstellten JWT-Provider aus, und speichern Sie das Formular.
9. Navigieren Sie zu **Schlüsselverwaltung > Modulzugriffsrichtlinien > Alle**.
10. Wählen Sie die Richtlinie aus, die **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** als Wert im Feld **Krypto-Modul** und **Skripteinbindung: OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** als Wert im Feld **Zielskript** enthält.
11. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Ergebnis** auf **Nachverfolgen** festgelegt ist, und speichern Sie die Änderungen.



Anmeldeinformationsdatensatz für GitHub App Provider (JWT) erstellen

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den zuvor erstellten App-Anbieter GitHub, um Aktionen zu autorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Im **Feld Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?** Meldung wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise `Meine GitHub-App-Anmeldeinformationen ein`.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	In der Anwendungsregistrierung erstelltes Standard-OAuth-Entitätsprofil.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen** aus, um das OAuth-Token zu generieren.

Zugehörige Informationen

GitHub Actions-Konfigurationen

Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace

GitHub-Bereitstellungs-Gates für ServiceNow DevOps-Change

OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps – Autorisierungscode

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihre GitHub-Apps mit Autorisierungscode zu integrieren.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle:

- oauth_admin in DevOps Change-Geschwindigkeit.
- Administratorkonto in GitHub.

Hinweis: Nur Repositorys auf Anwenderebene werden unterstützt. Sie müssen Zugriff auf alle GitHub -Repositorys haben, die Sie in DevOps Change-Geschwindigkeit mit dem Autorisierungscode konfigurieren möchten.

Der Gewährungstyp „OAuth-Autorisierungscode“ wird für GitHub und GitHub Enterprise mit MID-Server unterstützt.

Konfigurieren Sie die App GitHub in Ihrem Konto GitHub (Autorisierungscode)

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte GitHub App von Ihrem GitHub -Konto, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit Ihrer ServiceNow -Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

GitHub Anforderung: App GitHub für Integration mit ServiceNowkonfiguriert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Keine Instanzrolle erforderlich

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie diese Schritte in Ihrem Konto GitHub aus. Siehe Gebäude GitHub Apps
Auf der Developer Site GitHub finden Sie Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Ihrem Konto GitHub Ihre App GitHub, indem Sie zu navigieren **Entwicklereinstellungen** > **GitHub-Apps**.
2. Geben Sie im Feld **Homepage-URL**`den Wert https://`ein.<instance-name> .service-now.com .
3. Geben Sie im Feld **Rückruf-URL für Anwenderautorisierung**`den Wert https://`ein.<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Deaktivieren Sie im Abschnitt **„Identifizieren und Autorisieren von Anwendern“** das Feld **Anwenderautorisierungstoken ablaufen lassen**.
5. Deaktivieren Sie im Abschnitt **„Webhook“** das Feld **Aktiv**.
6. Lassen Sie die verbleibenden Felder leer (Standard).
7. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Repository-Berechtigungen** diese Einstellungen.

Aktion	Schreibgeschützt
Überprüfungen	Schreibgeschützt
Inhalt	Schreibgeschützt
Bereitstellungen	Lesen und schreiben
Umgebungen	Schreibgeschützt
Metadaten	Schreibgeschützt
Abrufanforderungen	Schreibgeschützt
Geheimnisse	Schreibgeschützt
Webhooks	Lesen und schreiben **Hinweis:** Zum Konfigurieren von Webhooks in ServiceNowsind Lese- und Schreibberechtigungen erforderlich.

8. Belassen Sie die verbleibenden Berechtigungen als `Kein Zugriff` (Standard).
9. Installieren Sie die neu erstellte App GitHub auf den Konten Ihrer Wahl.

Client-ID zur Eigenschaft „DevOps“ hinzufügen

Nach der Konfiguration Ihrer GitHub-App müssen Sie sicherstellen, dass das Präfix für die Client-ID (die ersten 3 oder mehr Zeichen der ID) der DevOps-Eigenschaft hinzugefügt wird: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Administration** > **Systemkonfiguration** > **Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Anwendungsbereich in DevOps-Datenmodell.
3. Suchen Sie nach der Eigenschaft: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Geben Sie das Client-ID-Präfix (die ersten 3 Zeichen der ID) Ihrer GitHub-App für die Eigenschaft ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

GitHub als OAuth-Provider registrieren (Autorisierungscode)

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des App-Accounts GitHub von generiert wurden, um GitHub als OAuth-Anbieter zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

Prozedur

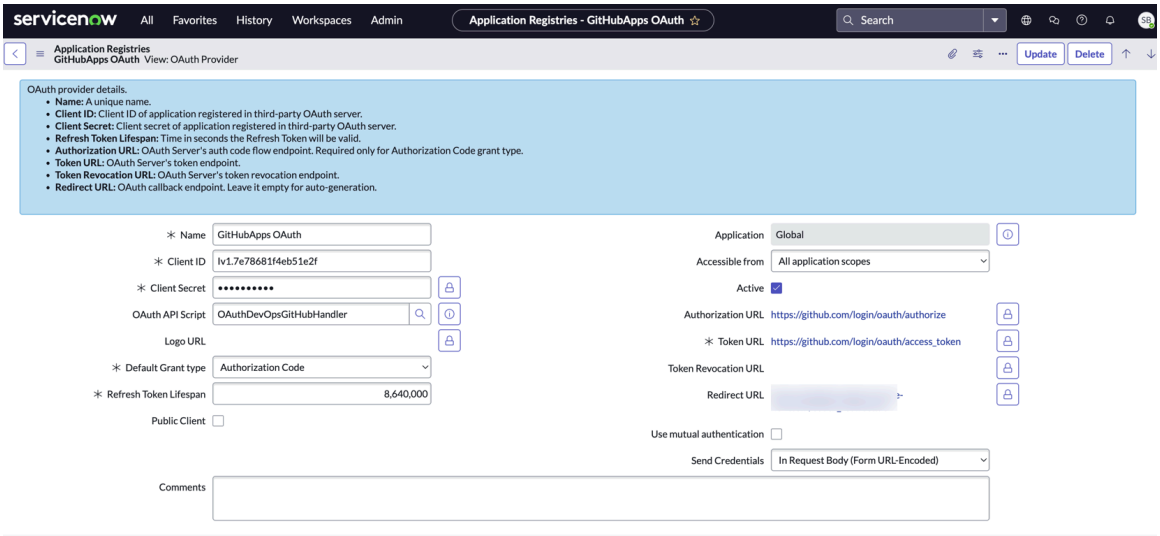
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt die Meldung **Welche Art von OAuth-Anwendung?**
3. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.
   Das System zeigt ein leeres Formular „Anwendungsregistrierungen“ an.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Wert erforderlich
Name	Geben Sie einen beliebigen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Geben Sie beispielsweise `Mein GitHub-App-Anbieter`ein.
Client-ID	Geben Sie die Client-ID Ihrer App GitHub ein (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Info“** Ihrer Konfiguration der App GitHub in GitHub).
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie den geheimen Clientschlüssel Ihrer App GitHub ein (Hinweis: verfügbar im Abschnitt **„Info“** Ihrer Konfiguration der App GitHub in GitHub).
OAuth-API-Skript	Wählen Sie **OAuthDevOpsGitHubHandler**aus.
Standardgewährungstyp	Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Autorisierungs-URL	Geben Sie `https://github.com/login/oauth/authorize`ein. Verwenden Sie für eine lokale Bereitstellung die richtige Host-URL GitHub.
Token-URL	Geben Sie `https://github.com/login/oauth/access_token`ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
	Verwenden Sie für eine lokale Bereitstellung die richtige Host-URL GitHub.

5. Behalten Sie für die restlichen Formularfelder den Standardwert bei.



6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
   - Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen und füllt die **Umleitungs-URL** aus (Hinweis: Sie muss mit der **Rückruf-URL für die Anwenderautorisierung** übereinstimmen, die Sie zuvor in Ihrer Konfiguration der App GitHub angegeben haben).
   - Das System trägt **im OAuth-Entitätsprofil** den **Erteilungstyp** als **Autorisierungscode**ein. Beispielsweise wird **das OAuth-Entitätsprofil** mit **dem StandardnamenMein GitHub-App-Provider default_profile**erstellt

Anmeldeinformationsdatensatz für App-Anbieter GitHub erstellen (Autorisierungscode)

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den zuvor erstellten App-Anbieter GitHub, um Aktionen zu autorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt die Meldung **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? an.**.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   Im Popup-Fenster wird ein leeres Formular mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen angezeigt.
4. Füllen Sie diese Werte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
Name	Geben Sie einen beliebigen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Geben Sie beispielsweise `Meine GitHub-App-Anmeldeinformationen ein`.
Aktiv	Aktivieren
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das Sie zuvor erstellt haben.
Betrifft	Wählen Sie die MID-Server aus, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus. **Hinweis:** Sie müssen über den MID-Server eine Verbindung zu Ihrer GitHub-Toolinstanz herstellen, um diese Anmeldeinformationen zu verwenden.
Auftrag	Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der diese Anmeldeinformationen angewendet werden sollen. Geben Sie z. B. `100` ein.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**, um das OAuth-Token zu generieren.

Zugehörige Informationen

GitHub Actions-Konfigurationen

Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace

GitHub Actions-Konfigurationen

Konfigurationsinformationen zu GitHub Actions, z. B. Geheimnisse, Workflows und Einschränkungen.

Geheimnisse in GitHub Actions

Erstellen Sie Geheimnisse (Anmeldeinformationen) in GitHub einem -Repository oder GitHub einer -Organisation. Geheimnisse sind Umgebungsvariablen (verschlüsselt), die Sie in einer Organisation oder einem Repository erstellen. Diese Geheimnisse können in Workflows GitHub Actions von verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verschlüsselte Geheimnisse .

Geheimer Schlüssel	Beschreibung
SN_INSTANCE_URL	ServiceNow Instanz-URL. Beispiel: https://<instance_name> .service-now.com
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	Sys_id für das Tool GitHub, das in der Instanz ServiceNow erstellt wurde.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	Geheimes Token für das in GitHub erstellte Tool DevOps (Parameter „`devops-integration-token`“). Um auf Ihr geheimes Token zuzugreifen, navigieren Sie zu Ihrem Tooldatensatz GitHub in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

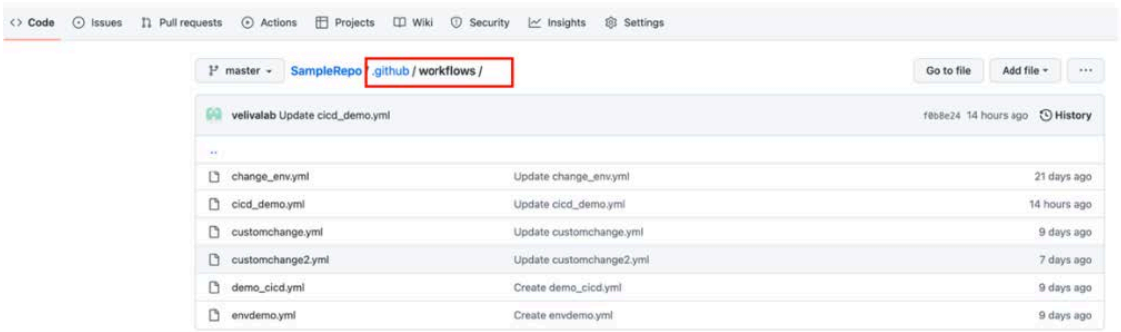
Geheimer Schlüssel	Beschreibung
	ServiceNow (**Alle > Tools > Orchestration-Tools**), und wählen Sie in der klassischen Anwenderoberfläche **Token kopieren** aus.

Workflows im Repository GitHub

Erstellen Sie eine YAML-Datei, um die Workflow-Konfiguration im -Repository GitHub zu definieren.

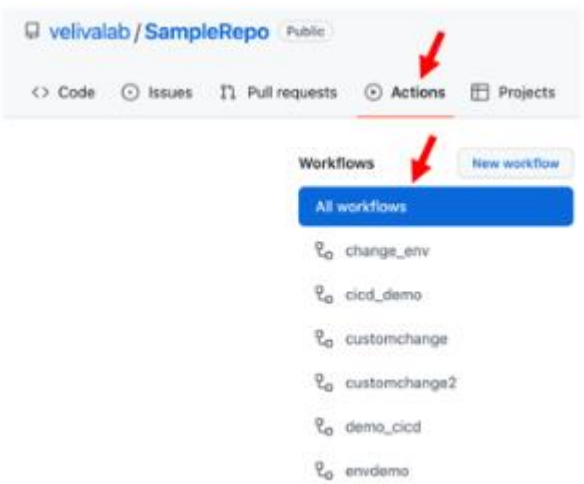
Bei der Definition des Workflows müssen die folgenden Punkte berücksichtigt werden:

- Alle Workflows Ihres Repositorys müssen entweder die Dateierweiterung „.yml“ oder „.yaml“ aufweisen. Alle Workflows müssen sich im Verzeichnis `„.github/workflows“` befinden und der in der Workflow-Syntax für GitHub-Aktionen definierten Syntax entsprechen.



- Der Name des Workflows muss mit dem Workflow-Dateinamen übereinstimmen.

- Die Namen der Workflows unter **Alle Workflows** auf der Registerkarte **„Aktionen“** müssen mit den Workflows übereinstimmen, die im Verzeichnis `„.github/workflows“` Ihres Repositorys gespeichert sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Anzeigename muss für jeden Auftrag angegeben werden und muss für jeden Auftrag im Workflow eindeutig sein. Der Job-Name muss mit dem Phasennamen in der anwenderdefinierten Aktion übereinstimmen.

```
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- Verwenden Sie das Ereignis `workflow_dispatch`, um einen Workflow manuell auszulösen.

GitHub Actions Workflow-Ausführungsdetails in DevOps

Nachdem Sie die Webhooks konfiguriert haben, werden die Benachrichtigungen von GitHub Actions immer dann an ServiceNow DevOps gesendet, wenn ein Workflow ausgeführt oder ausgelöst wird.

Die folgenden Details werden an die Instanz ServiceNow gesendet, wenn ein Workflow manuell in einem GitHub -Repository ausgeführt oder automatisch ausgelöst wird.

- Der Webhook workflow_job benachrichtigt die Instanz ServiceNow mit dem Status des Auftrags (in Warteschlange, in Bearbeitung, abgeschlossen), wenn der Workflow manuell ausgeführt oder automatisch in einem GitHub -Repository ausgelöst wird.
- Eingehende Ereignisse werden in der Instanz ServiceNow für den Status des Auftrags (in der Warteschlange, in_progress und abgeschlossen) erstellt, und in_progress-Ereignisse werden ignoriert.
- In der Warteschlange platzierte und abgeschlossene eingehende Ereignisse werden verarbeitet, und für im Workflow konfigurierte Aufgaben werden Pipelineschritte ServiceNow DevOps und Orchestration-Aufgaben erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Pipeline-Ausführung wird für jede Workflow-Ausführung erstellt, wobei für jeden in der Workflow-Ausführung ausgeführten Auftrag die Datensätze Aufgabenausführungen und Schrittausführungen erstellt werden.
- Sie können die Pipeline-UI verwenden, um Interaktionen und Ergebnisse in einer Pipelineausführung zu visualisieren.

GitHub wird erneut ausgeführt

Für GitHub erstellte Change-Anforderungen werden wiederverwendet, wenn sie sich in den Phasen „Implementieren“ und „Post-Implementierung“ befinden. Beispiel für eine Pipeline-Ausführung:

- Wenn ein Auftrag fehlschlägt, bevor sich die Change-Anforderung in der Implementierungsphase befindet, wird der erstellte Change-Anforderung nicht wiederverwendet, wenn die fehlgeschlagenen Aufträge erneut ausgeführt werden.
- Wenn die fehlgeschlagenen Aufträge oder alle Aufträge erneut ausgeführt werden, wird ein neuer Change Request erstellt.
- Wenn nun ein Auftrag fehlschlägt, während sich die Change-Anforderung in der Implementierungs- oder Nachimplementierungsphase befindet, wird die Change-Anforderung erneut verwendet, wenn die fehlgeschlagenen Aufträge oder alle Aufträge erneut ausgeführt werden.

> **Hinweis:** Wenn die Change-Anforderung bereits in einem vorherigen Schritt vor dem Fehlschlagen des Auftrags implementiert wurde, wird die Pipeline-Ausführung während erneuter Ausführungen nicht angehalten. Die Change-Anforderung gilt als bereits genehmigt und implementiert.

Zusammengesetzte Workflows

Bei zusammengesetzten Workflows, bei denen ein Workflow einen anderen Workflow aufruft und der Change-Schritt sich im untergeordneten Workflow befindet, muss der Parameter *job-name* für den Change-Schritt das folgende Format aufweisen `: job-name:`<parent-workflow-name> /<child-workflow-name> “ . Hier ist das Leerzeichen vor und nach dem Schrägstrich (/) obligatorisch.

Beispiel für einen Jobnamensparameter im untergeordneten Workflow

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GitHub Actions Einschränkungen für die DevOps Change-Geschwindigkeit Integration

- Die UmgebungenGitHub Actions und GitHub werden im Server GitHub Enterprise ab Version 3.3 unterstützt.
  - Ausführliche Informationen zu Umgebungen GitHub finden Sie unter Umgebungen für Bereitstellung verwenden .
  - GitHub -Umgebungen sind nur für private Repositorys in der GitHub Enterprise -Cloud verfügbar.
- Verwenden Sie für GitHub Organisationen ein bestimmtes Konto (mit Zugriff auf die erforderlichen Organisationen) mit persönlichem Zugriffstoken für die Integration mit ServiceNow DevOps, oder Sie können auch GitHub Apps über den Autorisierungscode 2.0 oder JWT verwenden.

  Für die Tool-Erstellung mit GitHub Apps - JWT müssen Sie ein separates Tool für eine separate Organisation erstellen.
- Nur die neuesten GitHub Actions Scanergebnisse können für eine Workflow-Ausführung aus einer Instanz abgerufen werden.
- ServiceNow DevOps Change-Automatisierung mit anwenderdefinierter Aktion oder Umgebung wird für parallele Aufträge nicht unterstützt. Bei parallelen Aufträgen enthält die Nutzlast der Webhook-Benachrichtigung keine Informationen zu den parallel ausgeführten Aufträgen mit einer Sequenznummer. Aufgrund dieser Einschränkung hängt die Reihenfolge der Aufträge von der Ausführungsreihenfolge ab, die von der Antwort der API (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs) zurückgegeben wird.
- Die Rückruf-URL zum Anhalten und Fortsetzen der Workflow-Ausführung von der Instanz ServiceNow wird nur mit der Funktion „Bereitstellungs-Gates GitHub Actions “ unterstützt. Die Change-Erstellung ist jedoch sowohl über Bereitstellungs-Gates als auch über die anwenderdefinierte GitHub-Aktion möglich.
- Der Anwender, der das Tool GitHub in der Instanz ServiceNow erstellt, muss ein Überprüfer sein, um den Workflow für die Umgebungen GitHub zu genehmigen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitHub.

Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace

Verwenden Sie die anwenderdefinierten Aktionen aus dem Marktplatz GitHub, um SonarQube-Scandaten und Sicherheitsdaten zu sammeln, den Workflow anzuhalten oder fortzusetzen oder den Workflow fortzusetzen, bis eine Change-Anforderung in Ihrer Instanz genehmigt oder abgelehnt wird, oder Details zu Change-Anforderungen abzurufen und zu aktualisieren usw.

Alternativ können Sie Docker-Container-Images verwenden, um anwenderdefinierte Aktionen für die Pipelines GitHub Actions zu implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

Anwenderdefinierte Aktion von ServiceNow DevOps SonarQube

Speichern Sie die SonarQube-Scan-Ergebnisse eines Projekts, das durch die Workflow-Ausführung in Ihrer Instanz ServiceNow initiiert wurde. Sie müssen das SonarQube-Tool in Ihrer -Instanz erstellen und die anwenderdefinierte SonarQube-Aktion ServiceNow DevOps auf der Schrittebene eines Auftrags im Workflow verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die SonarQube-Analyseergebnisse mit einer der folgenden Methoden an:

- Navigieren zu **DevOps** > **Softwarequalitätsergebnisse** > **Softwarequalitätszusammenfassung**.
- Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Aufgabenausführung** und Auswahl eines relevanten **Aufgabenausführungs-** Datensatzes.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die anwenderdefinierte Aktion zu verwenden.

- Erstellen Sie das SonarQube-Tool in Ihrer Instanz.

  Generieren Sie das Token aus **Anwender** > **Mein Account** > **Sicherheit** Seite in Ihrem SonarQube-Tool, und erstellen Sie das Tool in der Instanz ServiceNow mit dem generierten Token. Weitere Informationen finden Sie unter Onboarding SonarQube von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich und Onboarding SonarQube von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch.

- Erstellen Sie die folgenden Geheimnisse, um SonarQube-Scanergebnisse in der Instanz ServiceNow zu speichern.
  - SONAR_HOST_URL: URL der SonarQube-Instanz. Beispiel: `https://sonarcloud.io`
  - SONAR_PROJECT_KEY: Der Schlüssel zum Identifizieren eines Projekts in der SonarQube-Instanz. Beispiel: `org.examples:demo`
- Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte SonarQube-Aktion ServiceNow DevOps im Workflow.

  Die anwenderdefinierte Aktion „`servicenow-devops-sonar`“ muss auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow mit dem Stichwort „ **verwendung** “ konfiguriert werden. Die Eingaben dieser anwenderdefinierten Aktion dürfen nicht manipuliert werden, um SonarQube-Analyseergebnisse in der Instanz ServiceNow zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow DevOps-Sonar .

Anwenderdefinierte Aktion für ServiceNow DevOps-Testbericht

Speichern Sie die Komponententestergebnisse des Projekts, das durch die Workflow-Ausführung in Ihrer Instanz ServiceNow von initiiert wurde. Die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps „ Testbericht muss auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow verwendet werden.

Zeigen Sie die in Ihrer Instanz ServiceNow gespeicherten Komponententestergebnisse an, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Testergebnisse** > **Testzusammenfassungen**.

Sie können auch anzeigen, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Orchestrieren** > **Aufgabenausführung** und Klicken auf einen relevanten **Aufgabenausführungs-** Datensatz.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die anwenderdefinierte Aktion zu verwenden.

- Erstellen Sie Geheimnisse im Repository GitHub.
- Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte Aktion DevOps Testbericht im Workflow.

  Die anwenderdefinierte Aktion „`servicenow-devops-test-report`“ muss auf Schrittebene des Auftrags im Workflow mit dem Schlüsselwort „ **verwendung**“ konfiguriert werden. Die Eingaben dieser anwenderdefinierten Aktion dürfen nicht manipuliert werden, um die Komponententestergebnisse in Ihrer Instanz ServiceNow zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow DevOps-Testbericht .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Aktion „Artefakt registrieren“ von ServiceNow DevOps

Speichern Sie Artefakte, die durch die Workflow-Ausführung in Ihrer Instanz ServiceNow erstellt oder bereitgestellt wurden. Verwenden Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Artefakt registrieren auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow.

Zeigen Sie die in Ihrer Instanz gespeicherten Artefaktdetails an, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Artefakt** > **Artefakte**.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die anwenderdefinierte Aktion zu verwenden:

- Erstellen Sie Geheimnisse im Repository GitHub.
- Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Artefakt registrieren im Workflow.

  Die anwenderdefinierte Aktion `„servicenow-devops-register-artifact“` muss auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow mit dem Schlüsselwort „ **verwendung** “ konfiguriert werden. Die Eingaben dieser anwenderdefinierten Aktion dürfen nicht manipuliert werden, um Artefaktdetails in Ihrer -Instanz zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow DevOps – Artefakte registrieren .

Benutzerdefinierte Aktion „ServiceNow DevOps – Paket registrieren“

Speichern Sie -Pakete, die von der Workflow-Ausführung in der Instanz ServiceNow erstellt oder bereitgestellt wurden. Verwenden Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps-Registrierungspaket auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow.

Zeigen Sie die in der Instanz ServiceNow gespeicherten Paketdetails an, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Artefakt** > **Pakete**.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die anwenderdefinierte Aktion zu verwenden.

- Erstellen Sie Geheimnisse im Repository GitHub.
- Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Artefakt registrieren im Workflow.

  Die anwenderdefinierte Aktion `„servicenow-devops-register-package“` muss auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow mit dem Schlüsselwort „ **verwendung“** konfiguriert werden. Die Eingaben dieser anwenderdefinierten Aktion dürfen nicht manipuliert werden, um Artefaktdetails in Ihrer -Instanz zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow DevOps-Registrierungspaket .

Benutzerdefinierte Aktion für ServiceNow DevOps Change Automation

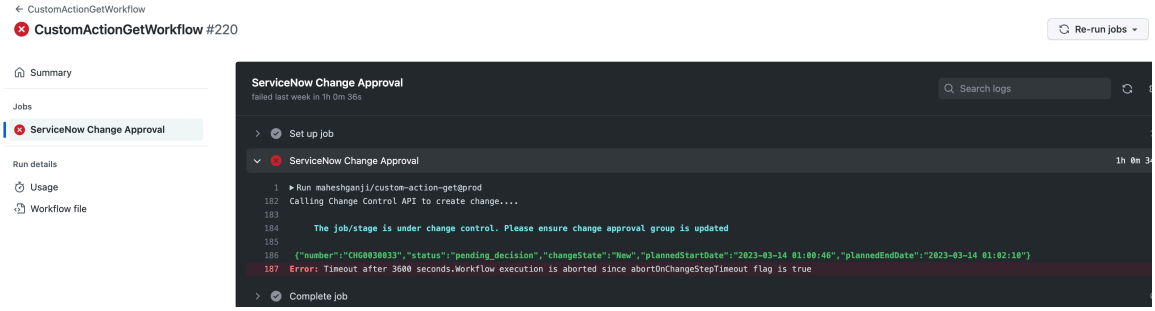
Erstellen Sie eine Change-Anforderung in der Instanz ServiceNow, um die Workflow-Ausführung in der Instanz ServiceNow anzuhalten und fortzusetzen.

Verwenden Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Change Automation auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow. Wenn der Change nicht innerhalb des im Schwellenwert (changeCreationTimeOut) angegebenen Zeitraums erstellt wird und der Parameter **„abortOnChangeCreationFailure“** aktiviert ist, wird die Pipeline abgebrochen.

Diese anwenderdefinierte Aktion erstellt eine Change-Anforderung in ServiceNow, aktiviert die Option **„Change-Steuerung“** und fragt in der Instanz ServiceNow nach dem definierten Zeitintervall den Change-Status ab, bis entweder der Change genehmigt oder abgelehnt oder die Zeitüberschreitungsschwelle erreicht wird. GitHub bricht die Workflow-Ausführung ab, wenn der Timeout-Schwellenwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

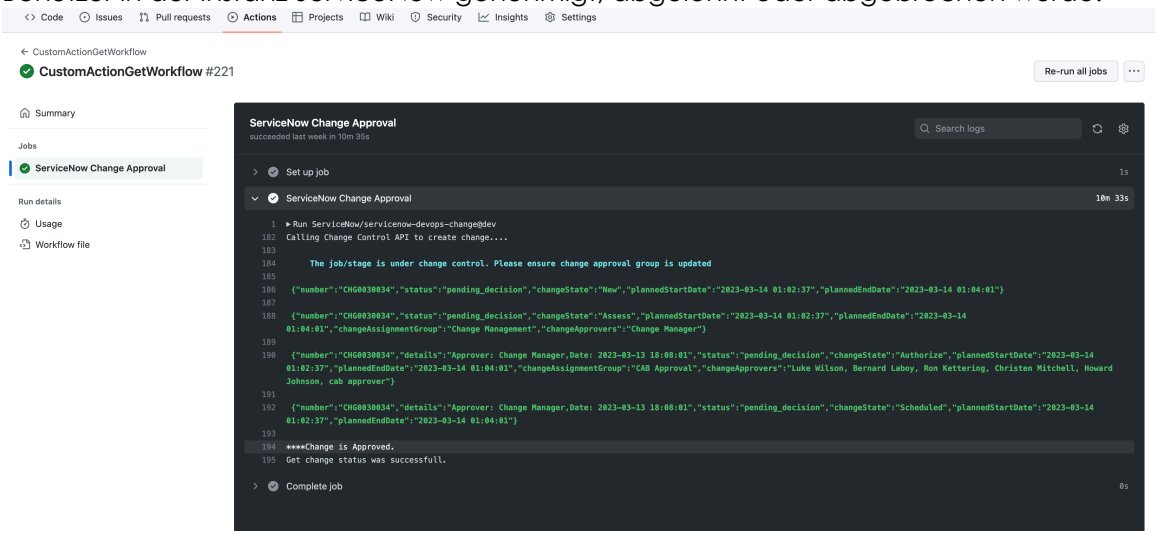
erreicht ist und der Parameter **„abortOnChangeStepTimeout“** aktiviert ist.



Diese anwenderdefinierte Aktion setzt die Workflow-Ausführung sofort fort, wenn Change-Beleg für die Pipeline in ServiceNow aktiviert wird, ohne darauf zu warten, dass der Change in der Instanz ServiceNow genehmigt oder abgelehnt wird.

Zeigen Sie den Change an, der für die Workflow-Ausführung in der Instanz ServiceNow erstellt wurde, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen**.

Die Change-Nummer mit dem Status **pending_decision** wird in der Aktionskonsole GitHub angezeigt, während die Instanz ServiceNow nach dem Change-Status abgefragt wird. Details wie Change-Kommentare, „Genehmigt von“, „Genehmigt am“ und der Status werden in der Aktionskonsole GitHub protokolliert, nachdem der Change vom Benutzer in der Instanz ServiceNow genehmigt, abgelehnt oder abgebrochen wurde.



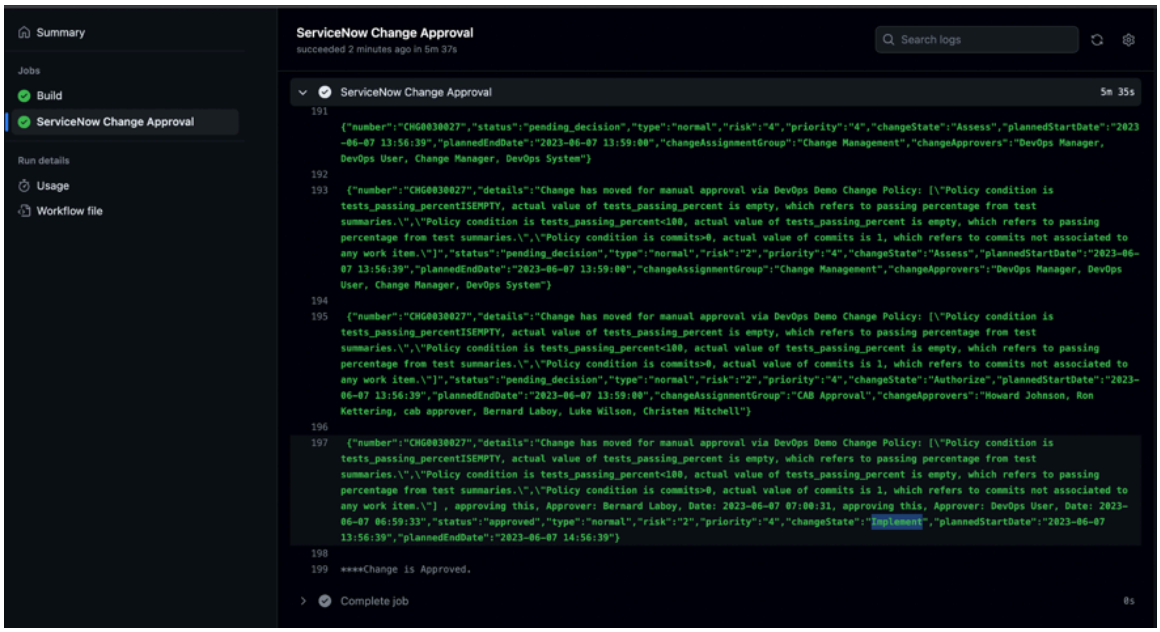
Sie können zu den Konsolenprotokollen in Ihrer Pipeline navigieren, um den Status einer Change-Anforderung anzuzeigen. Wenn eine Change-Anforderung erstellt wird, werden die Change-Details gemäß dem Abfragezeitintervall angezeigt. Die mit dem Status der Change-Anforderung verknüpften Richtlinienbedingungen werden ebenfalls ausgewertet und in den Protokollen angezeigt. Wenn beispielsweise die Richtlinie „Erweiterte Automatisierung – DevOps-Change-Anforderung“ aktiviert ist, werden die Richtlinienbedingungen ausgewertet und die entsprechende getroffene Entscheidung (automatische Genehmigung/ automatische Ablehnung/manuelle Genehmigung) in den Protokollen angezeigt.

Die folgenden Details zur Change-Anforderung werden angezeigt:

- Nummer
- details
- status
- sys_id
- Typ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Risiko
- Priorität
- changeStatus
- planmäßigesStartDate
- geplantesEnddatum
- changeRequestURL



Hinweis: **„changeState“** ist der Status der Change-Anforderung, und **„status“** ist der Status der Schrittausführung.

Die Protokolle für Richtlinienbedingungen werden für die Change-Flows des Basissystems wie folgt angezeigt:

- DevOps-Modell-Change-Richtlinie: Bei der Change-Erstellung und wenn der Change-Status aktualisiert wird, werden nur Protokolle angezeigt.
- DevOps-Change-Anforderung Minimale Automatisierungsrichtlinie: Protokolle werden zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.
- DevOps-Change-Anforderung für erweiterte Automatisierungsrichtlinie: Es werden Protokolle zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.

Die Eingaben für die Change-Richtlinie und die Entscheidungsbedingungen werden in der Tabelle „Entscheidungen“ [sys_decision_question] gespeichert. Protokolle werden angezeigt, wenn die folgenden Felder und Operatoren als Eingabe für Richtlinienbedingungen verwendet werden:

Felder

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- Risiko
- code_security
- Commits

Operatoren

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- IST leer
- BETWEEN
- ALLES
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Hinweis: Wenn ein anderes Feld als die Basissystemfelder in einer Change-Richtlinie geändert wird, müssen diese Felder manuell zum Flow hinzugefügt werden, damit Richtlinienbedingungen ausgewertet werden können.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die anwenderdefinierte Aktion zu verwenden.

- Erstellen Sie Geheimnisse im Repository GitHub.
- Konfigurieren Sie die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Change Automation im Workflow.

  Die anwenderdefinierte Aktion `„servicenow-devops-change“` muss auf der Schrittebene des Auftrags im Workflow mit dem Stichwort „ **verwendung** “ konfiguriert werden. Die Eingaben dieser anwenderdefinierten Aktion dürfen nicht manipuliert werden, um einen Change in Ihrer Instanz zu erstellen und alle Sekunden den Change-Status abzufragen. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow DevOps Change Automation .

ServiceNow DevOps – Change-GitHub-Aktion abrufen

Rufen Sie die Nummer der Change-Anforderung in einer GitHub Actions-Pipeline basierend auf bestimmten Change-Details ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die anwenderdefinierte Aktion ServiceNow DevOps Change GitHub Action abrufen muss auf Schrittebene in einem Pipeline-Auftrag hinzugefügt werden, um die Nummer der Change-Anforderung von einer ServiceNow-Instanz durch Angabe von Change-Details abzurufen.

ServiceNow DevOps-Update – Change-GitHub-Aktion

Aktualisiert die Details einer Change-Anforderung, die einer GitHub Actions-Pipeline zugeordnet sind.

Die anwenderdefinierte Aktion „ServiceNow DevOps Update Change GitHub Action“ muss auf Schrittebene in einem Pipelineauftrag hinzugefügt werden, um die Change-Anforderung in einer ServiceNow-Instanz zu aktualisieren. Die Nummer der Change-Anforderung, deren Details aktualisiert werden müssen, und die zu aktualisierenden Details der Change-Anforderung müssen als Eingabe angegeben werden.

Aktion für ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisse

Rufen Sie die Ergebnisse der Sicherheitsprüfung in ServiceNow ab.

Die anwenderdefinierte Aktion „ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisaktion“ muss auf Schrittebene in einem Pipelineauftrag hinzugefügt werden, um die Ergebnisse von Sicherheitsscans in ServiceNow abzurufen.

GitHub-Bereitstellungs-Gates für ServiceNow DevOps-Change

Verwenden Sie die GitHub-Bereitstellungs-Gate-Fähigkeit, um zu entscheiden, ob eine neue Bereitstellung fortgesetzt oder angehalten werden soll.

Vorbereitungen

GitHub-Bereitstellungs-Gates werden nur unterstützt, wenn Sie Ihre GitHub-Instanz mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub-Apps verbunden haben und das JWT-Bearer-Token verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für GitHub Apps – JWT.

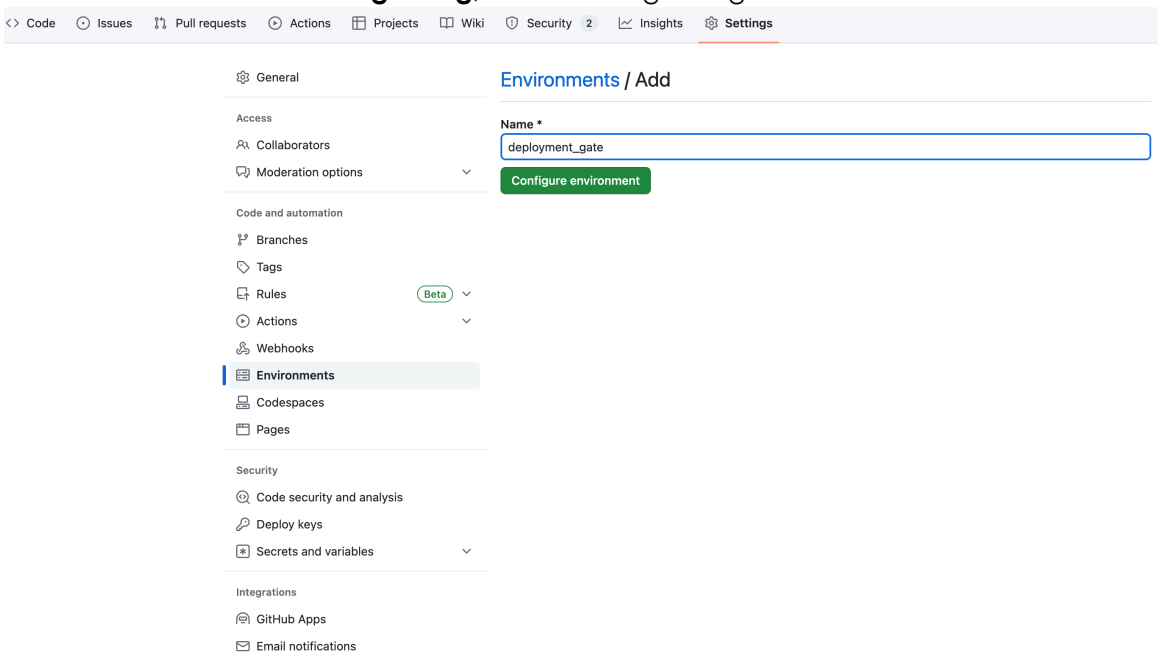
Standardmäßig ist der Abschnitt „Regeln für den Bereitstellungsschutz“ für Umgebungen in allen Repositorys verfügbar, die in der installierten GitHub-App ausgewählt wurden.

Erforderliche Rolle: Berechtigung zum Erstellen von Umgebungen in GitHub

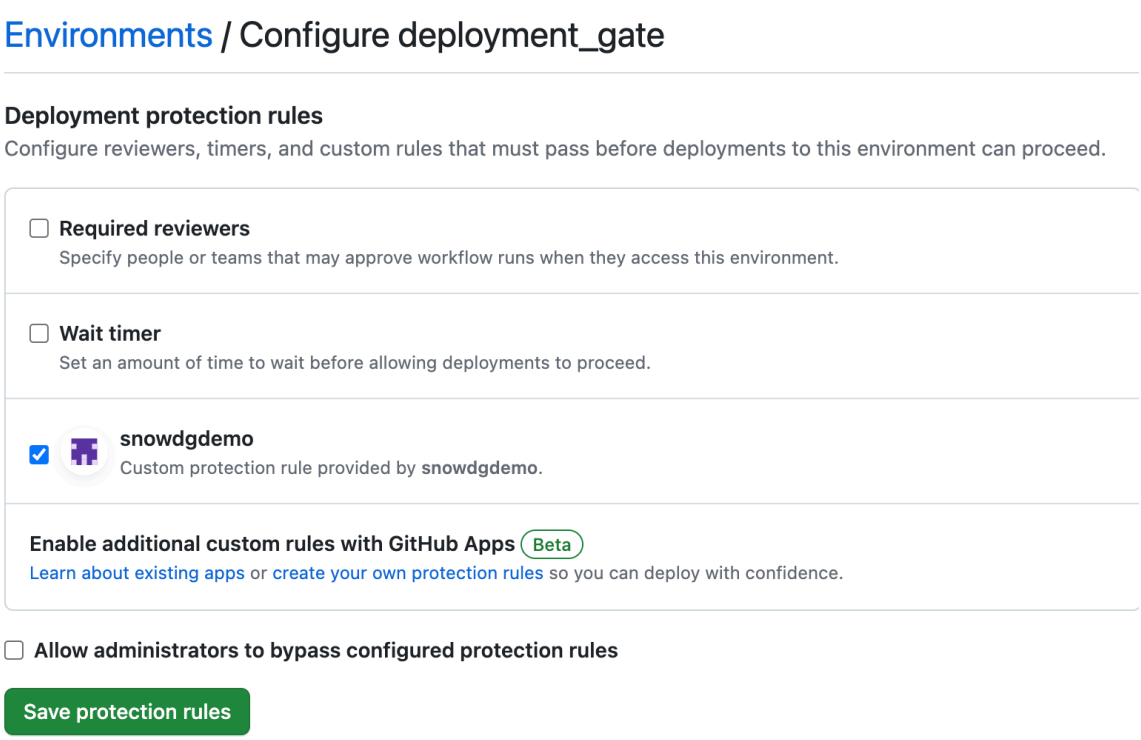
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie aus einem Repository zu **Einstellungen > Umgebungen**, und klicken Sie auf **Neue Umgebung**, um eine Umgebung zu erstellen.



2. Wählen Sie im Abschnitt „Regeln für Bereitstellungsschutz“ den Namen der installierten GitHub-App aus, und wählen Sie **Schutzregeln speichern aus**.



3. Fügen Sie die anwenderdefinierte Aktion „ServiceNow DevOps Change Automation“ auf Schrittebene (z. B. changeRequest-Auftrag in Workflow-/YAML-Datei) in einem Pipeline-Auftrag hinzu, um den Change für Bereitstellungs-Gates zu erstellen.
Der Parameter *deployment-gate* muss im folgenden JSON-Format hinzugefügt werden.

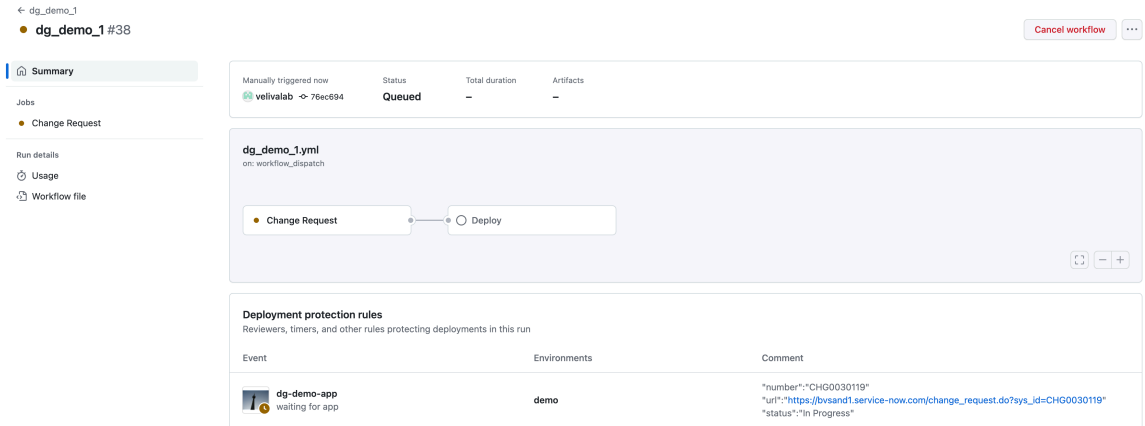
```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hier ist der Schlüsselwert *environment* die Umgebung, die mit Bereitstellungsschutzregeln erstellt wurde, und der Schlüsselwert *jobName* ist der Bereitstellungsauftrag, der in der Workflow-/YAML-Datei mit Abhängigkeit vom Change-Anforderungsauftrag erstellt wurde, der mit der anwenderdefinierten Aktion ServiceNow DevOps Change Automation konfiguriert wurde.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

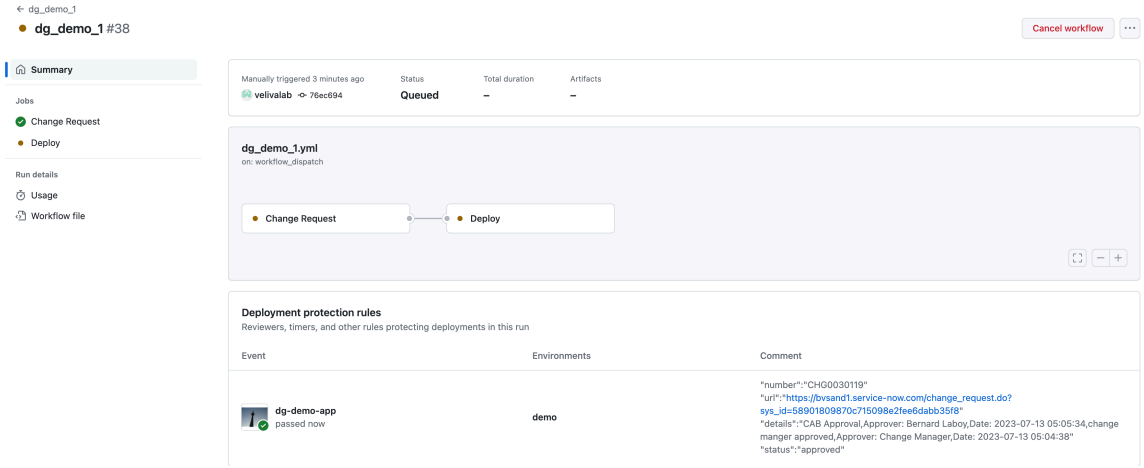
Wenn der für das Bereitstellungstor spezifische Workflow bzw. die YAML-Datei in GitHub-Aktionen ausgeführt wird, werden Details wie Change-Nummer, Change-URL und Status angezeigt, sobald der Change Request in ServiceNow erstellt wurde.



Details wie Change-Kommentare, „Genehmigt von“, „Genehmigt am“ und Status werden im GitHub-Tool protokolliert, nachdem die Workflow-Ausführung von ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fortgesetzt wurde, d. h. wenn die Change-Anforderung genehmigt wird und der Status der Change-Anforderung auf „Implementieren in ServiceNow“ aktualisiert wird.



Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitHub.

Konfigurieren Sie Webhooks in GitHub, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen

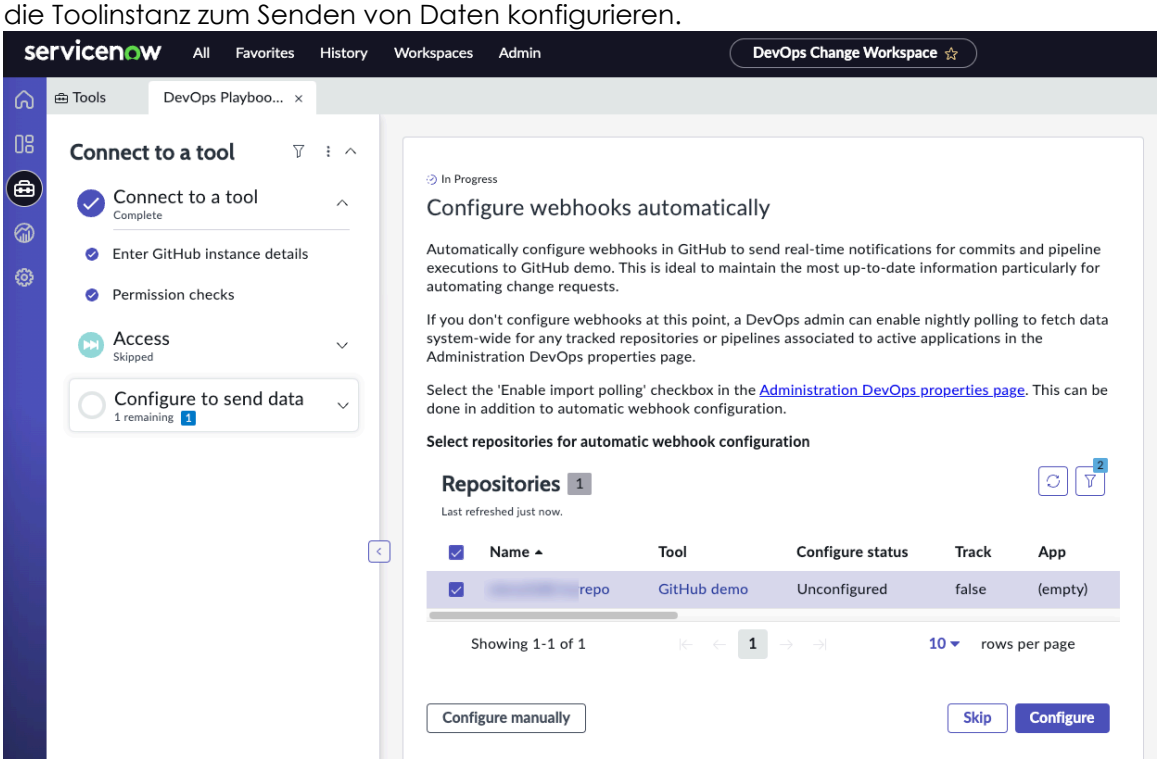
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit, GitHub admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz GitHub in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen.

Prozedur

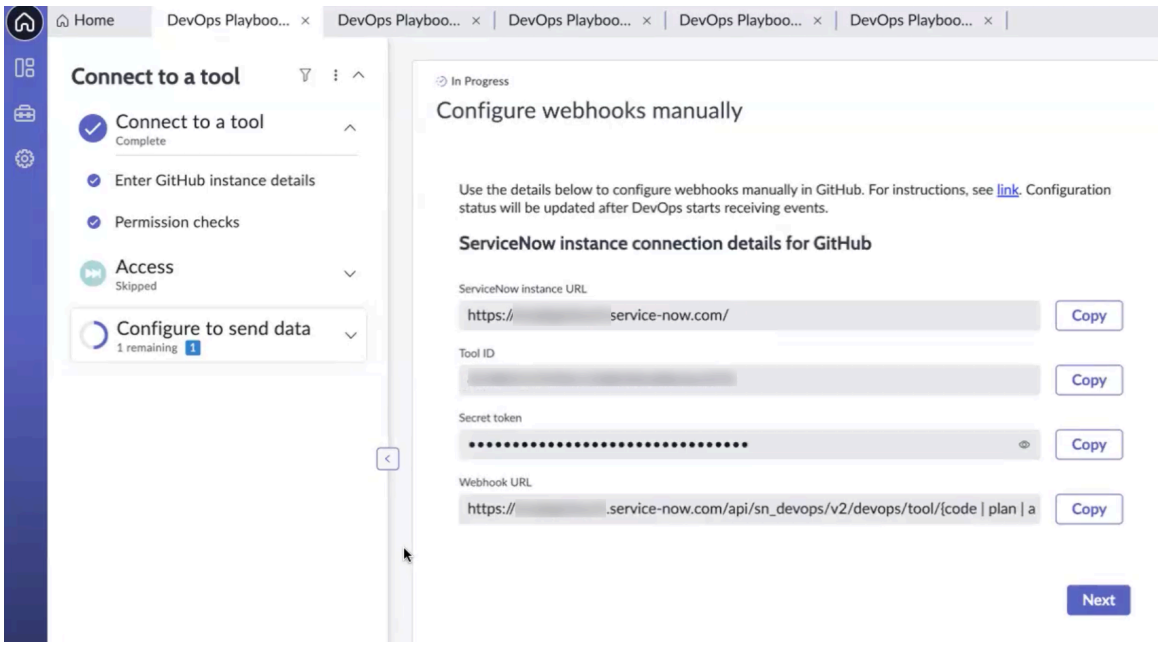
1. Navigieren Sie in GitHub zu **Einstellungen** > **Webhooks** und fügen Sie einen Webhook hinzu.
2. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren**, wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Kopieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdas Feld **Webhook-URL** aus den ServiceNow-Instanzverbindungsdetails für GitHub.

   Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



4. Ändern Sie die kopierte Webhook-URL so, dass sie Ihre Tooldetails widerspiegelt, und fügen Sie die URL in GitHubein.

   Zum Beispiel:

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   {code | planen | Artefakt | Orchestration | -Test | softwarequality }?
   toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
   ```

   a. Wählen Sie eine der Toolfähigkeiten `{Code | |` aus planen | Artefakt | Orchestration | -Test | Softwarequalität } entsprechend Ihrem Tool.
   Zum Beispiel:

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
   ```

   b. Kopieren Sie die geänderte Webhook-URL in das Feld **Nutzlast-URL** des neuen Webhooks in GitHub.

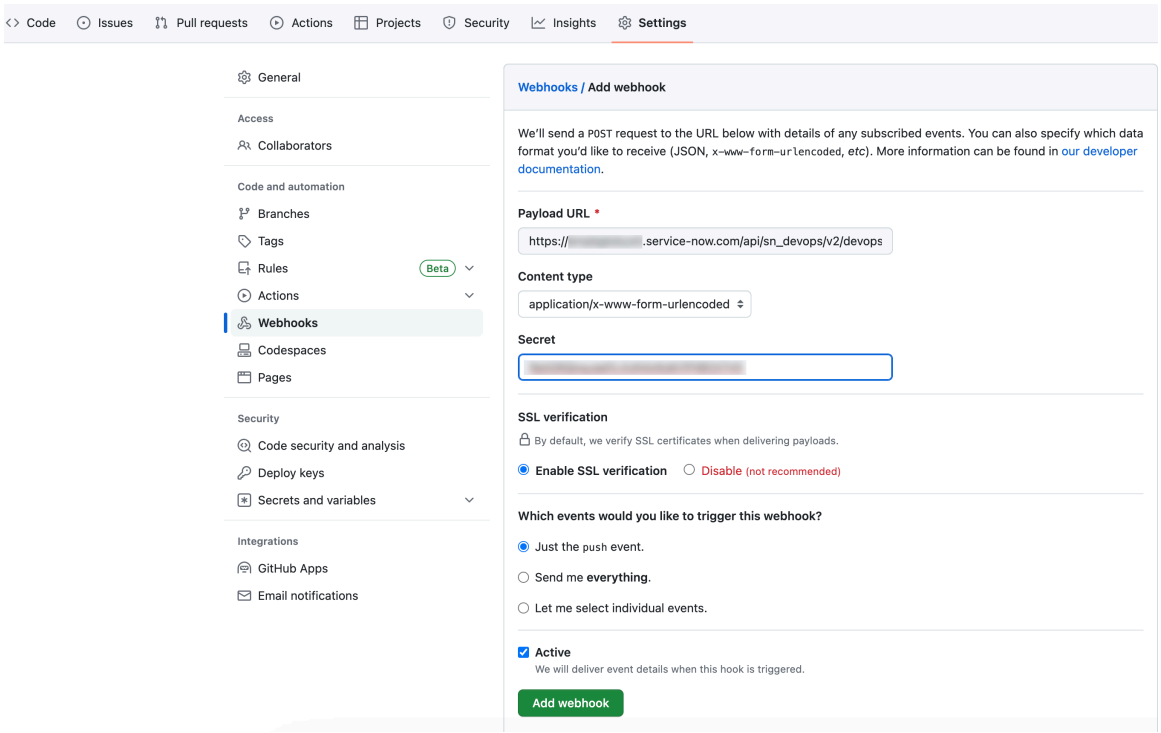
5. Kopieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdas Feld **Geheimes Token** aus den Verbindungsdetails der ServiceNow-Instanz für GitHub, und fügen Sie es in das Feld **Geheimnis** des neuen Webhooks in GitHubein.

Feldwerte kopieren

Aus dem Feld DevOps Change-Geschwindigkeit	**Feld „An** GitHub
Webhook-URL (geändert)	Nutzlast-URL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aus dem Feld DevOps Change-Geschwindigkeit	**Feld „An** GitHub
Geheimer Token	Geheimer Schlüssel



Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in GitLab

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer -Instanz GitLab her, um Pläne, Repositorys und Pipelinedefinitionen zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen oder Abfragen zu konfigurieren, um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von Changes zu ermöglichen.

Übersicht über die GitLab-Integration

Unterstützte Versionen:

- Lokal – Basisversion 13.x und höher
- GitLab Cloud

DevOps Change-Geschwindigkeit unterstützt die Fähigkeiten Planen (Probleme), Code (Repository) und Orchestration (Pipelines) für das Tool GitLab. Bei Pipelines werden nur Standard-Pipelines unterstützt, nicht jedoch Pipelines mit mehreren Projekten.

- **Verbinden**: Entdecken Sie Pläne, Repositorys und Pipelinedefinitionen, indem Sie Ihre Instanzen GitLab mit DevOps Change-Geschwindigkeitverbinden.
- **Konfigurieren**: Aktivieren Sie das Senden von Echtzeitbenachrichtigungen für Commits, Pipelines und Arbeitselemente durch automatisches Erstellen eines Webhooks in GitLab, damit diese Daten zum Erstellen von Change-Richtlinien verwendet werden können.

Hinweis: Wenn Sie von einem früheren Release auf Version 5.0.0 aktualisieren, müssen Sie Ihr Tool neu konfigurieren, um Ereignisse im Zusammenhang mit GitLab-Problemen (Planung) zu erhalten.

Ereignisse auslösen, die für die Codefähigkeit erforderlich sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Push-Ereignisse
- Tag-Push-Ereignisse
- Kommentare
- Führen Sie Anforderungsereignisse zusammen

Löst Ereignisse aus, die für die Orchestration-Fähigkeit erforderlich sind:

- Auftragsereignisse
- Pipeline-Ereignisse

Ereignisse auslösen, die für die Planungsfunktionalität erforderlich sind:

- Gibt Ereignisse aus
- Ereignisse für vertrauliche Probleme

Schlüsselpunkte

- Eine Pipeline muss mindestens einmal ausgeführt und abgeschlossen werden, bevor die Change-Steuerung aktiviert wird.
- Wenn eine manuelle Aufgabe in GitLab abgebrochen wird oder vor dem Abschluss eine Zeitüberschreitung auftritt, verbleibt der entsprechende Change im Status **Offen**, bis der Genehmigungsprozess für die Change-Anforderung manuell abgeschlossen wurde.
- Die Pipeline-Discovery ist mit dem Projektsuchfilter auf die ersten 100 Ergebnisse beschränkt. Um zusätzliche Pipelines zu erkennen, ändern Sie den Suchfilter (der angezeigt wird, wenn Sie **Erkennen**auswählen), um die Ergebnisse für die Discovery-Anforderung zu erweitern.
- Der aus einem GitLab-Plan erkannte Meilenstein wird in ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeit als Release-Version angezeigt.
- Repositorys oder Pipelines, die erstellt oder aktualisiert werden, nachdem das Projekt bereits erkannt und konfiguriert wurde, werden manuell nachverfolgt.
- Die Integration des JUnit-Testtyps wird unterstützt für GitLab. GitLab Einheitentestberichte unterstützen nur Testberichte im JUnit-Berichtsformat. Sie können verschiedene Testtypen in JUnit konvertieren und beibehalten. Ausführliche Informationen finden Sie unter Einheitentestberichte und Beispiele für Einheitentestberichte .
- Mit der Test-Tool-Integration können Sie Testergebnisse in DevOps für GitLab Einheiten-, Funktions- und Leistungstests anzeigen.

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding GitLabvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von GitLab auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz GitLab her, um Pläne, Repositorys und Pipelines zu erkennen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

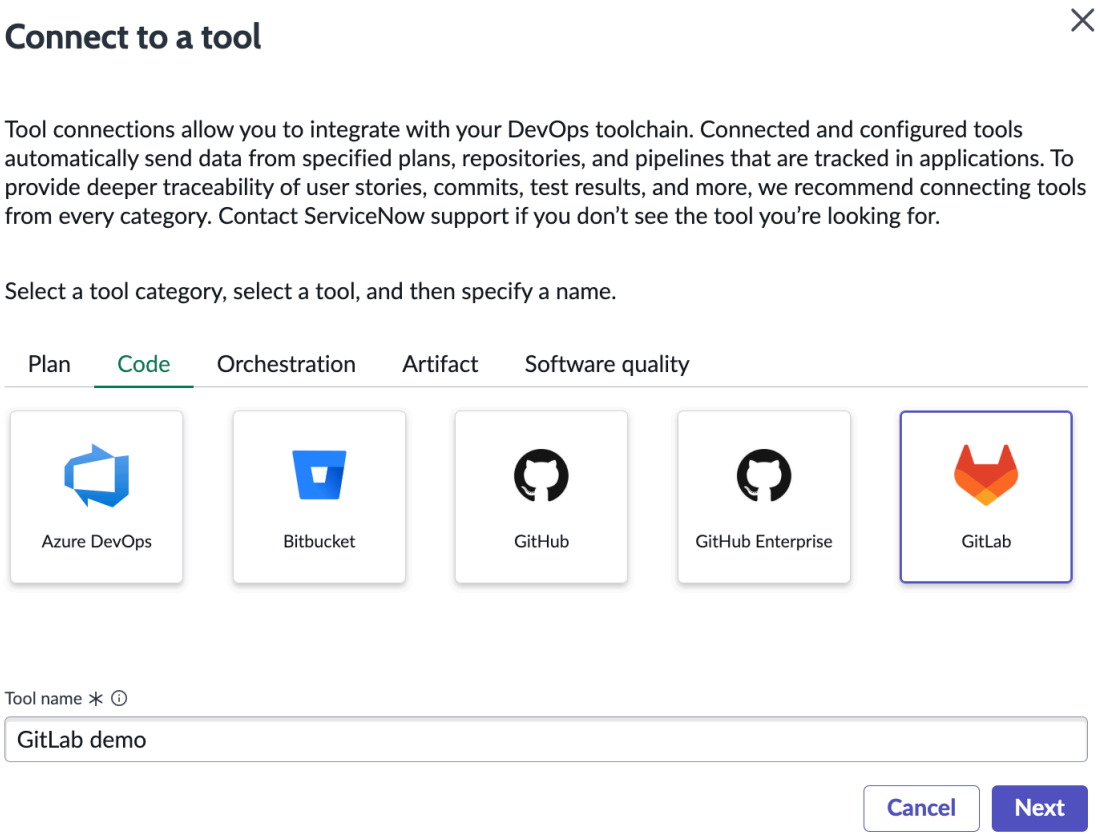
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von GitLabmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitLab als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie GitLab unter der Kategorie **Code** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitLab als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie GitLab unter der Kategorie **Code** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu GitLab als Codierungstool herstellen möchten, wählen Sie die Kategorie **Codierung** aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden **die Option GitLab**aus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pläne, Pipelines oder Repositorys erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie **Weiter**.

   Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

4. Geben Sie Ihre Instanzdetails GitLab ein.

   a. Geben Sie die URL der -Instanz GitLab ein.

   b. Wählen Sie im Feld **Anmeldeinformationstyp** eine Option aus.

   - Basisauth.
   - OAuth 2.0

   c. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein.

   - Standardauthentifizierung: Geben Sie Anwendername und Passwort/Zugriffstoken Ihrer GitLab -Instanz ein.

     Hinweis: Nur persönliche Zugriffstoken werden unterstützt. Wenn Sie das Token generieren, wählen Sie die Bereichs-API aus, und gewähren Sie Lese-/Schreibzugriff, einschließlich aller Gruppen und Projekte, der Containerregistrierung und der Paketregistrierung.

   - OAuth 2.0: Geben Sie Ihre OAuth-Anmeldeinformationen ein.

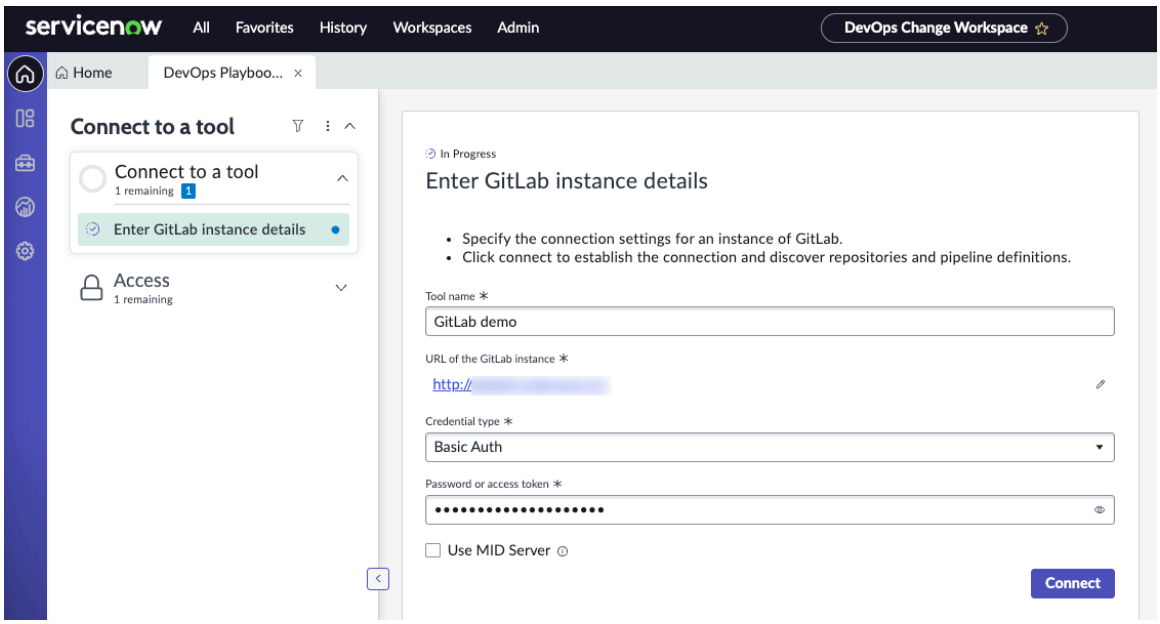
     Weitere Informationen zu OAuth2.0-Anmeldeinformationen finden Sie unter GitLab OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für DevOpseinrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wahlweise: Wenn Ihre Instanz GitLab an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server**, und geben Sie die zugehörigen Details ein.

(Optional) Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

e. Wählen Sie **Verbinden**.

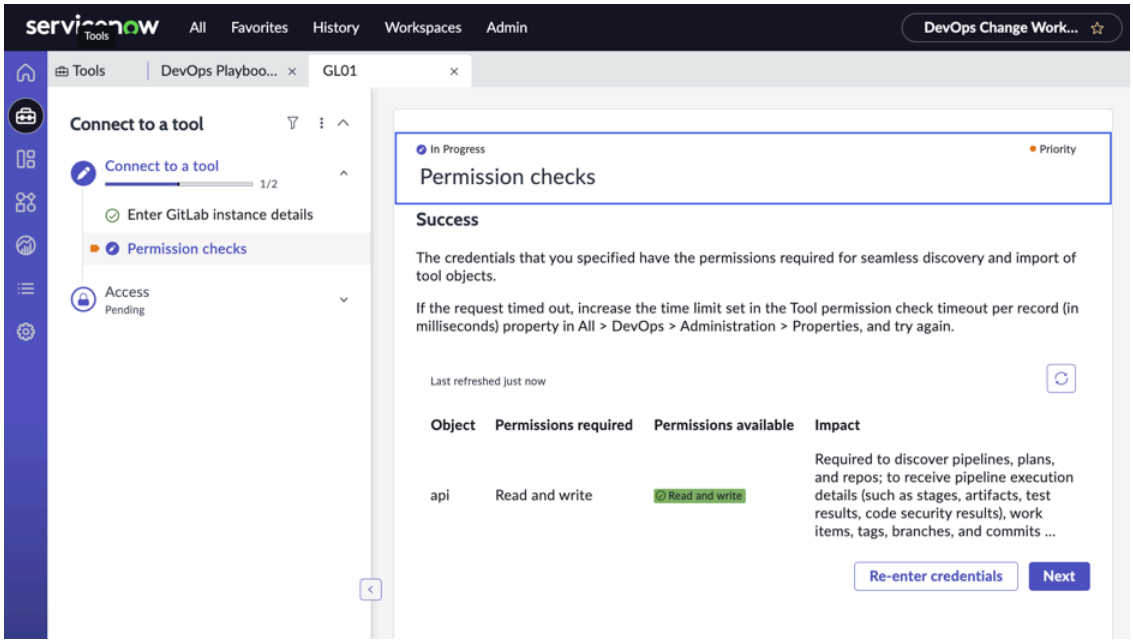


5. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen für GitLab in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.
   a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

      Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

      - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
      - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
      - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
      - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

      Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

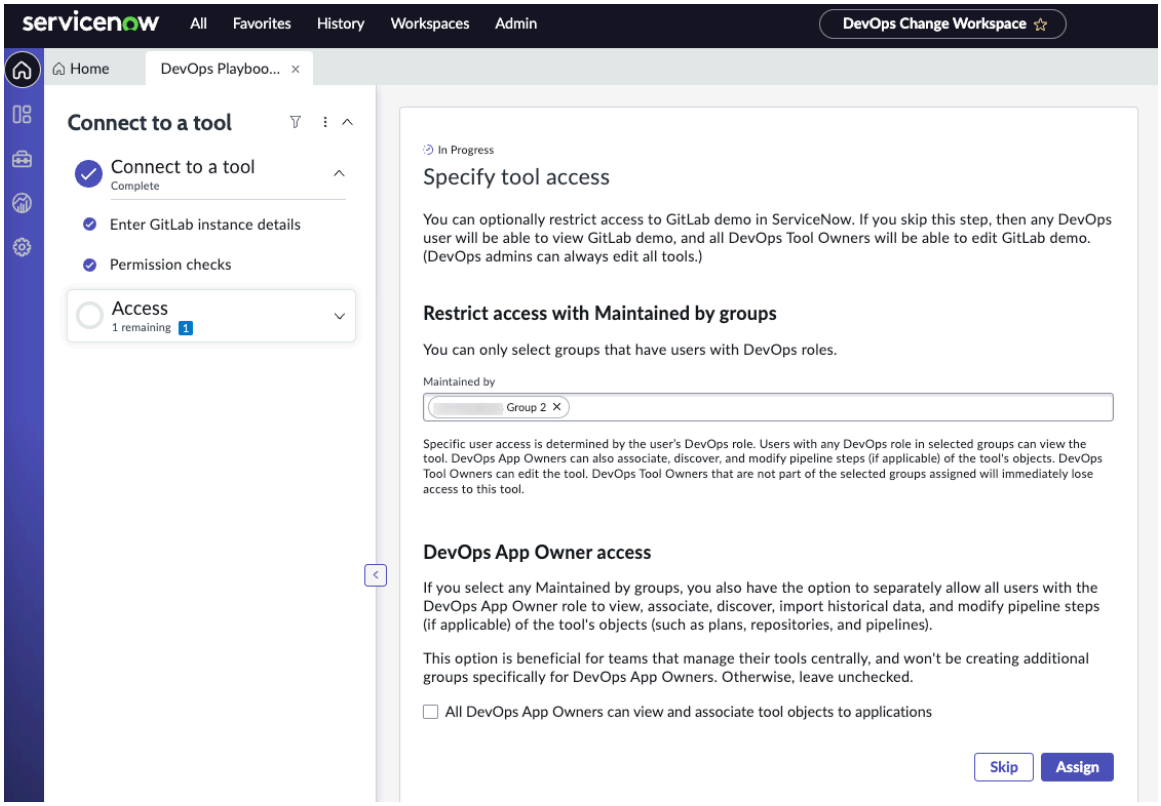
   b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

      Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

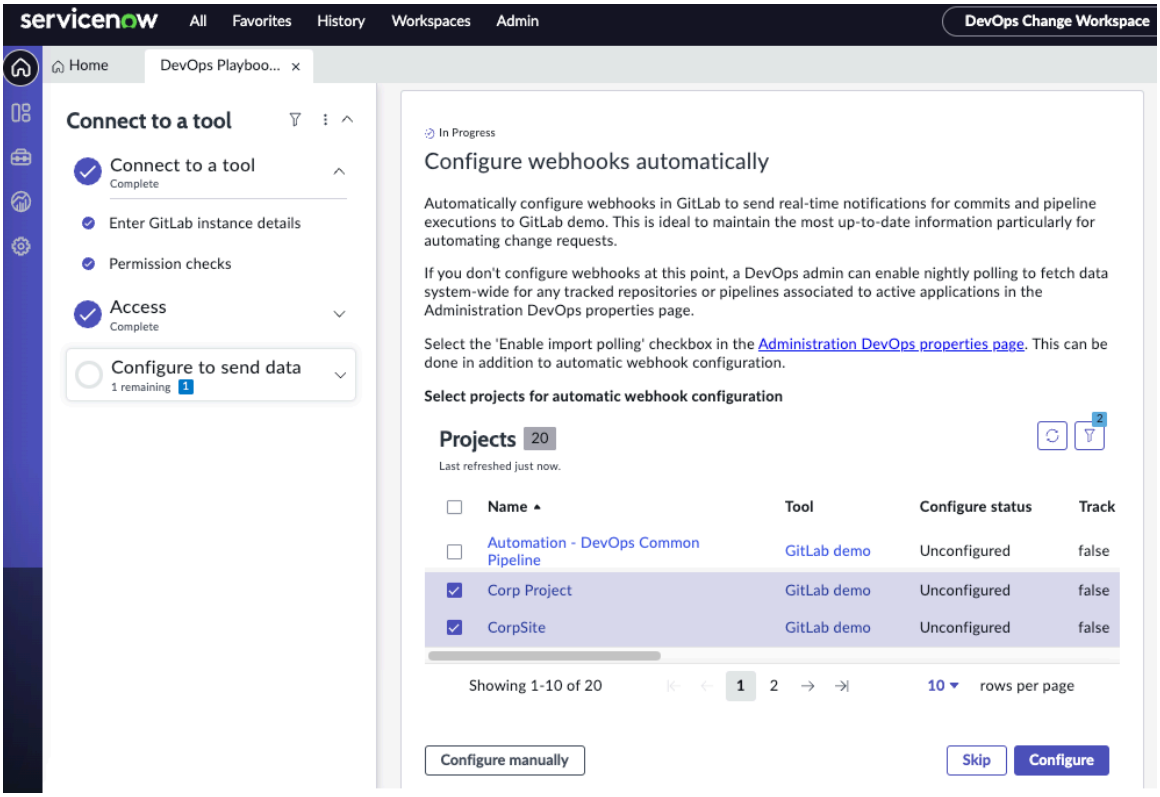


8. Wählen Sie die Projekte aus, für die Sie Webhooks automatisch konfigurieren möchten.

Sie können auch die nächtliche Abfrage aktivieren, um Daten für nachverfolgte Pipelines abzurufen, indem Sie im Modul **Administration** die Eigenschaftsoption **Abfrage aktivieren** auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

9. Wählen Sie **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie Manuell konfigurieren aus, **um manuell zu konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitLab..

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die in Ihrem Projekt verfügbaren Pläne, Repositorys und Pipelines erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

10. Wählen Sie die Pipelines aus, die Sie der Anwendung zuordnen möchten, und wählen Sie **Pipelines zuordnen**aus.

    Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert.

11. Wahlweise: Geben Sie in der Aktivität Pipeline-Schritte Services zuweisen für jeden Pipeline-Schritt **den Schritttyp** und **den Service an**.

    (Optional) Wenn Sie diesen Schritt im Rahmen des Tool-Onboardings abschließen, können die Dashboards DevOps-Einblicke sofort aussagekräftigere Daten anzeigen.

12. Wählen Sie die Pläne aus, die Sie der Anwendung zuordnen möchten, und wählen Sie **Pläne zuordnen**aus.
13. Wählen Sie die Repositorys aus, die Sie der Anwendung zuordnen möchten, und wählen Sie **Repositorys zuordnen**aus.
14. Wählen Sie im Schritt Verlaufsdaten importieren in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum den Datumsbereich** aus, und wählen Sie **Daten importieren**aus.

Hinweis: Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

15. Wählen Sie **Weiter**.
16. Überprüfen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung** " die Details des erfolgreich verbundenen Tools GitLab.

    Wählen Sie **Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.

Ergebnisse
Sie haben das Onboarding des Tools GitLab erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Hinweis: Wenn sich die Anmeldeinformationen für Ihr -Tool ändern, müssen Sie auch die Anmeldeinformationen in DevOps Changeaktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von GitLab auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren Sie die Instanz GitLab mithilfe von ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular DevOps Tool-Onboarding die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre GitLab -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie GitLab aus.
Tool-URL	URL Ihrer Instanz GitLab.
Zertifizierungstyp	Wählen Sie je nach verwendeten Anmeldeinformationen Standardauthentifizierung oder OAuth aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Geben Sie für Standardauthentifizierung den Anwendernamen und das Passwort oder Zugriffstoken ein. ◦ Geben Sie für OAuth die Anmeldeinformationen ein.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	GitLab Passwort oder Zugriffstoken.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit GitLaberforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen GitLab für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Geben Sie im Formular DevOps App-Onboarding die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools GitLab ein.
Repositorys	Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Webhooks konfigurieren und Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Möchten Sie Webhook für das Tool konfigurieren?	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Webhooks für die ausgewählten Repositorys konfigurieren möchten.
Onboarding-Pläne	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools GitLab ein.
Pläne	Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Plandaten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden der Plan und die Repository-Objekte mit dem App-Datensatz verknüpft und Webhooks werden für die Echtzeitnachverfolgung konfiguriert. Verlaufsdaten werden für die ausgewählten Pläne und Repositorys importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Repositorys automatisch aktiviert. Für Repositorys ist die **Option Dateiänderungen nachverfolgen** auch automatisch aktiviert.

Onboarding GitLab von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Erstellen Sie einen GitLab-Tool-Datensatz in DevOps Change-Geschwindigkeit, um GitLab-Tool-Daten zu verbinden, zu erkennen und zu importieren.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Abschnitt „Erste Schritte“ angegebenen Schritte aus, bevor Sie eine Verbindung zu einem Tool herstellen.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie mithilfe der Instanzdetails Ihrer GitLab**eine Verbindung her**.
- **Erkennen Sie** Pläne, Repositorys und Pipelines.
- **Konfigurieren Sie** Webhooks in GitLab.
- **Importieren Sie** Verzweigungs- und Commit-Datensätze, Arbeitselemente, Aufgabenausführungs- und Schrittausführungsdatensätze.

Prozedur

1. Geben Sie die Instanzdetails GitLab ein, um eine Verbindung zu DevOps Change-Geschwindigkeitherzustellen.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)** und erstellen Sie einen Datensatz.

   b. Geben Sie einen **Toolnamen** ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Tool-URL	GitLab Tool-URL. Zum Beispiel: `https://gitlab.com`
Toolanwendername	GitLab-Anwendername
Toolpasswort/Zugriffstoken	GitLab Zugriffstoken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Nur persönliche Zugriffstoken werden unterstützt. Wenn Sie das Token generieren, wählen Sie die Bereichs-API aus, und gewähren Sie Lese-/Schreibzugriff, einschließlich aller Gruppen und Projekte, der Containerregistrierung und der Paketregistrierung.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit GitLaberforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen GitLab für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

c. Wahlweise: Wählen Sie **MID-Server** für ein lokales Tool aus, das an MID-Serverangehängt ist.
Der **Anwendungswert** wird automatisch auf DevOps und der **Fähigkeitswert** wird auf REST festgelegt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Tool wurde erfolgreich verbunden.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

2. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

3. Klicken Sie **auf Erkennen**, um vorhandene Pläne, Repositorys und Pipelines zu erkennen und die Felder im Suchfilterfenster des Projekts auszufüllen.

Hinweis: GitLab Die erkannten Pläne, Repositorys und Pipelines werden durch diese Filterbedingungen bestimmt. Um zusätzliche Repositorys zu erkennen, ändern Sie den Projektfilter, um die Ergebnisse zu erweitern.

In meinem Besitz (empfohlen)	Sucht nach den Repositorys in dem Projekt, das der aktuelle Anwender besitzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeit Mitglied bei	Sucht nach den Repositorys im Projekt, in denen der aktuelle Anwender Mitglied ist.
Suchen	Sucht nach den Repositorys in Projekten mit der angegebenen Textzeichenfolge.

Hinweis: GitLab Die erkannten Pläne, Repositorys und Pipelines werden auch durch die in der Verbindung konfigurierten Anmeldeinformationen (Zugriffsebene) bestimmt.

Datensätze werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

4. Konfigurieren Sie automatisch die Webhook-URL in einem GitLab -Repository, um Benachrichtigungen an das Tool DevOps zu senden, indem Sie **Konfigurieren**wählen. Alternativ können Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um das Datensystem für alle nachverfolgten Pläne, Repositorys oder Pipelines abzurufen, indem Sie die Eigenschaft **Abfrage aktivieren** auf **Ja**festlegen.
5. Für erkannte Pläne, Repositorys und Pipelines werden Verlaufsdaten für das Tool importiert und einer App zugeordnet.

   a. Öffnen Sie den Repository-, Plan- oder Pipeline-Datensatz aus der entsprechenden zugehörigen Liste, und klicken Sie auf **Importieren**.
   Importierte Verzweigungsdatensätze, Commits, Pipelineausführungen, Arbeitselemente usw. werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

   b. Klicken Sie im Feld **App** auf die Nachschlageliste, und wählen Sie einen App-Datensatz aus, der dem Repository, den Plänen oder der Pipeline zugeordnet werden soll.

   Importierte Verlaufsdatensätze werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

GitLab OAuth 2.0-Anmeldeinformationen für DevOpseinrichten

Integrieren Sie Ihren Account GitLab in Ihre Instanz ServiceNow, indem Sie in GitLab eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung erstellen und Anforderungen von ServiceNow DevOpsauthentifizieren.

Konfigurieren Sie Ihren Account GitLab, registrieren Sie GitLab in der Anwendungsregistrierung, und erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den App-Anbieter GitLab.

Erforderliche Rolle: oauth_admin.

Konfigurieren Sie die App GitLab in Ihrem Konto GitLab (Autorisierungscode)

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte GitLab App von Ihrem GitLab -Konto, um die OAuth 2.0-Authentifizierung mit Ihrer ServiceNow -Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie GitLab als Identitätsanbieter für die OAuth 2.0-Authentifizierung. Weitere Informationen finden Sie in der GitLab-Dokumentation .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Ihrem Konto GitLab Ihre App, indem Sie zu navigieren **Profil bearbeiten** > **Anwendungen**.
2. Geben Sie im Formular **„Neue Anwendung hinzufügen“** einen **Namen**ein, und geben Sie im Feld **Umleitungs-URI**`https://`ein.<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do
3. Stellen Sie sicher, dass Sie im **Abschnitt** Bereiche das Kontrollkästchen **API** aktivieren.
4. Lassen Sie die verbleibenden Felder leer (Standard).
5. Klicken Sie auf **Anwendung speichern**.
   Die Anwendung wird erstellt. Sie können die Anwendung öffnen, um auf die Anwendungs-ID, den geheimen Schlüssel und die Rückruf-URL zuzugreifen.
6. Installieren Sie die neu erstellte App GitLab auf den Konten Ihrer Wahl.

GitLab als OAuth-Provider registrieren (Autorisierungscode)

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des App-Accounts GitLab von generiert wurden, um GitLab als OAuth-Anbieter zu registrieren und der Instanz die Anforderung von OAuth 2.0-Token zu gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt die Meldung **Welche Art von OAuth-Anwendung?**
3. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.
   Das System zeigt ein leeres Formular „Anwendungsregistrierungen“ an.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Wert erforderlich
Name	Geben Sie einen beliebigen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Geben Sie beispielsweise `My GitLab App Provider`ein.
Client-ID	Geben Sie die Anwendungs-ID Ihrer GitLab -App ein.
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie den geheimen Schlüssel Ihrer App GitLab ein.
OAuth-API-Skript	Wählen Sie **OAuthDevOpsGitLabHandler**aus.
Standardgewährungstyp	Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Autorisierungs-URL	Geben Sie `https://gitlab.com/oauth/authorize`ein. Verwenden Sie für eine lokale Bereitstellung die richtige Host-URL GitLab.
Token-URL	Geben Sie `https://gitlab.com/oauth/token`ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
	Verwenden Sie für eine lokale Bereitstellung die richtige Host-URL GitLab.

5. Behalten Sie für die restlichen Formularfelder den Standardwert bei.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
   - Das System validiert die OAuth-Anmeldeinformationen und füllt die **Umleitungs-URL** aus (Hinweis: Sie muss dem **Umleitungs-URI-** Wert entsprechen, der zuvor in Ihrer Konfiguration der App GitLab angegeben wurde).
   - Das System trägt **im OAuth-Entitätsprofil** den **Erteilungstyp** als **Autorisierungscode**ein. Beispielsweise wird **das OAuth-Entitätsprofil** mit **dem StandardnamenMy GitLab App Provider default_profile**erstellt.
7. Überprüfen Sie, ob die zugehörige Liste **„OAuth-Entitätsbereiche“** den **API-** Bereich enthält.

Anmeldeinformationsdatensatz für App-Anbieter GitLab erstellen (Autorisierungscode)

Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für den zuvor erstellten GitLab-App-Anbieter, um Aktionen zu autorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Der Anwender, der den Anmeldeinformationsdatensatz erstellt und das OAuth-Token in ServiceNow generiert, muss in GitLab mindestens über die Rolle „Betreuer“ für Projekt-Webhooks und die Rolle „Besitzer“ für Gruppen-Webhooks verfügen, um sicherzustellen, dass Webhooks automatisch konfiguriert werden können. Weitere Informationen finden Sie in der GitLab -Dokumentation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt die Meldung **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? an.**.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   Im Popup-Fenster wird ein leeres Formular mit OAuth 2.0-Anmeldeinformationen angezeigt.
4. Füllen Sie diese Werte aus.

Feld	Wert erforderlich
Name	Geben Sie einen beliebigen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Geben Sie beispielsweise `Anmeldeinformationen für die GitLab-App`ein.
Aktiv	Aktivieren
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das Sie zuvor erstellt haben.
Betrifft	Wählen Sie die MID-Server aus, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert erforderlich
Auftrag	Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der diese Anmeldeinformationen angewendet werden sollen. Geben Sie z. B. `100` ein.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen,** um das OAuth-Token zu generieren.
   Eine erfolgreiche Tokengenerierung gibt an, dass Sie jetzt die Verbindung zwischen ServiceNow DevOps und GitLab über OAuth authentifizieren können.

GitLab Konfigurationen für Abrufanforderungen

GitLab Ausführungen der Pipeline für Pull-(Merge-)Anforderungen, die vor dem Übergang in die Produktion die Change-Beschleunigung durchlaufen, können in DevOps Change-Geschwindigkeitnachverfolgt werden. Diese Integration sammelt auch Metadaten von Zusammenführungsanforderungen für GitLab, um sie in DevOps Change-Geschwindigkeitbeizubehalten. Die Daten sind mit dem Change verknüpft, der bei der Ausführung der Pipeline für die Zusammenführungsanforderung erstellt wurde, und können zum Anwenden von Change-Richtlinien, zur Überprüfung und zur Genehmigung verwendet werden.

- Das Erstellen, Aktualisieren, Schließen, erneuten Öffnen und Zusammenführen von Abrufanforderungen wird unterstützt.
- Die Ausführung der Pull-Anforderungs-Pipeline für die Change-Beschleunigung in GitLab -Pipelines wird unterstützt. Details zur Abrufanforderung stehen für die Verwendung in der Change-Genehmigungsrichtlinie zur Verfügung.
- Der Status der Pipeline GitLab wird nach der Change-Erstellung automatisch mit dem Status der Abrufanforderung aktualisiert. Die Pipeline wird automatisch angehalten und fortgesetzt.
- E-Mail-IDs sind standardmäßig auf das Format eingestellt<user_name> `@noreply.gitlab.com`
- Kommentare werden im Rahmen der Unterstützung von Zusammenführungsanforderungen unterstützt. Das Erstellen und Aktualisieren von Abrufanforderungen wird unterstützt, das Löschen und Bearbeiten hingegen nicht.
- In DevOps Change-Geschwindigkeitwerden maximal 100 Commits angezeigt. Wenn Sie auf mehr als 100 zugreifen müssen, müssen Sie Ihre Instanz GitLab verweisen. Nur der neueste Kommentar ist ausgefüllt.

Einstellungen zum Aktivieren von Pull-(Merge-)Anforderungen für die Change-Genehmigung

Die DevOps -Eigenschaft **wird aktiviert, um GitLab-Pull-(Merge-)Anforderungen nachzuverfolgen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden Pull-(Merge-)Anforderungen und zugehörige Ereignisse ignoriert.** ermöglicht die Nachverfolgung von Pull-(Merge-)Anforderungen von GitLab in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Hinweis: Die Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Zusammenführungsanforderungen (Pull-Anforderungen) nicht nachverfolgt werden sollen, müssen Sie sie deaktivieren.

Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Änderungen der Pull-(Merge-)Anforderung in DevOps Change-Geschwindigkeitwidergespiegelt. Wenn deaktiviert, ignoriert DevOps Change-Geschwindigkeit die Abrufanforderungsereignisse.

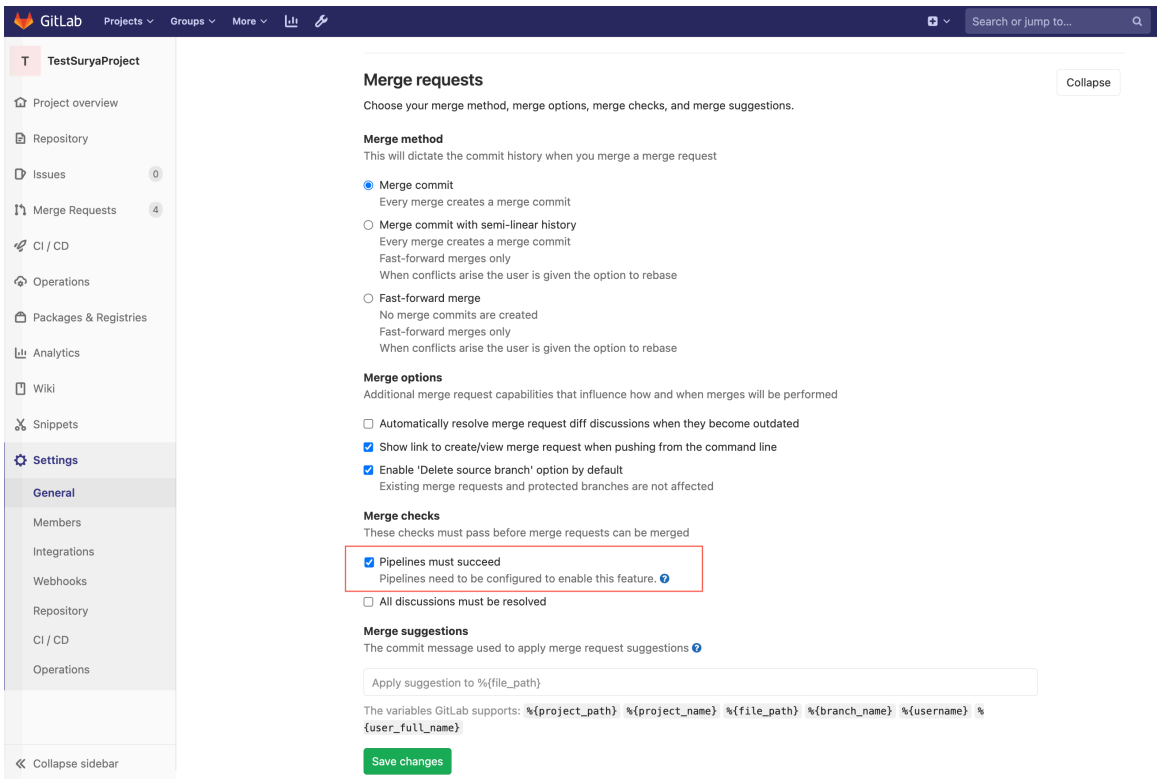
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verknüpfung von Abrufanforderungen und Orchestration-Pipelines und zum Aktivieren der Nachverfolgung von Change-Genehmigungen ist Folgendes erforderlich:

- Verwenden Sie GitLab Docker zur Nachverfolgung von Changes. Ausführliche Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.
- Aus Ihrem Projekt GitLab,

  1. Navigieren zu
     - Für GitLab cloud: **Einstellungen** > **Führen Sie Anforderungen zusammen**.
     - Für lokal (13.x): **Einstellungen** > **Allgemein** > **Führen Sie Anforderungen zusammen**.
  2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Pipelines müssen erfolgreich sein**.

     Bei dieser Auswahl können Sie nur dann mit der Zusammenführungsanforderung fortfahren, wenn der Change genehmigt wird. Das heißt, wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden Abrufanforderungen blockiert, bis der Change genehmigt wird.



  3. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

- Navigieren Sie zu Ihrem Projekt, und öffnen Sie die `YML`- Datei.

  Fügen Sie der `YML`- Datei die folgende Regel auf Pipeline-Ebene oder auf bestimmten Aufgabenebenen hinzu.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

  Beispiel für Pipeline-Ebene:

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Beispiel für Positionsebene:

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
     - sndevopscli create change -p
 '{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"s
hort_description":"Automated Software
 Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","im
plementation_plan":"Software update is tested and results can
 be found in Test Summaries Tab.","backout_plan":"When software
 fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully
 deployed or not"}}'
   rules:
   - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
   - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Eine GitLab -Basis-CI-Pipeline in DevOpsmodellieren

Modellieren Sie eine GitLab -Basis-CI-Pipeline durch Zuordnen der Pipeline zu einer App und Zuordnen von DevOps -Pipeline-Schritten zu GitLab -Pipeline-Aufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihre Pipeline einer App zu.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **Apps** und öffnen Sie den Anwendungsdatensatz, der der Pipeline zugeordnet werden soll.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Pipelines **auf Bearbeiten...**, um eine Pipeline auszuwählen, die der App zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu,** um die Pipeline zu erstellen.

      Hinweis: Beim Zuordnen einer Pipeline zu einer App werden die Pipelineschritte auch während des Imports abgerufen.

      Füllen Sie für eine neue Pipeline das Feld **Orchestration-Pipeline** mit dem Gruppennamen, dem Namen der Untergruppe (falls zutreffend) und dem Projektnamen aus, wie in GitLabangegeben.

      Beispiel: `Meine Gruppe/Meine Untergruppe/Mein Projekt`.

      Wenn sich ein Projekt nicht in einer Gruppe befindet, geben Sie einfach `Mein Projekt`an.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Öffnen Sie den Pipeline-Datensatz erneut, und erstellen Sie DevOps -Schritte, um sie jedem GitLab -Pipeline-Auftrag zuzuordnen, damit eine Orchestration-Aufgabe erstellt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte können auf eine der folgenden Arten erstellt werden.

- Erstellt automatisch Pipeline-Schritte in DevOps, und ordnet sie automatisch zu, indem Sie Ihre GitLab -Pipeline ausführen.

  Pipeline-Schritte werden automatisch erstellt, zugeordnet und zugeordnet, wenn DevOps während der Ausführung Schrittbenachrichtigungen von Ihrer Pipeline GitLab erhält.

- Erstellen Sie manuell jeden Pipeline-Schritt, und ordnen Sie ihn einem Pipeline-Auftrag GitLab zu.

  Klicken Sie in der zugehörigen Liste Schritte **auf Neu**, um für jeden Pipelineauftrag GitLab einen Schritt DevOps zu erstellen (Feld**Orchestration-Phase**).

  Hinweis: Beim Feldwert **Orchestration-Phase** jedes Schritts wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und der Wert muss mit dem ursprünglichen Namen des entsprechenden GitLab -Pipeline-Auftrags übereinstimmen.

Name	Name des Pipeline-Schritts.
Pipeline	Pipeline, in der der Schritt konfiguriert ist.
Typ	Pipeline-Schritttyp. ▪ Build und Test ▪ Test ▪ Bereitstellen ▪ Bereitstellung und Test ▪ Manuell ▪ Prod-Bereitstellung
Auftrag	Reihenfolge, in der die Schritte ausgeführt werden. **Hinweis:** Die Schrittreihenfolge bestimmt die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI. Die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI richtet sich nach Aufgabenausführung.
Orchestration-Phase	GitLab Name des Pipeline-Auftrags (Groß-/Kleinschreibung beachten). **Hinweis:** Für die Schrittzuordnung zu CI-Pipeline-Aufträgen GitLab muss das Feld **Orchestration-Phase** konfiguriert sein.
Business-Service	Konfigurationsservice, der für den Schritt gilt.

Sobald die Orchestration-Aufgaben erstellt wurden, ordnen Sie jede Orchestration-Aufgabe in der zugehörigen Liste „Orchestration Tasks“ einem Pipelineschritt DevOps zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Change-Steuerung** in einem Schritt, um die Change-Beschleunigung und die entsprechenden Konfigurationsfelder zu aktivieren.

   Hinweis: Zur Beschleunigung von Changes muss die Funktion „Change-Management“ installiert sein.

Änderungsbeleg	(Optional) Wählen Sie diese Option aus, um den Change-Beleg für den Schritt zu aktivieren, damit die Pipeline nicht angehalten wird, wenn eine Change-Anforderung erstellt wird. Alle Pipeline-Daten sind im Change enthalten, es ist jedoch keine Genehmigung erforderlich, damit die Pipeline fortfahren kann.
Genehmigungsgruppe ändern	(Optional) Genehmigungsgruppe für die Change-Anforderung. Die Change-Genehmigungsgruppe wird zur **Zuweisungsgruppe** im Change Request DevOps. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die ausgewählte Gruppe Mitglieder und einen Gruppenmanager hat, sodass das Feld „Genehmiger“ nicht leer ist.
Änderungstyp	Ändern Sie den Anforderungstyp in „Erstellen“. ◦ Normal (Standard) ◦ Standard ◦ Notfall
Change-Modell	Change-Modell für die Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Modelle.
(Optional) Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Normal oder Notfall ist.	(Optional) Liste der Vorlagen, die zum automatischen Ausfüllen von Feldern für normale oder Notfall-Change-Anforderungen verwendet werden. Wählen Sie eine Vorlage aus, oder erstellen Sie eine neue.
(Optional) Standard-Change-Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Standard ist.	Liste der Standard-Change-Vorlagen zur Verwendung für Standard-Change-Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

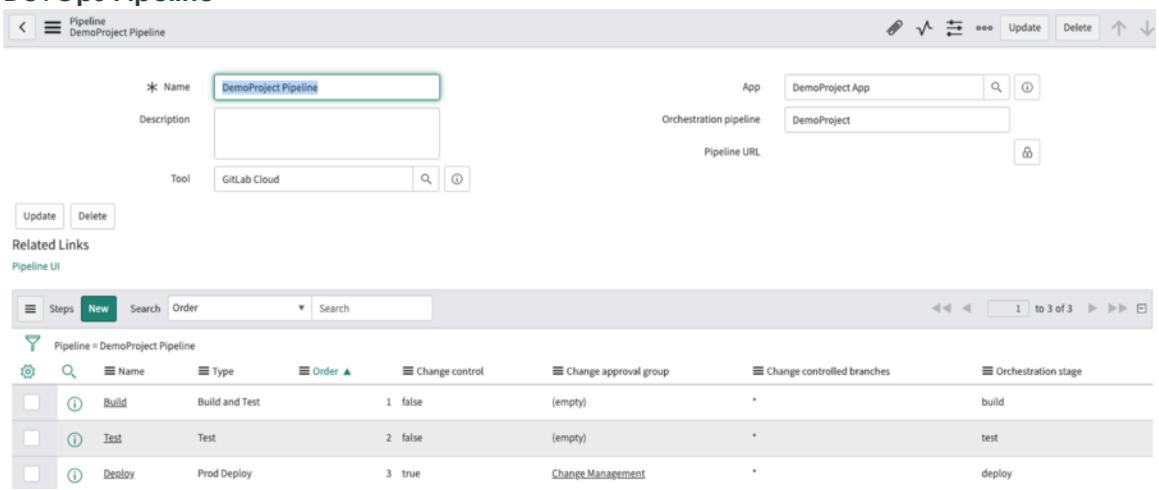
	Hinweis: Dieses Feld ist für den Change-Typ „Standard“ erforderlich.
Gesteuerte Verzweigungen ändern	(Optional) (Nur mehrere Verzweigungen) Kommagetrennte Liste der Verzweigungen unter Change-Steuerung. Platzhalter werden unterstützt.

Sie können die Change-Steuerung in GitLab für manuelle GitLab -Aufgaben einrichten.

Hinweis: Eine Pipeline muss mindestens einmal ausgeführt und abgeschlossen werden, bevor die Change-Steuerung aktiviert wird.

Example:

DevOps Pipeline



Nächste Maßnahme
Change-Beschleunigung in GitLab

Massen-Commits in GitLab

Massen-Commits werden mit GitLab unterstützt.

Um große Commits zu unterstützen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Installieren Sie das Plugin „ServiceNow IntegrationHub Action Template – Data Stream“ (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Um eine optimale Leistung zu erzielen, deaktivieren Sie die Flow-Protokollierung, indem Sie die Flow Designer-Eigenschaft com.snc.process_flow.reporting.level auf **Aus**setzen.
- Informationen zu MID-Server-Einstellungen finden Sie im Abschnitt MID-Server-Unterstützung für Datenstromaktionen .

Der GitLab-Code-Push-Webhook sendet maximal 20 Commits in einer Benachrichtigung. Wenn die Anzahl der Commits im Push weniger als 20 beträgt, wird ein einzelnes eingehendes Ereignis erstellt und in der ServiceNow-Instanz verarbeitet.

Wenn die Anzahl der übertragenen Commits gleich oder größer als 20 ist, werden mehrere eingehende Ereignisse aus dem ursprünglichen Ereignis erstellt, wobei jedes neue Ereignis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen Batch von 19 Commits enthält. Das ursprüngliche eingehende Ereignis wird als ignoriert markiert.

Derzeit kann die GitLab-Datenstromaktion bis zu 10.000 Commits in einem einzigen Push verarbeiten.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitLab.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitLab, um Auftrags-, Push- und Problembenachrichtigungen an die Anwendung DevOps zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit
- GitLab-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie für jedes Projekt, das Sie nachverfolgen möchten, Webhooks für die folgenden beiden Auslöser in GitLab.

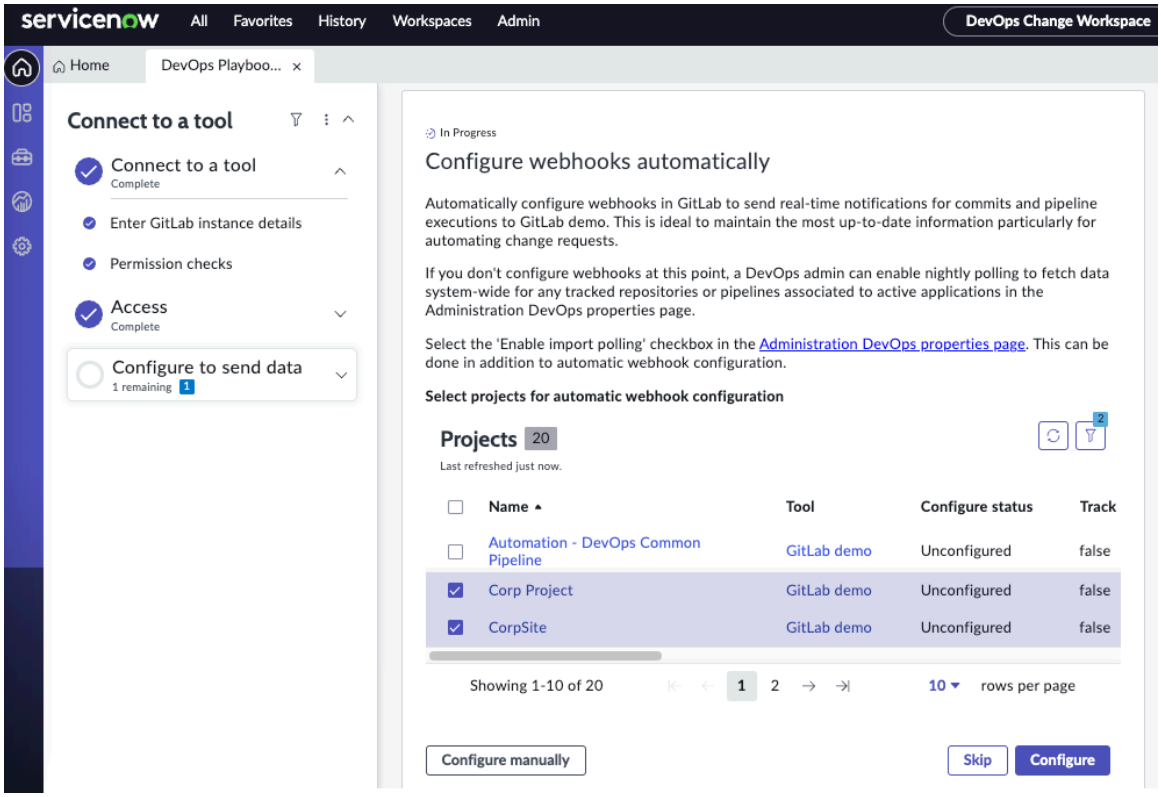
- Push-Ereignisse (Codefähigkeit)
- Auftragsereignisse (Orchestrierungsfunktionalität)
- Gibt Ereignisse aus (Planungsfähigkeit)

Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz GitLab in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in GitLab zu **Projekt** > **Einstellungen** > **Webhooks** und fügen Sie einen Webhook hinzu.
2. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren,** wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.

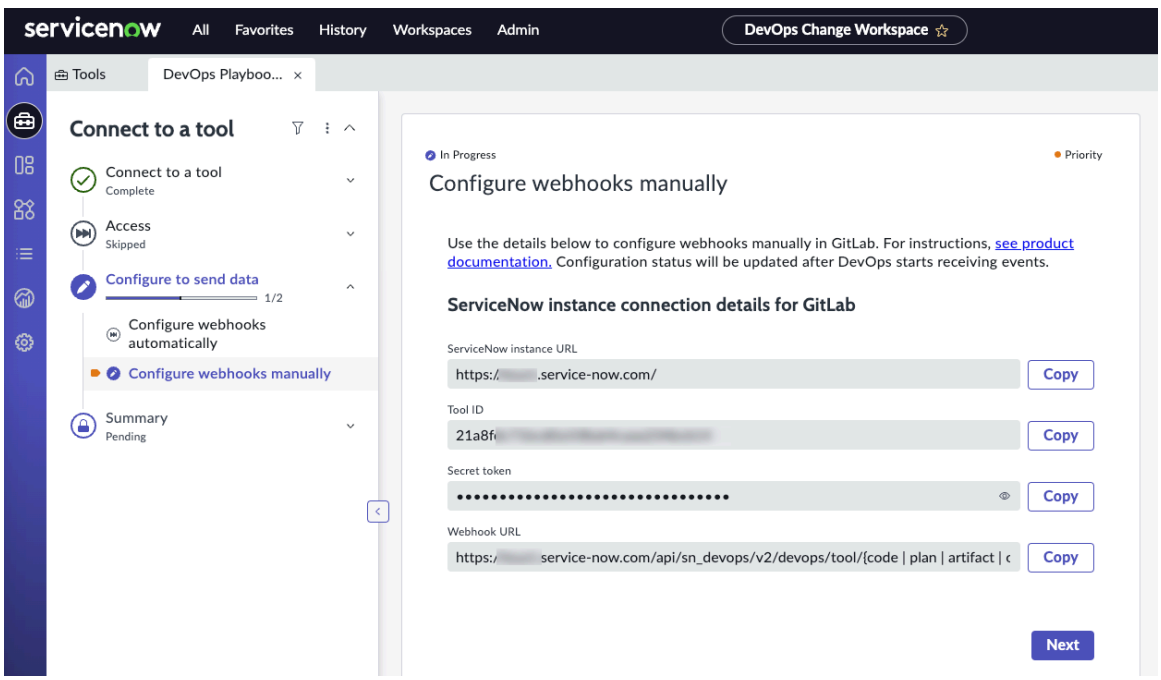
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz GitLab in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen. Wählen Sie im Tooldatensatz aus **Konfigurieren** > **Manuell konfigurieren**.

3. Kopieren Sie das Feld **Webhook-URL** aus den Verbindungsdetails DevOps Change-Geschwindigkeit für GitLab.

Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ändern Sie die kopierte Webhook-URL so, dass sie Ihre Tooldetails widerspiegelt, und fügen Sie die URL in GitLabein.

   Zum Beispiel:

   ```
   https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   {code | planen | Artefakt | Orchestration | -Test | softwarequality}?
   toolId=<your ToolId>
   ```

   a. Wählen Sie eine der Toolfähigkeiten `{Code | |` aus planen | Artefakt | Orchestration | -Test | Softwarequalität } entsprechend Ihrem Tool.
   Zum Beispiel:

   ```
   https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   code?toolId=<your ToolId>
   ```

   b. Kopieren Sie die geänderte Webhook-URL in das **URL-** Feld des neuen Webhooks in Ihrer Instanz GitLab.

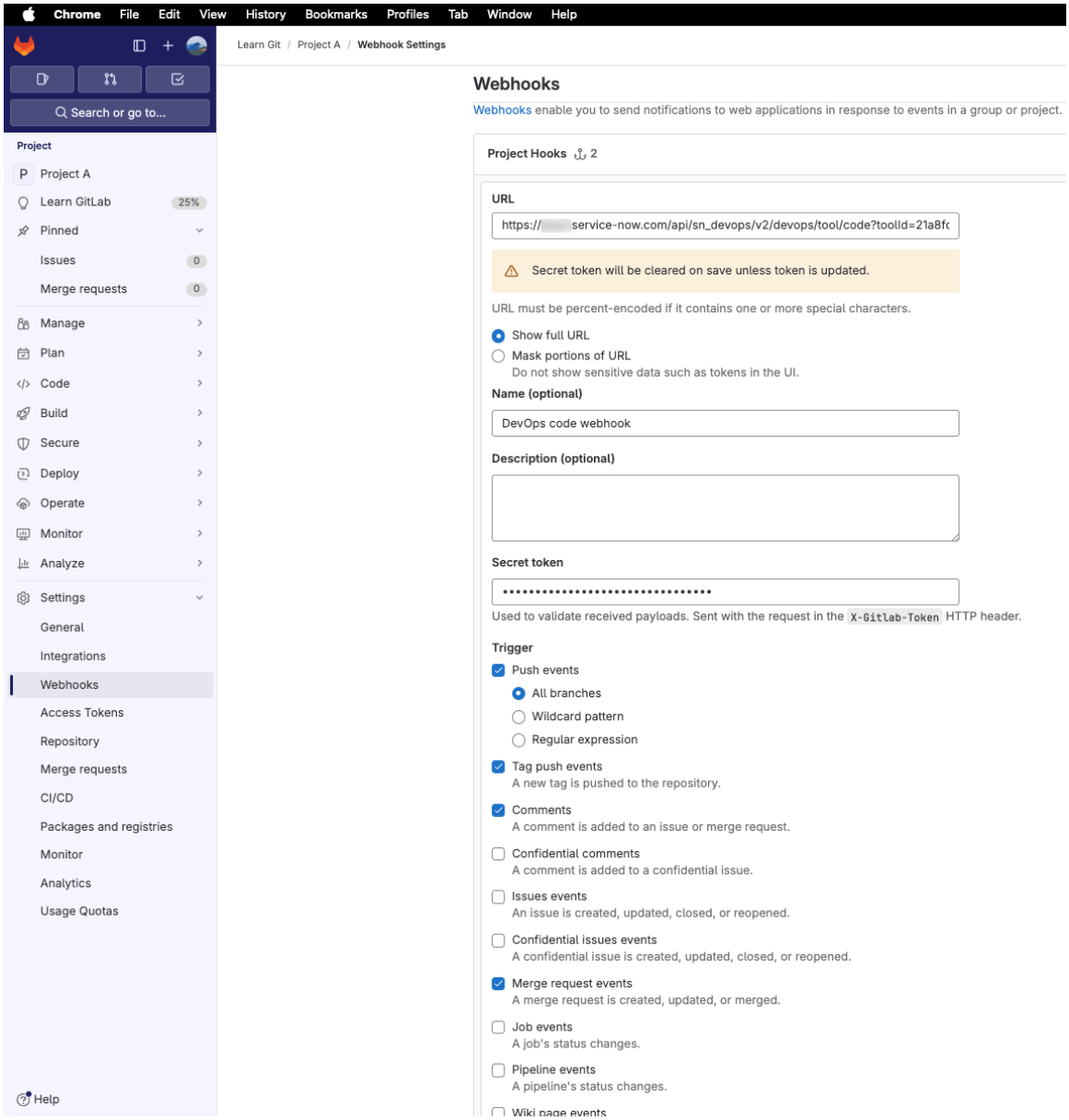
5. Kopieren Sie das Feld **Geheimes Token** aus den Verbindungsdetails der ServiceNow-Instanz für GitLab, und fügen Sie es in das Feld **Geheimes Token** des neuen Webhooks in Ihrer Instanz GitLab ein.

   Feldwerte kopieren

Von DevOps Change-Geschwindigkeit	**An** GitLab
Webhook-URL (geändert)	URL
Geheimer Token	Geheimer Token

6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Push-Ereignisse**, **Tag-Push-Ereignisse**, **Kommentare**und **Zusammenführungsanforderungsereignisse** für Codierungsfähigkeitsereignisse.

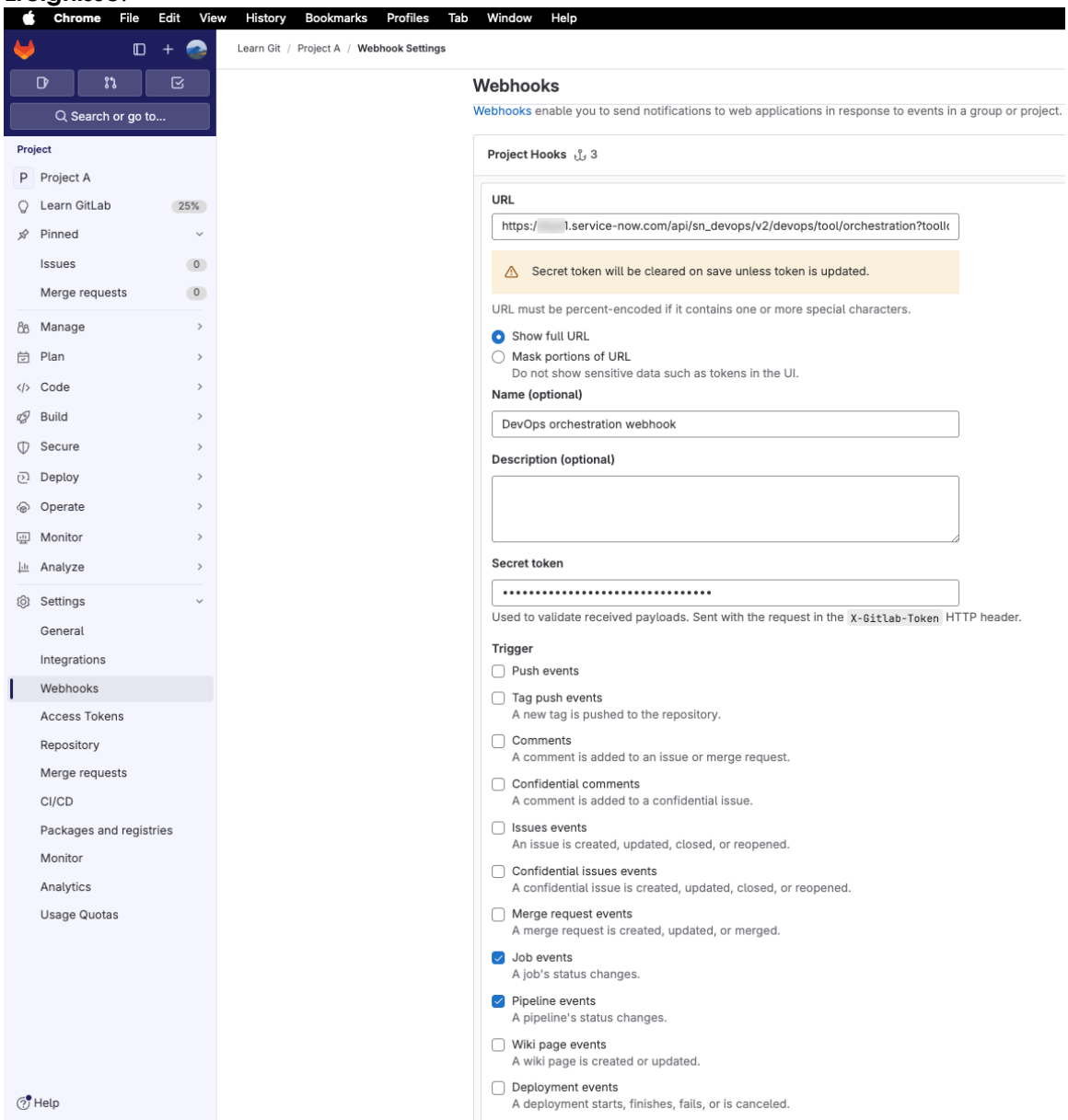
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie **Webhook hinzufügen**.
8. Wiederholen Sie das Verfahren, um Webhooks für die Planungs- und Orchestration-Fähigkeitsereignisse in GitLabzu erstellen.

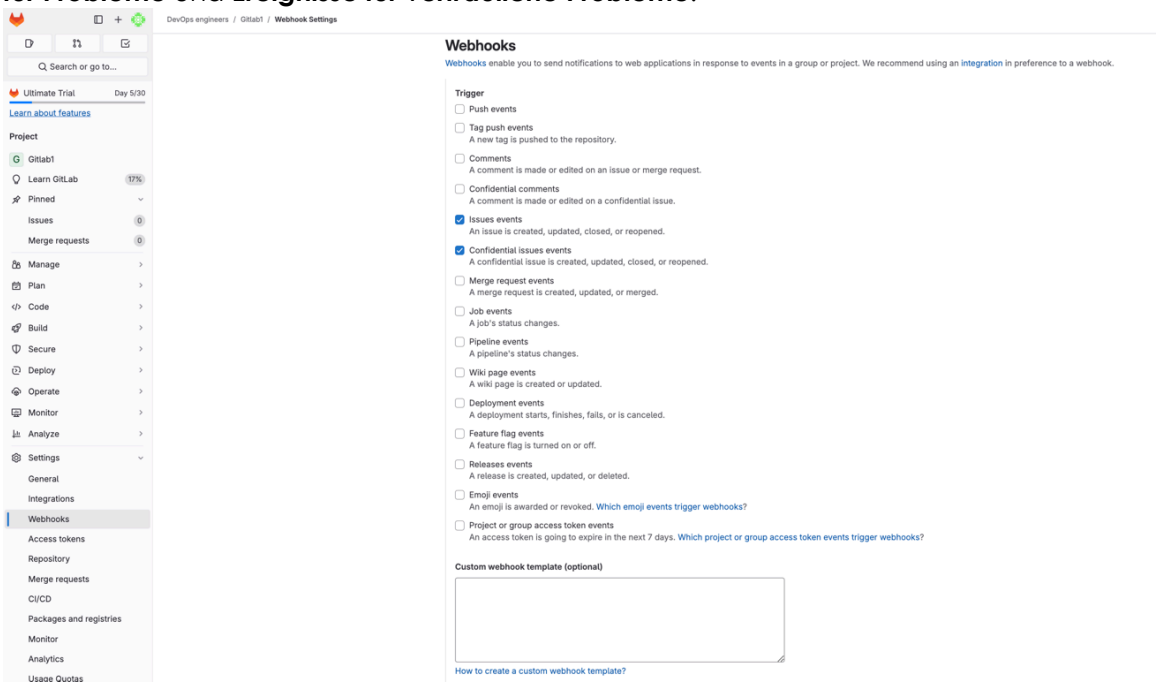
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

◦ Für Orchestration: Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für **Auftragsereignisse** und **Pipeline-Ereignisse**.



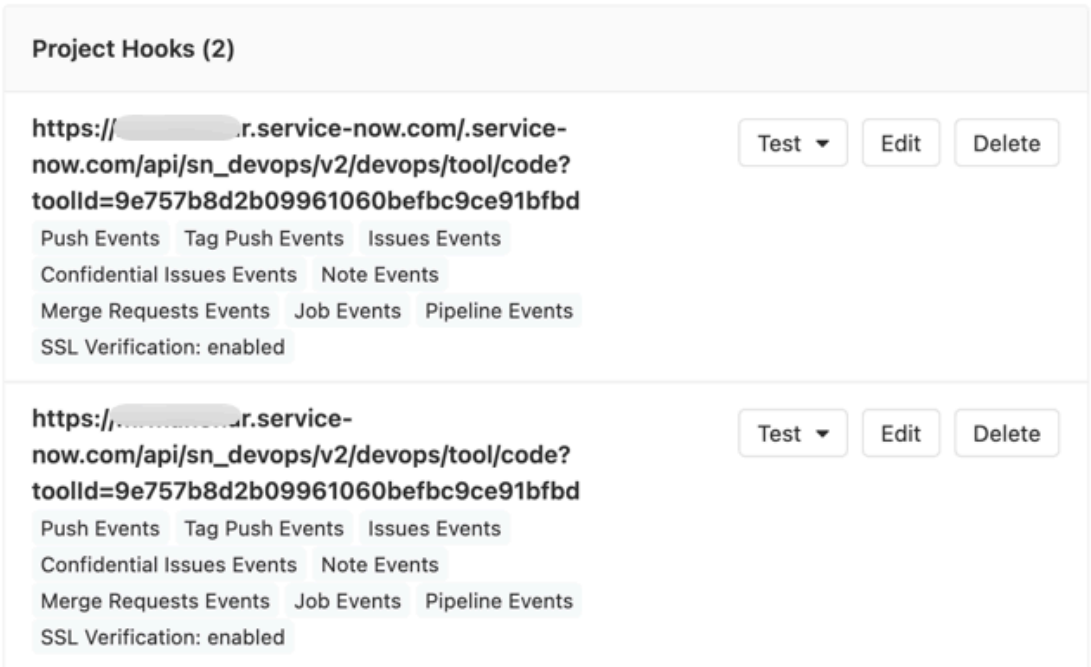
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

◦ Für die Planung: Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für **Ereignisse für Probleme** und **Ereignisse für vertrauliche Probleme**.



9. Wählen Sie **Webhook hinzufügen**.

GitLab Webhooks für die Integration DevOps Change-Geschwindigkeit von :



Change-Beschleunigung in GitLab

Change-Beschleunigung wird in DevOps Change-Geschwindigkeit für GitLab -Aufträge unterstützt.

Die Change-Beschleunigung kann auf folgende Weise aktiviert werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden von anwenderdefinierten ServiceNow-Aktionen für GitLab
- Mit manuellen Aufgaben

Testergebnisse aus GitLab -Pipelines werden veröffentlicht

Die Integration des JUnit-Testtyps wird unterstützt für GitLab. GitLab Einheitentestberichte unterstützen nur Testberichte im JUnit-Berichtsformat. Sie können verschiedene Testtypen in JUnit konvertieren und beibehalten. Ausführliche Informationen finden Sie unter Einheitentestberichte und Beispiele für Einheitentestberichte .

Mit der Test-Tool-Integration können Sie Testergebnisse in DevOps für GitLab Einheiten-, Funktions- und Leistungstests anzeigen.

GitLab Pipelines mit parallelen Aufgaben

Das Docker-ImageGitLab unterstützt die Change-Erstellung in Pipelines GitLab vom Typ [], die parallele Aufträge enthalten.

Hinweis: Wenn Ihre Pipeline GitLab parallele Aufgaben hat, ist es besser, das Docker-Image GitLab zu verwenden, als *when:manual*. Ausführliche Informationen zum Docker-Image GitLab finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

Beispiel für eine YAML-Pipeline, die parallele Aufträge demonstriert:

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your
 current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the
 pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Deploy App in Test:
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

Change-Beschleunigung für manuelle Aufgaben

Aktivieren Sie die Change-Nachverfolgung für die Pipeline auf der Seite des Tooldatensatzes in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Der Auftrag GitLab unter Change-Steuerung muss diese Anweisungen aufweisen, damit die Pipeline-Ausführung über die Change-Anforderung fortgesetzt oder abgebrochen werden kann:

- *when:* `manuell`
- *allow_failure:* `Falsch`

Zum Beispiel:

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Bei *when:manual* -basierten Changes müssen alle vorherigen Phasen erfolgreich abgeschlossen werden, damit eine Change-Anforderung in einer bestimmten Phase erstellt wird. Wenn eine der vorherigen Phasen nicht aufgerufen wird oder nicht erfolgreich ist, wird in ServiceNowkeine Change-Anforderung erstellt, auch wenn keine Abhängigkeit der aktuellen Phase von ihrer unmittelbar vorherigen Phase besteht.

Parallele Phasen derGitLab -Pipeline werden mit dem Docker-Image GitLab unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter GitLab Pipelines mit parallelen Aufgaben und Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines GitLab -Auftrags finden Sie in der Referenz zur Konfiguration der CI-/CD-Pipeline .

Zusätzliche Überlegungen:

- Wenn *allow_failure* auf `true`festgelegt ist, wird die Pipeline fortgesetzt, auch wenn der Change abgelehnt wird.
- Ein Benutzer mit den entsprechenden Rollenzugriffen in GitLab kann eine Pipeline unabhängig vom Status einer Change-Anforderung entsperren und fortsetzen.

GitLab Beschleunigungsverhalten ändern

Manuelle Ausführung	Change-Beschleunigung in Schritt	Change-Anforderung genehmigt	Ergebnis
Ja	Ja	N/V	Wenn die manuelle Aufgabe unter Change-Steuerung steht, wird der Change automatisch erstellt.
		Ja	Die manuelle Aufgabe wird automatisch ausgeführt.
		Nein	Die manuelle Aufgabe wird automatisch abgelehnt/ fehlgeschlagen.
	Nein	N/V	Die manuelle Aufgabe wartet auf manuelles Eingreifen des Pipelinebesitzers über die Anwenderoberfläche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GitLab Beschleunigungsverhalten ändern (Fortsetzung)

Manuelle Ausführung	Change-Beschleunigung in Schritt	Change-Anforderung genehmigt	Ergebnis
			GitLab (Standardverhalten).
Nein	Ja	N/V	Die Change-Anforderung wurde nicht erstellt.

Hinweis: Parallele Aufgaben werden der Reihe nach basierend auf der Reihenfolge angezeigt, in der sich die Aufgaben in der Warteschlange zur Ausführung befinden.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Jenkins

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer -Instanz Jenkins her, um Pipelinedefinitionen zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen oder Abfragen zu konfigurieren, um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von Changes zu ermöglichen.

Übersicht über die Jenkins-Integration

DevOps Change-Geschwindigkeit unterstützt die Orchestration-Fähigkeit für das Tool Jenkins und verschiedene Arten von Pipelinetypen wie einzelne Pipeline-, Multibranch-Pipeline-, Ordner- und Freestyle-Projekttypen. Für Ordner werden standardmäßig drei Ebenen unterstützt. Durch die Integration Jenkins von mit DevOps Change-Geschwindigkeit können Sie die Daten aus Ihrer Jenkins -Pipeline für End-to-End-Nachverfolgbarkeit und Richtlinienerstellung für Change-Automatisierung abrufen.

Erste Schritte

Onboarding von Jenkins in DevOps Change-Geschwindigkeit

Verbinden Sie Ihre Instanz Jenkins mit DevOps Change-Geschwindigkeit, um Daten wie Artefakte, Testergebnisse, Scan-Ergebnisse usw. aus Ihren Jenkins -Pipelines abzurufen. Für eine intuitive Experience empfehlen wir das Onboarding mit dem -Arbeitsbereich Onboarding von Jenkins auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich.

Sie können mit einer oder beiden der folgenden Authentifizierungsmethoden eine Verbindung herstellen:

- Standardauthentifizierung mit den Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers DevOps.

  Weitere Informationen zu den Anmeldeinformationen des Integrationsbenutzers finden Sie unter Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit.

- Geheimes Token, das während der Toolverbindung generiert wird.

Richten Sie das Jenkins-Plugin zum Senden von Echtzeitdaten ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Jenkins automatisch, um Echtzeitbenachrichtigungen für Ihre Pipeline-Ausführungen an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden. Echtzeitbenachrichtigungen sind ideal, um aktuelle Informationen zu erhalten, insbesondere für die Automatisierung von Change-Anforderungen. Weitere Informationen zum Einrichten des Plugins finden Sie unter Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins.

Hinweis:

- Wenn Sie DevOps Configverwenden, wird empfohlen, die Standardauthentifizierung für Jenkins zu verwenden.
- Sie müssen sicherstellen, dass die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung und das geheime Token gültig sind.

Hinweis: Jenkins unterstützt auch Testfunktionen mit J-Einheit. Mit der Test-Tool-Integration können Sie Testergebnisse in DevOps für Jenkins Einheiten-, Funktions- und Leistungstests anzeigen.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Jenkinsvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von Jenkins auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie mithilfe des Playbooks „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Jenkins her, um -Pipelines zu erkennen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Installieren und aktivieren Sie das **ServiceNow DevOps** -Plugin für Jenkins. Wenn Sie es bereits installiert haben, aktualisieren Sie auf die neueste Version. Anweisungen dazu finden Sie unter Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um Playbook für das Onboarding von Jenkinszu öffnen.
   Sie können ein Tool aus einer Anwendung verbinden, wenn Sie auch wissen, welche spezifischen Pipelines unter dieser Anwendung zugeordnet und nachverfolgt werden sollen, um das Setup zu optimieren. Auf diese Weise können Sie auch Daten aus Jenkins einfach zuordnen und importieren.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Jenkins als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie Jenkins in der Kategorie **Orchestration** aus.

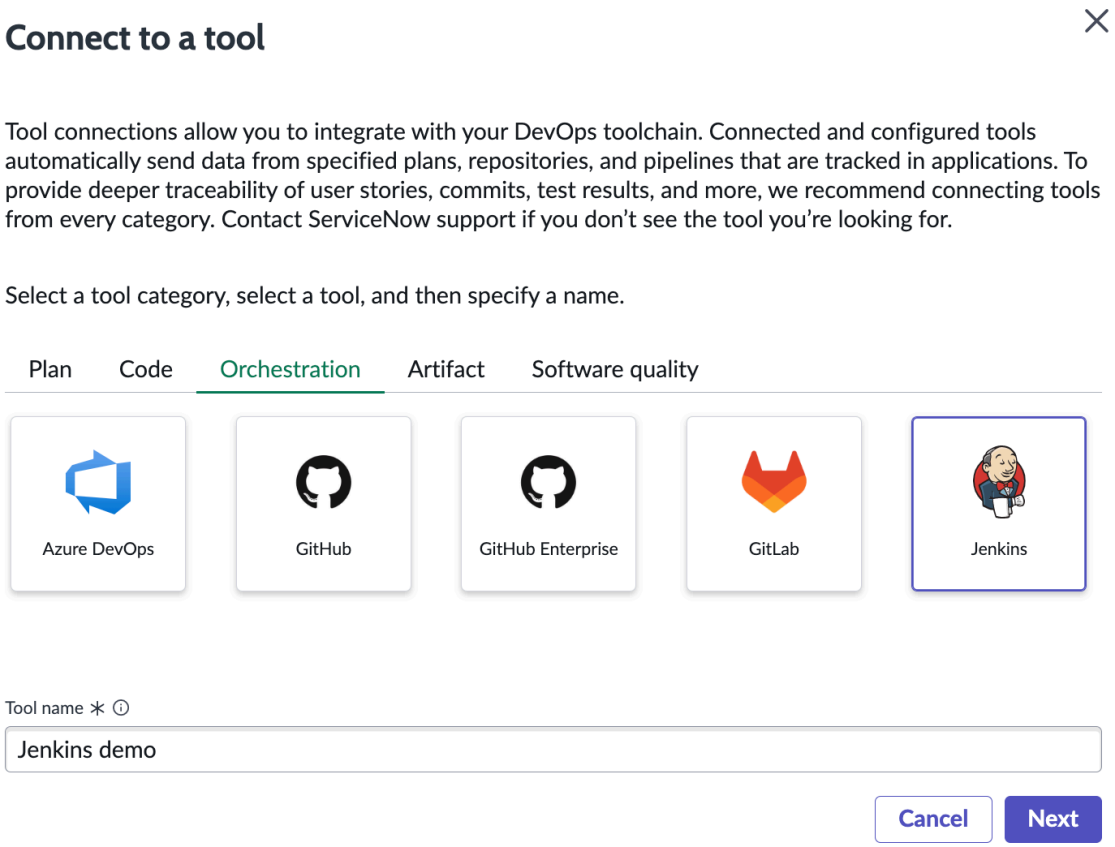
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Jenkins als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie Jenkins in der Kategorie **Orchestration** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Jenkins als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie die Kategorie **Orchestration (Orchestrierung)**. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden **die Option Jenkins-** aus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pipelines erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. In der Playbook-Aktivität **für Details der Jenkins-Instanz** :

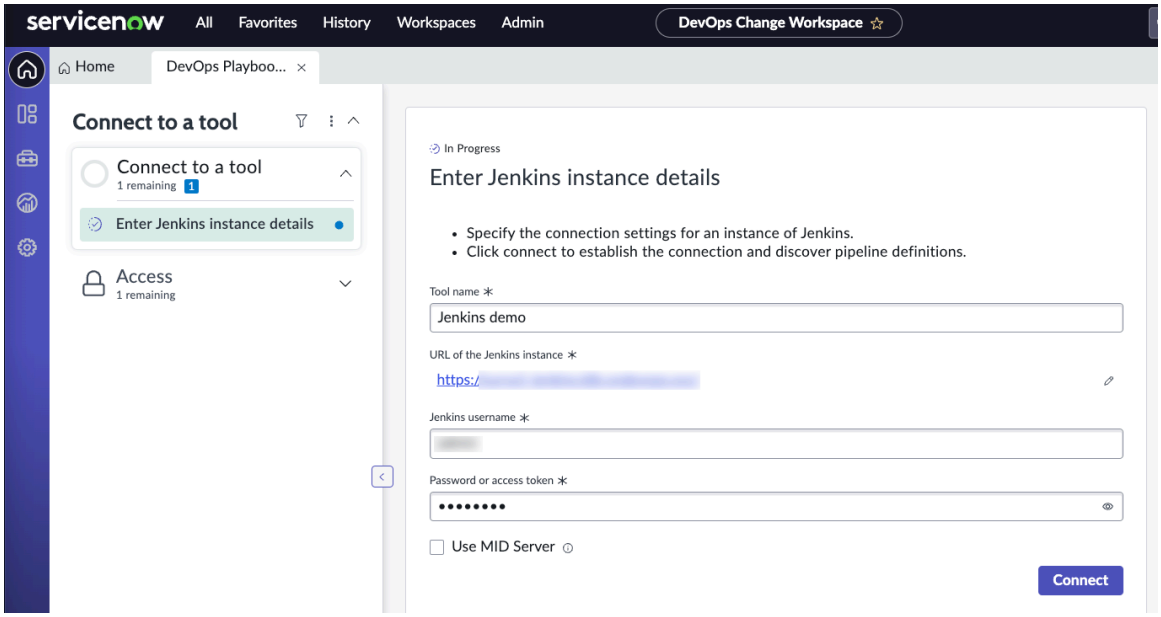
a. Geben Sie die URL Ihrer Instanz Jenkins ein.

b. Geben Sie die Anmeldeinformationen (Passwort oder Zugriffstoken oder API-Token) der Instanz Jenkins ein.
Informationen zum Generieren des API-Tokens finden Sie unter Stellen Sie mithilfe der API-Token-Authentifizierung eine Verbindung zu Jenkins her.

c. Wenn Ihre Instanz Jenkins an einen MID-Server angehängt ist, wählen Sie die Option „MID-Server", und geben Sie die zugehörigen Details ein.
Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

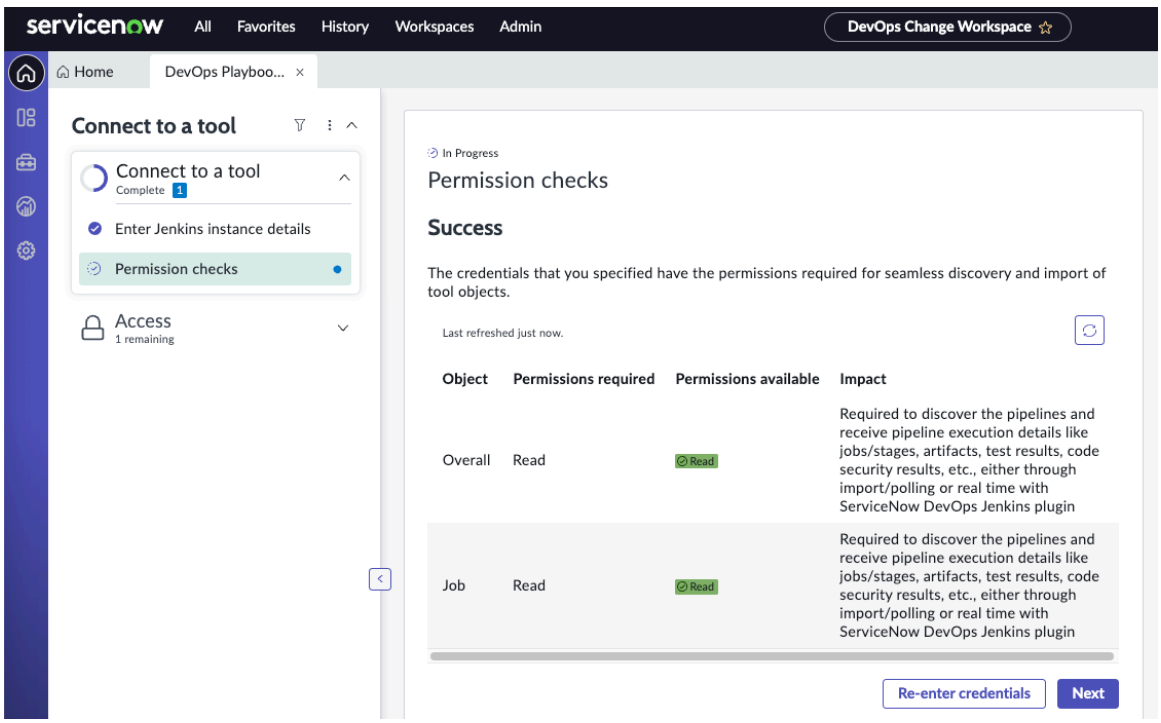
4. Wählen Sie **Verbinden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
   Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen für Jenkins in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

   Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.



6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

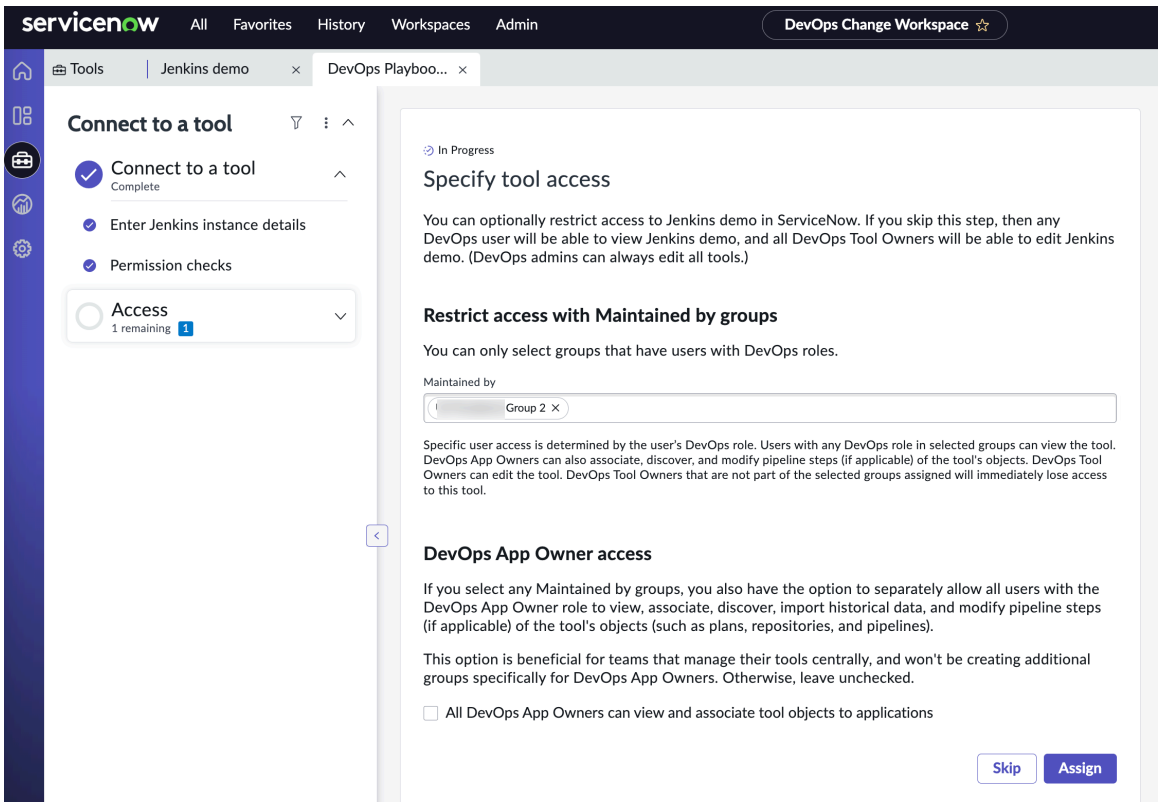
- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

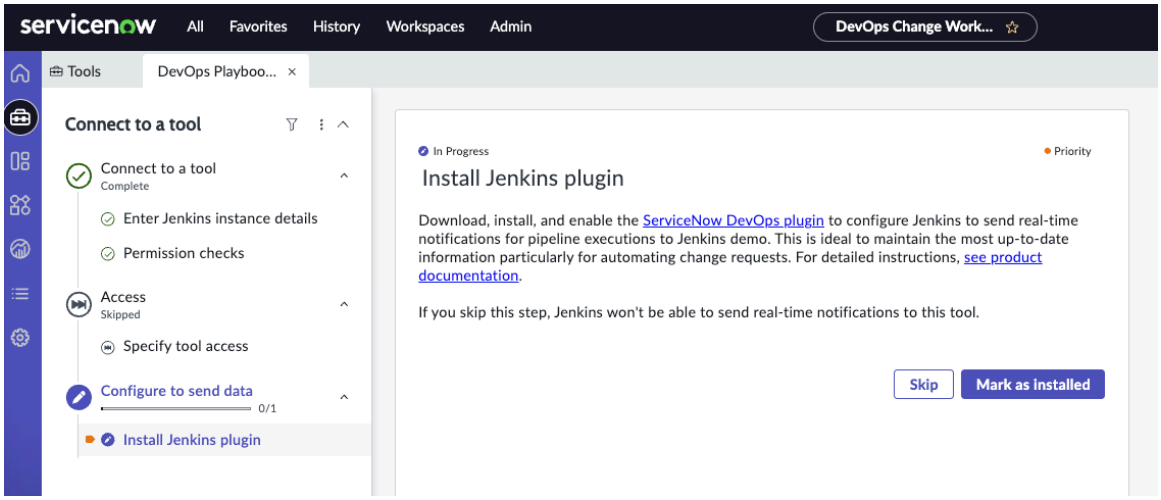
c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



8. Installieren Sie das Plugin ServiceNow DevOps für Jenkins.

Weitere Informationen zur Erweiterung finden Sie unter Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins.

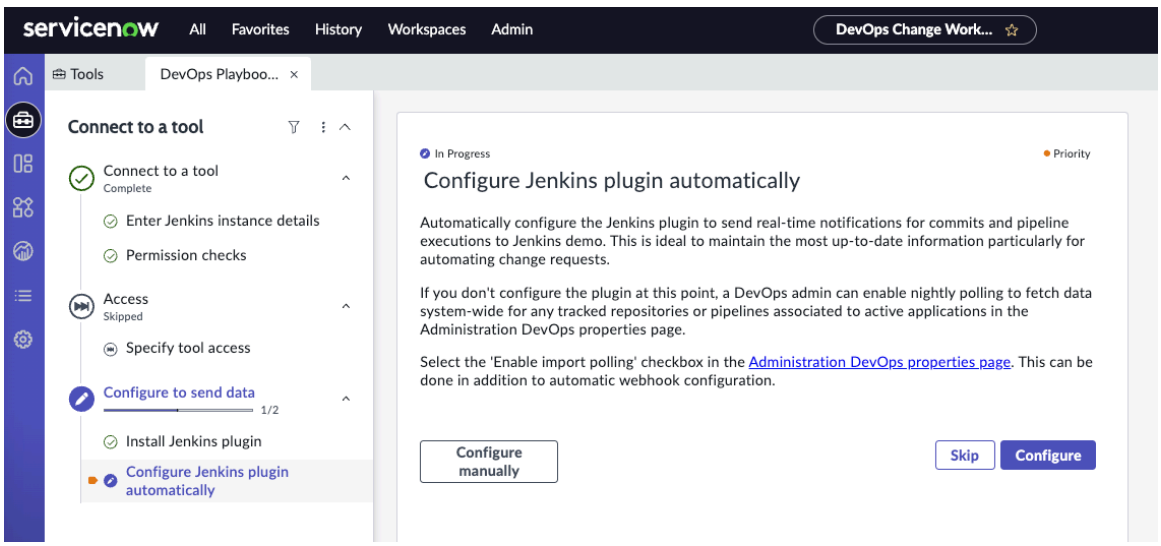
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie **Konfigurieren** aus, um **die ServiceNow DevOps-Konfiguration** in Ihrer Instanz Jenkins automatisch einzurichten.

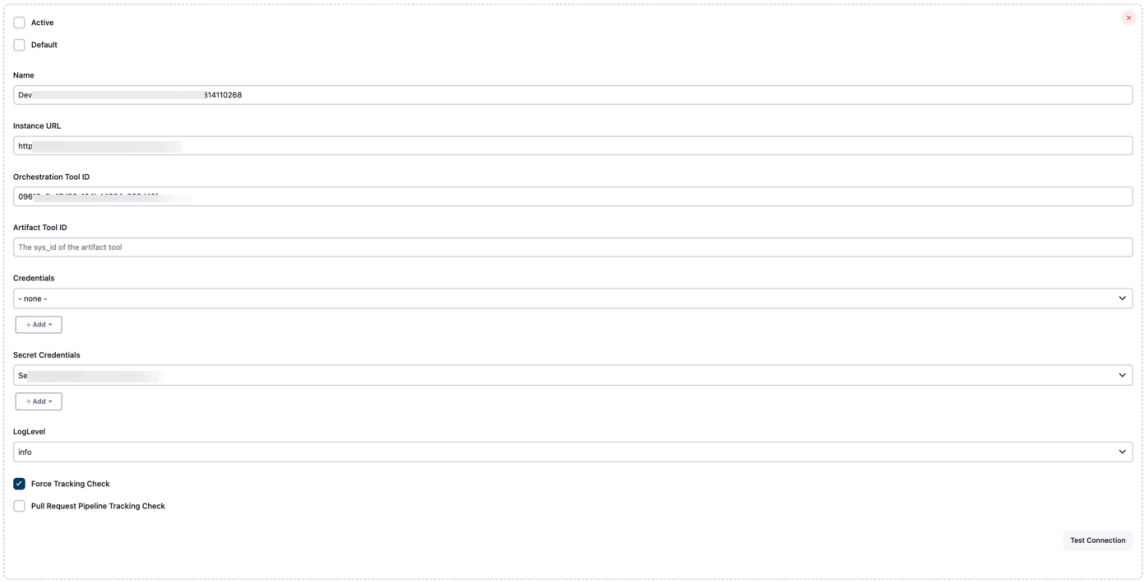
Wichtig:

- Sie müssen zuerst das **ServiceNow DevOps-** Plugin für Jenkinsinstallieren und aktivieren. Wenn Sie es bereits installiert haben, aktualisieren Sie auf die neueste Version. Anweisungen dazu finden Sie unter Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins.
- Zur automatischen Konfiguration von Webhooks ist der Administratorzugriff Jenkins erforderlich.
- Wenn Sie dieses Tool automatisch konfigurieren möchten, wird das vorhandene Setup für **die ServiceNow DevOps-Konfiguration** in Jenkins überschrieben.
- Sie können insgesamt zehn ServiceNow-Konfigurationen hinzufügen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtet die ServiceNow DevOps-Konfiguration automatisch in ein Jenkins



Informationen zur manuellen Konfiguration von Webhooks in Jenkins finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks für Jenkins manuell.

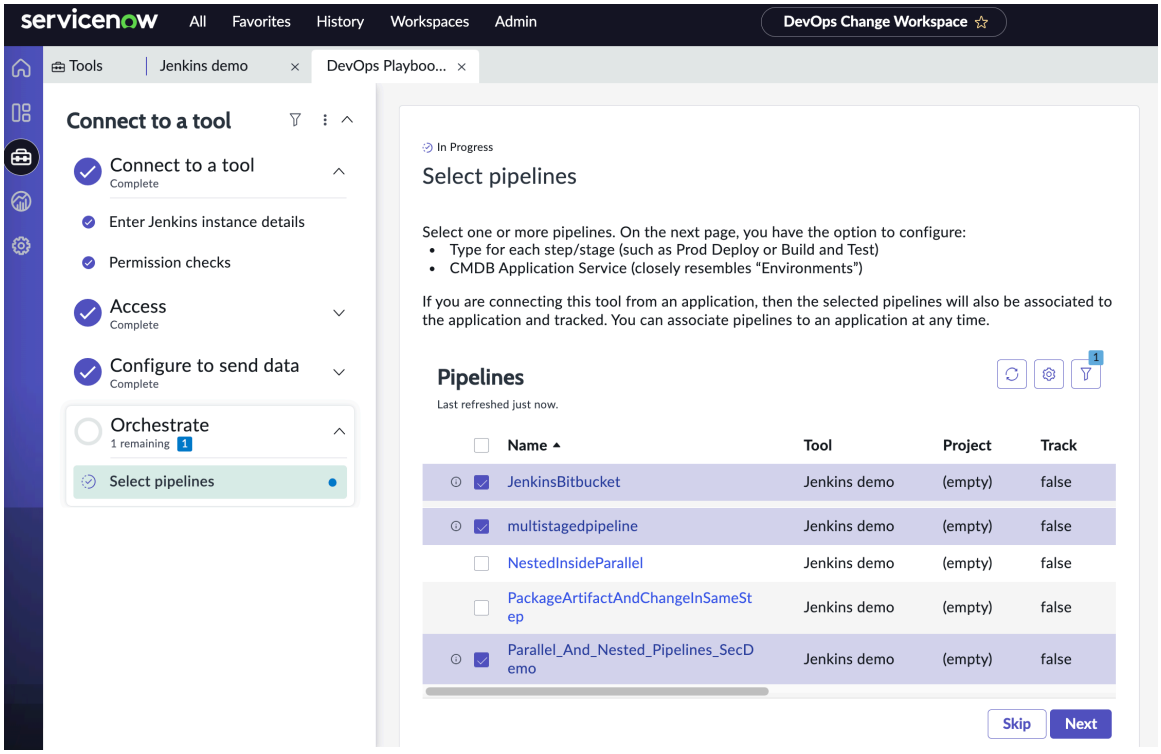
Sie können auch die nächtliche Abfrage aktivieren, um Daten für nachverfolgte Pipelines abzurufen, indem Sie im Modul **Administration** die Eigenschaftsoption **Abfrage aktivieren** auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden in Ihrer -Instanz verfügbare Pipelines erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

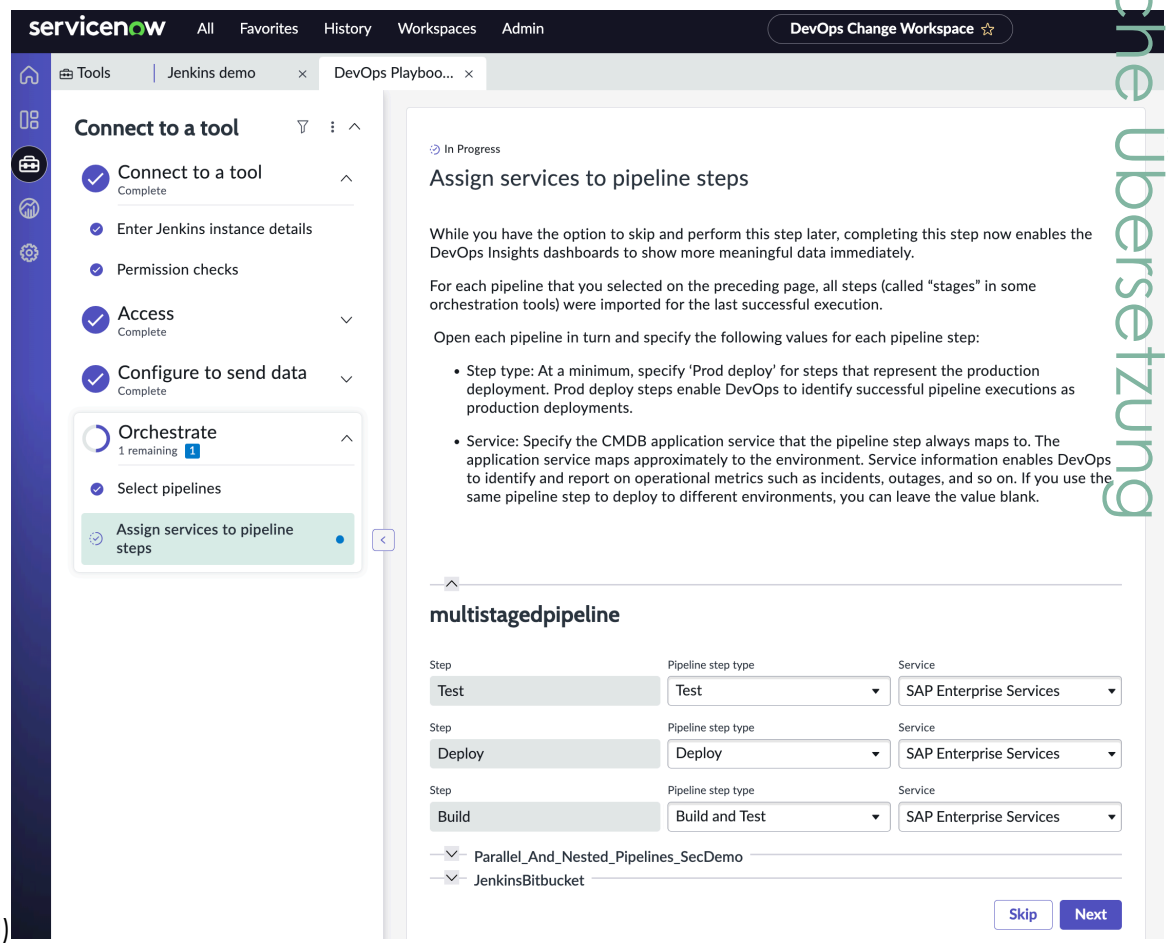
10. Wählen Sie in der Playbook-Aktivität „Pipelines **auswählen**“ die Pipelines aus, die Sie nachverfolgen möchten.
Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wahlweise: Geben Sie in der Aktivität Pipeline-Schritte Services zuweisen für jeden Pipeline-Schritt **den Schritttyp** und **den Service an**.

(Optional)

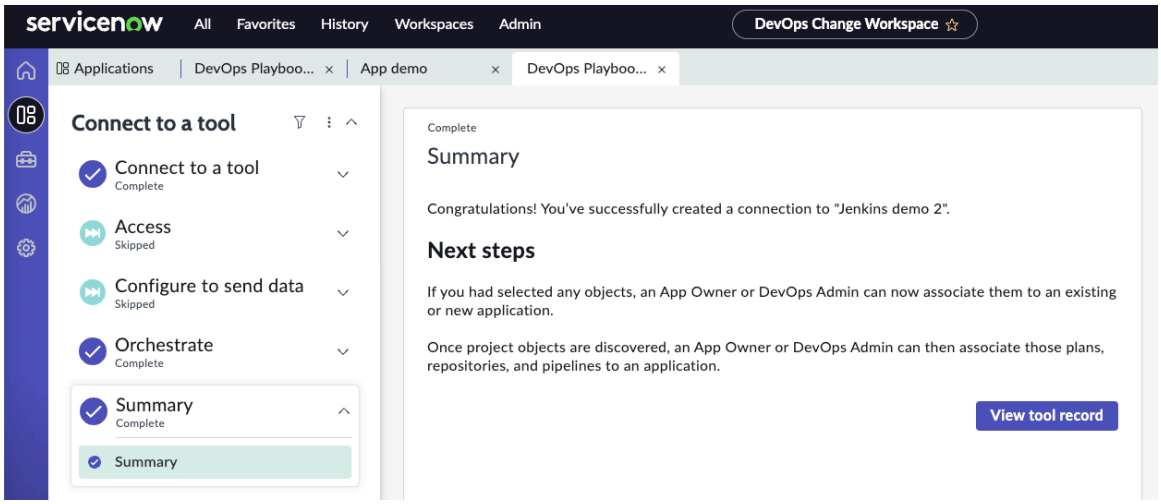


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie diesen Schritt im Rahmen des Tool-Onboardings abschließen, können die Dashboards DevOps-Einblicke sofort aussagekräftigere Daten anzeigen.

12. Wenn Sie Pipeline-Daten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.
13. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung " die Option Tooldatensatz anzeigen**aus, um die Details des verbundenen Tools Jenkins zu überprüfen.



Hinweis: Wenn sich Ihre -Tool-Anmeldeinformationen geändert haben, müssen Sie die Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz ServiceNow aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Jenkins erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von Jenkins auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Jenkins -Instanz mit ServiceNow Servicekatalog, um Daten wie Artefakte, Testergebnisse, Scan-Ergebnisse usw. abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Jenkins -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Jenkins aus.
Tool-URL	URL für Ihre Instanz Jenkins.
Toolanwendername	Anwendername für Ihre Instanz Jenkins.
Toolpasswort/Zugriffstoken	Greifen Sie auf die Anmeldeinformationen für Ihre Instanz Jenkins zu.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Jenkinserforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Jenkins für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Geben Sie im Formular „DevOps-App-Onboarding“ die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Geben Sie den Namen des verbundenen Jenkins-Tools ein.
Pipelines	Wählen Sie die Pipelines aus, für die Sie Webhooks konfigurieren und Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Onboarding-Repositorys	Leer lassen.
Onboarding-Pläne	Leer lassen.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Pipeline-Objekte mit dem App-Datensatz verknüpft, wodurch eine Echtzeitverfolgung ermöglicht wird. Verlaufsdaten werden auch für die ausgewählten Pipelines importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Pipelines automatisch aktiviert.

Onboarding Jenkins von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Verbinden Sie Ihre Instanz Jenkins, um Ihre Pipelines zu erkennen und nachzuverfolgen, und importieren Sie Ihre Orchestration-Aufgaben für End-to-End-Nachverfolgbarkeit und Change-Automatisierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Installieren und aktivieren Sie das **ServiceNow DevOps** -Plugin für Jenkins. Wenn Sie es bereits installiert haben, aktualisieren Sie auf die neueste Version. Anweisungen dazu finden Sie unter Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionen:

- **Stellen Sie eine Verbindung** mit Jenkins her, und rufen Sie die Webhook-URL ab, wenn Sie einen DevOps -Tooldatensatz übermitteln.
- **Erkennen Sie** Orchestration-Aufgaben und -Pipelines.
- **Importieren Sie** Datensätze für Aufgabenausführungen und Schrittausführungen.

Hinweis: Sie können Ihre Verbindung mit Jenkins mithilfe von Jenkins API-Token authentifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie mithilfe der API-Token-Authentifizierung eine Verbindung zu Jenkins her.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Tooldatensatz in DevOps, um automatisch eine Verbindung zu Jenkins herzustellen und die Webhook-URL abzurufen.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)** und erstellen Sie einen Datensatz.

   b. Geben Sie einen **Toolnamen** ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Toolintegration	Jenkins
Tool-URL	Jenkins Tool-URL Zum Beispiel: `https://jenkins.com`
Toolanwendername	Jenkins Anwendername
Toolpasswort/Zugriffstoken	Jenkins Passwort, Zugriffstoken oder das von Ihnen generierte API-Token.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Informationen zum Generieren des API-Tokens finden Sie unter Stellen Sie mithilfe der API-Token-Authentifizierung eine Verbindung zu Jenkins her.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Jenkinserforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Jenkins für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

c. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an MID-Serverangehängt ist.
Der Anwendungswert wird automatisch auf DevOps und der Fähigkeitswert wird auf REST festgelegt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Tool wurde erfolgreich verbunden.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

2. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

3. Klicken Sie **auf Erkennen**, um die vorhandenen Orchestration-Aufgaben (PhasenJenkins) und Pipelines zu erkennen.

Hinweis: Orchestration-Aufgaben und -Pipelines werden für Ordner erkannt, die auf der in der Eigenschaft *sn_devops.discover.folder.depth* angegebenen Ebene geschachtelt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mit DevOps installierte Eigenschaften.

Datensätze werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Öffnen Sie einen erkannten Datensatz aus der zugehörigen Liste „Orchestration Tasks“, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Import**, um Verlaufsdaten aus der Orchestration-Aufgabe zu importieren.
   Importierte Aufgabenausführungs-Datensätze und Schrittausführungs-Datensätze werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

Eine Jenkins -Pipeline in DevOpsmodellieren

Modellieren Sie eine Jenkins -Pipeline, indem Sie die Pipeline einer App zuordnen und DevOps -Pipeline-Schritte zu Jenkins -Phasen zuordnen.

Vorbereitungen

Das Plugin Jenkins für ServiceNow DevOps wird bereitgestellt, um die Change-Beschleunigung zu aktivieren, damit Ihr Orchestration-Tool mit ServiceNow DevOps kommunizieren und bestimmte Aspekte der Pipeline-Ausführungen steuern kann.

Installieren Sie das Plugin aus dem Jenkins-Marketplace. Navigieren Sie in Ihrer Jenkins-Instanz zu **„Jenkins verwalten > Systemkonfiguration > Plugins“**. Suchen Sie nach **dem ServiceNow DevOps-Plugin**, wählen Sie es aus, und wählen Sie dann **Installieren**aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sowohl geskriptete Pipelines (Jenkinsfile) als auch Freestyle-Aufträge werden unterstützt.

Für Jenkinsfile-Pipelines werden Pipelineschritte automatisch und nicht manuell erstellt, zugeordnet und Orchestration-Aufgaben zugeordnet.

Prozedur

1. Ordnen Sie Ihre Pipeline einer App in DevOpszu.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **Apps** und öffnen Sie den Anwendungsdatensatz, der der Pipeline zugeordnet werden soll.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Pipelines **auf Bearbeiten...**, um eine Pipeline auszuwählen, die der App zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu,** um die Pipeline zu erstellen.
   Füllen Sie für eine neue Pipeline das Feld **Orchestration-Pipeline** mit dem vollständigen Projektnamen aus, wie in Jenkins angegeben.

   > **Hinweis:** Beim Zuordnen einer Pipeline zu einer App werden die Pipelineschritte auch während des Imports abgerufen.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Öffnen Sie den Pipeline-Datensatz erneut, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nachverfolgen**, damit Ereignisse von der Pipeline empfangen werden.

   > **Hinweis:** Das Kontrollkästchen **Nachverfolgen** muss aktiviert sein, um die Pipeline mit DevOpszu integrieren.

3. Erstellen Sie DevOps -Schritte automatisch oder manuell, um sie jeder Pipeline-Phase Jenkins zuzuordnen, sodass eine Orchestration-Aufgabe erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Führen Sie für deklarative oder geskriptete Pipelines die Pipeline Jenkins aus, um Pipelineschritte in DevOpsautomatisch zu erstellen und zuzuordnen.

  Pipeline-Schritte werden automatisch erstellt, zugeordnet und zugeordnet, wenn DevOps während der Ausführung Schrittbenachrichtigungen von Ihrer Jenkins-Pipeline erhält.

- Erstellen Sie für Freestyle-Aufträge jeden Pipeline-Schritt manuell, und ordnen Sie ihn einem Jenkins -Pipeline-Auftrag zu.

  Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Schritte“ auf **Neu**, um für jede Pipelinestufe Jenkins einen Schritt DevOps zu erstellen (Feld**Orchestration-Phase**).

  Hinweis: Beim Feldwert **Orchestration-Phase** jedes Schritts wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und er muss mit dem ursprünglichen Namen der entsprechenden Pipelinestufe Jenkins übereinstimmen.

Name	Name des Pipeline-Schritts.
Pipeline	Pipeline, in der der Schritt konfiguriert ist.
Typ	Pipeline-Schritttyp. ▪ Build und Test ▪ Test ▪ Bereitstellen ▪ Bereitstellung und Test ▪ Manuell ▪ Prod-Bereitstellung
Auftrag	Reihenfolge, in der die Schritte ausgeführt werden. **Hinweis:** Die Schrittreihenfolge bestimmt die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI. Die Reihenfolge der Karten in der Pipeline-UI richtet sich nach Aufgabenausführung.
Orchestration-Phase	Jenkins Name der Pipelinephase (Groß-/ Kleinschreibung beachten). **Hinweis:** Für die Schrittzuordnung zu den Pipelinephasen Jenkins muss das Feld **Orchestration-Phase** konfiguriert sein.
Business-Service	Konfigurationsservice, der für den Schritt gilt.

Sobald die Orchestration-Aufgaben erstellt wurden, ordnen Sie jede Orchestration-Aufgabe in der zugehörigen Liste „Orchestration Tasks“ einem Pipelineschritt DevOps zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wahlweise: Aktivieren Sie die Change-Steuerung automatisch oder manuell basierend auf dem Typ der Pipeline.
   - Wenn Sie bei deklarativen oder geskripteten Pipelines das Skript snDevOpsChange in der Pipeline verwendet haben, führen Sie die Pipeline Jenkins aus, um die Change-Steuerung automatisch zu aktivieren. Sie können die Change-Steuerung auch manuell aktivieren, indem Sie die für Freestyle-Aufträge angegebenen Schritte ausführen.
   - Aktivieren Sie bei Freestyle-Aufträgen in einem Schritt das Kontrollkästchen **Change-Steuerung**, um die Change-Beschleunigung und die entsprechenden Konfigurationsfelder zu aktivieren.

     Hinweis: Zur Beschleunigung von Changes muss ServiceNow Change Management installiert sein.

Änderungsbeleg	(Optional) Wählen Sie diese Option aus, um den Change-Beleg für den Schritt zu aktivieren, damit die Pipeline nicht angehalten wird, wenn eine Change-Anforderung erstellt wird. Alle Pipeline-Daten sind im Change enthalten, es ist jedoch keine Genehmigung erforderlich, damit die Pipeline fortfahren kann.
Genehmigungsgruppe ändern	(Optional) Genehmigungsgruppe für die Change-Anforderung. Die Change-Genehmigungsgruppe wird zur **Zuweisungsgruppe** im Change Request DevOps. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die ausgewählte Gruppe Mitglieder und einen Gruppenmanager hat, damit das Feld „Genehmiger“ nicht leer ist.
Änderungstyp	Ändern Sie den Anforderungstyp in „Erstellen“. ▪ Normal (Standard) ▪ Standard ▪ Notfall
Change-Modell	Change-Modell für die Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Modelle.
(Optional) Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Normal oder Notfall ist.	(Optional) Liste der Vorlagen, die zum automatischen Ausfüllen von Feldern für normale oder Notfall-Change-Anforderungen verwendet werden.

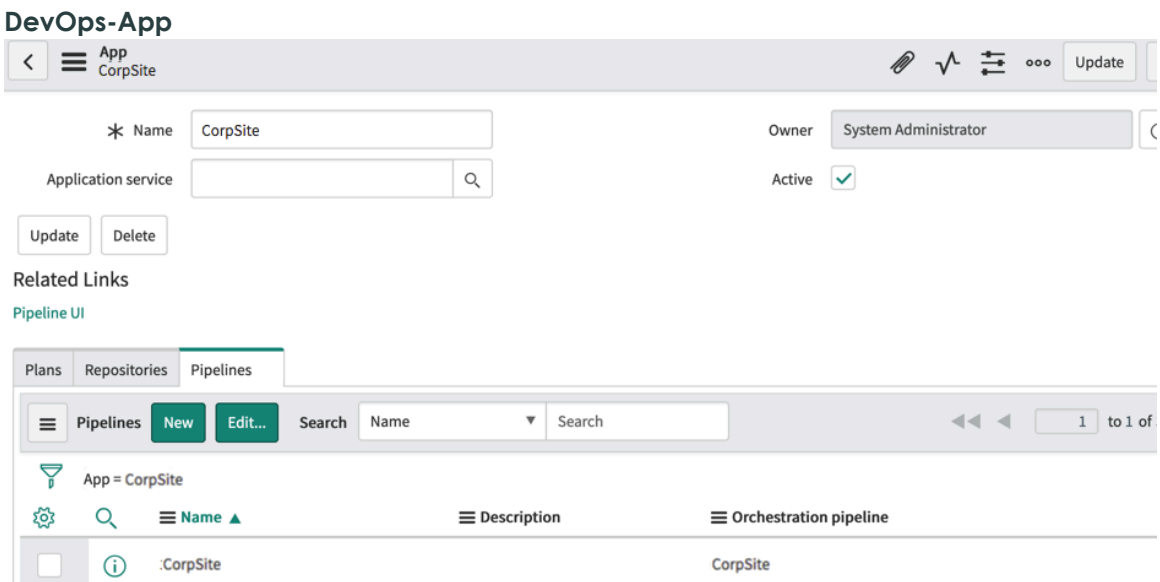
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Wählen Sie eine Vorlage aus, oder erstellen Sie eine neue.
(Optional) Standard-Change-Vorlage **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der Change-Typ** Standard ist.	Liste der Standard-Change-Vorlagen zur Verwendung für Standard-Change-Anforderungen. **Hinweis:** Dieses Feld ist für den Change-Typ „Standard“ erforderlich.
Gesteuerte Verzweigungen ändern	(Optional) (Nur mehrere Verzweigungen) Kommagetrennte Liste der Verzweigungen unter Change-Steuerung. Platzhalter werden unterstützt.

5. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Orchestration-Tools** und kopieren Sie im Tooldatensatz Jenkins den Feldwert DevOps **Webhook-URL**.
   Die Webhook-URL enthält den Speicherort DevOps für Jenkins zum Senden von Nachrichten, einschließlich der sys_id für das Tool:

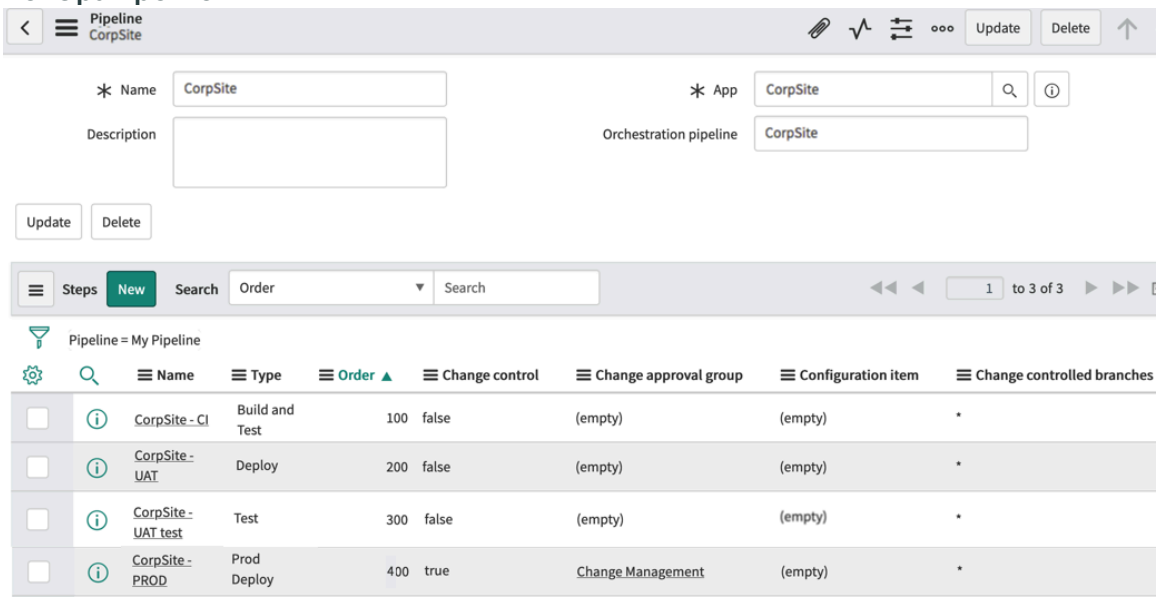
   ```
   https://<devops.integration.user> :<password> @<your-instance> .service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{sys_id des Datensatzes}
   ```

Example:

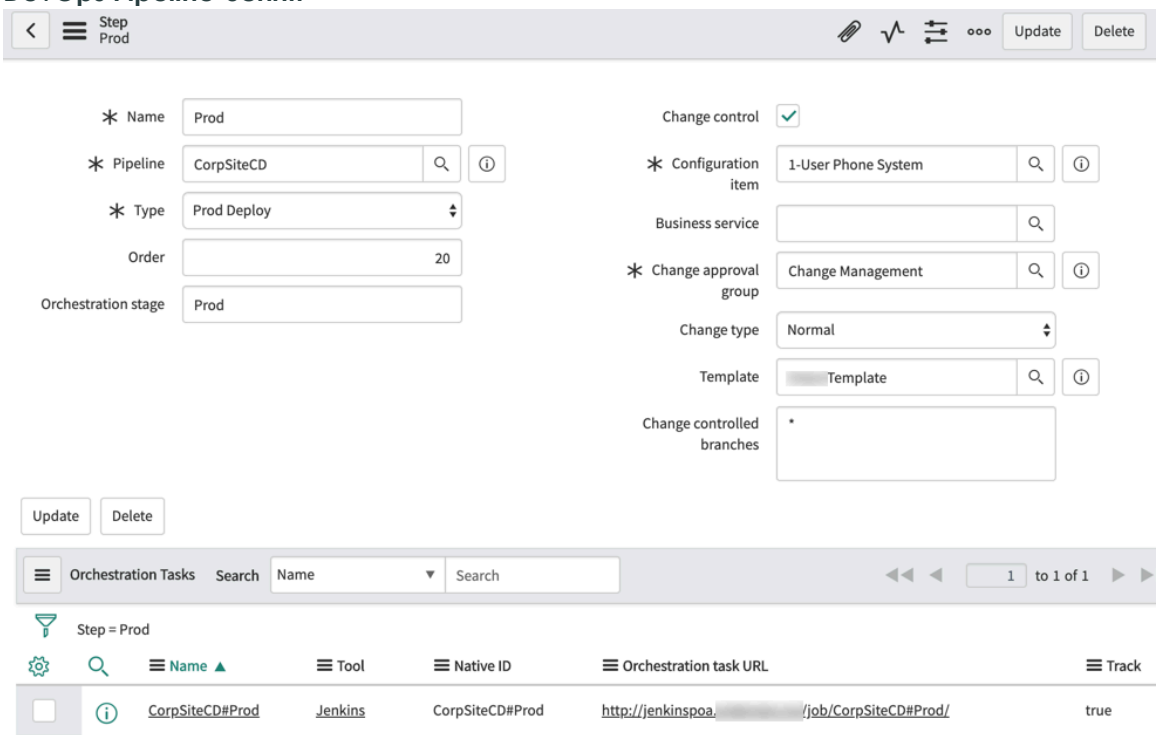


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Pipeline



DevOps Pipeline-Schritt



Zusätzliche Informationen: Jenkins

Zusätzliche Informationen zu Jenkins.

Konfigurieren Sie das Plugin Jenkins

Konfigurieren Sie Jenkins, um Echtzeitbenachrichtigungen für Ihre Pipeline-Ausführungen an DevOps Change-Geschwindigkeitzu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jenkins-Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Installieren Sie das **ServiceNow DevOps-** Plugin aus dem Jenkins-Marketplace, indem Sie in Ihrer Jenkins-Instanz zu **Jenkins verwalten > Systemkonfiguration > Plugins** navigieren.
2. Suchen Sie nach **dem ServiceNow DevOps-Plugin**, wählen Sie es aus, und wählen Sie dann **Installieren**aus.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks für Jenkins manuell

Konfigurieren Sie Webhooks für Jenkins manuell

Konfigurieren Sie Webhooks in Jenkins, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit, Jenkins-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können insgesamt zehn ServiceNow DevOps-Konfigurationen hinzufügen. Beispielsweise können Sie Jenkins -Verbindungen für Ihre Entwicklungs-, Test-, Produktionsinstanzen usw. konfigurieren.

Wenn Sie ein Kunde sind, der ein Upgrade durchführt, müssen Sie das neueste Jenkins-Plugin herunterladen und installieren, um mehrere ServiceNow -Konfigurationen zu aktivieren. Nach der Installation wird Ihre vorhandene Konfiguration beibehalten und zur Standardkonfiguration gemacht.

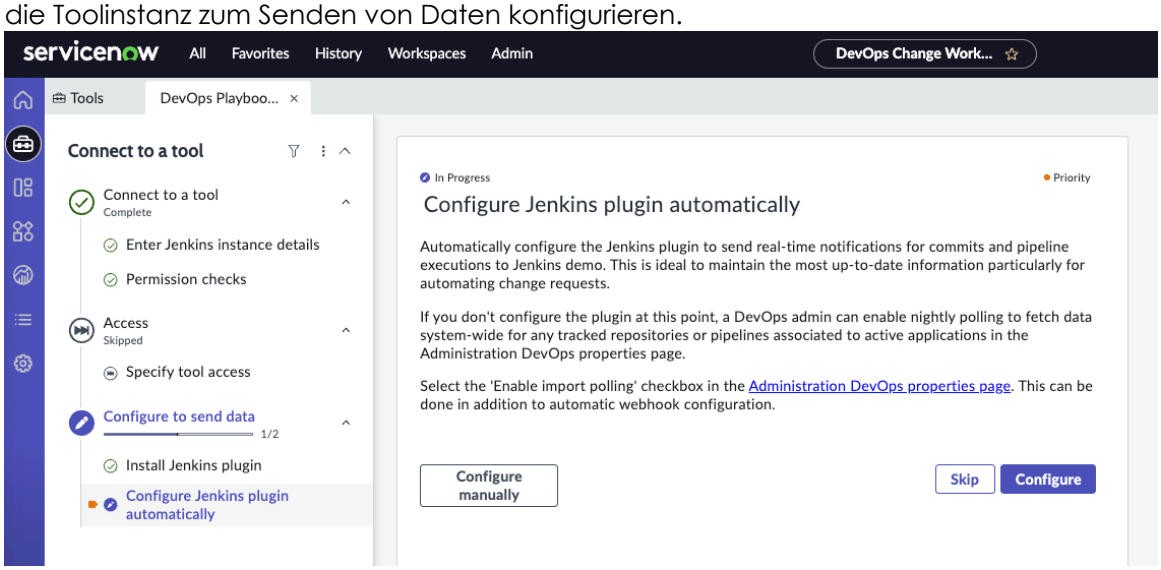
Im Abschnitt ServiceNow DevOps-Konfiguration in Jenkinsmüssen die Werte im Feld **Name** und die Kombination aus den Feldern **Instanz-URL** und **Orchestration-Tool-ID** eindeutig sein.

Wenn Sie ein Tool automatisch aus ServiceNowkonfigurieren, wird das vorhandene Setup für die DevOps-Konfiguration ServiceNow in Jenkinsüberschrieben.

Wenn DevOps Config installiert ist, können Sie Jenkins nur manuell konfigurieren.

Prozedur

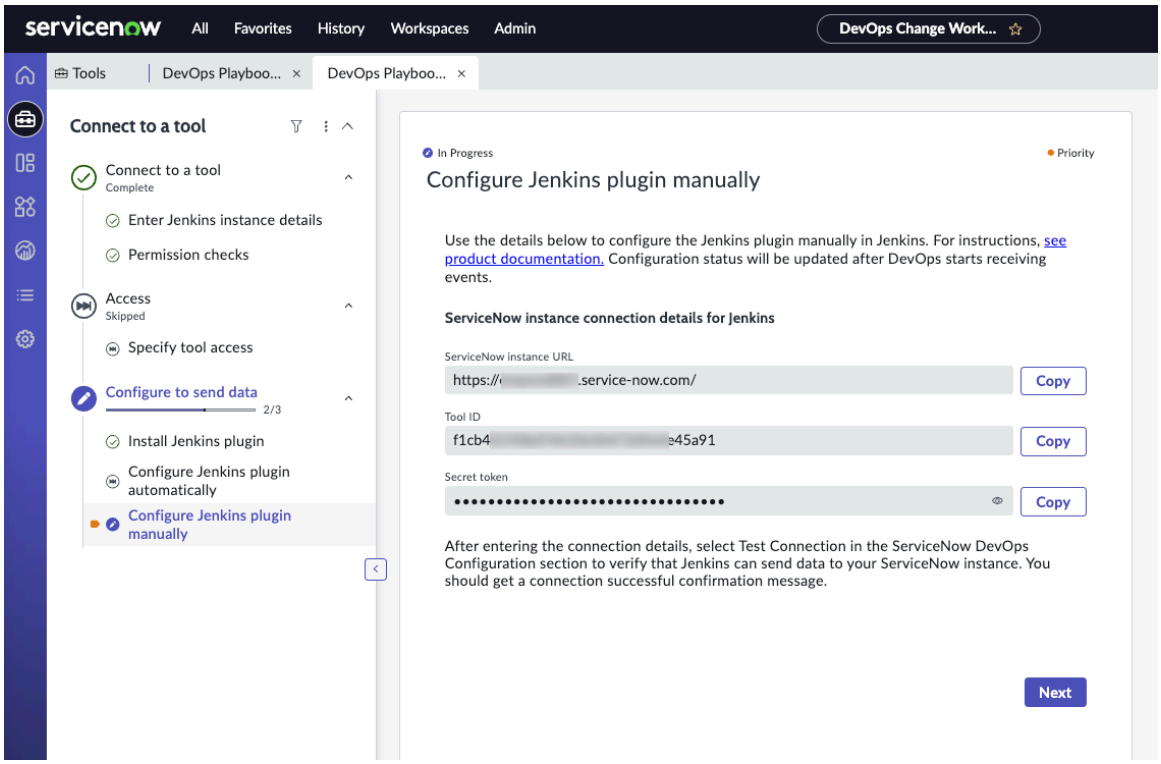
1. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren,** wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren.

   Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



3. Navigieren Sie in Jenkins zu **Verwalten Sie Jenkins** > **Systemkonfiguration** > **Verwalten Sie Plugins** > **Konfigurieren Sie das System**.
4. Wählen Sie im Abschnitt ServiceNow DevOps-Konfiguration die **Option Hinzufügen aus**.

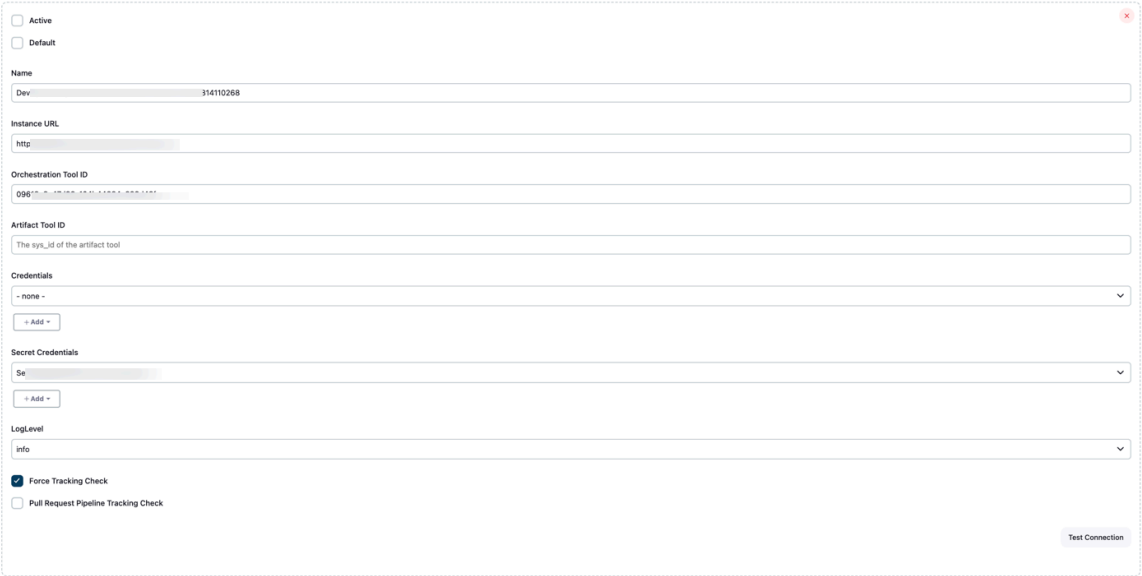
   Hinweis: Sie können mehrere Verbindungen hinzufügen, indem Sie für jede neue Konfiguration **Hinzufügen** wählen.

5. Konfigurieren Sie das Plugin, indem Sie die Felder ausfüllen.

   Wenn diese Option aktiviert ist, beginnt Jenkins, Ereignisse als eingehende Ereignisse an DevOps zu senden.

   Hinweis: Bei den Werten wird die Groß- und Kleinschreibung beachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Verbindung zu aktivieren. Standardmäßig ist diese Option ausgewählt, wenn Sie **Hinzufügen** für eine neue Verbindung auswählen. **Hinweis:** Alle Verbindungen, für die „Aktiv“ aktiviert ist, senden Webhook-Benachrichtigungen für Ihre Pipeline-Ausführung. Für den Change-Schritt wird jedoch nur die angegebene Verbindung berücksichtigt.
Standard	Wählen Sie diese Option aus, um die Verbindung als Standardverbindung festzulegen, wenn der Verbindungsname nicht in einem vorhandenen Schritt in einer Pipeline übergeben wird. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option nicht auswählen, wenn nur eine Verbindung verfügbar ist, führt dies zu einem Fehler.
Name	Eindeutiger Name der Verbindung. **Hinweis:** Der Namenswert wird automatisch generiert, wenn Sie eine Verbindung automatisch über ServiceNowkonfigurieren.
Instanz-URL	Geben Sie die URL Ihrer ServiceNow-Instanz ein, die Sie in Schritt 2 kopiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	haben. Beispiel: `https://.`<your-instance> .service-now.com .
ID des Orchestration-Tools	Die sys_id des Orchestration-Tools, das Sie in Schritt 2 kopiert haben. Alternativ können Sie diesen Wert aus der Webhook-URL (*toolid*– Wert) kopieren oder direkt mit dem Befehl `sys_id kopieren` im Datensatz des Orchestration-Tools abrufen. **Hinweis:** Die Kombination aus den Werten für Instanz-URL und Orchestration-Tool-ID muss für jede Verbindung eindeutig sein.
Artefakt-Tool-ID	Die sys_id des Artefakt-Tools.
Anmeldeinformationen	Wählen Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung aus, die Sie für die Verbindung mit Jenkinsverwenden möchten. **a.** Um Anmeldeinformationen hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Geben Sie im Feld **Anwendername** die Details Ihres DevOps-Integrationsanwenders ein. Standardmäßig lautet er „devops.integration.user“. **c.** Geben Sie im Feld **Passwort** das Passwort Ihres DevOps-Integrationsanwenders ein.
Geheime Anmeldeinformationen	Wählen Sie das geheime Token aus, das Sie in Schritt 2 kopiert haben. Alternativ können Sie die folgenden Schritte ausführen, um das geheime Token aus dem Tooldatensatz zu erhalten. **a.** Kopieren Sie das geheime Token für Ihr Tool Jenkins in DevOps Change. ▪ Arbeitsbereich: Navigieren Sie zum Tooldatensatz, wählen Sie **Konfigurieren**, und kopieren Sie das geheime Token. ▪ Klassische UI: Navigieren Sie zum Tooldatensatz, und wählen Sie **Token kopieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	b. Um Token hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**. **c.** Wählen Sie in der Liste **Artdie Option Geheimer Text**aus. **d.** Geben Sie im Feld **Geheimnis** das geheime Token ein, das beim Erstellen der Jenkins -Tool-Verbindung in DevOpsgeneriert wurde. **e.** Geben Sie im Feld **ID** einen Namen für das Token ein.
Protokollebene	Die Ebene der Protokollnachrichten, die Sie in Jenkins Protokollen/ ServiceNow Protokoll-Recorder speichern möchten. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ Übernahme ◦ aus ◦ Schwer ◦ Warnung ◦ Info ◦ Konfiguration ◦ Prima ◦ feiner ◦ am besten ◦ alle Weitere Informationen zu Protokollebenen und Protokollaufzeichnungen finden Sie unter Jenkins Protokollebenen und Protokoll-Recorder
Prüfung zur Nachverfolgung erzwingen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um für jede Pipeline-Ausführung einen REST (POST)-API-Aufruf an Jenkins durchzuführen und zu bestimmen, ob die Pipeline nachverfolgt wird oder nicht. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Details in der Datei *snPipelineInfo.json* zu speichern und die Durchführung von API-Aufrufen für jede Pipeline-Ausführung zu beenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Pipeline nachverfolgt wird, erhalten alle aktiven Jenkins-Konfigurationen Job-Benachrichtigungen.
Nachverfolgungsprüfung für Pipeline der Abrufanforderung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Nachverfolgung für Pull-Anforderungs-Pipelines zu aktivieren. **Hinweis:** Wenn eine Pipeline nachverfolgt wird, erhalten alle aktiven Jenkins-Konfigurationen Job-Benachrichtigungen.

6. Wählen Sie **Verbindung testen**.
   Vergewissern Sie sich, dass die Meldung „Verbindung erfolgreich“ angezeigt wird.
   - Wenn Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung hinzugefügt haben, wird bei einer erfolgreichen Verbindung die folgende Meldung angezeigt: `Verbindung mit Anmeldeinformationen erfolgreich`.
   - Wenn Sie das geheime Token hinzugefügt haben, wird bei einer erfolgreichen Verbindung die folgende Meldung angezeigt: `Verbindung mit geheimen Anmeldeinformationen erfolgreich`.
7. Wählen Sie **Übernehmen**, um die Änderungen anzuwenden, und wählen Sie **Speichern**.

Stellen Sie mithilfe der API-Token-Authentifizierung eine Verbindung zu Jenkins her

Stellen Sie mithilfe der API-Token-Authentifizierung anstelle von Anwendername und Passwort eine Verbindung zu Jenkins her.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Jenkins: admin oder ein beliebiger Benutzer mit allgemeinen Lese- und Auftragsleserollen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere aktive API-Token gleichzeitig haben und die Verwendung Ihrer Token nachverfolgen. Sie können API-Token bei Bedarf auch widerrufen. Sie können auch das API-Token Jenkins für die Authentifizierung verwenden, wenn Sie die Jenkins-CLI verwenden.

Prozedur

Klicken Sie im Bannerframe Jenkins auf Ihren Anwendernamen, um das Anwendermenü zu öffnen.

a. Navigieren zu **Ihr Anwendername** > **Konfigurieren** > **API-Token**.

b. Klicken Sie auf **Neuen Token hinzufügen**.

c. Klicken Sie auf **Generieren**.

d. Kopieren Sie das generierte API-Token

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Generieren Sie die Token alle 6 Monate neu (abhängig von Ihrem Kontext). Jenkins zeigt einen Indikator zum Alter des Tokens an
- Verwenden Sie für jede Anwendung ein anderes Token, damit Sie das Token einzeln widerrufen können, wenn eine Anwendung gefährdet ist.
- Wenn Ihr Token abläuft, generieren Sie es erneut, und aktualisieren Sie es in der Instanz Now Platform .
- ServiceNow DevOps DevOps unterstützt die Verwendung von Legacy-API-Token nicht, da Jenkins die Verwendung von Legacy-API-Token nicht empfiehlt. Weitere Informationen finden Sie unter Jenkins Blog-Post .

Reduzieren Sie Aufrufe von Jenkins auf ServiceNow DevOps, um Pipeline-Informationen abzurufen

Aktivieren Sie das Feld Nachverfolgungsprüfung erzwingen im Konfigurationsformular Jenkins, um eine Pipeline-Nachverfolgungsdatei in Jenkinszu erstellen. ServiceNow DevOps sendet einen REST-Aufruf an Jenkins, um die Nachverfolgungsdatei zu aktualisieren, wenn das Feld „Nachverfolgung “ in einer Pipeline geändert wird.

Prüfung zur Nachverfolgung erzwingen

Der Konfigurationsabschnitt ServiceNow DevOps in Jenkins enthält das Kontrollkästchen **„Nachverfolgung erzwingen“,** um die Anzahl der Aufrufe zu reduzieren, die über Jenkins an DevOps getätigt werden, um Pipelineinformationen abzurufen, z. B. die nachverfolgten Pipelines. Basissystem-Flows:

- DevOps Jenkins Dateiaktualisierung: Flow nachverfolgen
- DevOps Jenkins Dateiaktualisierung: Test-Info-Flow

Funktionsweise

In früheren Versionen hat ein REST-Aufruf die Pipeline-Informationen für jeden ausgelösten Build Jenkins abgerufen. Wenn Sie mehrere Pipelines in Ihrer Umgebung Jenkins hatten und nur einige davon nachverfolgten, bedeutete dies, dass ein Anruf getätigt wurde, um die Nachverfolgungsinformationen für jede Pipeline abzurufen, auch wenn Sie einige davon nachverfolgten.

Wenn Sie zum ersten Mal einen Jenkins -Build oder eine Pipeline-Ausführung auslösen, führt Jenkins einen API-Aufruf für Pipeline-Informationen durch und erstellt die Datei *snPipelineInfo.json* im Verzeichnis „/{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName}. Bei jeder nachfolgenden Pipeline-Ausführung prüft Jenkins die verfügbaren Informationen in der Datei *snPipelineInfo.json*, bevor ein Aufruf der Pipeline-Informations-API durchgeführt wird.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **„Überprüfung mit Nachverfolgung** erzwingen“ deaktivieren, geschieht Folgendes:

- Der Flow DevOps Jenkins Dateiaktualisierung Nachverfolgung wird ausgelöst, wenn Sie das Feld **Nachverfolgung** im Pipeline-Formular aktualisieren. Die Informationen im Feld **„Nachverfolgung“** werden in der Datei *snPipelineInfo.json* aktualisiert.
- DevOps Jenkins Dateiaktualisierung: Der Flow „Testinformationen“ wird ausgelöst, wenn Sie die Testtypzuordnung für die Integration des Tools Jenkins aktualisieren und sicherstellen, dass die Testinformationen in der Datei *snPipelineInfo.json* aktualisiert werden.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **„Nachverfolgung erzwingen“** aktivieren, führt Jenkins API-Aufrufe für Pipelineinformationen an DevOps durch, auch wenn in der Datei *snPipelineInfo.json* Nachverfolgungs-/Testinformationen vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe einer deklarativen oder geskripteten Pipeline in DevOps

Wenn Sie eine Jenkins-Datei verwenden, werden Schritte automatisch und nicht manuell erstellt, zugeordnet und Orchestration-Aufgaben zugeordnet.

Jenkinsfile ist eine Textdatei, die die Definition einer Jenkins -Pipeline enthält und in die Quellcodeverwaltung eingecheckt ist.

Jede im Jenkinsfile konfigurierte Phase auf Stammebene wird als separate Orchestration-Aufgabe in DevOps erkannt, die einem einzelnen Schritt zugeordnet ist.

Hinweis: Das Feld **„Nachverfolgung“** für die Pipeline muss in DevOps auf **„Wahr“** festgelegt werden, um Auftragsbenachrichtigungen von Jenkinszu erhalten. Alle aktiven Jenkins-Konfigurationen erhalten Auftragsbenachrichtigungen, wenn dieses Feld auf **„Wahr“**festgelegt ist.

DevOps Jenkinsfile-Befehle

- *snDevOpsChange{ignoreErrors:{true/false},changeRequestDetails:{setCloseCode:{true/false},attributes:}}*

  wobei *„ignoreErrors* "die Einstellung angibt, um den Fehlschlag der Aufgabe zu verhindern, wenn ein Fehler auftritt (wahr/falsch)

  Wobei *changeRequestDetails*Abschlusscode- und Change-Anforderungsfelder aus der Pipeline angibt

  Aktiviert die Change-Steuerung für jede Phase auf Stammebene, die einem DevOps -Schritt zugeordnet ist.

- *snDevOpsArtifact*

  Registriert Artefakte beim Konfigurieren von Artefakte und Pakete.

- *snDevOpsPackage*

  Erstellt ein Paket für Artefakte, wenn Artefakte und Paketekonfiguriert wird.

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  Ruft die Nummer der Change-Anforderung in einer Jenkins-Pipeline basierend auf bestimmten Change-Details ab.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Aktualisiert die Details der Change-Anforderung, die einer Jenkins-Pipeline zugeordnet ist.

- *snDevOpsSecurityResult*

  Konfiguriert Sicherheitsscans in jeder Phase der Pipeline, und die Scan-Details werden aus der entsprechenden Phase für DevOps Change-Geschwindigkeit abgerufen.

Sie können die -Serverkonfiguration Jenkins in jedem dieser Schritte angeben, indem Sie das Attribut *ConfigurationName* in Ihrer -Pipeline übergeben. Wenn der Konfigurationsname in keinem Schritt angegeben wird, wird die Standardkonfiguration in diesem Schritt verwendet. Die Übergabe eines falschen Konfigurationsnamens führt zum Fehlschlagen des Schritts, es sei denn, die Option **ServiceNow DevOps-Fehler ignorieren** wird während der Konfiguration des Plugins Jenkins ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Phasenzuordnung wird nur für Phasen auf der Stammebene unterstützt, nicht für geschachtelte oder parallele Phasen.

Jenkins Ausschnittsgenerator für DevOps

Sie können das Dienstprogramm Snippet Generator Jenkins verwenden, um einen Vorlagencode für die Orchestration-Aufgaben für geskriptete Pipelines zu generieren. Mit dem Dienstprogramm zur Generierung von Codeausschnitten können Sie Vorlagen für die folgenden Orchestration-Aufgaben erstellen.

- SnDevOpsArtifact
- SnDevOpsChange
- SnDevOps-Paket
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOpsSecurityResult

Um einen Schrittausschnitt zu generieren, navigieren Sie aus einer konfigurierten Pipeline zur Pipeline-Syntax, wählen Sie den Schritt aus der Liste **Beispielschritt** aus, und aktualisieren Sie die Werte für verschiedene Variablen im Schritt. Wählen Sie die Option **Fehler ignorieren** aus, um zu verhindern, dass der Auftrag fehlschlägt, wenn ein Fehler auftritt. Wählen Sie **Pipeline-Skript generieren aus**, um ein Snippet zu erstellen. Sie können den Ausschnitt kopieren und in eine Pipeline einfügen.

Beispiel für ein Pipeline-Skript für die SnDevOpsChange-Aufgabe:

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails:
 '{ "attributes": { "short_description": "Test description", "priority":
 "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05
 08:00:00", "justification": "test justification", "description":
 "test description", "cab_required": true, "comments": "This update
 for work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work
 notes", "assignment_group": "a715cd759f2002002920bde8132e7018" },
 "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }', changeStepTimeOut:
 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

Unterstützung für parallele und untergeordnete Phasen

Wenn eine Phase (oder ein Satz paralleler Phasen) in einer Pipelinephase geschachtelt ist, gelten folgende Regeln:

- Jede Aktion aus der geschachtelten Phase wird als Teil der übergeordneten Phase auf Stammebene verarbeitet
- Es wird nur eine Change-Anforderung erstellt (auf der übergeordneten Stammebene), auch wenn mehrere Phasen, die unter der übergeordneten Phase auf Stammebene geschachtelt sind, einen Change auslösen
- Erstellte Orchestration-Aufgaben sind immer der übergeordneten Phase auf Stammebene zugeordnet (nicht der geschachtelten Phase).

Example: Unterphase

In diesem Beispiel für eine Unterphase werden, wenn eine Change-Anforderung aus der Unterphase (PROD bereitstellen) erstellt wird, die Details der übergeordneten Phase auf Stammebene (Bereitstellen) in der Change-Anforderung verwendet, und Orchestration-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben werden ebenfalls dem übergeordneten Element zugeordnet Phase auf Stammebene (bereitstellen).

```
stage("deploy") {
         stages{
             stage('deploy UAT') {
                when{
                   branch 'dev'
                }
            stage('deploy PROD') {
               when {
                  branch 'master'
               }
                steps{

                  snDevOpsChange()
                }
            }
        }
```

Example: Parallel Phase

In diesem Beispiel für eine parallele Phase wird, wenn eine Change-Anforderung aus einer Unterphase (UAT-Test-1 und/oder UAT-Test mit statischem Code) erstellt wird, nur die erste Change-Anforderung erstellt (unter Verwendung der Details der übergeordneten Phase auf Stammebene, UAT unabhängig davon, ob beide Unterphasen (UAT-Test-1 und UAT-Test für statischen Code) ausgelöst werden.

Es gibt keinen Hinweis darauf, welche parallele Phase den Change generiert hat, und Orchestration-Aufgaben sind der übergeordneten Phase auf Stammebene zugeordnet (UAT-Test).

```
stage('UAT test') {
      parallel {
          stage('UAT test-1') {
              steps {
                  snDevOpsChange()
                  // 'UAT test-1' tasks
              }
                post {
                  success {
                    // post success tasks. E.g.: junit
 '**/target/surefire-reports/*.xml'
                  }
              }
          }
          stage('UAT static code test') {
              steps {
                  snDevOpsChange()
                  // 'UAT static code test' tasks
              }
          }
      }
 }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Pipelines Jenkins .

Konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Pipelines Jenkins.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen, bevor Sie Ihre Jenkins-Pipelines für Sonar-ScansQube konfigurieren

- Community-Edition von SonarCloud oder SonarQube Version 8.6.1
- SonarQube Scanner für Jenkins 2.4 oder höher ist in Ihrer Jenkins-Instanz/Umgebung installiert.
- ServiceNow DevOps Plugin-Version 1.27 oder höher für Jenkins.
- Stellen Sie sicher, dass SonarQube -Scans konfiguriert sind und in Ihren Jenkins -Pipelines vorhanden sind, indem Sie das Plugin „SonarQube Scanner“ für Jenkins verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter
  - SonarQube-Scanner für Jenkins
  - SonarScanner für Jenkins
- Ein SonarQube-Tool wird erstellt und mit dem SonarQube-Server verbunden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in SonarQube.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Pipeline mit SonarQube -Scanausführungen ausführen, werden die Details aus der Pipeline ServiceNow DevOps in Jenkins abgerufen. Mit dem Plugin Jenkins überprüfen wir, ob die Scan-Ausführung in der Pipeline Jenkins konfiguriert ist, und suchen in jeder Orchestration-Phase mithilfe des Tags `„withSonarQubeEnv“` nach Sonar-ScansQube. Wenn in einer beliebigen Phase der Ausführung der Pipeline eine Sonar-AnalyseQube-Analyse stattgefunden hat, fügen wir als Teil unserer Endbenachrichtigung ein Modell mit `scanID-` und `URL-` Details für jeden Scan in einer bestimmten Phase hinzu. Diese Scan-Analysen oder Details werden korreliert und in der zugehörigen Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“ unter Change-Anforderungen und Aufgabenausführungen angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Jenkins zu **Verwalten Sie Jenkins** > **Konfigurieren Sie das System**, aktivieren Sie im Abschnitt **SonarQube-Server** das Kontrollkästchen **Einschleusung der SonarQube-Serverkonfiguration als Build-Umgebungsvariablen aktivieren**, und füllen Sie die Felder aus.

SonarQube-Installationen

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Konfiguration/ das Projekt
Server-URL	URL oder IP-Adresse des SonarQube-Servers.
Serverauthentifizierung	Wählen Sie den entsprechenden Authentifizierungstokentyp für die Konfiguration aus.

Hinweis: Verwenden Sie dieselben SonarQube-Serverdetails oder -Werte, wenn Sie die SonarQube -Tools in ServiceNow DevOps sowie in der Pipeline Jenkins erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf **Verbindung testen**.
   Vergewissern Sie sich, dass die Meldung „Verbindung erfolgreich“ angezeigt wird.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen** und **Speichern**.
4. Führen Sie die Pipeline aus.

Ergebnisse
Basierend auf den Scan-Ergebnissen in verschiedenen Phasen der Pipeline-Ausführung werden die Ergebnisse im entsprechenden Schritt der Pipeline angezeigt. Eingehende Ereignisse werden für Benachrichtigungen erstellt, und Subflows werden basierend auf dem Benachrichtigungstyp und der Fähigkeit ausgelöst.

Nächste Maßnahme
Hinweis:

Navigieren Sie zur Pipeline-UI, um die Scan-Details unter anzuzeigen **Qualität** > **Softwarequalitätsergebnisse**.

- Zeigen Sie Scan-Details als Teil von Aufgabenausführungen an. Zeigen Sie Details aller Sonar-Scans an, die Teil der Aufgabenausführung sind, die einem Build- oder Release-Pipeline-Ausführungsschritt zugeordnet ist.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Aufgabenausführung** Klicken Sie auf einen relevanten Aufgabenausführungs-Datensatz.
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.
- Zeigen Sie Scan-Details als Teil der Change-Anforderung an. Zeigen Sie alle Scans an, die Teil dieser Build-/Release-Pipeline waren, in der **Softwarequalitätsergebnisse** > **Softwarequalitätszusammenfassung** Zugehörige Liste.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen**
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.

JFrog in Jenkinskonfigurieren

Konfigurieren Sie das Plugin JFrog für Jenkins, um Artefakte zu veröffentlichen, bereitzustellen oder herunterzuladen.

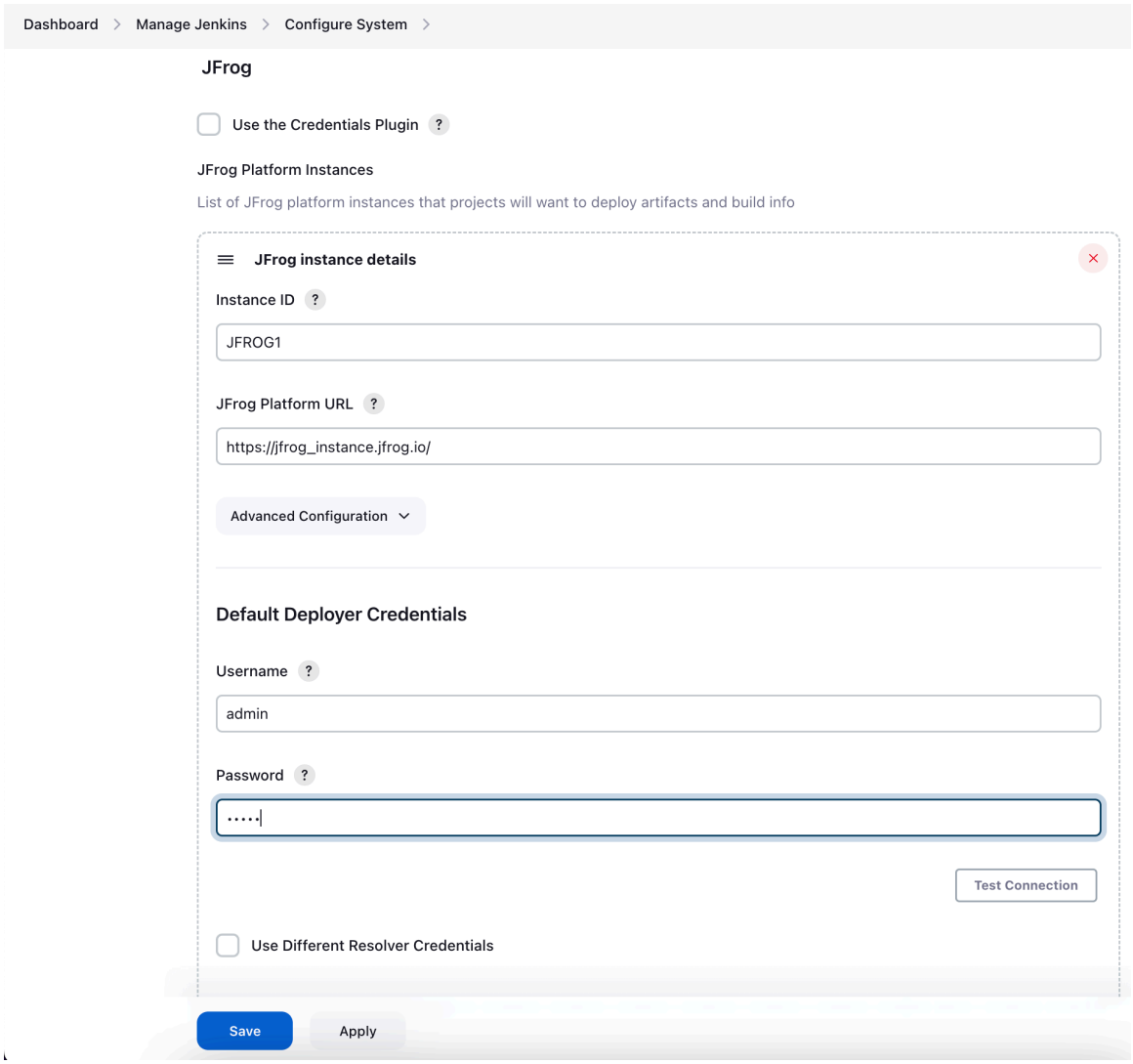
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administratorrolle in Jenkins

Prozedur
1. Installieren Sie das Artifactory -Plugin, um Jenkins mit JFrogzu integrieren und Artefakte zu veröffentlichen, bereitzustellen oder herunterzuladen.
2. Konfigurieren Sie nach der Installation die Serverdetails JFrog über **Verwalten Sie Jenkins** > **Konfigurieren Sie das System**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Um JFrog mit Jenkinsintegrieren zu können, müssen die Build-Informationen für JFrog zusammen mit den Artefakten veröffentlicht werden.



3. Verwenden Sie die folgenden Skripts, um Artefakte in Jenkinsherunterzuladen oder hochzuladen.

Hochzuladende geskriptete Pipeline:

```
     def server = Artifactory.server 'JFROG1'
               def uploadSpec = """{
                  "files": [{
                    "pattern":
"${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
                     "target": "default-docker-virtual/"
                  }]
               }"""

            def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
            server.publishBuildInfo buildInfo
```

Herunterzuladende geskriptete Pipeline:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
         def server = Artifactory.server 'JFROG1'
               def downSpec= """{
                  "files": [{
                     "pattern":
"default-docker-local/artifact-1.3.jar",
                    "target":"/var/jfrog_artifacts/"
                  }]
               }"""

            def buildInfo = server.download(downSpec)
            server.publishBuildInfo buildInfo
```

Benachrichtigen Sie die Pipeline Jenkins über die Ablehnung oder den Abbruchgrund der Change-Anforderung

Senden Sie die Ablehnung oder den Abbruchgrund für die Change-Anforderung zusammen mit dem Namen des Genehmigers und der Nummer der Change-Anforderung an die Pipeline-Protokolle Jenkins.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie ein Upgrade auf ServiceNow DevOps Version 1.28 oder höherdurchgeführt haben.
- Verfügen über eine aktive Jenkins Integration.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ablehnungs- oder Abbruchgründe oder Kommentare an die Pipeline-Protokolle Jenkins senden.

- Stellen Sie sicher, dass Sie die entsprechenden Gründe oder Kommentare eingeben, wenn Sie eine Change-Anforderung manuell ablehnen oder stornieren.
- Wenn Sie Demodaten während des Upgrades geladen haben und den Demo-Change-Automatisierungs-Flow DevOps oder einen darauf basierenden anwenderdefinierten Flow verwenden, wird eine Benachrichtigung mit Standardnachrichtenwerten an die Jenkins-Pipeline-Protokolle gesendet.

Hinweis:

- Die Nummer der Change-Anforderung wird auch automatisch an die Pipeline-Protokolle Jenkins (für geskriptete Pipelines und Freestyle-Pipelines) gesendet, sobald der Change erstellt wird.
- *Approver name* und der Zeitstempel des Abbruchs/der Ablehnung werden auch automatisch an die Protokolle der Pipeline Jenkins gesendet.

Prozedur

1. Um Change-Anforderungen manuell abzulehnen oder abzubrechen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen** > **Change-Anforderungsdatensatz**.
   b. Öffnen Sie den gewünschten Change Request-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie im Kontextmenü auf **Cancel Change** (Change abbrechen). Im **Change-Anforderung abbrechen > Grund** Geben Sie einen Grund für das Abbrechen des Change ein, und klicken Sie auf **Speichern**.
- Geben Sie in der zugehörigen Liste „Genehmiger“ Ihre Eingaben im Feld **Kommentar** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie **Ablehnen aus**.

Die Change-Anforderung wird abgebrochen/abgelehnt, und der Grund für den Abbruch des Change wird dem Feld **Kommentare** hinzugefügt und an das Pipeline-Protokoll Jenkins gesendet.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um anwenderdefinierte Nachrichten (von automatisch abgelehnten Change-Anforderungen) an Jenkinszu senden:
   a. Navigieren zu **Flow Designer** > **DevOps-Demo-Flow für Change-Automatisierung** > **Change-Richtlinie für DevOps-Demo**.
   b. Navigieren Sie zu Entscheidung *DevOps Auto Reject* Entscheidung >*DevOps Apply Change Approval Definition* Subflow > Aktion *Devops Create Auto Approval Record*.
   c. Ändern Sie das Eingabeskript der Aktion für den Attributwert `approval.comments`. Standardmäßig speichern und senden automatisch abgelehnte Change-Anforderungen die `Approval.comments = 'Auto ' + Status + ' über Change-Richtlinie';` Variablen als Nachrichten an die Pipeline Jenkins als Benachrichtigungen.
3. Navigieren Sie in Jenkinszur Pipeline (die der abgelehnten Change-Anforderung entspricht), und wählen Sie **Konsolenausgabe**aus.
   Die Ablehnungs- oder Abbruchkommentare der Change-Anforderung, die als Teil der Schrittausführung gespeichert werden, werden in der Konsolenausgabe Jenkins angezeigt.

Notify ServiceNow DevOps Change-Anforderungsnummer an Jenkins Pipelines

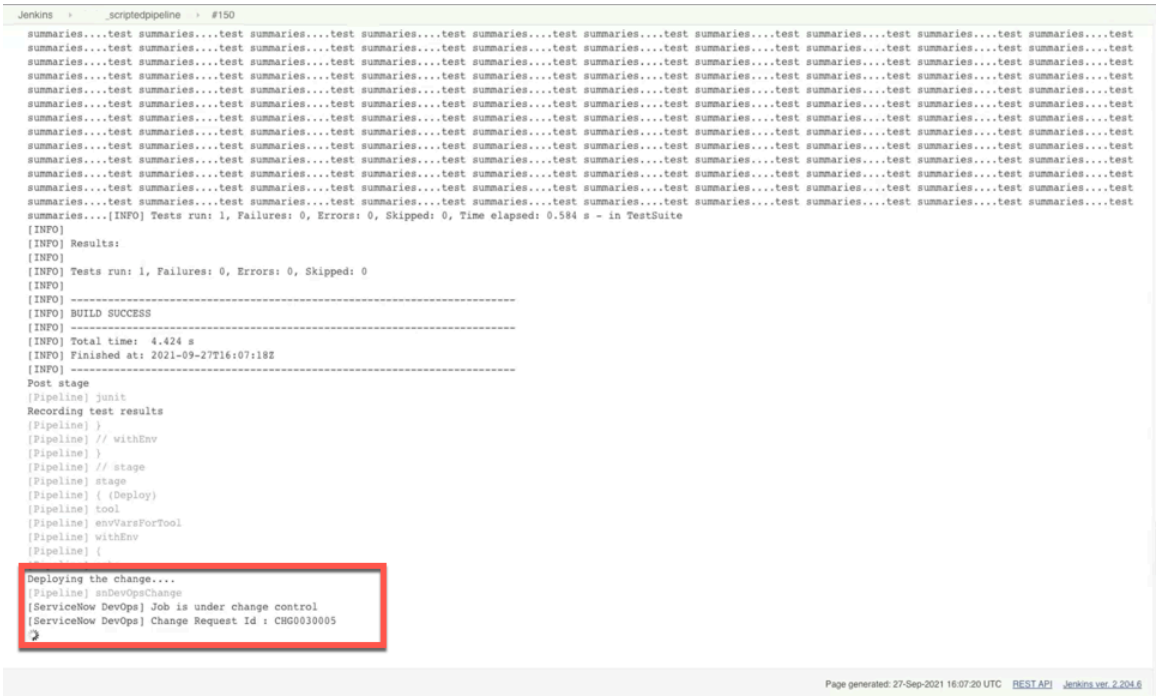
Senden Sie Change-Anforderungsnummern an die Pipelineschritte oder Protokolle der Jenkins -Pipeline, wenn in ServiceNow DevOpsein Change-Anforderung erstellt wird.

Change-Anforderung ServiceNow DevOps wird an Pipeline Jenkins gesendet

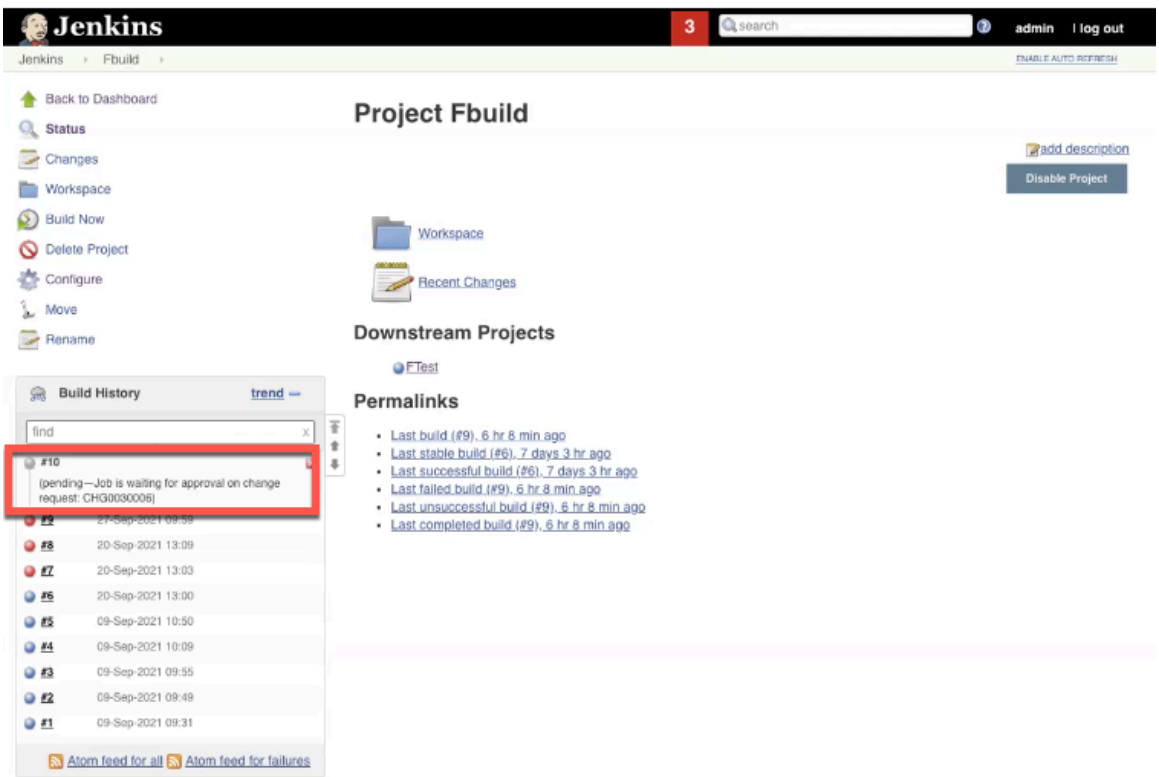
Change-Anforderungen, die als Teil der Ausführungen der Pipeline Jenkins für geskriptete und Freistil-Pipelines erstellt werden, werden an die Pipeline-Konsole Jenkins gemeldet.

Wenn Sie eine geskriptete Pipeline Jenkins auslösen und eine Change-Anforderung als Teil der Pipeline-Ausführungsphase in ServiceNow DevOpserstellt wird, wird die Nummer der Change-Anforderung an Jenkinsbenachrichtigt. Die Nummer der Change-Anforderung wird in den Pipeline-Auftragsprotokollen Jenkins für geskriptete Pipelines angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beim Auslösen einer Freistil-Pipeline Jenkins wartet die Change-Anforderung, die als Teil der Ausführungsphase der Pipeline ServiceNow DevOps erstellt wird, darauf, dass die Genehmigungsaktion für den Change ausgeführt wird. Die Nummer und Details der Change-Anforderung werden für den entsprechenden Build im Abschnitt **„Build-Verlauf“** der Konsole Jenkins angezeigt.



Hinweis: Nachdem eine Genehmigungs- oder Ablehnungsaktion für die Change-Anforderung in ServiceNow DevOpsausgeführt wurde, wird die Change-Anforderung in den Build-Protokollen der Pipeline Jenkins angezeigt, ähnlich wie bei geskripteten Pipelines.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nummer der Change-Anforderung in der Jenkins-Pipeline abrufen

Rufen Sie die Nummer der Change-Anforderung in einer Jenkins-Pipeline basierend auf bestimmten Change-Details ab, indem Sie das Skript snDevOpsGetChangeNumber ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jenkins-Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie in Ihrem Jenkins-Dashboard die Pipeline, für die Sie die Change-Anforderungsnummer abrufen möchten.
2. Navigieren Sie zu **Konfigurieren > Pipeline**.
3. Aktualisieren Sie im Abschnitt Pipeline-Skript das Skript `snDevOpsGetChangeNumber` mit den folgenden Eingabeparametern:
   - Pipeline-Name

     Hinweis: Bei einer Pipeline mit mehreren Verzweigungen muss dem Pipelinenamen der Verzweigungsname vorangestellt werden.

   - Build-Nummer
   - Stufenname

     Hinweis: Bei einer geschachtelten Phase muss dem Phasennamen der Name der übergeordneten Phase vorangestellt werden.

   - Verzweigungsname (nur für Pipeline mit mehreren Verzweigungen)

   Hinweis: Wenn Sie die Change-Anforderungsdetails nicht als Eingabeparameter angeben, wird die Nummer der Change-Anforderung abgerufen, die der aktuellen Pipeline und Phase zugeordnet ist.

   Beispiel für eine Pipeline mit mehreren Verzweigungen:

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
    "github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number":
    "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name":
    "scratch/release" }""");
   ```

   Beispiel für eine Jenkins-Pipeline:

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
    "github_pipeline", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
    "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
   ```

4. Speichern Sie das Skript.
5. Navigieren Sie zu **„DevOps“ > „Orchestrieren“ > „Pipeline Change Requests“**.
6. Wählen Sie den Change-Datensatz aus, der der Pipeline zugeordnet ist.
7. Genehmigen Sie den Change Request, indem Sie im Feld **Statusdie Option Genehmigt** wählen.
8. Öffnen Sie in Jenkins die Pipeline, für die Sie die Change-Anforderungsnummer abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Jetzt erstellen aus**.
   Die Nummer der Change-Anforderung, die der Pipeline zugeordnet ist, wird als Ausgabe in der Pipeline angezeigt.

Aktualisiert die Details der Change-Anforderung in der Jenkins-Pipeline

Aktualisieren Sie die Details einer Change-Anforderung, die einer Jenkins-Pipeline zugeordnet sind, indem Sie in der Pipeline das Skript snDevOpsUpdateChangeInfo ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jenkins-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

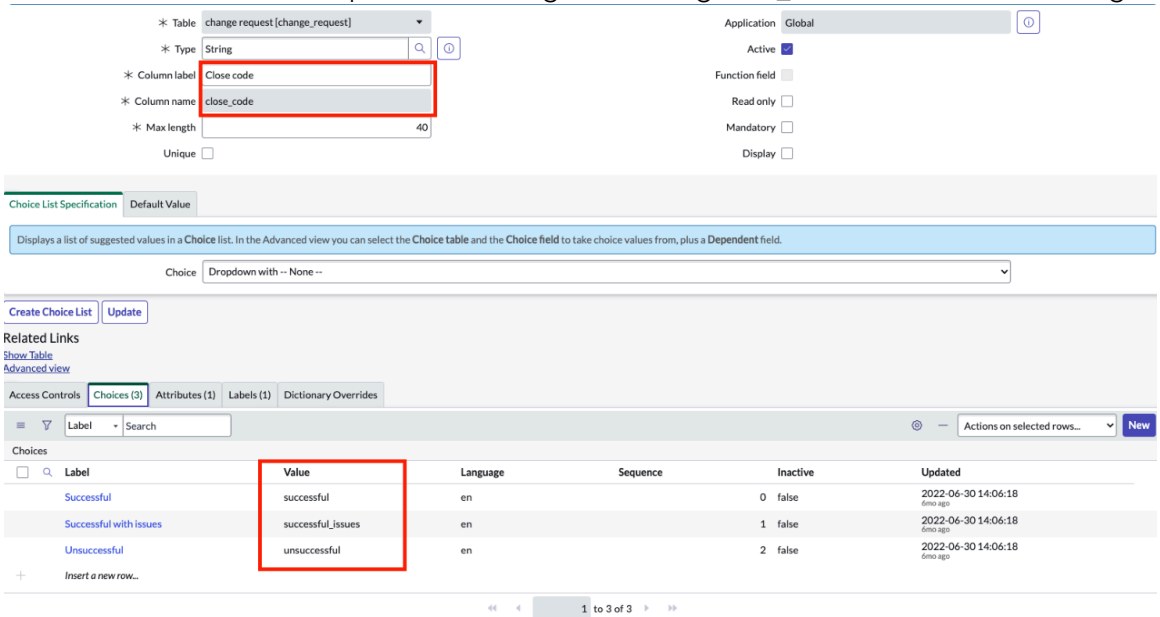
Wenn Sie den **Statusparameter** in einer Change-Anforderung aktualisieren, werden nur die folgenden Übergänge unterstützt:

- Abbrechen: Der Status der Change-Anforderung muss **implementiert** sein, um den Status in **„Abbrechen“**zu ändern. **Grund** ist eine obligatorische Eingabe, um den Status in „Abgebrochen“ zu aktualisieren.
- closed: Der Status der Change-Anforderung muss **„Implementieren“** oder **„Nachimplementierung“** lauten, um den Status in „ **Geschlossen“**zu ändern. **„close_code“** und **„close_notes“** sind obligatorische Eingaben, um den Status in „Geschlossen“ zu aktualisieren.

Geben Sie den Status der Change-Anforderung als ganzzahligen Wert an:

- 4 - Abbrechen (Wert in der Eigenschaft „sn_devops.change_request.cancel_state“ festgelegt)
- 3 – Geschlossen (Wert in der Eigenschaft „sn_devops.change_request.closed_state“ festgelegt)

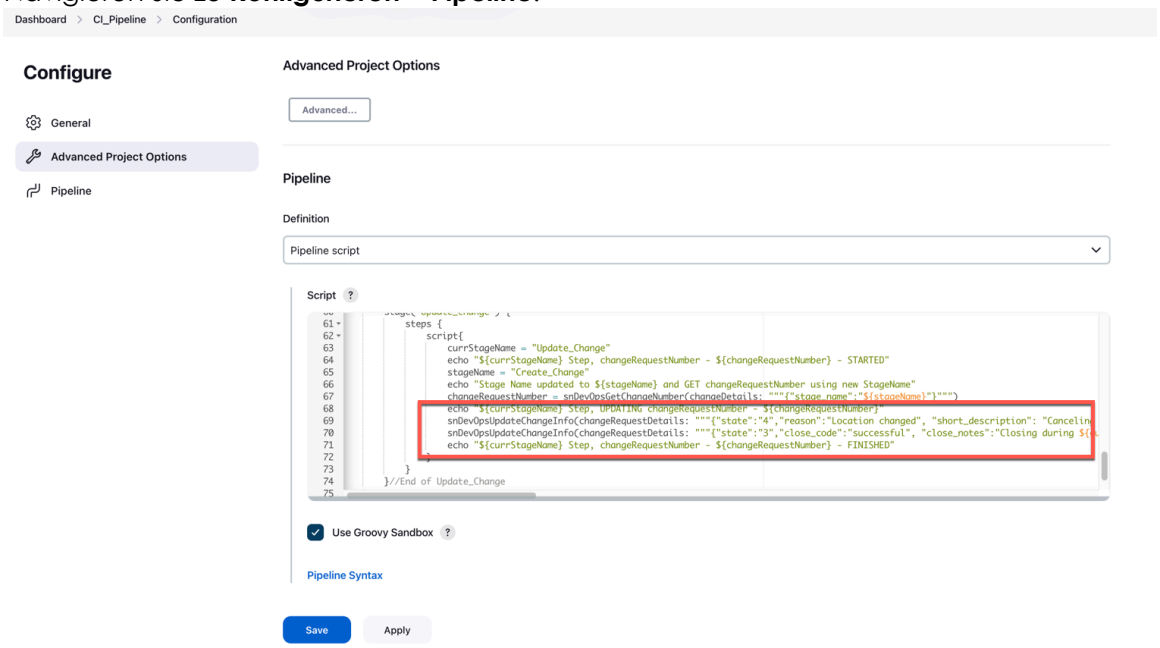
Wenn Sie ein Auswahlfeld aktualisieren, müssen Sie einen gültigen Auswahlwert angeben, der in der entsprechenden Auswahlliste verfügbar ist. Die Auswahllistenwerte für das Feld **Abschlusscode** lauten beispielsweise erfolgreich, erfolgreich_Probleme und nicht erfolgreich.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Ihrem Jenkins-Dashboard die Pipeline, für die Sie die Change-Anforderungsdetails aktualisieren möchten.
2. Navigieren Sie zu **Konfigurieren > Pipeline**.



3. Aktualisieren Sie im Abschnitt Pipeline-Skript das Skript `snDevOpsUpdateChangeInfo` mit den folgenden Eingabeparametern:
   - Nummer der Change-Anforderung, deren Details aktualisiert werden müssen.
   - Change-Anforderungsdetails, die als Schlüssel:Wert-Paare aktualisiert werden sollen.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1",
 "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test
 justification", "description": "test description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes
 is from jenkins file", "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
 "reason":"<As per Choice List>"
```

4. Speichern Sie das Skript.
5. Navigieren Sie zu **„DevOps“ > „Orchestrieren“ > „Pipeline Change Requests“**.
6. Wählen Sie den Change-Datensatz aus, der der Pipeline zugeordnet ist.
7. Genehmigen Sie den Change Request, indem Sie im Feld **Statusdie Option Genehmigt** wählen.
8. Öffnen Sie in Jenkins die Pipeline, für die Sie die Change-Anforderungsdetails aktualisieren.
9. Wählen Sie **Jetzt erstellen aus**.
   Die in Schritt 3 angegebenen Details zur Change-Anforderung werden für die Pipeline aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der ServiceNow DevOps-Change-Anforderung in Jenkins-Pipeline-Protokollen

Mit dem Dienstprogramm „Jenkins Snippet Generator“ können Sie konfigurieren, wie und wann der Change-Status und die entsprechenden Richtlinienbedingungen in den Protokollen der Jenkins-Pipeline-Aufträge angezeigt werden müssen. Dadurch können Entwickler den Status des Change in den Konsolenprotokollen der Pipeline selbst anzeigen.

Um einen Schrittausschnitt zu generieren, navigieren Sie aus einer konfigurierten Pipeline zur Pipeline-Syntax, wählen Sie den Schritt **SnDevOpsChange** aus der Liste **Beispielschritt** aus, und aktualisieren Sie die Werte für die Change-Statusvariablen im Schritt. Wählen Sie die Option **Fehler ignorieren** aus, um zu verhindern, dass der Auftrag fehlschlägt, wenn ein Fehler auftritt. Wählen Sie **Pipeline-Skript generieren aus**, um ein Snippet zu erstellen. Sie können den Ausschnitt kopieren und in die Pipeline einfügen, um die Benachrichtigungen über den Change-Status zu erhalten. Aktualisieren Sie die folgenden Variablen im Schritt **„SnDevOpsChange“**, um Benachrichtigungen über den Change-Status zu erhalten:

- **Abfrageintervall**: Gibt die Häufigkeit (in Sekunden) an, mit der Jenkins den Change-Status von ServiceNow abfragt und die Konsolenprotokolle mit dem Status aktualisiert. Der Change-Status wird in den Konsolenprotokollen nur aktualisiert, wenn die Felder **Change-Statusübergänge**, **Zuweisungsgruppenaktualisierungen**, **Genehmigungsaktualisierungen**, **Geplantes Start-/Enddatum**oder **Change-Details** (falls vorhanden) aktualisiert werden.

  Hinweis: Wenn in das Feld kein Wert eingegeben wird, wird keine Abfrageintervallprüfung ausgeführt, um den Change-Status in den Konsolenprotokollen zu aktualisieren.

- **Zeitüberschreitung bei Change-Erstellung**: Gibt den Zeitüberschreitungswert für die Change-Erstellung in Sekunden an. Bei Zeitüberschreitung prüft Jenkins den Status der Change-Erstellung in ServiceNow. Wenn der Change nicht erstellt wurde, wird die Pipeline basierend auf der Kennzeichnung **Bei Fehler bei Change-Erstellung abbrechen** fortgesetzt oder abgebrochen. Standardmäßig wird die Pipeline abgebrochen, wenn eine Zeitüberschreitung angegeben und die **Kennzeichnung Bei Fehler bei der Change-Erstellung abbrechen** ausgewählt ist.

  Hinweis: Wenn in das Feld kein Wert eingegeben wird, wird die Zeitüberschreitungsprüfung für die Change-Erstellung nicht ausgeführt, um die Pipeline zu aktualisieren.

- **Abbrechen bei Fehler bei der Change-Erstellung**: Pipeline abbrechen oder fortsetzen, wenn der Change erst nach Ablauf der Zeitüberschreitung für die Change-Erstellung erstellt wird.
  - Ausgewählt: Abbrechen
  - Deaktiviert: Fortsetzen
- **Change-Schritt-Zeitüberschreitung**: Gibt den Wert für die Zeitüberschreitung des Change-Schritts in Sekunden an. Bei Zeitüberschreitung prüft Jenkins den Status des Change-Schritts in ServiceNow. Wenn der Change-Schritt noch ausgeführt wird, wird die Pipeline basierend auf der Kennzeichnung **Bei Timeout des Change-Schritts** abbrechen fortgesetzt oder abgebrochen. Standardmäßig wird die Pipeline abgebrochen, wenn eine Zeitüberschreitung angegeben ist und die Kennzeichnung **Abbrechen bei Zeitüberschreitung des Change-Schritts** ausgewählt ist.

  Hinweis: Wenn in das Feld kein Wert eingegeben wird, wird keine Zeitüberschreitungsprüfung für Change-Schritte ausgeführt, um die Pipeline zu aktualisieren.

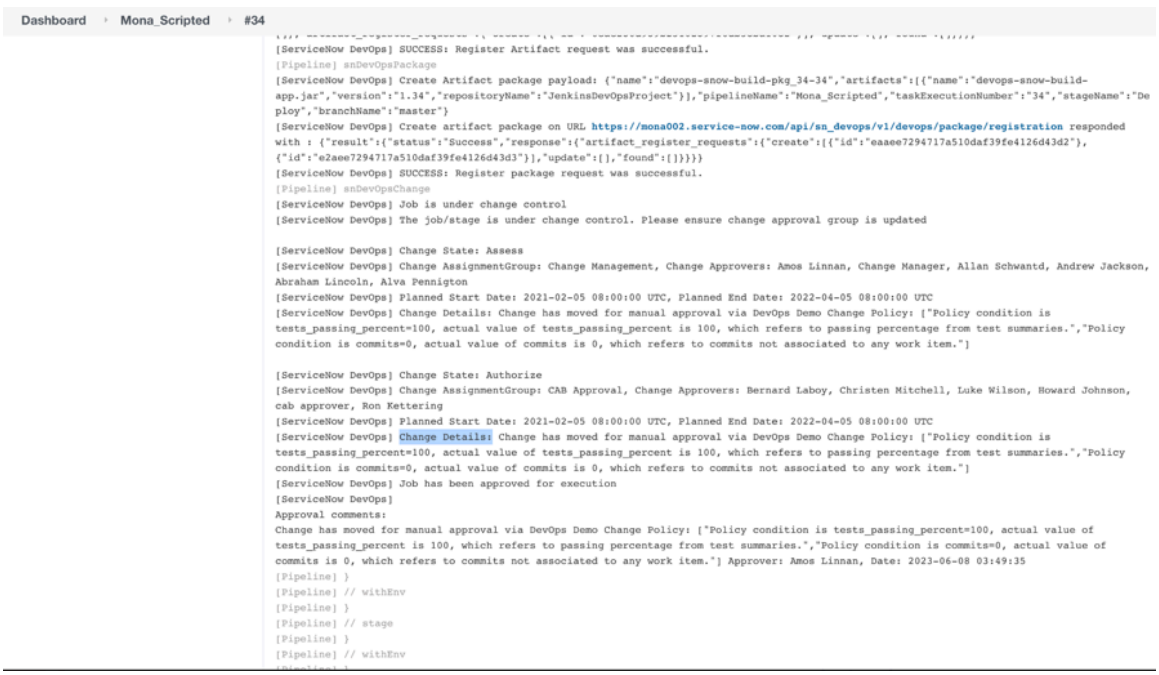
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bei Zeitüberschreitung des Change-Schritts abbrechen**: Pipeline abbrechen oder fortsetzen, wenn der Change-Schritt bei Zeitüberschreitung des Change-Schritts noch ausgeführt wird.
  - Ausgewählt: Abbrechen
  - Deaktiviert: Fortsetzen

Sie können zu den Konsolenprotokollen in Ihrer Pipeline navigieren, um den Status eines Change Request anzuzeigen, wenn ein Change Request erstellt oder der Status des Change Request aktualisiert wird. Die mit dem Status der Change-Anforderung verknüpften Richtlinienbedingungen werden ebenfalls ausgewertet und in den Protokollen angezeigt. Wenn beispielsweise die Richtlinie „Erweiterte Automatisierung – DevOps-Change-Anforderung“ aktiviert ist, werden die Richtlinienbedingungen ausgewertet und die entsprechende getroffene Entscheidung (automatische Genehmigung/automatische Ablehnung/manuelle Genehmigung) in den Protokollen angezeigt.

Die folgenden Details zur Change-Anforderung werden angezeigt:

- Nummer
- details
- status
- sys_id
- Typ
- Risiko
- Priorität
- changeStatus
- planmäßigesStartDate
- geplantesEnddatum
- changeRequestURL



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Protokolle für Richtlinienbedingungen werden für die Change-Flows des Basissystems wie folgt angezeigt:

- DevOps-Modell-Change-Richtlinie: Bei der Change-Erstellung und wenn der Change-Status aktualisiert wird, werden nur Protokolle angezeigt.
- DevOps-Change-Anforderung Minimale Automatisierungsrichtlinie: Protokolle werden zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.
- DevOps-Change-Anforderung für erweiterte Automatisierungsrichtlinie: Es werden Protokolle zusammen mit der Change-Entscheidung und den Richtlinienbedingungen angezeigt, die der Change-Entscheidung entsprechen.

Die Eingaben für die Change-Richtlinie und die Entscheidungsbedingungen werden in der Tabelle „Entscheidungen“ [sys_decision_question] gespeichert. Protokolle werden angezeigt, wenn die folgenden Felder und Operatoren als Eingabe für Richtlinienbedingungen verwendet werden:

Felder

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- Risiko
- code_security
- Commits

Operatoren

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- IST leer
- BETWEEN
- ALLES
- NSAMEAS

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Hinweis: Wenn ein anderes Feld als die Basissystemfelder in einer Change-Richtlinie geändert wird, müssen diese Felder manuell zum Flow hinzugefügt werden, damit Richtlinienbedingungen ausgewertet werden können.

Wenn eine Change-Anforderung aufgrund eines Problems nicht erstellt wird, werden der Grund für den Fehler und der Status ebenfalls in der Konsole protokolliert.

Geschachtelte und parallele Phasen in der Pipeline Jenkins

Verwenden Sie geschachtelte und parallele Phasen in geskripteten Jenkins -Pipelines, um die Ausführung Ihrer Pipeline zu beschleunigen. Change-Anforderungen werden für geschachtelte und parallele Phasen und nicht nur für die übergeordnete Phase erstellt.

Unterstützung für geschachtelte und parallele Phasen in der Pipeline Jenkins

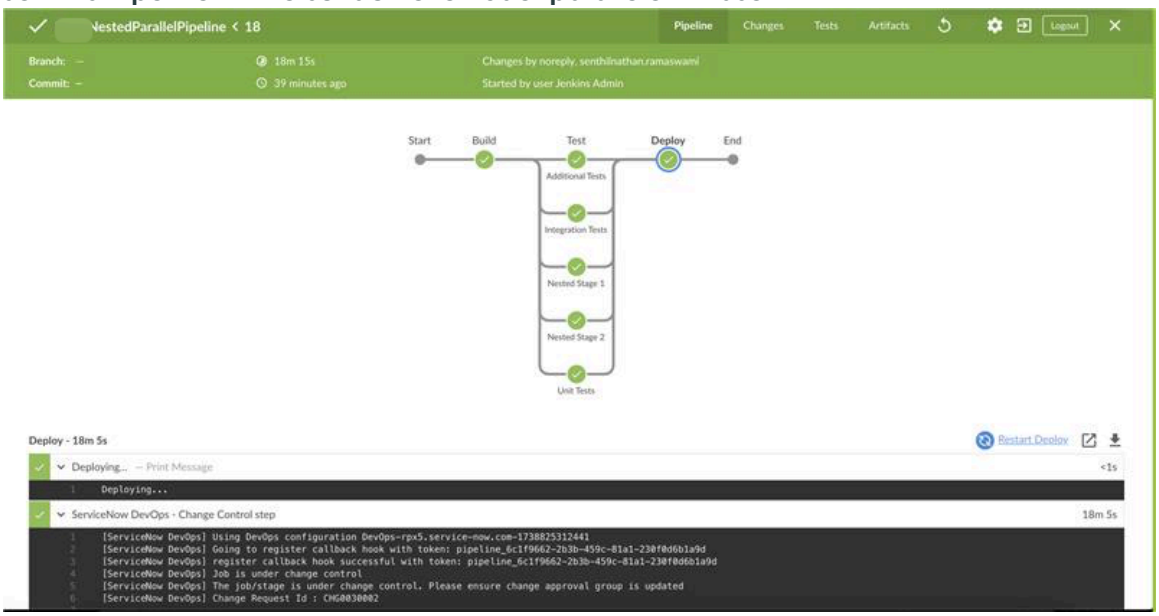
Sie können geschachtelte und parallele Phasen in geskripteten Pipelines Jenkins verwenden, um Aufgaben zu automatisieren und zu beschleunigen, die parallel ausgeführt werden können. Sie verfügen beispielsweise über eine geskriptete Jenkins -Pipeline mit geschachtelten und parallelen Phasen für verschiedene Testfälle, z. B. verschiedene Qualitätsprüfungen für verschiedene Betriebssysteme und Browser.

ServiceNow DevOps unterstützt die Verarbeitung paralleler und geschachtelter Phasen in Jenkins -Pipelines und zeigt die Pipeline in der DevOps -Pipeline-UI an. Tatsächlich rendert oder repliziert die ServiceNow DevOps -Pipeline-UI die Jenkins -Pipeline-UI in Echtzeit. Klicken Sie in der Ansicht **Pipeline-Ausführung** der entsprechenden Pipeline auf den zugehörigen Link **Pipeline-UI**, um den Echtzeitstatus der Pipeline anzuzeigen, wie er in Jenkinsangezeigt wird. Die zugehörigen Artefaktdetails, die aus der Build-Pipeline stammen, Testergebnisse, Zusammenfassungsergebnisse zur Softwarequalität und Change-Anforderungsdetails werden in der Pipeline-UI angezeigt.

Wichtig: Die Unterstützung für parallele und geschachtelte Phasen ist auf geskriptete Pipelines in Jenkinsbeschränkt. Freestyle-Pipelines werden in der Pipeline-UI DevOps weiterhin sequenziell oder seriell angezeigt, auch wenn parallele und geschachtelte Phasen Teil von Freestyle-Pipelines in Jenkinssind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jenkins-Pipeline mit verschachtelten oder parallelen Phasen



Beispielpipeline mit geschachtelten oder parallelen Phasen

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
                    }
                }
                stage('Additional Tests') {
                    steps {
                        script {
                            parallel(
                                'Nested Stage 1': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 1...'
                                    // Your nested parallel stage 1 steps
 here
                                },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                                'Nested Stage 2': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 2...'
                                    // Your nested parallel stage 2 steps
 here
                                }
                            )
                        }
                    }
                }
            }
        }

        stage('Deploy') {
            steps {
                echo 'Deploying...'
                snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes":
 {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc4
7410200e90d87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut:
 18000, pollingInterval: 60
                // Your deploy steps here
            }
        }
    }
}
```

Change-Anforderungen in geschachtelten und parallelen Phasen

Change-Anforderungen werden für alle geschachtelten und parallelen Phasen erstellt, sobald alle vorgelagerten Ereignisse (vor der Change-Anforderung) empfangen wurden. In früheren Releases wurden geschachtelte oder parallele Phasen in den Pipelines Jenkins in der Pipeline ServiceNow DevOpsweder identifiziert noch verarbeitet. Nur übergeordnete Phasen wurden identifiziert und linear oder sequenziell verarbeitet. Wenn Change-Anforderungen als Teil von geschachtelten und parallelen Phasen vorhanden waren, wurden diese Change-Anforderungen ignoriert, und eine einzelne Change-Anforderung wurde als Teil der übergeordneten Phase verarbeitet. Wenn Sie nach dem Upgrade eine neue Pipeline ausführen, werden für geschachtelte Phasen neue Schritte und Schrittausführungen erstellt.

Geschachtelte und parallele Phasen wurden zuvor nicht verarbeitet, und Genehmigungsgruppen wurden nur der übergeordneten Phase zugeordnet. Da geschachtelte und parallele Phasen während der Verarbeitung identifiziert werden, müssen Sie überprüfen, ob relevante Genehmigungsgruppen der entsprechenden geschachtelten oder parallelen Phase zugeordnet sind. Wenn nachfolgende Schritte der Pipeline von der Genehmigung der Change-Anforderung abhängen, wird die Pipeline-Ausführung angehalten, und fortgesetzt, wenn die Change-Anforderung genehmigt wird.

Überlegungen zum Upgrade

Wenn Sie Jenkins bereits mit geschachtelten und parallelen Pipelines als Orchestration-Tool verwenden, beachten Sie beim Upgrade Folgendes.

- Führen Sie außerhalb der Spitzenzeiten ein Upgrade durch.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine Pipelineausführungen haben, die derzeit von ServiceNow DevOpsausgeführt werden. Wenn Pipelineausführungen verarbeitet werden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden Schrittausführungen möglicherweise nicht wie erwartet für die laufenden Pipelineausführungen erstellt. Führen Sie die Pipeline erneut aus, um entsprechende Schrittausführungen zu erstellen.

Jenkins Protokollebenen und Protokoll-Recorder

Legen Sie die Protokollebenen im Plugin Jenkins für ServiceNow DevOps basierend auf dem Umfang der Protokolldetails fest, die Sie für das Debugging benötigen.

Protokoll-Recorder des Basissystems in Jenkins -Protokollen

Sie können die Detailebene festlegen, die Ihre Protokollnachrichten erfassen. In früheren Versionen des Plugins konnten Sie nur den **Debug-** Modus aktivieren oder deaktivieren. Das bedeutete, dass Sie entweder alle Jenkins -Protokolle aktivieren oder deaktivieren konnten, ohne die Ebene der Informationen oder Details auswählen zu können, die Sie in Ihren Protokollen speichern möchten. Dies führt häufig zu übermäßigen Informationen in Protokollen, verbraucht mehr Speicherplatz und sammelt Informationen, die möglicherweise nicht immer relevant oder nützlich sind.

Durch die Flexibilität beim Festlegen von Protokollebenen können Sie die richtigen Informationen zur Protokollebene auswählen, die für Ihre Organisationsanforderungen geeignet sind. Sie können anwenderdefinierte Protokollebenen basierend auf den Protokollebenen oder Kategorien auswählen, die Jenkins derzeit unterstützt.

Bei Erstinstallationen DevOps ist die Protokollebene standardmäßig deaktiviert. Berücksichtigen Sie nach einem erfolgreichen Upgrade Folgendes:

- Wenn das Kontrollkästchen **Debuggen** zuvor aktiviert war, wird die Protokollebene aktiviert und standardmäßig auf *Info* festgelegt.
- Wenn das Kontrollkästchen **Debuggen** zuvor deaktiviert war, werden Protokollebenen standardmäßig deaktiviert.

Hinweis:

Das Protokoll Jenkins zeichnet keine Protokollnachrichten auf einer niedrigeren Ebene als *Info*auf. Die Protokollaufzeichnungen des Basissystems ServiceNow DevOps werden zum Aufzeichnen dieser Nachricht verwendet.

Sie können eine anwenderdefinierte Ebene aus dem Jenkins Plugin – ServiceNow DevOps Konfigurationsformular > Protokollebenenliste auswählen. In der Liste „[] Protokoll-Recorder“ wird ein Protokoll-Recorder für das Basissystem ServiceNow DevOpsJenkins erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Jenkins Dokumentation zum Anzeigen von Protokollen .

Hinweis: Ändern Sie den Protokoll-Recorder nicht über Jenkins > Log-Recorder > Protokoll-Recorder konfigurieren. Wenn Sie den Protokoll-Recorder aus Jenkins bearbeiten, wird für alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen an den Protokollebenen ein doppelter Eintrag erstellt. Verwenden Sie die Liste der Protokollebenen im Konfigurationsformular ServiceNow DevOps, um die Protokollebenen zu ändern.

Integration von Argo CD mit DevOps Change-Geschwindigkeit

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Argo CD-Instanz her, um die Bereitstellung von Anwendungen aus GitHub-Repositorys zu automatisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Argo CD-Integration

Diese Integration ermöglicht es der ServiceNow-Plattform, den Abschlussprozess für Change-Anforderungen basierend auf dem von Argo CD empfangenen Synchronisierungsstatus für die kontinuierliche Bereitstellung von Anwendungen zu verwalten.

Sie müssen das Plugin „DevOps Integration with Argo CD“ (sn_devops_argocd) aktivieren, bevor Sie Ihre Argo CD-Instanz in ServiceNow verbinden. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Workflow

Nachstehend der Workflow zur Funktionsweise des kontinuierlichen Bereitstellungsprozesses über Argo CD in ServiceNow DevOps.

- Erstellen Sie in ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeit mithilfe der klassischen Anwenderoberfläche oder der Arbeitsbereich-UI eine Argo CD-Tool-Verbindung.
- Erstellen Sie manuell einen Webhook in Argo CD.
- Aktualisieren Sie Ihre Konfigurationsdatei im GitHub-Repository für die Bereitstellung. Geben Sie beim Aktualisieren der Konfigurationsdatei die Nummer der Change-Anforderung im Commit-Tag an (sn_devops_change-<change request number>).

  Hinweis: Die im Commit-Tag angegebene Change-Anforderungsnummer muss bereits von der CI-Pipeline erstellt worden sein und sich im Implementierungsstatus befinden.

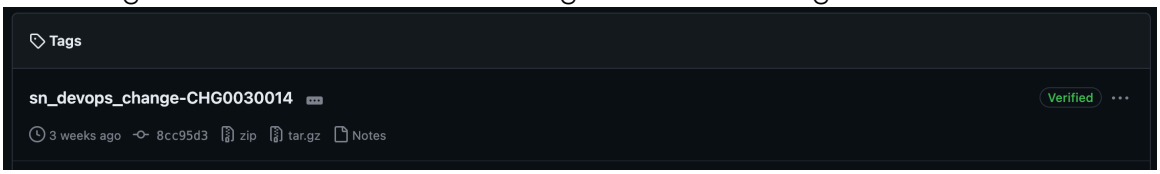
- Synchronisieren Sie die erforderliche App, die Ihrer Konfigurationsdatei und Ihrem Repository in Argo CD zugeordnet ist.
- Nach einer erfolgreichen Synchronisierung werden Benachrichtigungen an ServiceNow DevOps gesendet, und eingehende Ereignisse werden erstellt.
- Die Nummer der Change-Anforderung wird aus den eingehenden Ereignissen abgerufen und mit dem Argo CD-Synchronisierungsstatus aktualisiert.
- Die Change-Anforderung wird geschlossen, und basierend auf dem Synchronisierungsstatus werden die Felder „Abschlusscode“, „Arbeitsnotizen“ und „Abschlussnotizen“ in der Change-Anforderung aktualisiert.

Beispiel

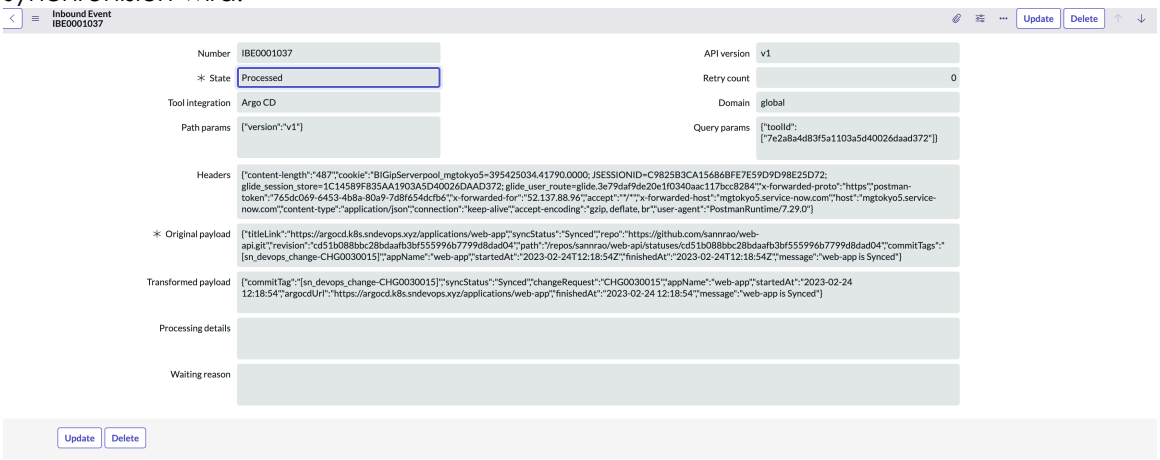
In den folgenden Beispielen wird angegeben, wie in Argo CD vorgenommene Changes über den Webhook an ServiceNow DevOps gemeldet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Config-Datei wird in GitHub mit dem folgenden Commit-Tag-Format aktualisiert:



- Eingehende Ereignisse werden in ServiceNow erstellt, wenn eine App in Argo CD synchronisiert wird:

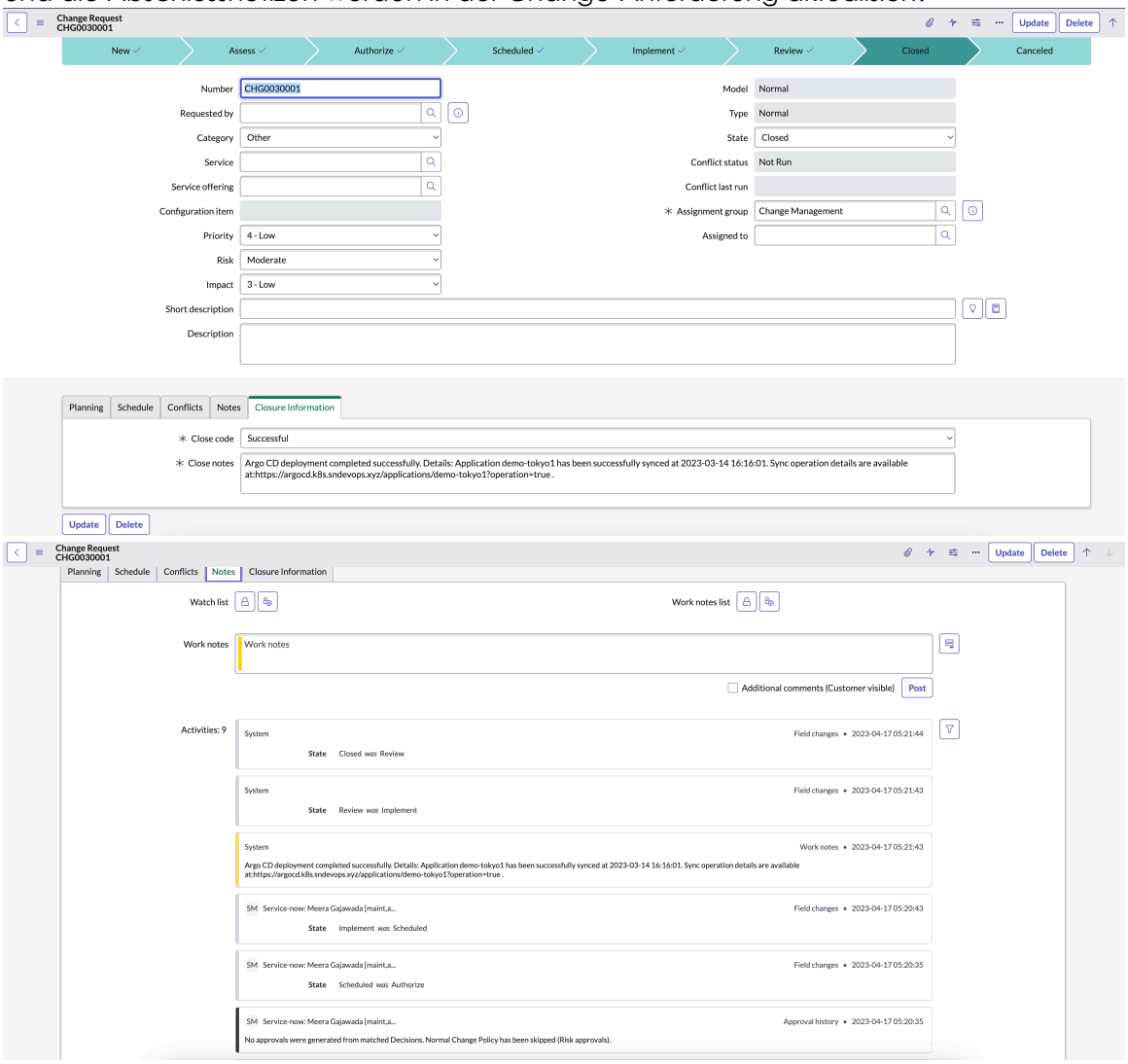


- Wenn die Synchronisierung erfolgreich ist, wird die Change-Anforderung geschlossen, und die Felder für den Abschlusscode, die Arbeitsnotizen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und die Abschlussnotizen werden in der Change-Anforderung aktualisiert:



Onboarding von Argo CD in DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Argo CD-Instanz her, um die Bereitstellung von Anwendungen aus GitHub-Repositorys zu automatisieren.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

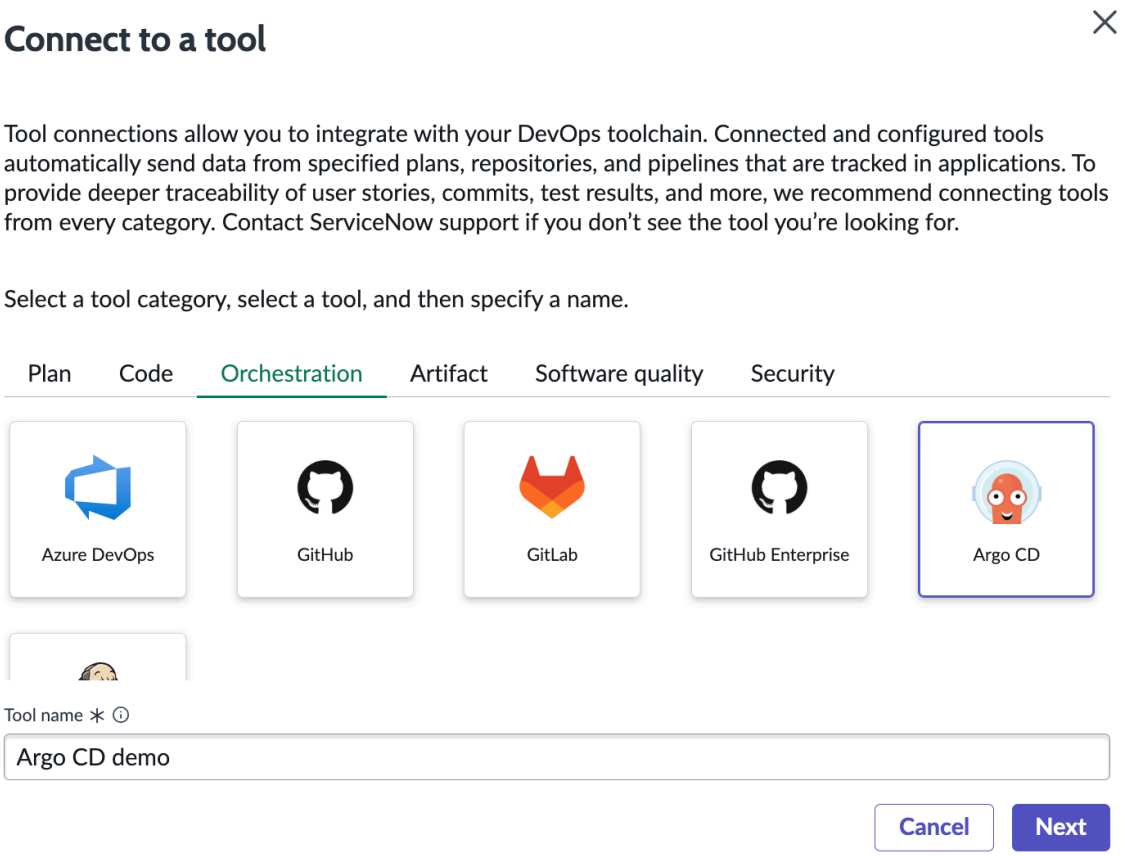
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Argo CD mit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie das **Tool-Widget „Verbindung“** aus **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden“ in der Kategorie **Orchestration** die Option Argo CD aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden“ in der Kategorie **Orchestration** die Option Argo CD aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Orchestration**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden die Option Argo CD aus.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool an, und wählen Sie **Weiter**aus.



3. In der Playbook-Aktivität „Argo CD-Instanzdetails“:

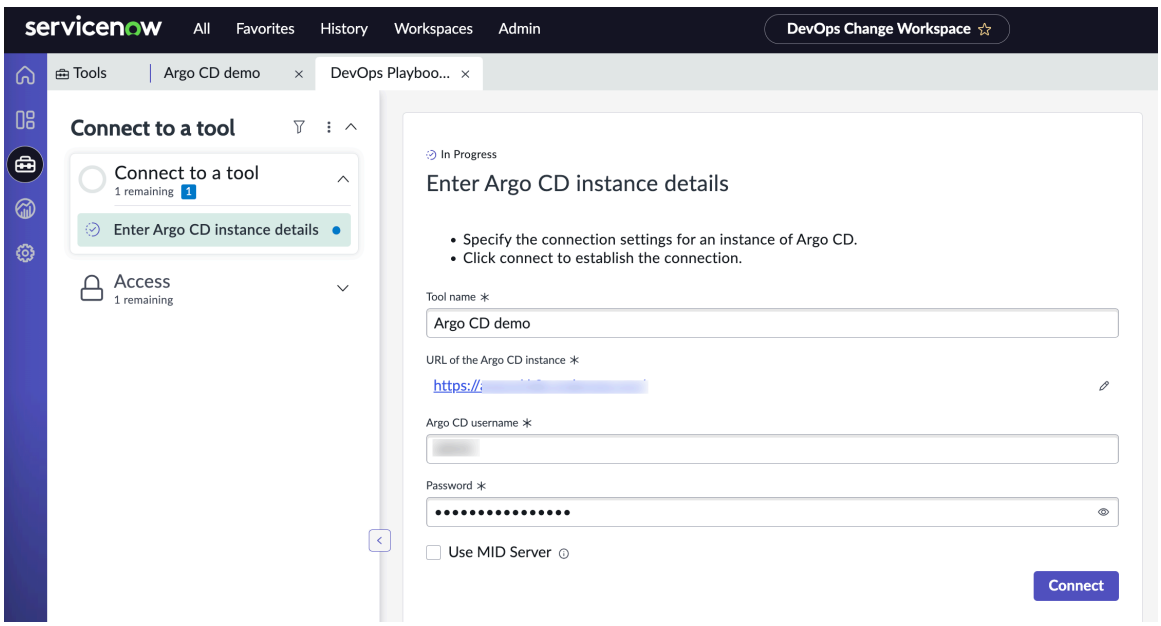
a. Geben Sie die URL Ihrer Argo CD-Instanz ein.

b. Geben Sie die Anmeldeinformationen der Argo CD-Instanz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um ein Token für den Anwender in Argo CD zu generieren, wechseln Sie zu **Accounts**. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die folgende Fähigkeit verfügt: apiKey. Weitere Informationen finden Sie in der Argo CD-Dokumentation .

c. Wahlweise: Wählen Sie die Option MID-Server aus, und geben Sie die Details ein, wenn Ihre Argo CD-Instanz an einen MID-Server angehängt ist.
Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .



4. Wählen Sie **Verbinden**.

5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

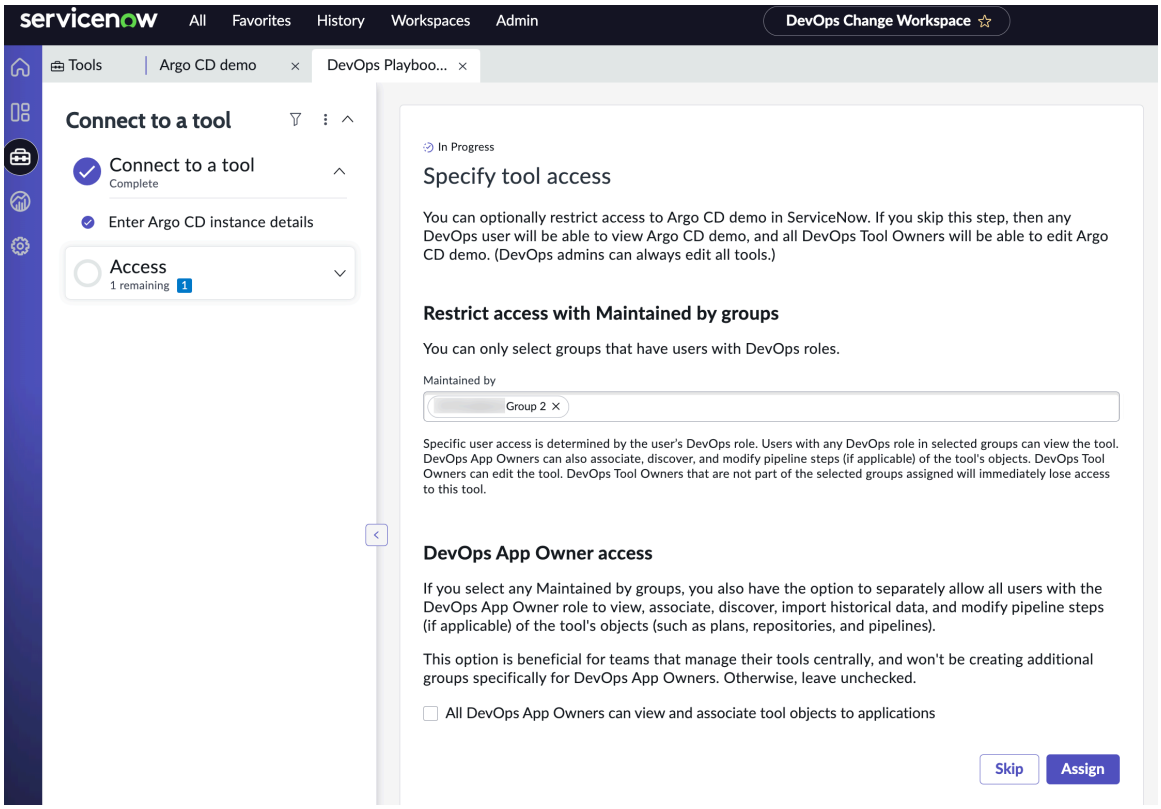
b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen,

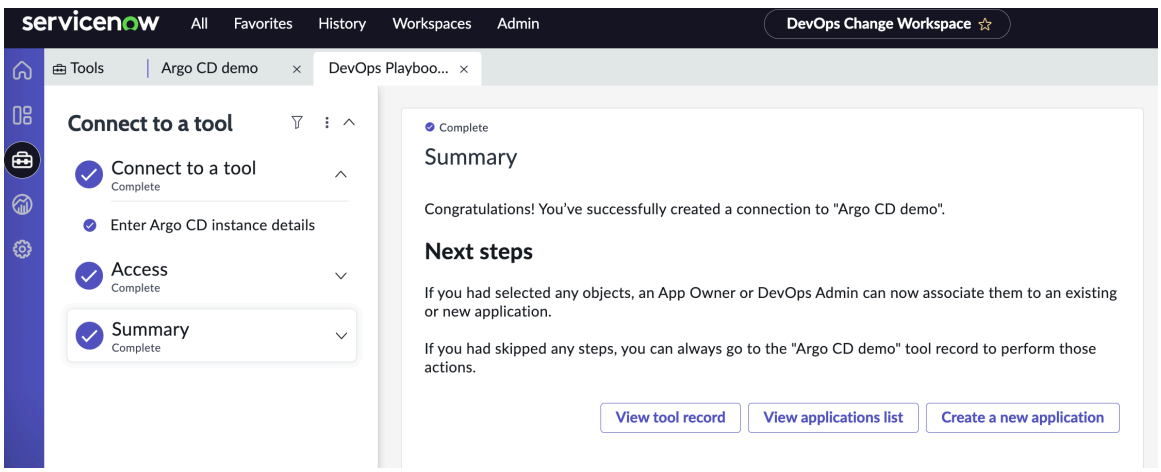
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



6. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding Ihres Argo CD-Tools erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Onboarding von Argo CD in DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Sonar-Instanz mit ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Argo CD-Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Argo CD aus.
Tool-URL	URL der Argo CD-Instanz.
Toolanwendername/API-ID	Anwendername Ihrer Argo CD-Instanz.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	Argo CD-Anwendertoken oder -passwort.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Geben Sie im Formular „DevOps-App-Onboarding“ die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Geben Sie den Namen des verbundenen Argo CD-Tools ein.
Pipelines	Wählen Sie die Pipelines aus, für die Sie Webhooks konfigurieren und Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Repositorys	Leer lassen.
Onboarding-Pläne	Leer lassen.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Pipeline-Objekte mit dem App-Datensatz verknüpft, wodurch eine Echtzeitverfolgung ermöglicht wird. Verlaufsdaten werden auch für die ausgewählten Pipelines importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Pipelines automatisch aktiviert.

Onboarding von Argo CD in DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Verbinden Sie Ihre Argo CD-Instanz über die klassische Anwenderoberfläche in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **DevOps > Tools > Neu erstellen (veraltet)** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Geben Sie einen **Toolnamen** ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Formular „DevOps-Tool erstellen“.

Feld	Beschreibung
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie in diesem Fall **Argo CD**aus.
Tool-URL	URL der vorhandenen Argo CD-Instanz, die integriert werden soll. Zum Beispiel: https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
Toolanwendername	Anwendername Ihrer Argo CD-Instanz.
Toolpasswort	Passwort Ihrer Argo CD-Instanz.

3. Wahlweise: Wählen Sie **MID-Server** für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist.
   Die Anwendung wird automatisch auf „DevOps“ und die Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Tool wird automatisch über einen Verbindungsalias und eine HTTP-Toolverbindung (Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung) verbunden.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Argo CD

Konfigurieren Sie Webhooks in Argo CD, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Argo CD-Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Abonnement von Argo CD-Anwendungsereignissen kann mithilfe von `notifications.argoproj.io/subscribedefiniert werden.` <trigger> .<service> :<recipient> Anmerkung.

Prozedur

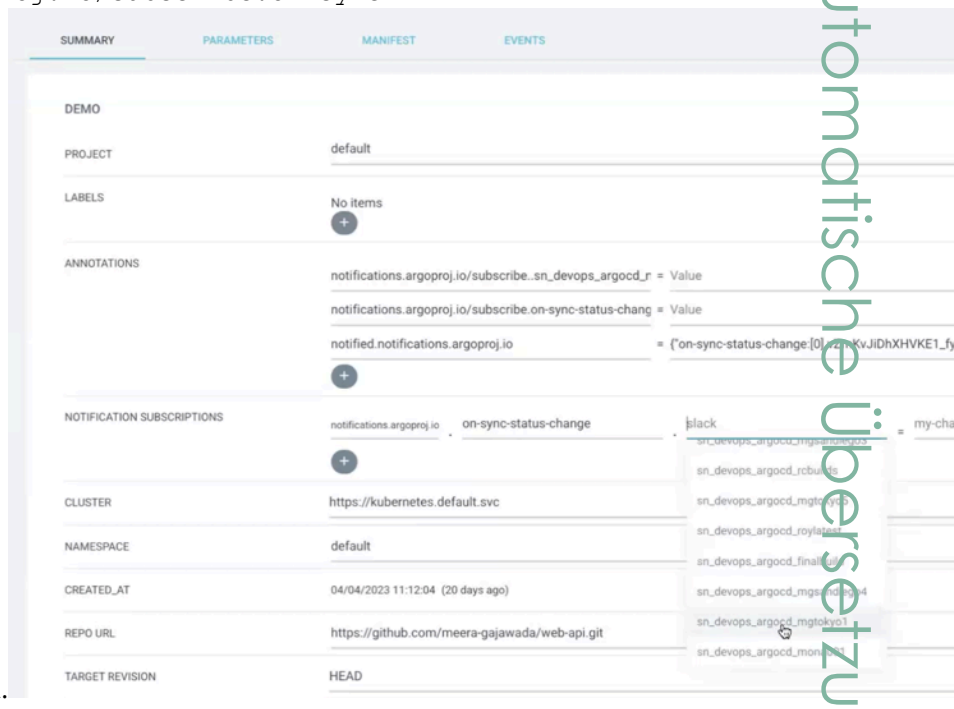
1. Aktualisieren Sie in Argo CD die `ConfigMap: Argumentocd-notifications-cm.yaml`, um die Benachrichtigungen einzurichten, die an DevOps Change-Geschwindigkeitgesendet werden.

```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
  name: argocd-notifications-cm
  namespace: default
data:
  context: |
    argocdUrl: "https://<argocdURL>"
  service.webhook.sn_devops_argocd: |
    url:
 https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orches
tration?toolId=<toolId>
    basicAuth: #optional username password
      username: ""
      password: ""
  template.app-sync-succeeded: |
    webhook:
      sn_devops_argocd:
        method: POST
        body: |
          {
          "titleLink" :
 "http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
          "syncStatus" : "{{.app.status.sync.status}}",
          "repo" : "{{.app.spec.source.repoURL}}",
          "revision": "{{.app.status.sync.revision}}",
          "path":
 "/repos/{{call .repo.FullNameByRepoURL .app.spec.source.repoURL}}/stat
uses/{{.app.status.operationState.operation.sync.revision}}",
          "commitAuthor" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Author}}",
          "commitMessage" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Message}
}",
          "commitTags" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Tags}}",
          "startedAt" : "{{.app.status.operationState.startedAt}}",
          "finishedAt" : "{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
          "message": "{{.app.metadata.name}} app is synced"
          }
  trigger.on-sync-status-unknown: |
    - description: Application status is 'Unknown'
      send:
      - app-sync-status-unknown
      when: app.status.sync.status == 'Unknown'
  trigger.on-sync-succeeded: |
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - description: Application syncing has succeeded
      send:
      - app-sync-succeeded
      when: app.status.operationState.phase in ['Succeeded']
  subscriptions: |
    - recipients:
      - sn_devops_argocd
      triggers:
      - on-sync-succeeded
      - on-sync-status-unknown
```

2. Öffnen Sie die Argo CD-App, für die Sie Webhooks konfigurieren.
3. Navigieren Sie zu **APP-DETAILS > ZUSAMMENFASSUNG**.
4. Fügen Sie **notifications.argoproj.io/subscribe hinzu.** <trigger> .<service> :<recipient> -Anmerkung mit der Auslösebedingung, um den Change-Status für Ihre Instanz zu synchronisieren.
   Beispiel: `notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd.`



Automatische Übersetzung

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Jira

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem Jira -Server oder Ihrer Cloud-Instanz her, um Pläne zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen für Projekte, Probleme und Releases zu aktivieren.

Übersicht über die Jira-Integration

Wenn Sie eine Jira -Instanz verbinden und konfigurieren, werden alle vorhandenen Arbeitselemente über Pläne importiert, und ein Webhook wird eingerichtet, um sicherzustellen, dass Updates in Echtzeit nachverfolgt werden. Anschließend können Sie diese Planungsobjekte für eine End-to-End-Rückverfolgbarkeit einer -Anwendung zuordnen.

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Jiravon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding von Jira auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über den DevOps-Change-Arbeitsbereich eine Verbindung zu Ihrer Jira -Server- oder Jira -Cloud-Instanz her, um verfügbare Pläne zu erkennen und Webhooks zu registrieren, um Projekte, Stories, Funktionen und Epics nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Jiramit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Jira “ aus der Kategorie **Planen** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Jira “ aus der Kategorie **Planen** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Planung**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden **die Option Jira-**aus.

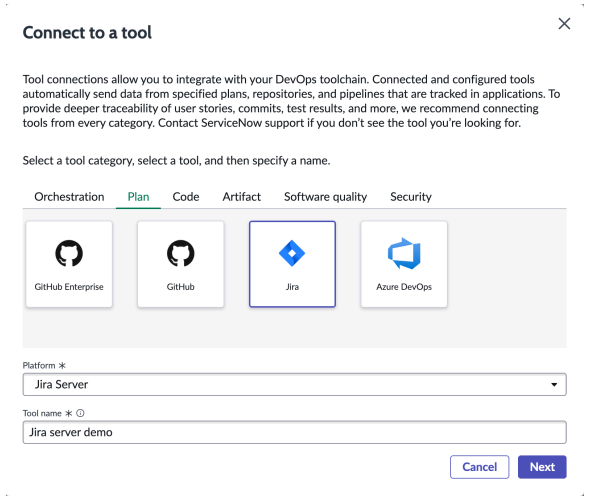
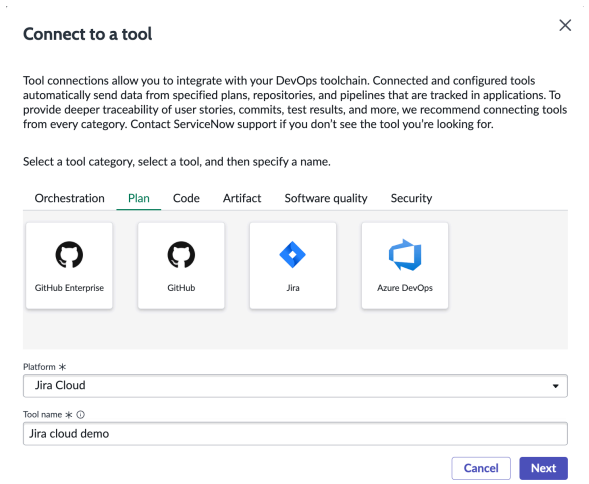
Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pläne erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem Jira Server oder Ihrer Jira Cloud-Instanz her.

Jira Server	**a.** Wählen Sie in der Liste **„Plattform“Jira Server**aus. **b.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. Dieser Name wird verwendet, um Ihre Instanz Jira in der Liste der mit DevOps Change-Geschwindigkeitverbundenen Tools zu identifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	
Jira Cloud	**a.** Wählen Sie in der Liste **Plattform** den Eintrag **Jira Cloud**aus. **b.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. Dieser Name wird verwendet, um Ihre Instanz Jira in der Liste der mit DevOps Change-Geschwindigkeitverbundenen Tools zu identifizieren. 

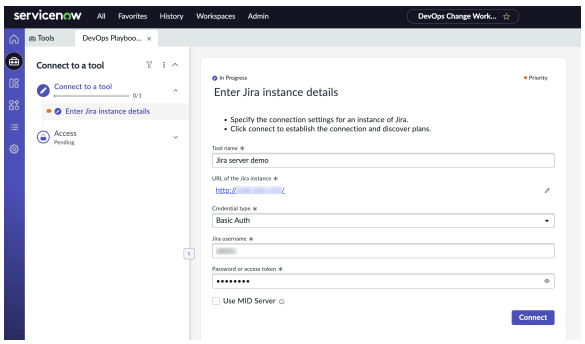
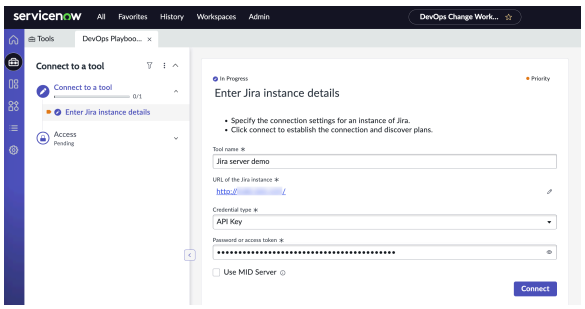
3. Wählen Sie **Weiter**.

Die Playbook-Seite DevOps wird geöffnet, damit Sie die Onboarding-Aufgaben abschließen können.

4. Stellen Sie mithilfe des Playbooks eine Verbindung zu Ihrem Tool Jira her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie die Verbindungsdetails ein.

Jira Server	**i.** Geben Sie die URL Ihrer Jira -Serverinstanz ein. **ii.** Wählen Sie in der Liste **Anmeldeinformationstyp** den Authentifizierungstyp aus, den Sie für die Verbindung mit dem Server Jira verwenden möchten. ▪ **Basisauth.** **1.** Geben Sie Ihren Jira -Server-Anwendernamen ein. **Hinweis:** Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen. **2.** Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen.  ▪ **API Key** Geben Sie das API-Token ein, um auf die Instanz zuzugreifen.  **iii.** Wenn Ihre Instanz Jira an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server**, und geben Sie die zugehörigen Details ein. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jira Cloud

i. Geben Sie die URL der Cloud-Instanz Jira ein.

Hinweis: Wenn Sie im nächsten Schritt **OAuth 2.0 mit 3LO** als Anmeldeinformationstyp auswählen, müssen Sie Ihre Jira-Instanz-URL im folgenden Format eingeben:

```
https://api.atlassian.com/ex/jira/<Cloud-ID>
```

Informationen zum Abrufen des Werts der Cloud-ID finden Sie unter Rufen Sie den Wert der Cloud-ID ab .

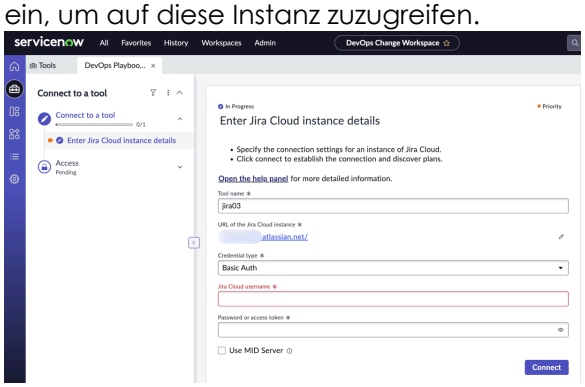
ii. Wählen Sie als Anmeldeinformationstyp **Basisauth.** oder **OAuth 2.0 mit 3LO**aus.

Basisauth.

1. Geben Sie Ihren Jira Cloud-Anwendernamen ein.

Hinweis: Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen.

2. Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen.



OAuth 2.0 mit 3LO

Voraussetzungen:

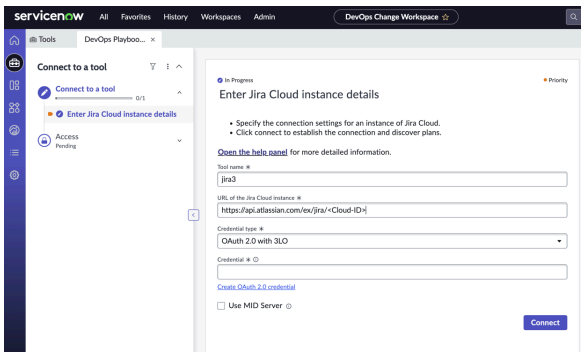
- Erstellen Sie eine OAuth 2.0-Integration im Account Jira
- Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow .
- Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Jira Cloud

Wählen Sie im Feld **„Anmeldeinformationen“** einen vorhandenen OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz aus, oder wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen**, um einen neuen Datensatz zu erstellen. Anweisungen zum Erstellen eines neuen Anmeldeinformationsdatensatzes finden Sie unter Anmeldeinformationsdatensatz für Jira Cloud erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Option zum Erstellen einer neuen OAuth 2.0-Instanz ist nur verfügbar, wenn Sie über die Verbindungs- und OAuth-Administratorrolle verfügen.
- Nur Datensätze, die nicht für Jira Cloud verwendet werden und für sie konfiguriert sind, können als vorhandener Anmeldeinformationsdatensatz ausgewählt werden.



iii. Wenn Ihre Instanz Jira an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die zugehörigen Details ein.

Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

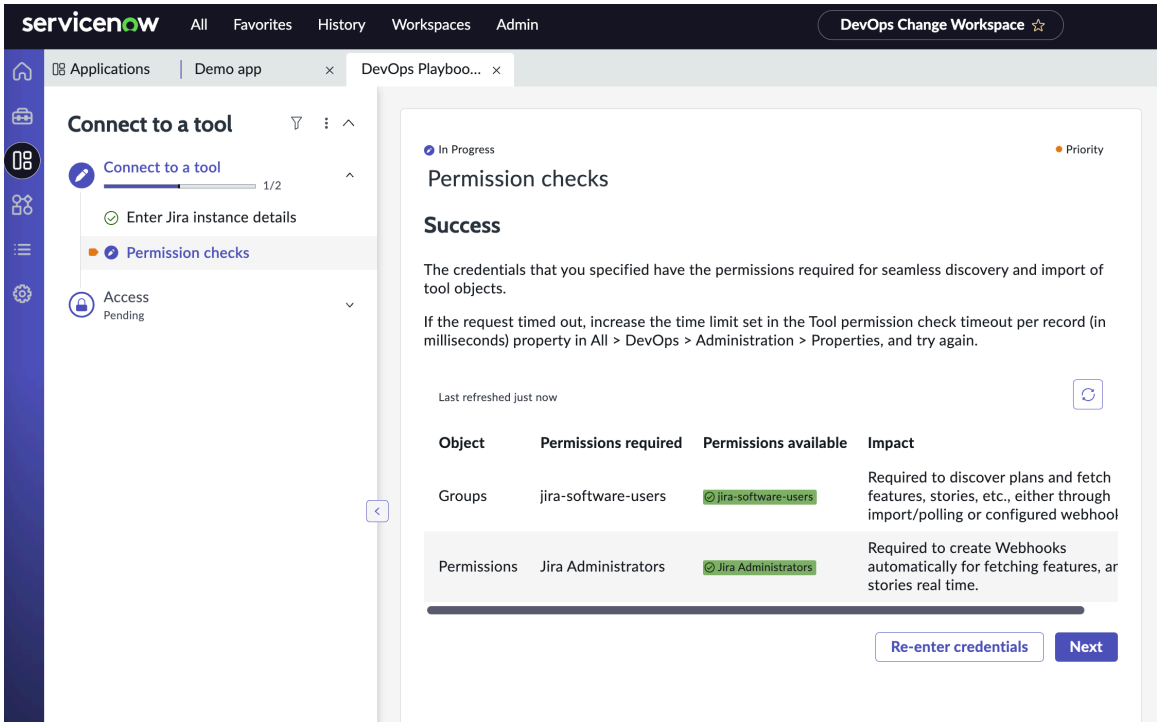
b. Wählen Sie **Verbinden**.

Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird das Tool in der DevOps Change-Geschwindigkeit erstellt und mit Ihrer Instanz Jira verbunden.

c. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Jira-Berechtigungen in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie **Weiter**.

5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

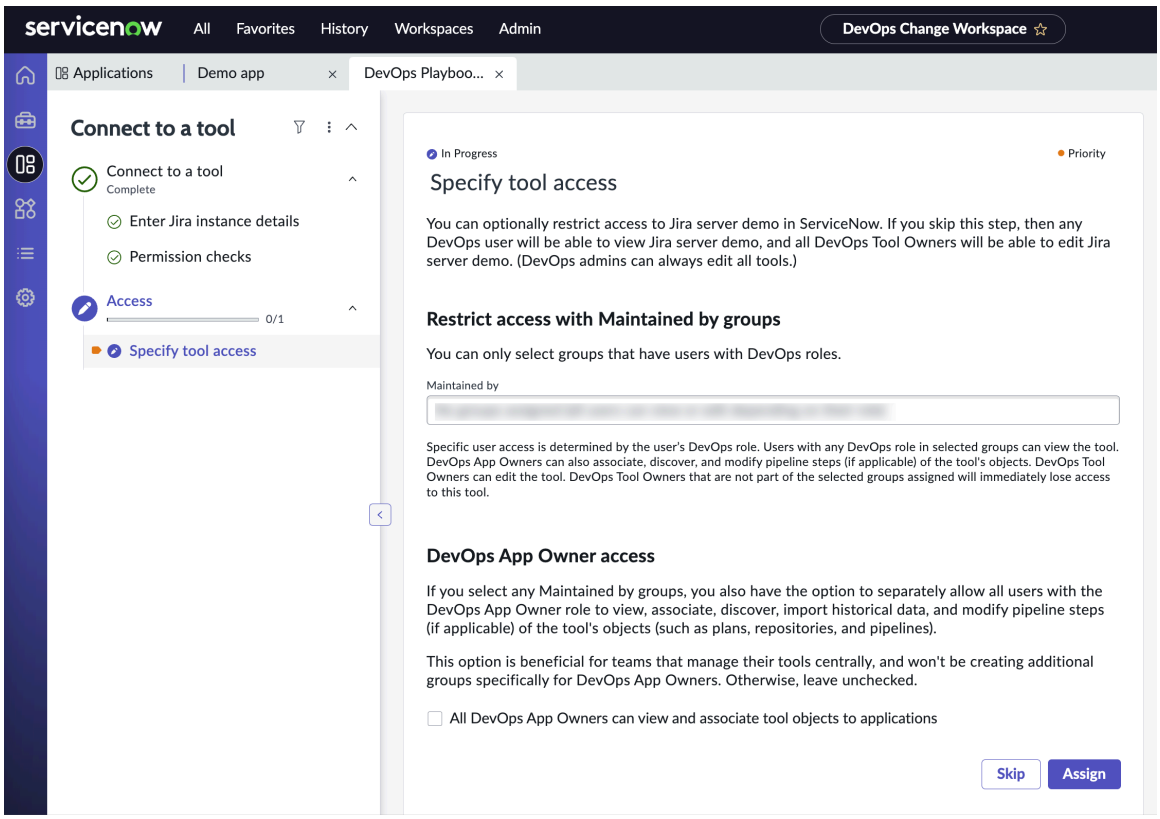
b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



6. Um Daten in Echtzeit zwischen DevOps und Ihrer Instanz Jira zu senden, wählen Sie **Konfigurieren**aus.

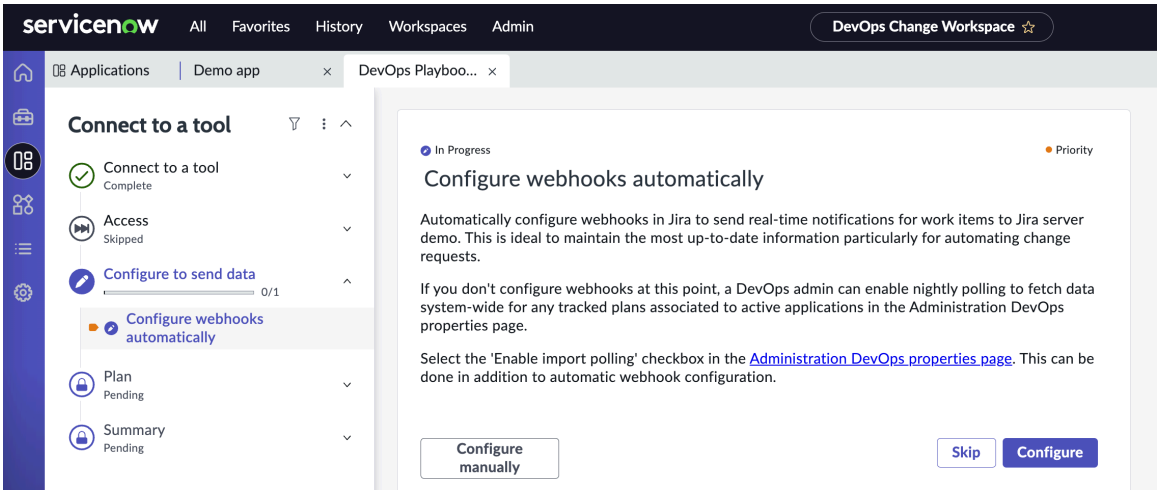
   Diese Aktion bewirkt Folgendes:

   - Registriert einen Webhook zwischen den Instanzen Jira und ServiceNow und ermöglicht die Echtzeit-Datenübertragung zwischen beiden.
   - Wenn Sie Ihr Jira-Tool mit OAuth 2.0-basierter Authentifizierung verbunden haben, werden die Webhooks für die OAuth 2.0-Integrations-App in Jira erstellt, wenn Sie automatisch konfigurieren. Wenn Sie hingegen die Standardauthentifizierung verwendet haben, werden die Webhooks für alle Ihre Projekte in Jira erstellt. Wenn Sie die Webhooks für ein Jira-Tool, das mit der OAuth 2.0-basierten Authentifizierung erstellt wurde, manuell konfigurieren, wird möglicherweise ein doppelter Webhook erstellt.

   Alle erkannten Jira -Projekte werden als Pläne aufgeführt.

   Wenn Sie jetzt nicht konfigurieren möchten, können Sie die nächtliche Abfrage später aktivieren, um Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie die Systemeigenschaft *`Enable Polling`* auf **Ja**festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie Manuell konfigurieren aus, **um manuell zu konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Jira..

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die in Ihrer Jira-Instanz verfügbaren Pläne erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

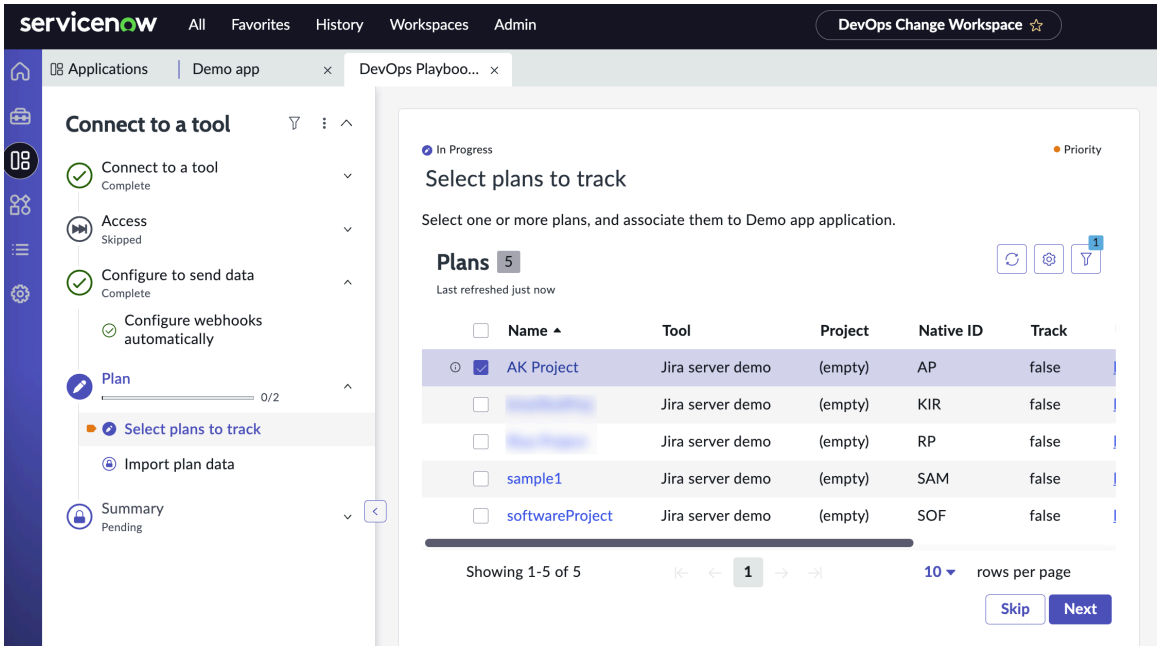
7. Wählen Sie die nachzuverfolgenden Pläne aus.

   a. Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der -Anwendung zuordnen möchten.

      Nach Abschluss des Tool-Onboardings werden nur die Arbeitselemente für diese ausgewählten Pläne automatisch importiert.

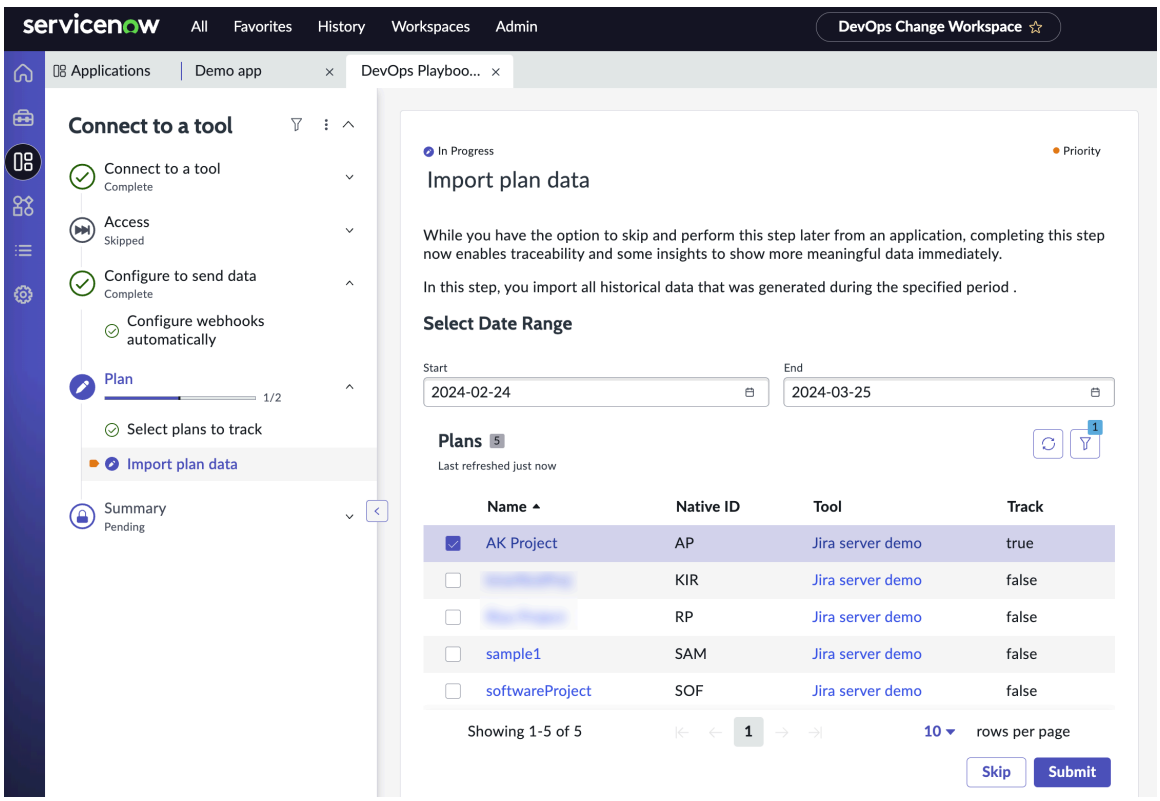
   b. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wenn Sie Plandaten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

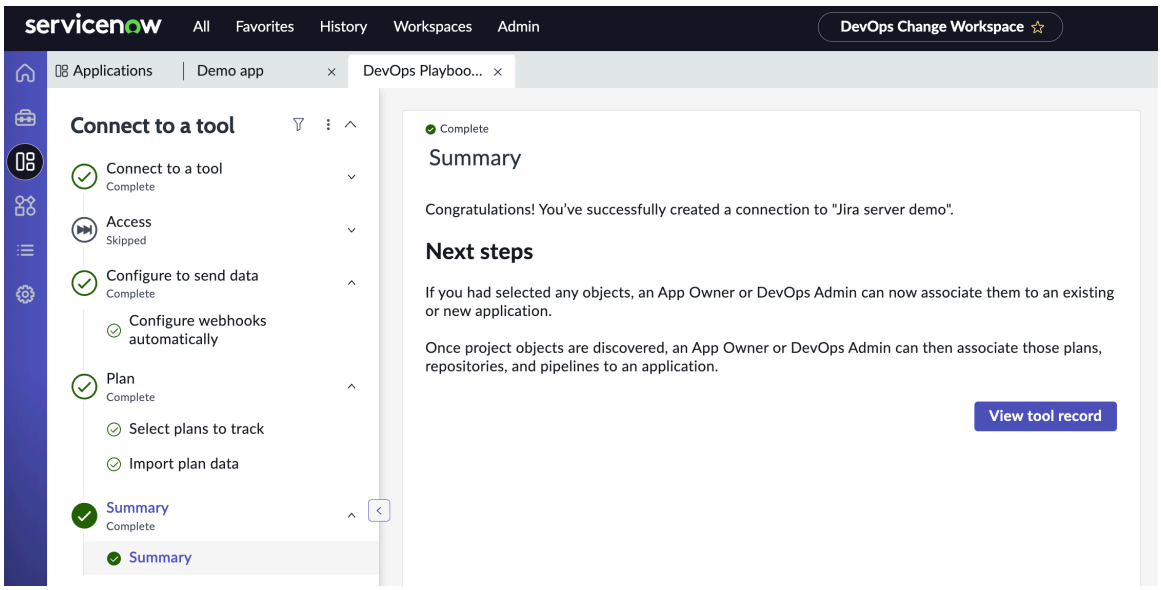
Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz und der von ihr erkannten Pläne zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Jira erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Nächste Maßnahme

Auf der Tooldatensatzseite haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sehen Sie sich die Details und den Status des Tools an.
- **Erkennen Sie** Pläne, und **Konfigurieren Sie** Webhooks.

Hinweis:

- Standardmäßig werden -Projekte in einem Satz von 50 für Jira Cloud erkannt. 50 ist der maximale von Jiraunterstützte Paginierungsgrenzwert. Wenn Sie diesen Wert reduzieren möchten, müssen Sie die entsprechende Konstante im DevOpsCommonConstants-Skript bearbeiten.
- Erkannte Projekt- und Versionsdaten werden nicht in Echtzeit aktualisiert oder nachverfolgt.

- Weisen Sie Gruppen zu, um den Zugriff auf das Tool mithilfe des Felds **Verwaltet von** zu steuern.
- Überprüfen Sie die Berechtigungen der Anmeldeinformationen, und aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen für das Tool. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Überprüfen Sie Berechtigungen, und aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen für -Tools – Arbeitsbereich.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Pläne** einen Plan aus, um seine Details wie importierte Arbeitselemente, Funktionen usw. anzuzeigen.
- Um Verlaufsdaten aus den Plänen zu importieren, ordnen Sie die Pläne einer Anwendung zu, und importieren Sie die Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es wird empfohlen, den Projektschlüssel für Projekte in Jiranicht zu aktualisieren. Wenn der Projektschlüssel aktualisiert wird, werden die aktualisierten Objektnamen nicht in DevOps Change-Geschwindigkeitangezeigt. Nur wenn das Objekt in Jiraaktualisiert wird, wird der neue Name in DevOps Change-Geschwindigkeitangezeigt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von Jira auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Ihre Jira Server- oder Jira Cloud-Instanz mit ServiceNow Servicekatalogerstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular DevOps Tool-Onboarding die Tooldetails ein:

Jira Server	**a.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. **b.** Suchen Sie im Feld **Toolintegration** nach Jira, und wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus. **c.** Geben Sie die URL Ihrer Jira -Serverinstanz ein. **d.** Wählen Sie in der Liste **Anmeldeinformationstyp** den Authentifizierungstyp aus, den Sie für die Verbindung mit dem Server Jira verwenden möchten. ▪ **Basisauth.** **i.** Geben Sie Ihren Jira -Server-Anwendernamen ein. **Hinweis:** Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen. **ii.** Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	▪ **API Key** Geben Sie das API-Token ein, um auf die Instanz zuzugreifen. **e.** Wenn Sie Webhooks für alle in Ihrer Instanz Jira erkannten Projekte konfigurieren möchten, wählen Sie die Option **Möchten Sie Webhook für das Tool konfigurieren?** **f.** Wählen Sie **MidServer verwenden** für ein lokales Tool, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.
Jira Cloud	**a.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. **b.** Suchen Sie im Feld **Toolintegration** nach Jira Cloud, und wählen Sie den Eintrag aus. **c.** Geben Sie im Feld **Tool-URL** die URL Ihrer Jira Cloud-Instanz ein. **d.** Wählen Sie im Feld **AnmeldeinformationstypBasisauthentifizierung** oder **OAuth 2.0**aus. **Basisauth.** **i.** Geben Sie Ihren Jira Cloud-Anwendernamen ein. **Hinweis:** Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen. **ii.** Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen. **OAuth 2.0** Voraussetzungen: ▪ Erstellen Sie eine OAuth 2.0-Integration im Account Jira ▪ Rufen Sie den Wert der Cloud-ID ab ▪ Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow . ▪ Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Jira Cloud Wählen Sie im Feld **Tool-Anmeldeinformationen** einen vorhandenen Anmeldeinformationsdatensatz für das OAuth 2.0-Tool aus. **Hinweis:** Nur Datensätze, die nicht für Jira Cloud verwendet werden und für sie konfiguriert sind, können als vorhandener Anmeldeinformationsdatensatz ausgewählt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wenn Sie Webhooks für alle in Ihrer Instanz Jira erkannten Projekte konfigurieren möchten, wählen Sie die Option **Möchten Sie Webhook für das Tool konfigurieren?**

> **Hinweis:** Wenn Sie Ihr Jira-Tool mit OAuth 2.0-basierter Authentifizierung verbunden haben, werden die Webhooks für die OAuth 2.0-Integrations-App in Jira erstellt, wenn Sie automatisch konfigurieren. Wenn Sie hingegen die Standardauthentifizierung verwendet haben, werden die Webhooks für alle Ihre Projekte in Jira erstellt.

f. Wählen Sie **MidServer verwenden** für ein lokales Tool, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Jiraerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Jira für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden, konfiguriert und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
7. Geben Sie im Formular DevOps App-Onboarding die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Leer lassen.
Onboarding-Pläne	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Jira ein.
Pläne	Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Planobjekte mit dem App-Datensatz verknüpft, wodurch eine Echtzeitverfolgung ermöglicht wird. Verlaufsdaten werden auch für die ausgewählten Pläne importiert. Das Feld **Nachverfolgung** wird für importierte Pläne automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding Jira von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Verbinden Sie Ihre Jira Server- oder Jira Cloud-Instanz, um Projekte und Arbeitselemente wie Stories, Epics und Funktionen zu erkennen, zu konfigurieren und zu importieren.

Vorbereitungen

Schließen Sie die Aufgaben in Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeitab.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem Jira Server oder Ihrer Jira Cloud-Instanz her.

a. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.

b. Geben Sie die Details für die Verbindung mit Ihrer Instanz Jira ein.

Jira Server	**i.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. **ii.** Suchen Sie im Feld **Toolintegration** nach Jira, und wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus. **iii.** Geben Sie die URL Ihrer Jira -Serverinstanz ein. **iv.** Wählen Sie in der Liste **Anmeldeinformationstyp** den Authentifizierungstyp aus, den Sie für die Verbindung mit dem Server Jira verwenden möchten. ▪ **Basisauth.** **1.** Geben Sie Ihren Jira -Server-Anwendernamen ein. **Hinweis:** Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen. **2.** Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen. ▪ **API Key** Geben Sie das API-Token ein, um auf die Instanz zuzugreifen.
Jira Cloud	**i.** Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein. **ii.** Suchen Sie im Feld **Toolintegration** nach Jira Cloud, und wählen Sie den Eintrag aus. **iii.** Geben Sie im Feld **Tool-URL** die URL Ihrer Jira Cloud-Instanz ein. **iv.** Wählen Sie im Feld **AnmeldeinformationstypBasisauthentifizierung** oder **OAuth 2.0**aus. **Basisauth.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geben Sie Ihren Jira Cloud-Anwendernamen ein.

   Hinweis: Der -Benutzer Jira, den Sie hier verwenden, muss über die Administratorberechtigungen Jira verfügen.

2. Geben Sie das Passwort oder Zugriffstoken ein, um auf diese Instanz zuzugreifen.

OAuth 2.0

Voraussetzungen:

- Erstellen Sie eine OAuth 2.0-Integration im Account Jira
- Rufen Sie den Wert der Cloud-ID ab
- Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow .
- Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Jira Cloud

Wählen Sie im Feld **Tool-Anmeldeinformationen** einen vorhandenen Anmeldeinformationsdatensatz für das OAuth 2.0-Tool aus.

Hinweis: Nur Datensätze, die nicht für Jira Cloud verwendet werden und für sie konfiguriert sind, können als vorhandener Anmeldeinformationsdatensatz ausgewählt werden.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Jiraerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Jira für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

c. Wahlweise: Wenn Ihre Instanz Jira an ein MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die zugehörigen Details ein.

(Optional) Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

d. Wählen Sie **Absenden**.

Das Tool wird automatisch über einen Verbindungsalias und eine HTTP-Toolverbindung (Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung) verbunden.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

2. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

Rolle	Beschreibung
DevOps Rolle des Toolbesitzers	Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
DevOps App-Besitzerrolle	Kann das Tool anzeigen und die Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
	zuordnen, erkennen, importieren und (falls zutreffend) Pipelineschritte ändern.
DevOps Administratorrolle	Kann alle Tools bearbeiten.
Andere DevOps -Rollen	Kann das Tool anzeigen.

Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

3. Wählen Sie **Erkennen**aus, um alle vorhandenen Projekte von Jirazu erkennen.

   Hinweis: Standardmäßig werden -Projekte in einem Satz von 50 für Jira Cloud erkannt. 50 ist der maximale von Jiraunterstützte Paginierungsgrenzwert. Wenn Sie diesen Wert reduzieren möchten, müssen Sie die entsprechende Konstante im DevOpsCommonConstants-Skript bearbeiten.

4. Wählen Sie **Konfigurieren** aus, um Webhooks zu konfigurieren.

   Diese Aktion bewirkt Folgendes:

   - Registriert einen Webhook zwischen den Instanzen Jira und ServiceNow und ermöglicht die Echtzeit-Datenübertragung zwischen beiden.
   - Wenn Sie Ihr Jira-Tool mit OAuth 2.0-basierter Authentifizierung verbunden haben, werden die Webhooks für die OAuth 2.0-Integrations-App in Jira erstellt, wenn Sie automatisch konfigurieren. Wenn Sie hingegen die Standardauthentifizierung verwendet haben, werden die Webhooks für alle Ihre Projekte in Jira erstellt.

   Alle erkannten Jira -Projekte werden als Pläne aufgeführt.

   Wenn Sie jetzt nicht konfigurieren möchten, können Sie die nächtliche Abfrage später aktivieren, um Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie die Systemeigenschaft *`Enable Polling`* auf **Ja**festlegen.

   Hinweis: Wenn Sie keine Administratorrechte für Jira haben, um die automatische Konfiguration der Webhook-URL zuzulassen, bitten Sie Ihren Administrator Jira, dies für Sie zu konfigurieren. Diese Aktion erfordert das manuelle Erstellen und Konfigurieren der Webhook-URL in Ihrer Toolinstanz. Nachdem der Webhook im Tool konfiguriert wurde, wählen Sie **In den manuellen Konfigurationsmodus wechseln,** um manuell eine Verbindung zu Jira herzustellen, und beenden Sie dann den manuellen Konfigurationsmodus.

5. Wählen Sie den zugehörigen Link **Import**aus, um Verlaufsdaten aus Projekten Jira zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importierte Arbeitselemente werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

Hinweis: Wenn der Projektschlüssel für ein Projekt in Jira aktualisiert wird, werden die aktualisierten Objektnamen nicht in DevOps Change-Geschwindigkeitangezeigt. Nur wenn das Objekt in Jiraaktualisiert wird, wird der neue Name in DevOps Change-Geschwindigkeitangezeigt.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Jira.

Konfigurieren Sie Webhooks in Ihrer Jira -Server- oder Jira -Cloud-Instanz, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

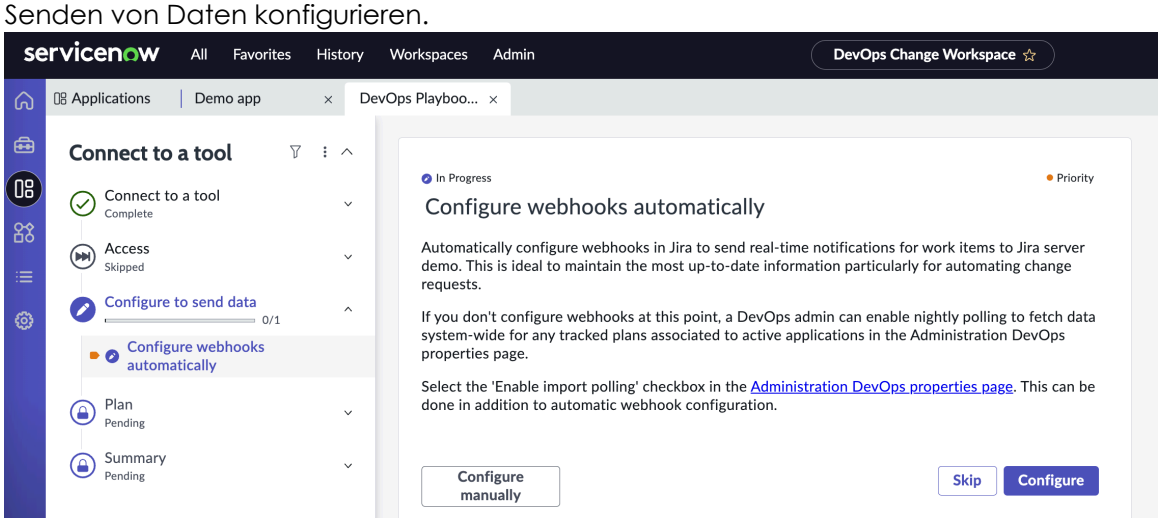
- sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit.
- AdministratorrolleJira in Ihrer Server- oder JiraJira -Cloud-Instanz.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihr Jira-Tool mit OAuth 2.0-basierter Authentifizierung verbunden haben, werden die Webhooks für die OAuth 2.0-Integrations-App in Jira erstellt, wenn Sie automatisch konfigurieren. Wenn Sie hingegen die Standardauthentifizierung verwendet haben, werden die Webhooks für alle Ihre Projekte in Jira erstellt. Wenn Sie die Webhooks für ein Jira-Tool, das mit der OAuth 2.0-basierten Authentifizierung erstellt wurde, manuell konfigurieren, wird möglicherweise ein doppelter Webhook erstellt.

Prozedur

1. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitin der Playbook-Aktivität Zum Senden von Daten konfigurieren **die Option Manuell konfigurieren** aus, wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.

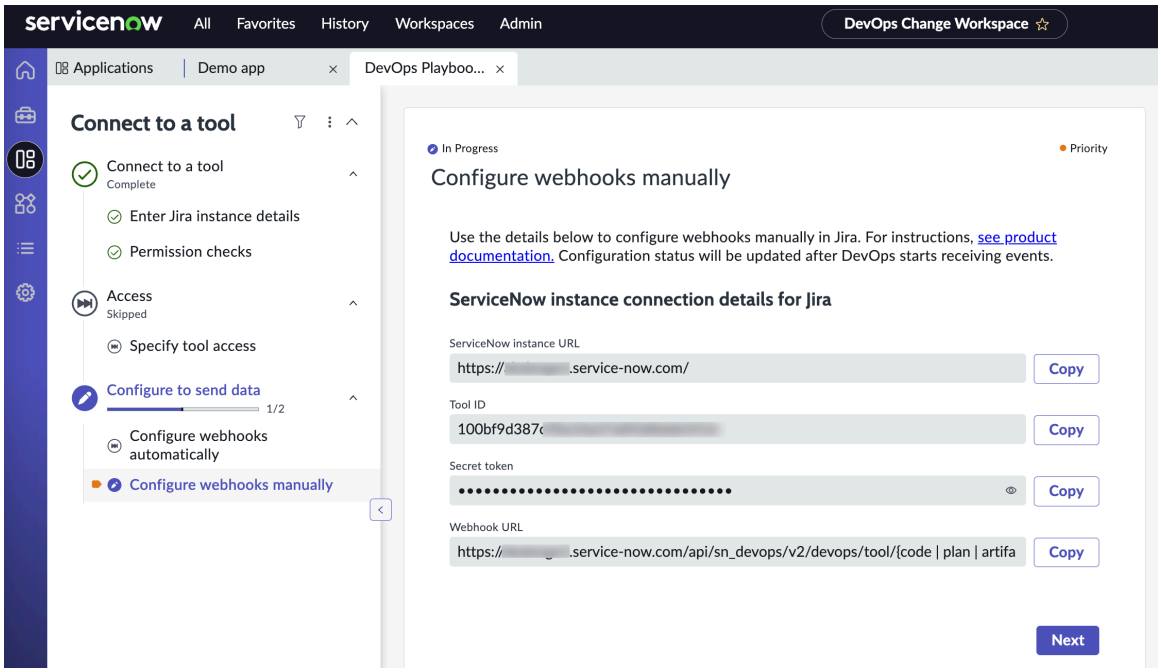


Hinweis: Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz Jira in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen. Wählen Sie im Tooldatensatz aus **Konfigurieren** > **Manuell konfigurieren**.

2. Kopieren Sie das Feld **Webhook-URL** aus den Verbindungsdetails der ServiceNow-Instanz für Jira.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

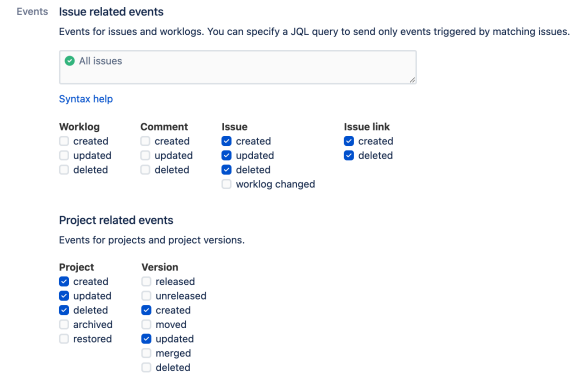
Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



3. Navigieren Sie zu:
   - Für Jira Server navigieren Sie zu **Administration** > **System** > **WebHooks**.
   - Navigieren Sie für die Cloud-Instanz Jira zu **Einstellungen** > **System** > **WebHooks**.
4. Wählen Sie **WebHook erstellen aus**.
5. Geben Sie die Details für den Webhook ein.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Webhook ein.
Status	Wählen Sie **Aktiviert** aus.
URL	Fügen Sie die aus DevOps Change-Geschwindigkeitkopierte Webhook-URL ein. ◦ Ändern Sie die kopierte Webhook-URL so, dass sie die Codefähigkeit widerspiegelt. Beispiel: `https://`<your_instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<your_toolID> ? ni.nolog.token=<Secure Token> ◦ Fügen Sie das Token an das Ende der Webhook-URL an.
Ereignisse	Wählen Sie die nachzuverfolgenden Ereignisse aus. Zum Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Wenn Sie den Webhook testen möchten, lesen Sie den Abschnitt zu Jira in Testen Sie Webhooks manuell.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Rally

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Broadcom-Instanz Rally her, um -Pläne zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen zu konfigurieren, um die Nachverfolgbarkeit und Automatisierung von Changes zu ermöglichen.

Rally-Integrationsübersicht

Mit dieser Integration können Sie Daten wie Projekte, User Stories und Fehler in Rallykonfigurieren und verfügbar machen. Anschließend können Sie diese Planungsobjekte für eine End-to-End-Rückverfolgbarkeit einer Anwendung zuordnen.

Installieren Sie das Rally-Plugin

Sie müssen die Anwendung Rally aus installieren ServiceNow Store .

Hinweis:

- Die für Rally konfigurierten Standardobjekttypen sind `"ObjectTypes"["HierarchicalRequirement","Defect","Feature"]`.
- Die Dateiskripteinbindung – **Rally-Statuszuordnungshelfer –** kann bearbeitet werden. Sie können diese Datei bei Bedarf mit Ihrer spezifischen Anpassung überschreiben.
- Der Status „Geplant“ in Rally wird bei der Zuordnung des Objektstatus zum Status des internen ServiceNow-Arbeitselements verwendet.
- Informationen zu Toolzuordnungen finden Sie unter Toolzuordnungen.

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Rallyvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding Rally von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Rally her, um Webhooks zu konfigurieren und Pläne zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Rallymit einer der folgenden Optionen.

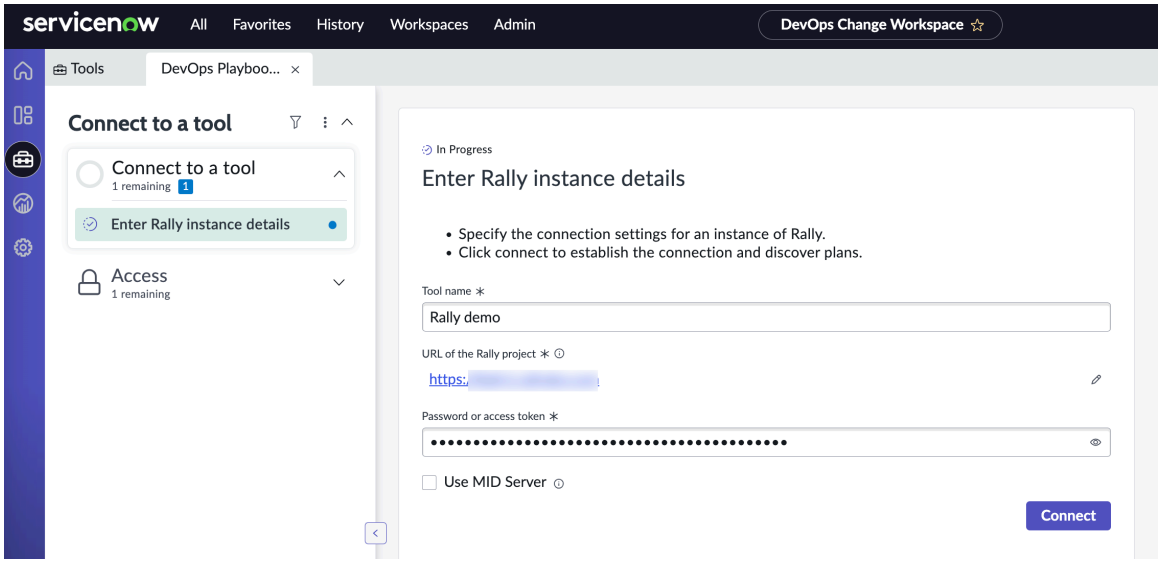
Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Rally “ aus der Kategorie Planen aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Rally “ aus der Kategorie Planen aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Planung**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden die Option **Rally**aus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pläne erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie einen Toolnamen ein, um Ihr Tool zu identifizieren, und wählen Sie **Weiter**aus.
3. Geben Sie in der Playbook-Aktivität „Details zur Rally-Instanz eingeben“ die folgenden Details ein:
   a. Geben Sie in der **URL des Rally-** Projektfelds Ihre Rally -Projekt-URL ein.
   b. Geben Sie im Feld **Passwort oder Zugriffstoken** das API-Token für Ihre Instanz Rally ein.
   c. (Optional) Wenn Ihre Instanz Rally an einen MID-Server angehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server verwenden**, und geben Sie die zugehörigen Details ein.

      Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .
4. Wählen Sie **Verbinden**.
   Bei erfolgreicher Verbindung wird das Tool in ServiceNow erstellt und mit Ihrer Instanz Rally verbunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

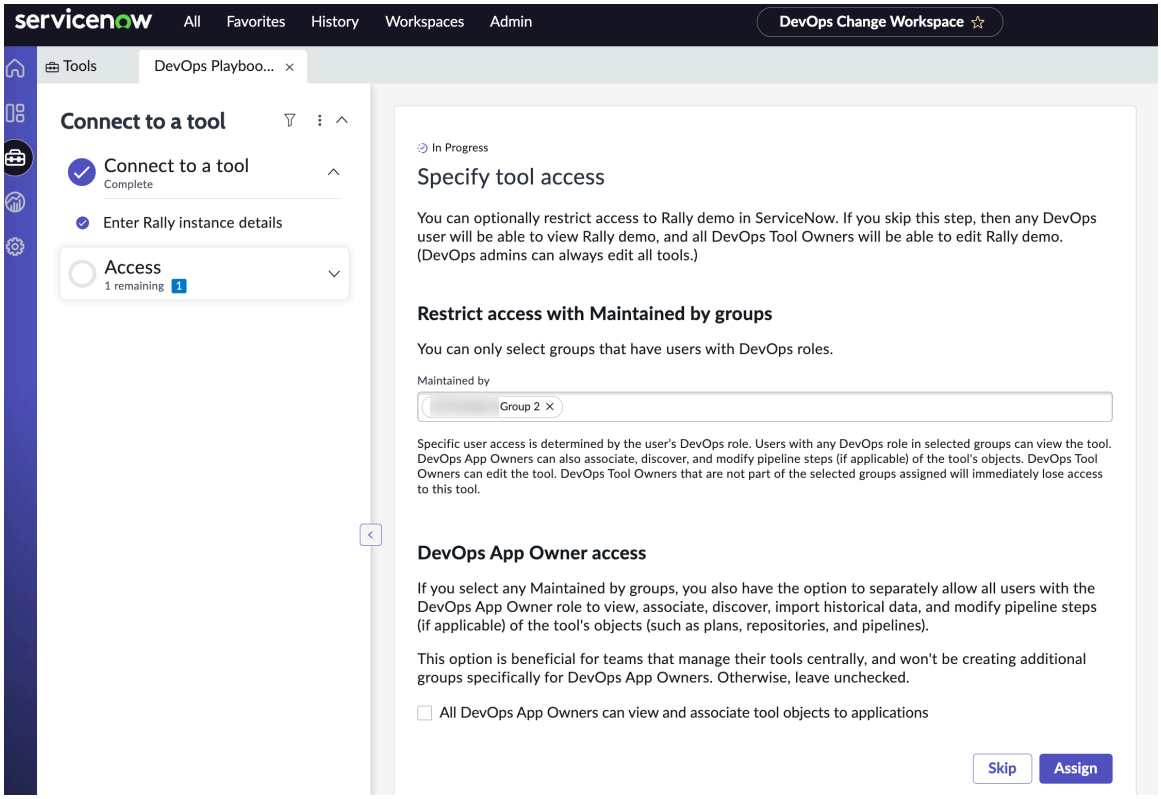
- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.
Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Konfigurieren Sie Webhooks in Rally automatisch, um Echtzeitbenachrichtigungen zu senden.

   Hinweis: Wenn Sie keine Webhooks konfigurieren möchten, können Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie das Kontrollkästchen **Importabfrage aktivieren** in den DevOps-Eigenschaftenaktivieren.

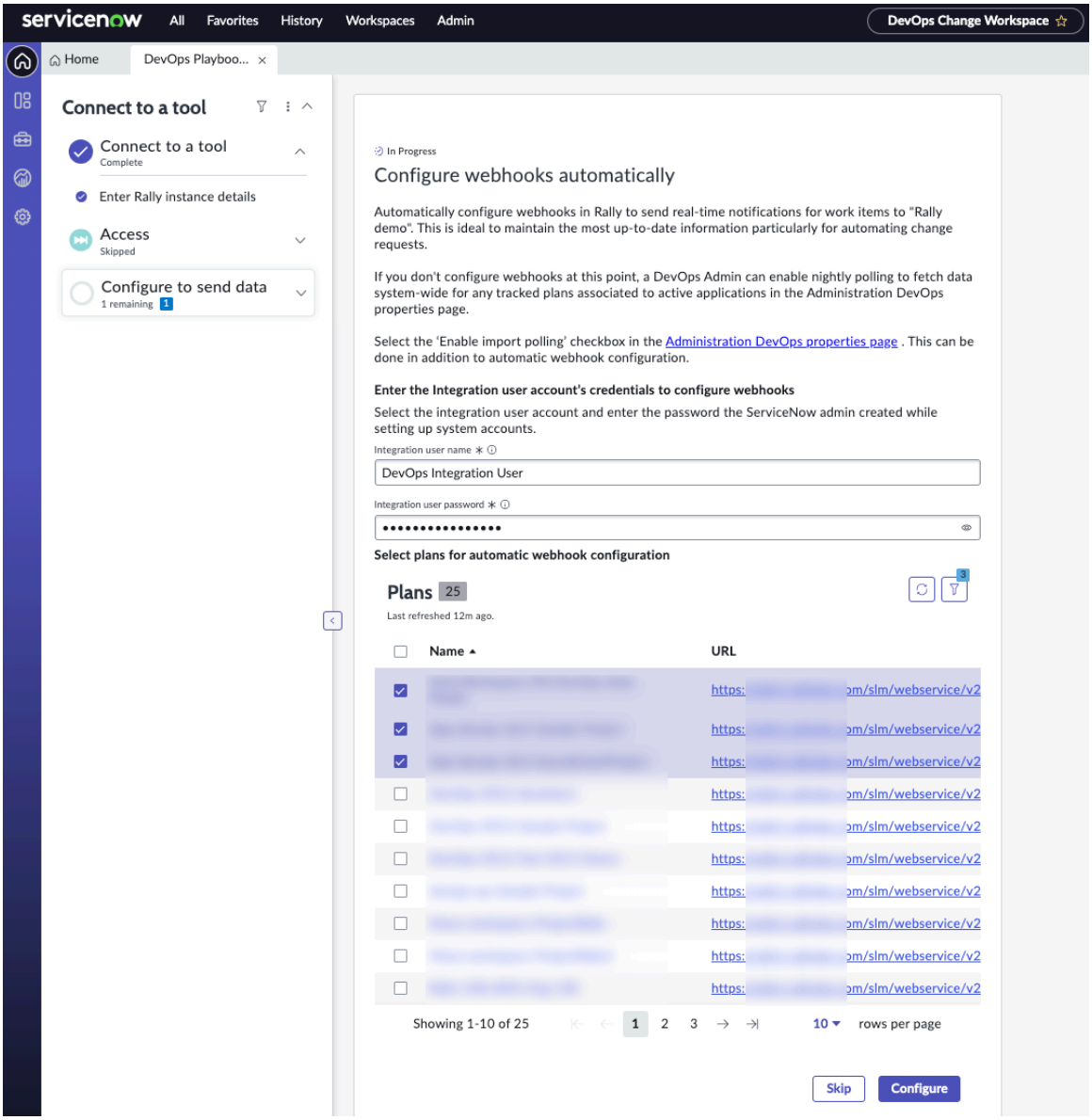
   a. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort für die Integration ein.

      Informationen zum Erstellen des Integrationsbenutzers DevOps und des Passworts finden Sie unter Richten Sie den Integrationsbenutzeraccount in ein DevOps Change-Geschwindigkeit.

   b. Wählen Sie die Pläne aus, die Sie nachverfolgen möchten.

   c. Wählen Sie **Konfigurieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



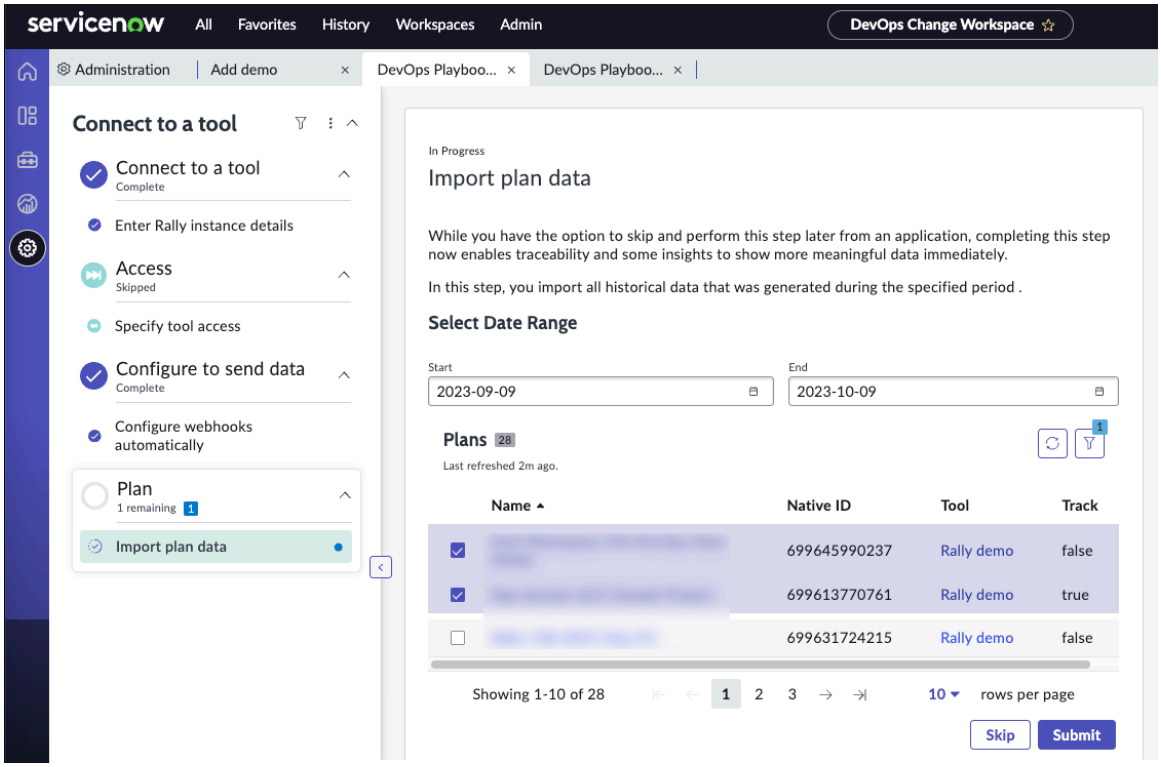
Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die in Ihrer Instanz verfügbaren Pläne erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

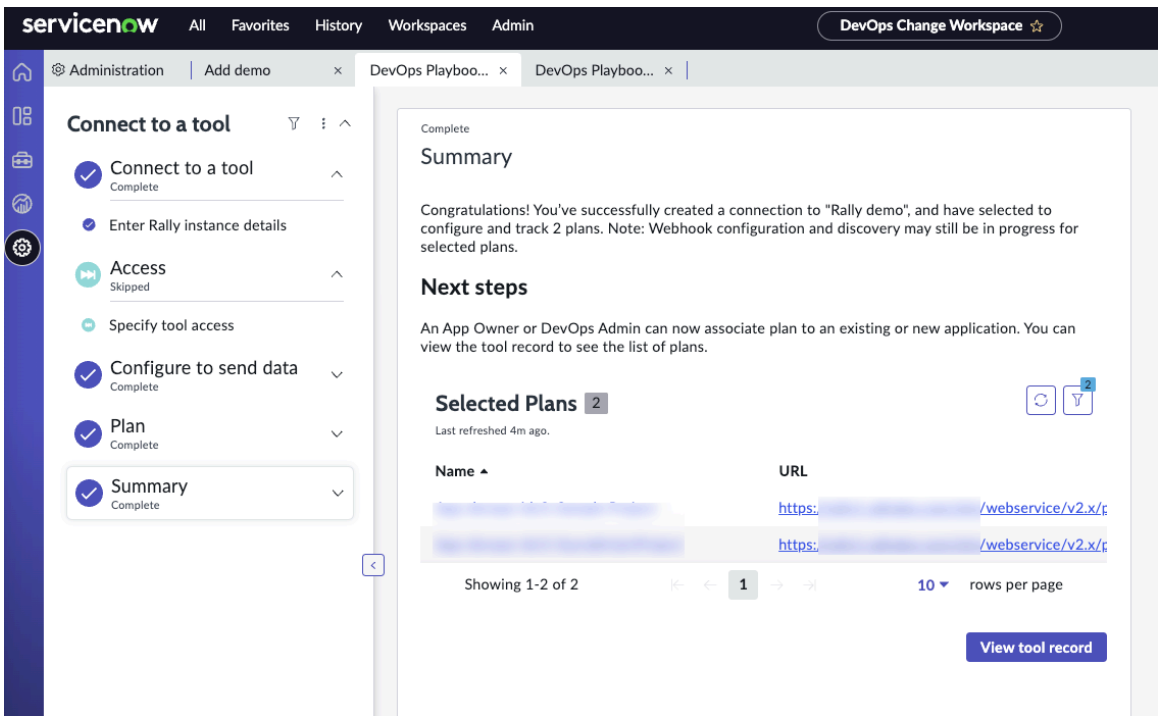
7. Wenn Sie Plandaten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

   Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zusammenfassungdie Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz und der von ihr erkannten Pläne zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Rally erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Nächste Maßnahme

Auf der Tooldatensatzseite können Sie:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sehen Sie sich die Details und den Status des Tools an.
- Erkennen Sie Pläne, und konfigurieren Sie Webhooks.
- Weisen Sie Gruppen zu, um den Zugriff auf das Tool mithilfe des Felds **Verwaltet von** zu steuern.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Pläne** einen Plan aus, um seine Details wie importierte Arbeitselemente, Funktionen usw. anzuzeigen.
- Um Verlaufsdaten aus den Plänen zu importieren, ordnen Sie die Pläne einer Anwendung zu, und importieren Sie die Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Onboarding von Rally mit DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Ihre Instanz Rally mithilfe des ServiceNow-Servicekatalogs erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den DevOps-Katalogelementen **die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Rally -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Rally aus.
Tool-URL	URL Ihrer Rally -Instanz zur Integration.
Toolpasswort/Zugriffstoken	Geben Sie den API-Schlüssel für Rallyein.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. Die Anwendung wird automatisch auf „DevOps“ und die Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden, erkannt und konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
7. Geben Sie im Formular „DevOps-App-Onboarding“ die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Leer lassen.
Onboarding-Pläne	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Rally ein.
Pläne	Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Planobjekte mit dem App-Datensatz verknüpft, wodurch eine Echtzeitverfolgung ermöglicht wird. Verlaufsdaten werden auch für die ausgewählten Pläne importiert. Das Feld **Nachverfolgung** wird für importierte Pläne automatisch aktiviert.

Onboarding Rally von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Mit dieser Integration können Sie Daten wie Projekte, User Stories und Fehler aus dem Rallykonfigurieren und verfügbar machen. Anschließend können Sie diese Planungsobjekte für eine End-to-End-Rückverfolgbarkeit einer -Anwendung zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie im Formular zum Erstellen DevOps -Tool die Tooldetails ein:

Toolname	Name für das Tool, das Sie integrieren.
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie Rally aus.
Tool-URL	URL Ihrer Rally -Instanz zur Integration.
Toolpasswort/Zugriffstoken	Geben Sie den API-Schlüssel für Rallyein.
MID-Server verwenden	MID-Server ist optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. Der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Anwendungswert wird automatisch auf DevOps und der Fähigkeitswert wird auf REST festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine Verbindung zu Ihrer Instanz Rally herzustellen.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

4. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

5. Klicken Sie auf **„Erkennen“**, um vorhandene Projekte zu importieren, die Rallyzugeordnet sind.
   Plandatensätze werden den zugehörigen Links **für Pläne** hinzugefügt.
6. So konfigurieren Sie Webhooks für Rally -Projekte:
   a. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   b. Wählen Sie die Projekte aus, für die Sie Webhooks konfigurieren möchten, und klicken Sie auf **Fortfahren**.
   c. Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen als Integrationsbenutzer für DevOps ein.
7. Wahlweise: Um Verlaufsdaten zu importieren, wählen Sie einen Plan aus, und klicken Sie auf **Importieren**.
   Wählen Sie die Daten für den Import von Verlaufsdaten aus dem Projekt Rally aus.
   Sie können die importierten Daten unter **Arbeitselemente**anzeigen. Wählen Sie ein Arbeitselement aus, um Details einschließlich der erfolgten Commits anzuzeigen.

   Hinweis: Der Status „Geplant“ in Rally wird bei der Zuordnung des Objektstatus zum Status des internen ServiceNow -Arbeitselements verwendet.

   Formatierte ID wird für die Native ID des Arbeitselements zum Zuordnen von Arbeitselementen und Commits verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Agile Development 2.0

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer -Instanz ServiceNow Agile Development 2.0 her, um Ihre Produkte und die zugehörigen Stories, Epics und Releaseversionen nachzuverfolgen.

Weitere Informationen zu Agile Development 2.0finden Sie unter Agile Development 2.0 .

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Agile Development 2.0von . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Experience Servicekatalog oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von Agile Development 2.0 auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Agile Development 2.0 her, um die Nachverfolgung von Stories und Epics zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Aktivieren Sie das Agile Development 2.0 Plugin. Weitere Informationen finden Sie unter Agile Development 2.0 aktivieren .

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Agile Development 2.0mit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Agile Development 2.0 “ aus der Kategorie **Planen** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Agile Development 2.0 “ aus der Kategorie **Planen** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Planung**aus.

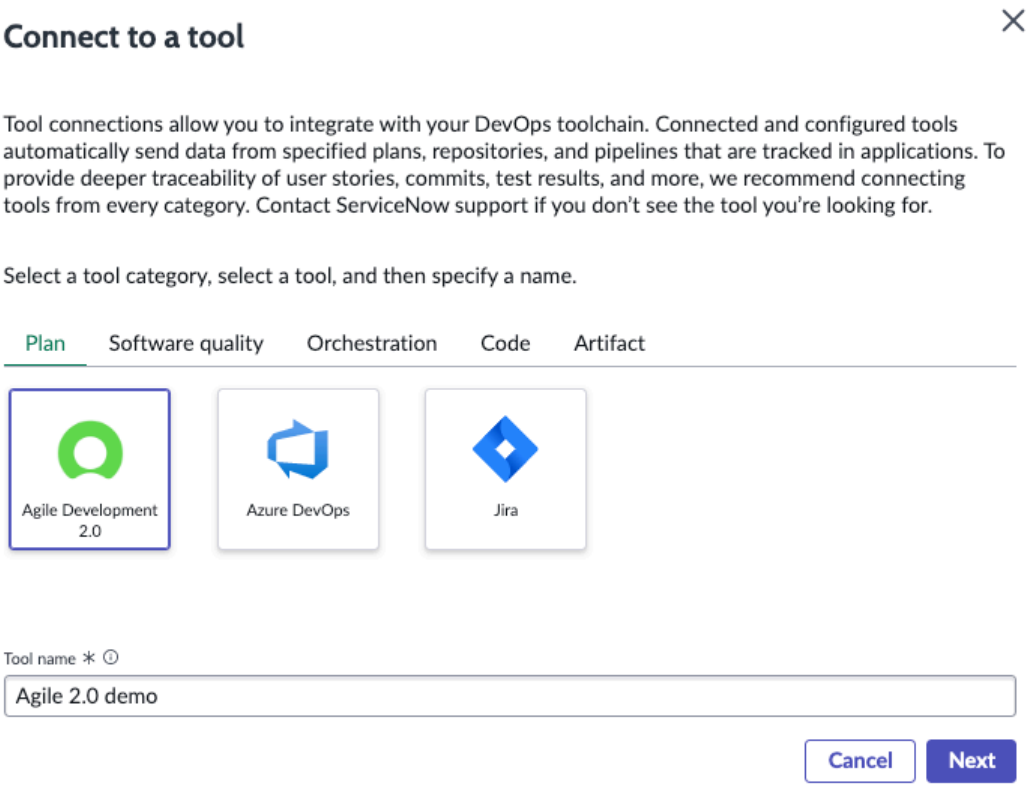
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	c. Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden **die Option Agile Development 2.0**aus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pläne erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

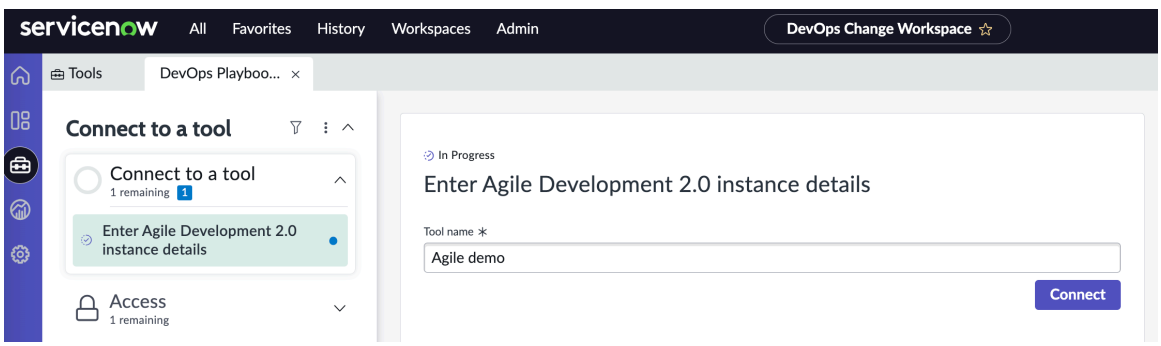
2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.



3. Wählen Sie **Weiter**.

   Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

4. Wählen Sie **Verbinden**.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

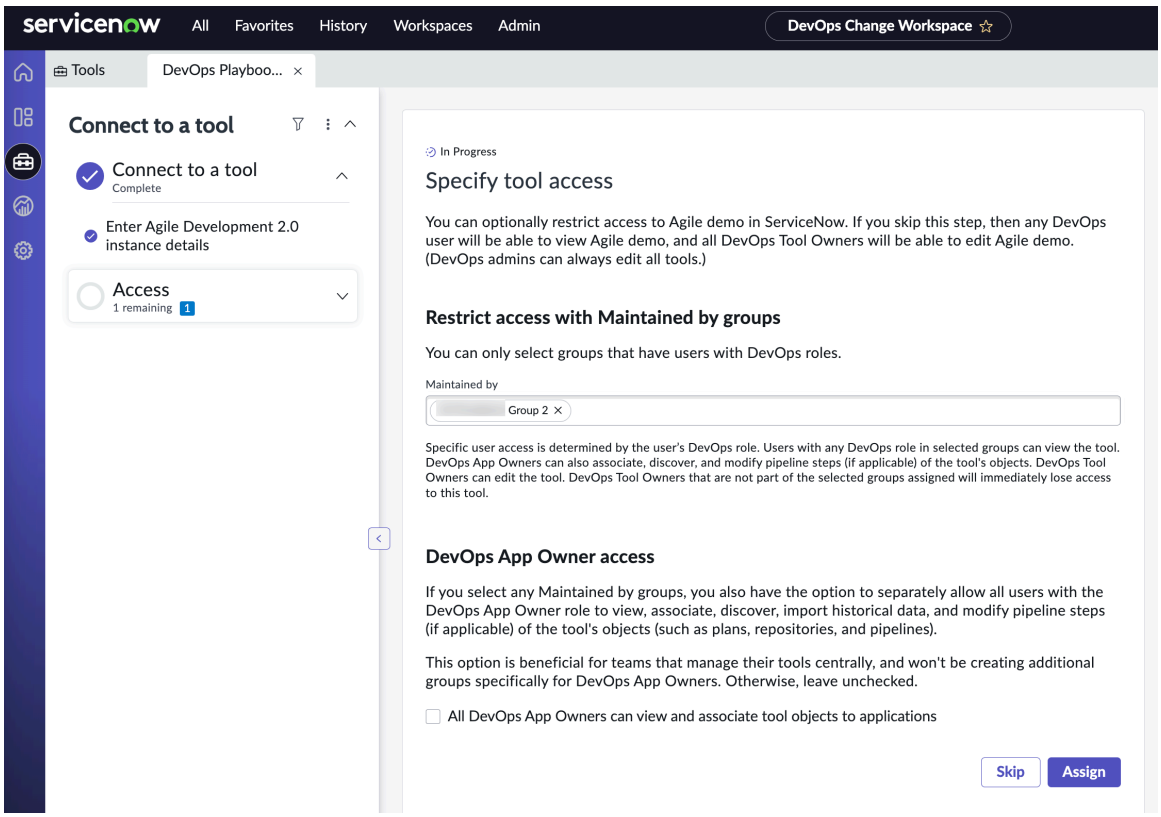
- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



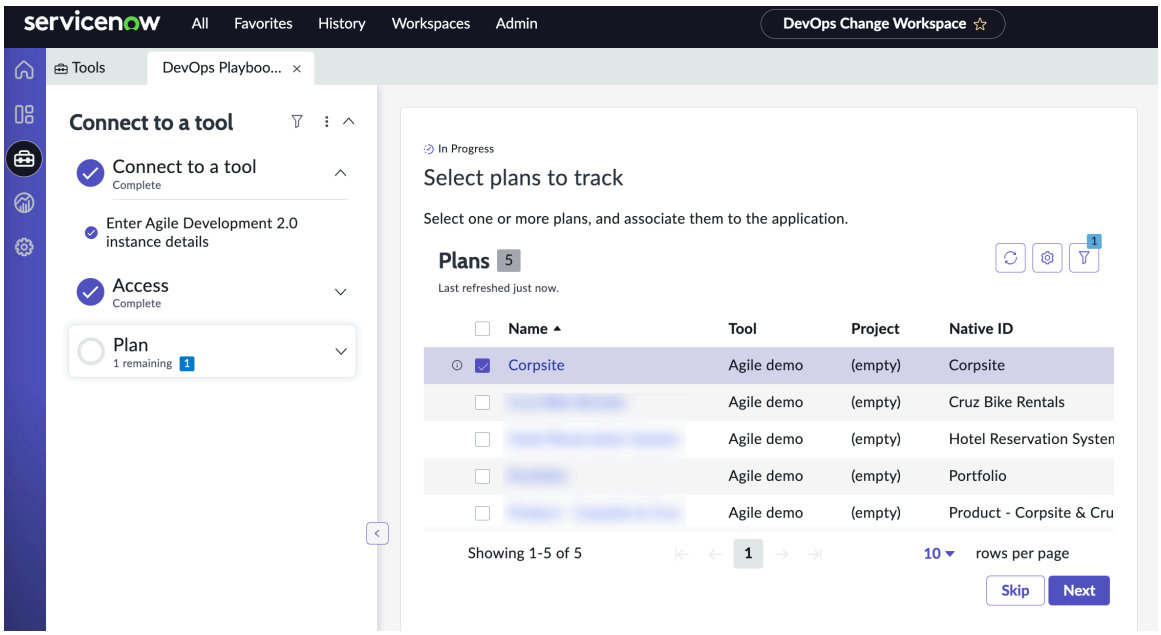
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden die in Ihrem Projekt verfügbaren Pläne erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

6. Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Updates nachverfolgen und der -Anwendung zuordnen möchten, und wählen Sie **Weiter**aus.

   Wenn Sie Pläne jetzt nicht auswählen, können Sie die nächtliche Abfrage später aktivieren, um die Daten für alle nachverfolgten Pläne abzurufen, indem Sie die Systemeigenschaft *`Enable Polling`* auf **Ja**festlegen.

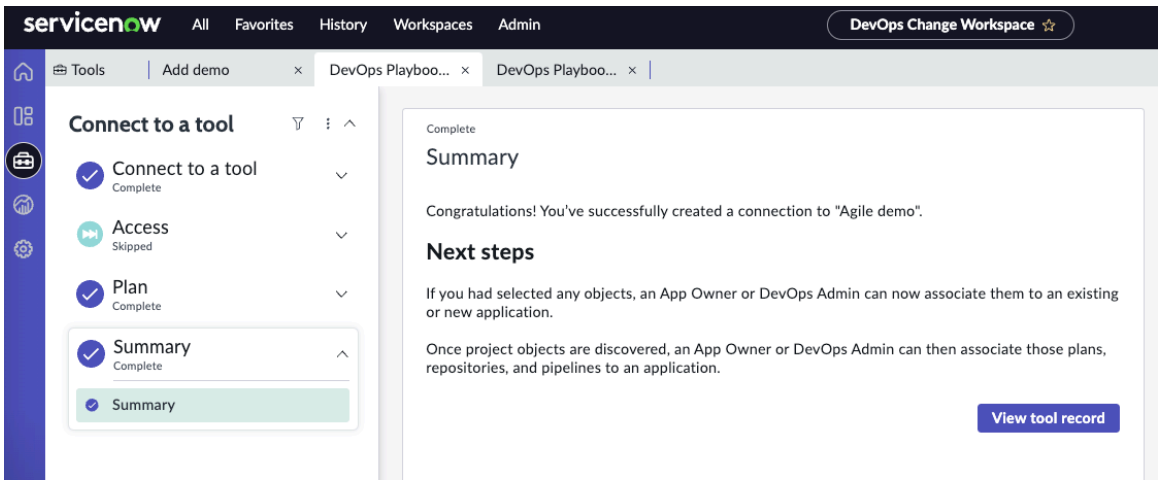


7. Wenn Sie Plandaten importieren möchten, wählen Sie den Datumsbereich aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

   Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz und der von ihr erkannten Pläne zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Agile Development 2.0 erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Onboarding von Agile Development 2.0 auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren Sie die Instanz Agile Development 2.0 mithilfe von ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Die Cloud-Version von Jira wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular DevOps Tool-Onboarding die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Agile Development 2.0 -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Agile Development 2.0 aus.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden, konfiguriert und erkannt.

6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
7. Geben Sie im Formular DevOps App-Onboarding die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.
Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Leer lassen.
Onboarding-Pläne	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Agile Development 2.0 ein.
Pläne	Wählen Sie die Pläne aus, für die Sie Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Planobjekte mit dem App-Datensatz verknüpft, wodurch eine Echtzeitverfolgung ermöglicht wird. Verlaufsdaten werden auch für die ausgewählten Pläne importiert. Das Feld **Nachverfolgung** wird für importierte Pläne automatisch aktiviert.

Onboarding Agile Development 2.0 von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Stellen Sie eine Verbindung mit Agile Development 2.0 her, und erkennen Sie darin Pläne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Tooldatensatz in DevOps, um automatisch eine Verbindung zu Agile Development 2.0 herzustellen und die Webhook-URL abzurufen.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Toolname	Name Ihrer Wahl zur Identifizierung des Tools.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

2. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

3. Klicken Sie auf **Erkennen**, um Produkte von Agile Development 2.0zu erkennen.

Erkannte Datensätze werden der zugehörigen Liste Pläne hinzugefügt.

4. Importieren Sie Daten für die erkannten Pläne, indem Sie im Datensatz eines Plans auf den zugehörigen Link **Importieren** klicken.
Epics, Stories und Releaseversionen, die diesem Plan zugeordnet sind, werden in den entsprechenden zugehörigen Listen aufgeführt.

- Die zugehörige Liste der Arbeitselemente zeigt Stories und Fehler an.

  Die Felder**Nativer Status** und **Nativer Typ** des Arbeitselements enthalten die ursprünglichen Status- und Typwerte aus dem Quelltool.

- Die zugehörige Liste „Planversionen“ zeigt Releases an.
- Die zugehörige Liste „Funktionen“ zeigt Epics an.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Bitbucket

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Instanz Bitbucket her, um die Repositorys Bitbucket nachzuverfolgen.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Bitbucketvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding Bitbucket von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Bitbucket her, um Repositorys zu erkennen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

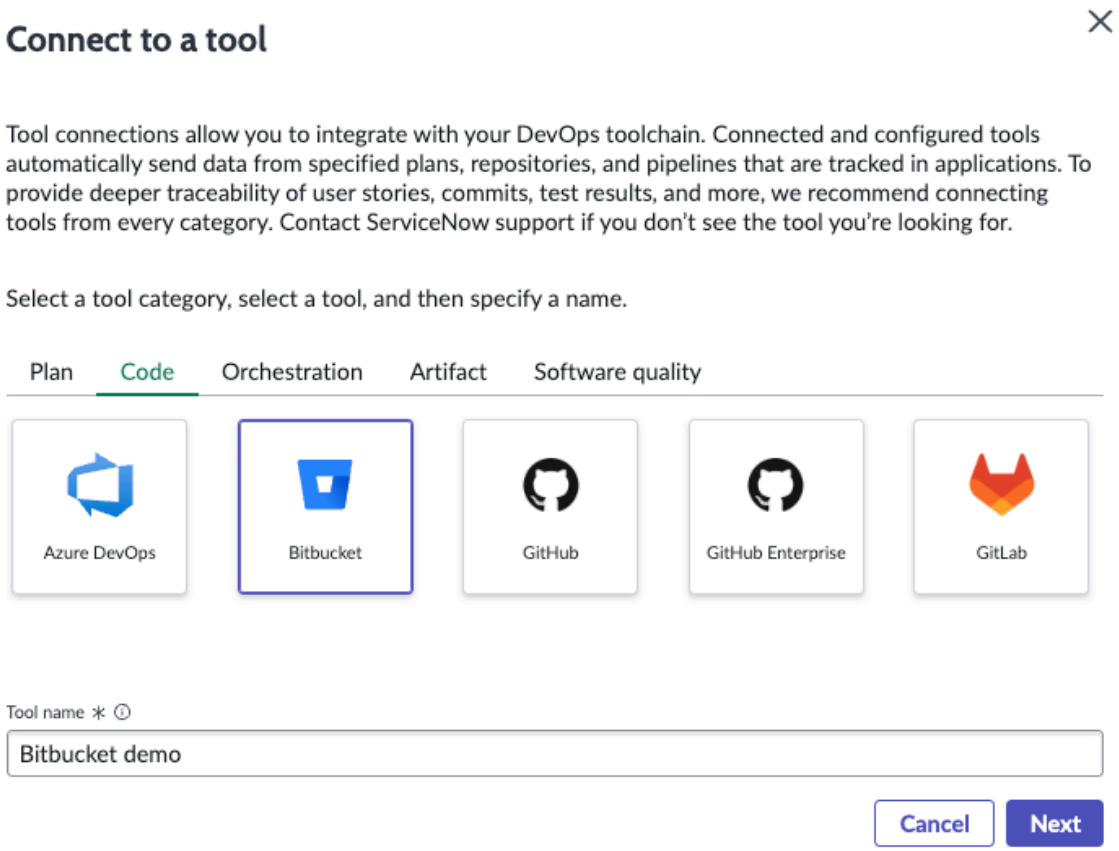
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Bitbucketmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Bitbucket “ aus der Kategorie **Code** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden Bitbucket “ aus der Kategorie **Code** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Codierung**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen die Option Bitbucketaus.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Repositorys erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

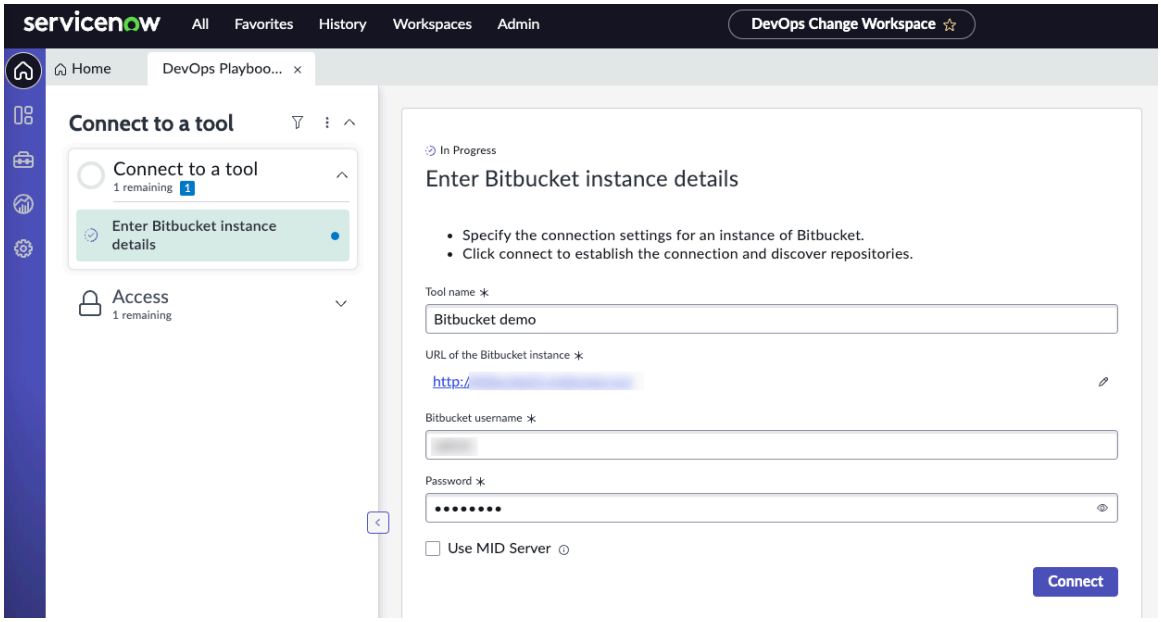
2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool an, und wählen Sie **Weiter**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. In der Playbook-Aktivität für Instanzdetails Bitbucket :
   a. Geben Sie die URL Ihrer Instanz Bitbucket ein.
   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des globalen Administrators für die Instanz Bitbucket ein.
   c. Wenn Ihre Instanz Bitbucket an einen MID-Server angehängt ist, wählen Sie die Option „MID-Server“, und geben Sie die zugehörigen Details ein. Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .
4. Wählen Sie **Verbinden**.

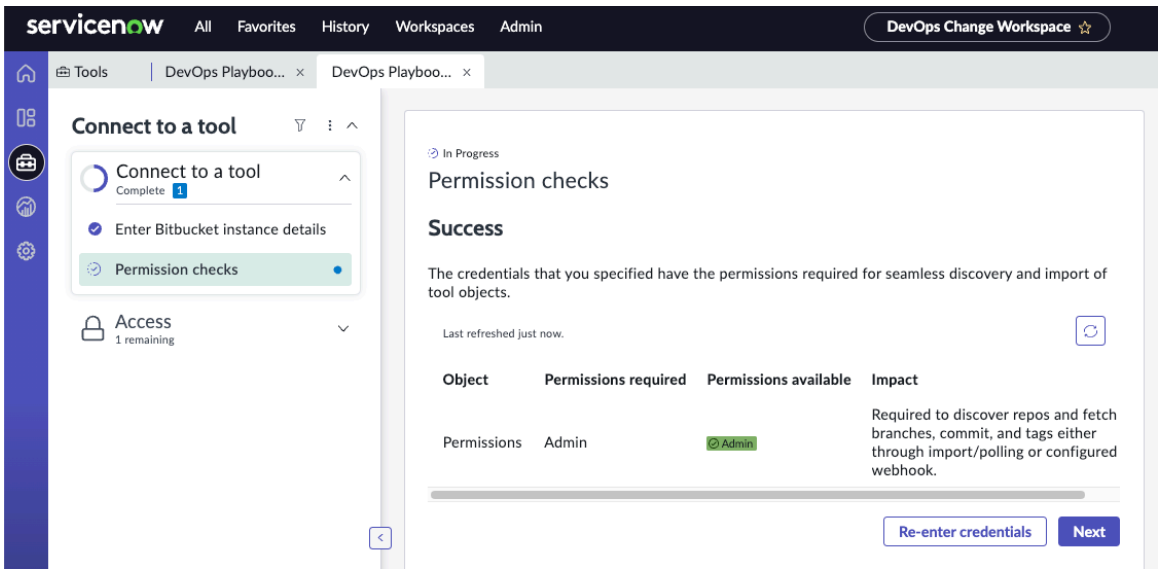
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.

   Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen für Bitbucket in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

   Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.



6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

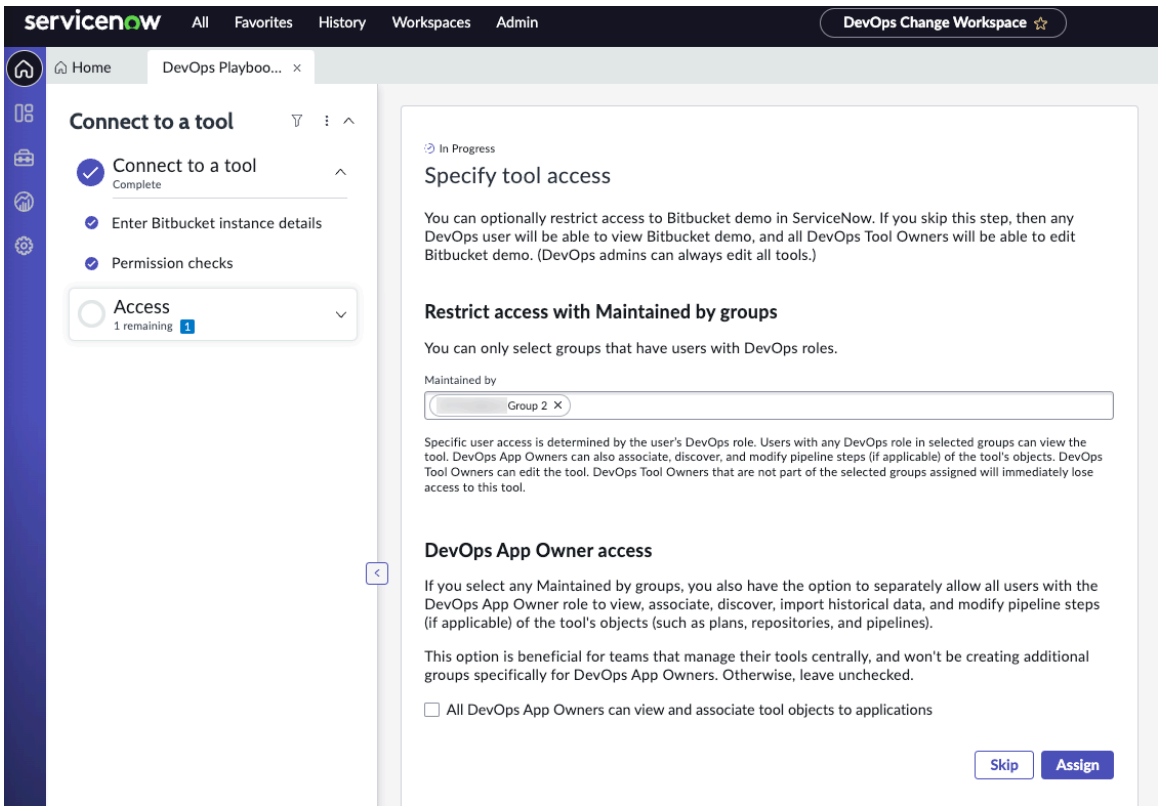
- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



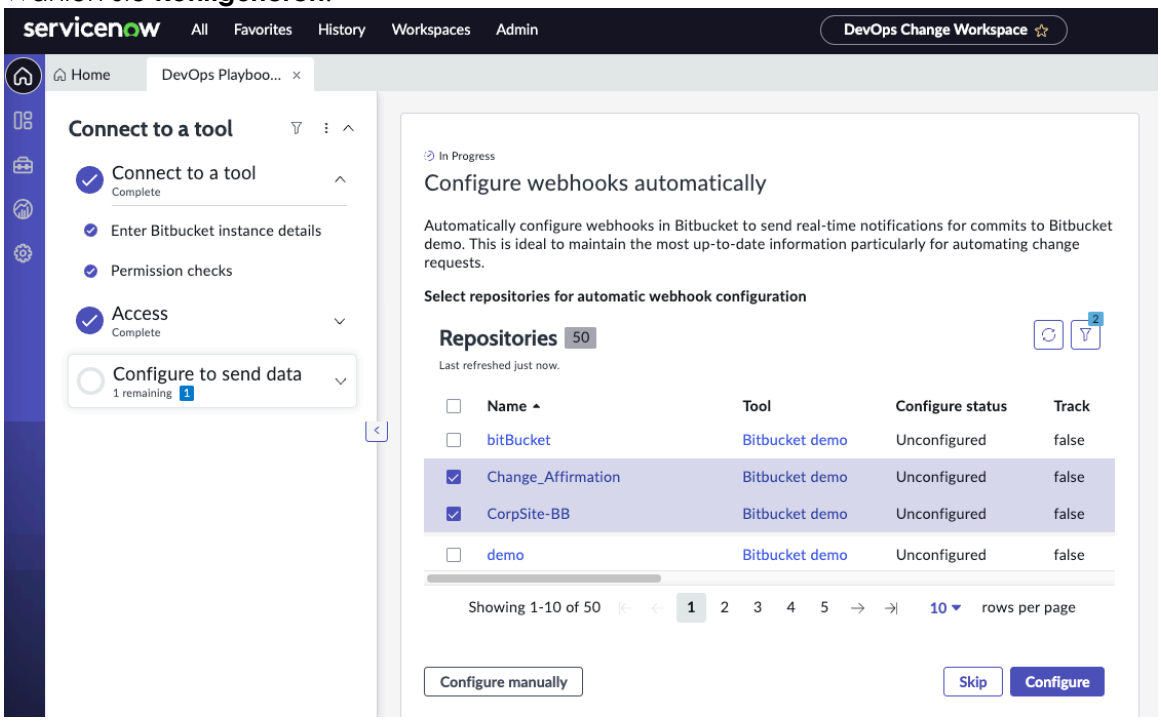
8. Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Webhooks automatisch konfigurieren möchten.

Echtzeitbenachrichtigungen sind ideal, um aktuelle Informationen zu erhalten, insbesondere für die Automatisierung von Change-Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Webhooks auch einrichten, indem Sie sie manuell konfigurieren. Alternativ können Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um das Datensystem für alle nachverfolgten Repositorys abzurufen, indem Sie die Eigenschaft **Abruf** aktivieren auf **Ja**festlegen.

9. Wählen Sie **Konfigurieren**.



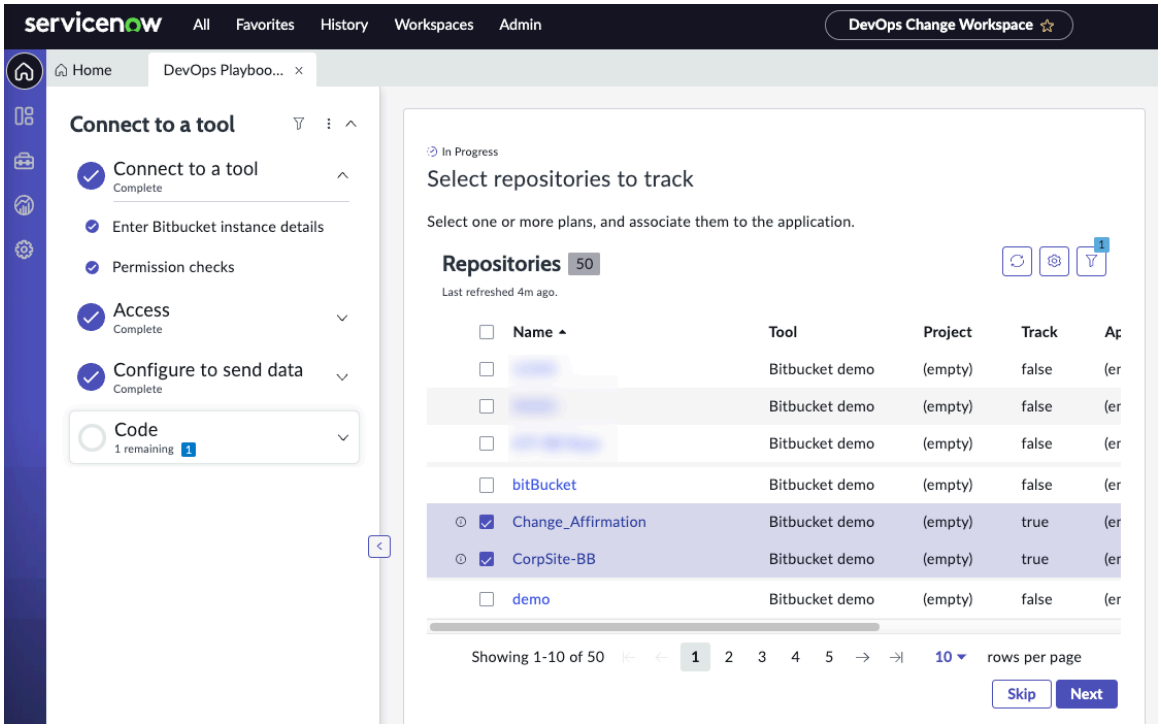
Wählen Sie Manuell konfigurieren aus, **um manuell zu konfigurieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Bitbucket..

Wichtig:

- Wenn Sie über die Startseite oder das Modul Tools eine Verbindung herstellen, wird die Verbindung hergestellt, und Sie gelangen zur Seite „Zusammenfassung“.
- Wenn Sie über das Anwendungsmodul eine Verbindung herstellen, werden in Ihrer -Instanz verfügbare Repositorys erkannt. Sie können Verlaufsdaten daraus verfolgen und importieren.

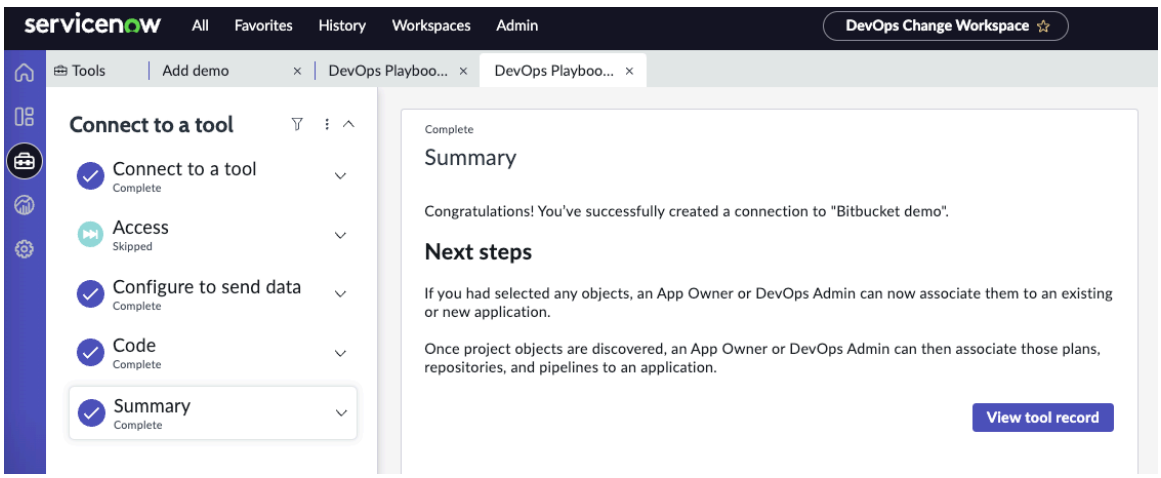
10. Wählen Sie unter **Repositorys zum Nachverfolgen der Playbook-Aktivität auswählen** die Repositorys aus, die Sie nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie **Weiter**.
12. Überprüfen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung** “ die Details des erfolgreich verbundenen Tools Bitbucket.

    Wählen Sie **Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz und der daraus erkannten Repositorys zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools Bitbucket erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Hinweis: Wenn sich die Anmeldeinformationen für Ihr -Tool ändern, müssen Sie auch die Anmeldeinformationen in DevOps Changeaktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding von Bitbucket auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Erstellen, verbinden, erkennen und konfigurieren Sie die Instanz Bitbucket mithilfe von ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular DevOps Tool-Onboarding die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Bitbucket -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Bitbucket aus.
Tool-URL	URL Ihrer Instanz Bitbucket.
Toolanwendername	Anwendername für Ihren Bitbucket -Account.
Toolpasswort/Zugriffstoken	Bitbucket Passwort oder Zugriffstoken.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Bitbucketerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Bitbucket für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird das Tool erstellt, verbunden und erkannt.
6. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps die Option **DevOps-App-Onboarding**aus.
7. Geben Sie im Formular DevOps App-Onboarding die folgenden Details ein:

Erstellen Sie eine neue App, oder fügen Sie etwas zu einer vorhandenen App hinzu?	Wählen Sie aus den Optionen aus, ob Sie eine neue App erstellen oder eine vorhandene App verwenden möchten.
App	Geben Sie den Namen für die App ein, die Sie erstellen oder verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Onboarding-Pipelines	Leer lassen.
Onboarding-Repositorys	Geben Sie den Namen des verbundenen Tools Bitbucket ein.
Repositorys	Wählen Sie die Repositorys aus, für die Sie Webhooks konfigurieren und Verlaufsdaten importieren möchten.
Importieren aus und Importieren nach	Wählen Sie die Daten aus, für die Sie die Daten importieren möchten. Standardmäßig sind die letzten 30 Tage ausgewählt. Sie können Daten für maximal 90 Tage importieren.
Möchten Sie Webhook für das Tool konfigurieren?	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Webhooks für die ausgewählten Repositorys konfigurieren möchten.
Onboarding-Pläne	Leer lassen.

8. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, werden die Repository-Objekte dem App-Datensatz zugeordnet und Webhooks für die Echtzeitverfolgung konfiguriert. Verlaufsdaten werden für die ausgewählten Repositorys importiert. Das Feld **Nachverfolgen** wird für importierte Repositorys automatisch aktiviert. Für Repositorys ist die **Option Dateiänderungen nachverfolgen** auch automatisch aktiviert.

Onboarding Bitbucket von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Verbinden Sie Ihre -Instanz Bitbucket, um -Repositorys zu erkennen, zu konfigurieren und zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Führen Sie die im Abschnitt „Erste Schritte“ angegebenen Schritte aus, bevor Sie eine Verbindung zu einem Tool herstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie mithilfe der Instanzdetails Ihrer Bitbucket**eine Verbindung her**.
- **Erkennen Sie** Repositorys.
- **Konfigurieren Sie**, um den Webhook im Repository Bitbucket automatisch zu erstellen.
- **Importieren Sie** Verzweigungs- und Commit-Datensätze.

Prozedur

1. Geben Sie die Details der Instanz Bitbucket ein, um eine Verbindung zu DevOps Change-Geschwindigkeit herzustellen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie einen Wert in das Feld **Toolname**ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „DevOps-Tool erstellen“.

Feld	Beschreibung
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie in diesem Fall **Bitbucket**aus.
Tool-URL	URL der zu integrierenden vorhandenen Instanz Bitbucket.
Toolanwendername, Toolpasswort/ Zugriffstoken	Anmeldeinformationen der vorhandenen Instanz Bitbucket

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit Bitbucketerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen Bitbucket für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

3. Wählen Sie **MID-Server** für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Tool wurde erfolgreich verbunden.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

5. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

6. Wählen Sie **Erkennen aus**, um vorhandene Repositorys für das Codierungstool zu erkennen. Repository-Datensätze werden der zugehörigen Liste **„Repositorys“** hinzugefügt.
7. Konfigurieren Sie automatisch die Webhook-URL in einem Bitbucket -Repository, um Benachrichtigungen an das Tool DevOps zu senden, indem Sie **Konfigurieren**wählen. Alternativ können Sie die nächtliche Abfrage aktivieren, um das Datensystem für alle nachverfolgten Repositorys abzurufen, indem Sie die Eigenschaft *Enable Polling* auf **Ja**festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Importieren** aus, um Verlaufsdaten aus dem Repository zu importieren.

   Hinweis: Wenn sich Ihre -Tool-Anmeldeinformationen geändert haben, müssen Sie die Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz ServiceNow aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

   Importierte Verzweigungs- und Commit-Datensätze aus dem Repository werden den entsprechenden zugehörigen Listen hinzugefügt.

9. Klicken Sie im Feld **App** auf die Nachschlageliste, und wählen Sie einen App-Datensatz aus, der dem Repository zugeordnet werden soll, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Bitbucket.

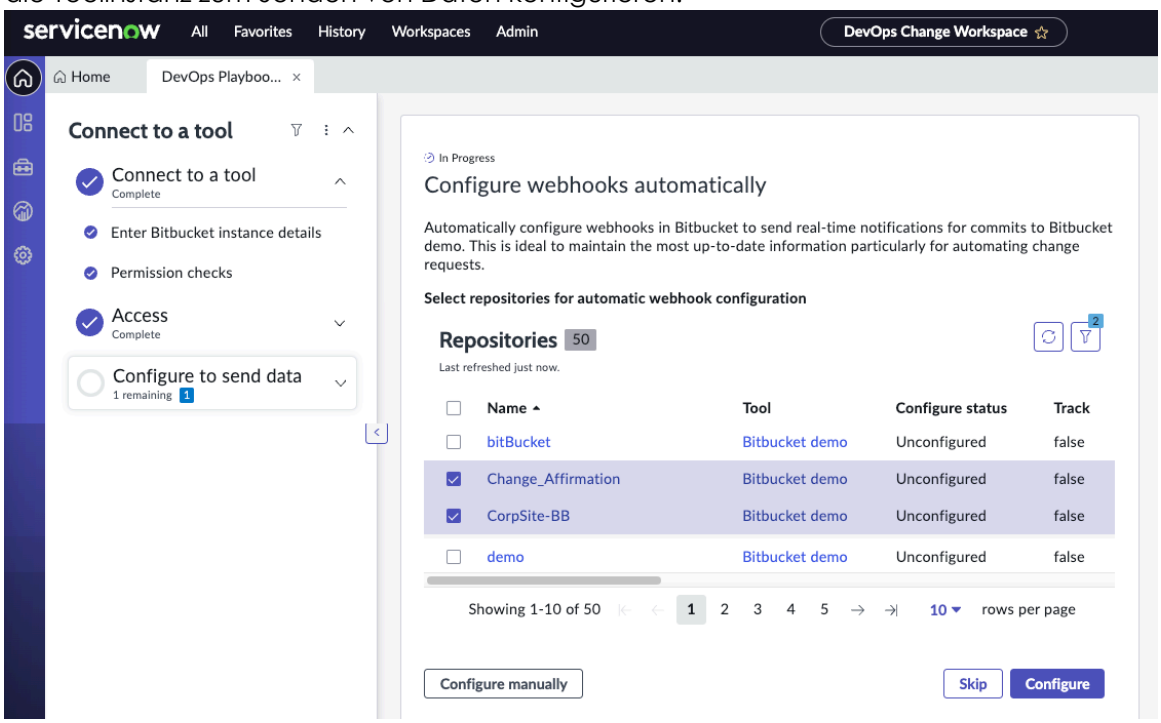
Konfigurieren Sie Webhooks in Bitbucket, um Synchronisierungsbenachrichtigungen an die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit, Bitbucket admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Tooldatensatz Bitbucket in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen.

Prozedur

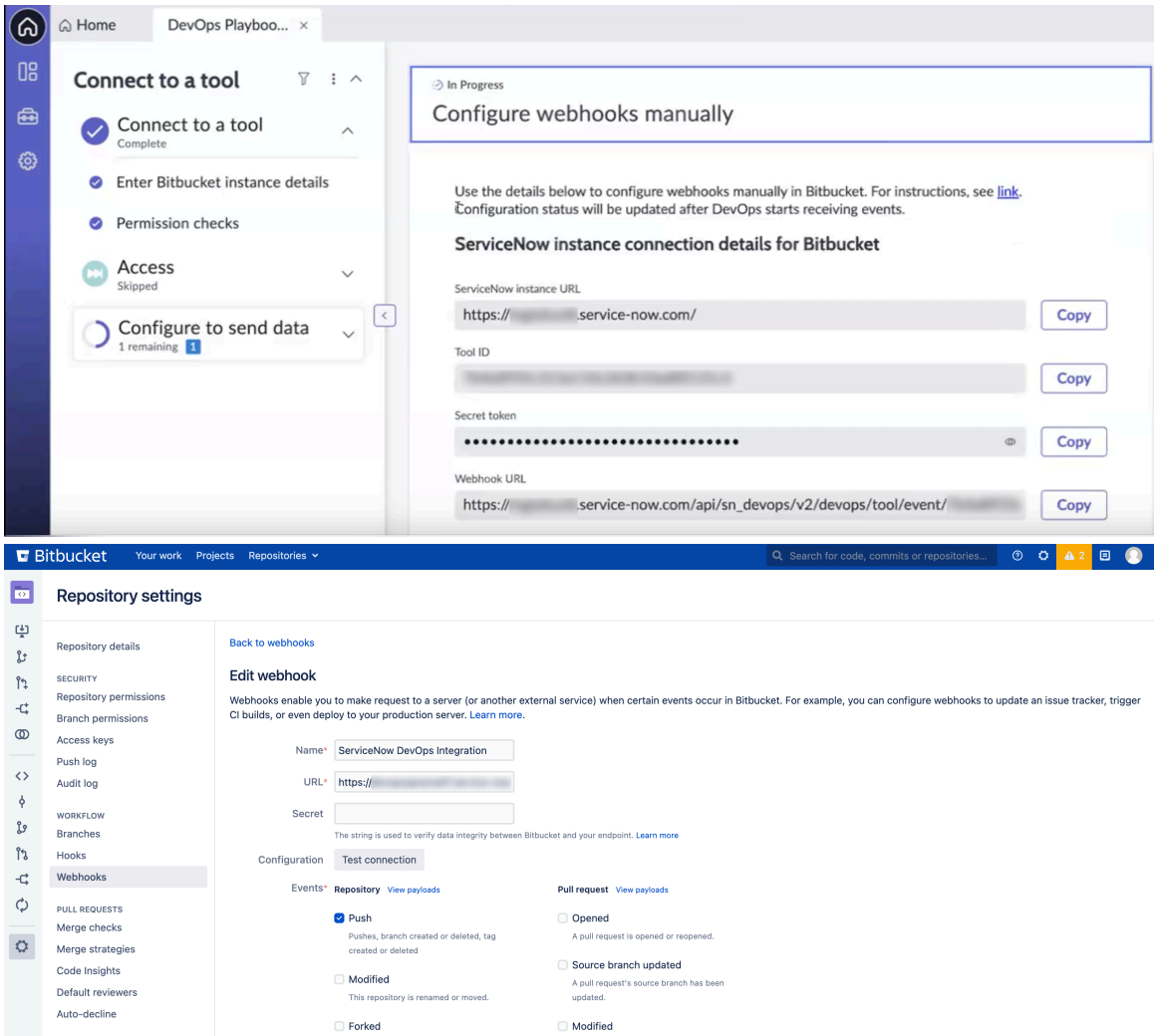
1. Navigieren Sie in Bitbucket zu **Einstellungen** > **Webhooks** für das angegebene Repository, und fügen Sie einen Webhook hinzu.
2. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren**, wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Kopieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdas Feld **Webhook-URL** aus den ServiceNow-Instanzverbindungsdetails für Bitbucket, und fügen Sie die Webhook-URL in das **URL-** Feld des neuen Webhooks in Bitbucketein.

   Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in JFrog

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Instanz JFrog her, um in JFrog veröffentlichte Artefakte aus Pipeline-Ausführungen in Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOpsund GitLabnachzuverfolgen.

Für Jenkinsmüssen Sie das Plugin Jenkins Artifactory auf dem Server Jenkins aktivieren, um die Artefakte als Teil Ihrer Pipeline-Ausführung zu generieren und in den Artefakt-Repositorys JFrog zu veröffentlichen.

Hinweis: Der historische Import von Artefakten JFrog wird nicht unterstützt. Sie können JFrog Artefakte importieren, die von Jenkins erstellt wurden, indem Sie den Servicekatalog-Prozess zum Importieren von Verlaufsdaten verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verlaufsdaten für DevOps Tools werden importiert. Erkennen und konfigurieren werden für JFrogauch nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding JFrogvon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von JFrog auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz JFrog her, um in JFrogveröffentlichte Artefakt-Repositorys nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

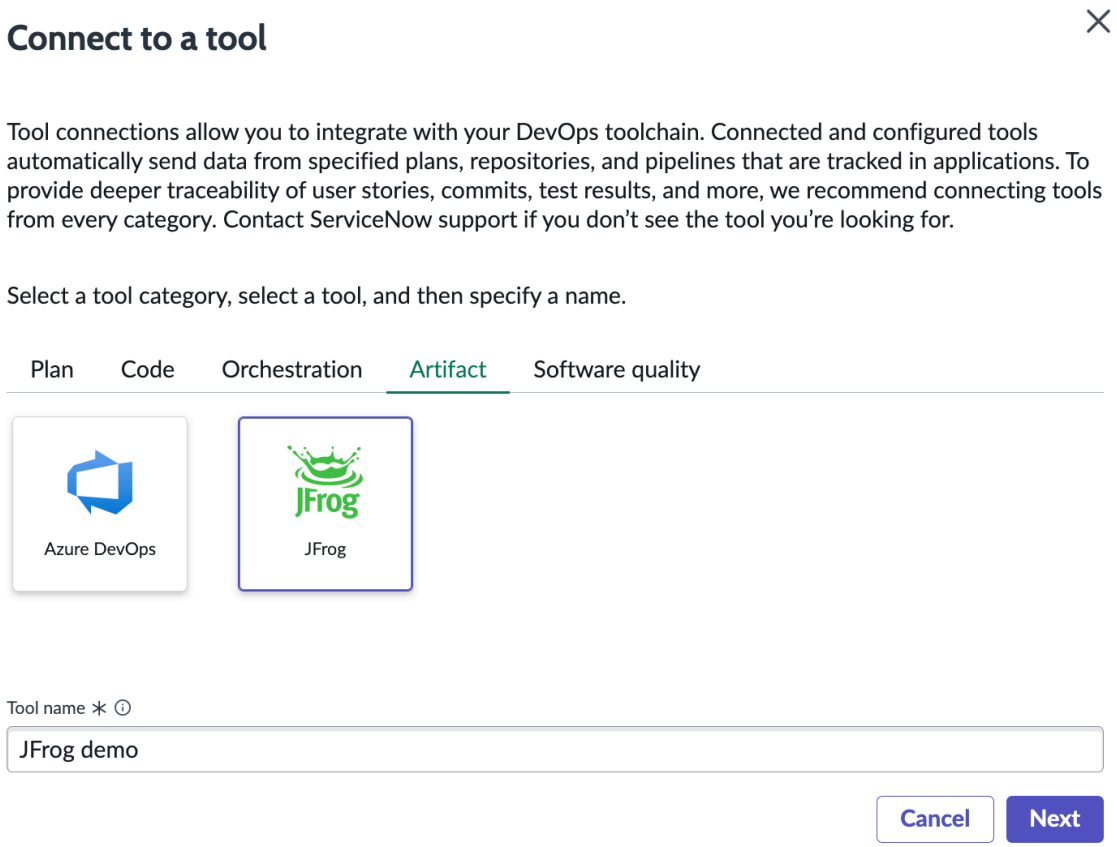
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von JFrogmit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie das **Tool-Widget „Verbindung“** aus **b.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden die Option JFrog aus der Kategorie **Artefakt** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal Mit einem Tool verbinden die Option JFrog aus der Kategorie **Artefakt** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Artefakt**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Element Verbindung mit einem Tool herstellen die Option JFrogaus.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool an, und wählen Sie **Weiter**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



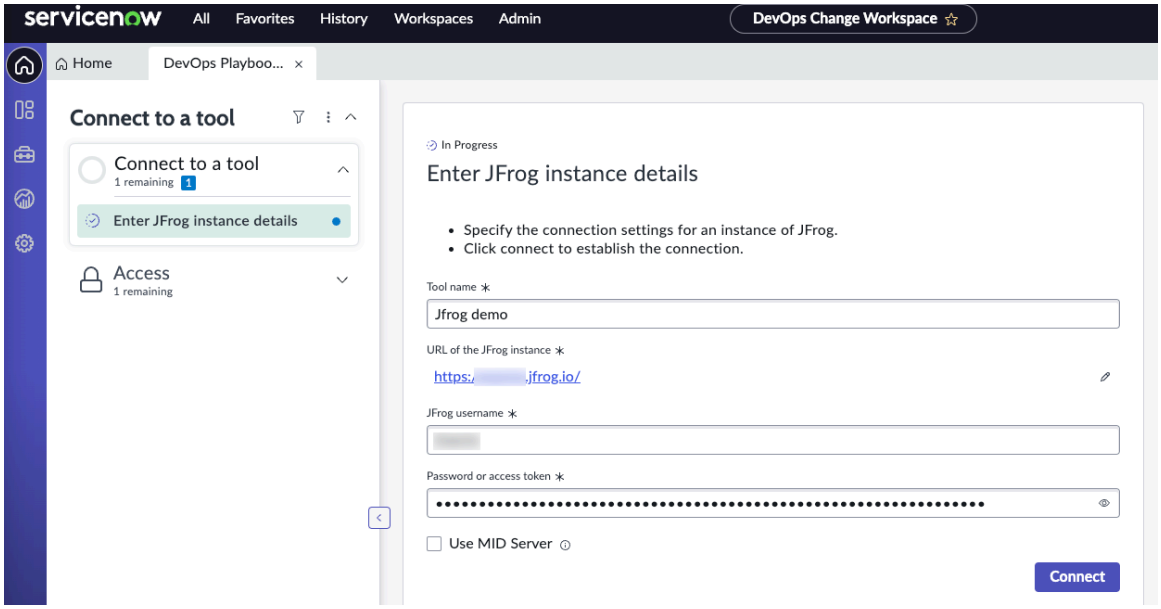
3. In der Playbook-Aktivität für Instanzdetails JFrog :

a. Geben Sie die URL Ihrer Instanz JFrog ein.

b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des globalen Administrators für die Instanz JFrog ein.

c. Wahlweise: Wählen Sie die Option MID-Server aus, und geben Sie die Details ein, wenn Ihre Instanz JFrog an einen MID-Server angehängt ist.
Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

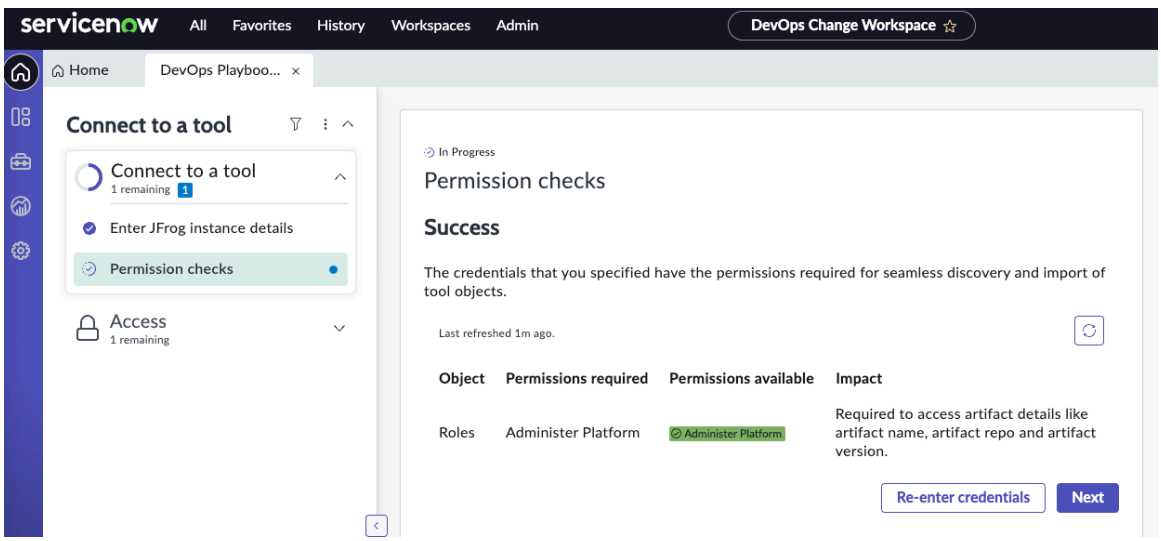
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Verbinden**.
5. Berechtigungsprüfungen werden für die von Ihnen eingegebenen Anmeldeinformationen ausgeführt.
   Erforderliche Berechtigungen und verfügbare Berechtigungen werden angezeigt. Wenn Sie Anmeldeinformationen mit besseren Berechtigungen eingeben möchten, wählen Sie **Anmeldeinformationen erneut eingeben aus**. Die von Ihnen angegebenen Anmeldeinformationen müssen über die Rolle „Plattform verwalten“ in JFrog verfügen, um Toolobjekte nahtlos erkennen und importieren zu können. Dies ist eine Einschränkung von JFrog. Ausführliche Informationen zu allen erforderlichen Berechtigungen finden Sie unter Jira-Berechtigungen in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

   Sie können mit der Toolverbindung fortfahren, auch wenn Sie nicht über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen.

   Hinweis: Wenn sich Ihre -Tool-Anmeldeinformationen geändert haben, müssen Sie die Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz ServiceNow aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.



6. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

   a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

      Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

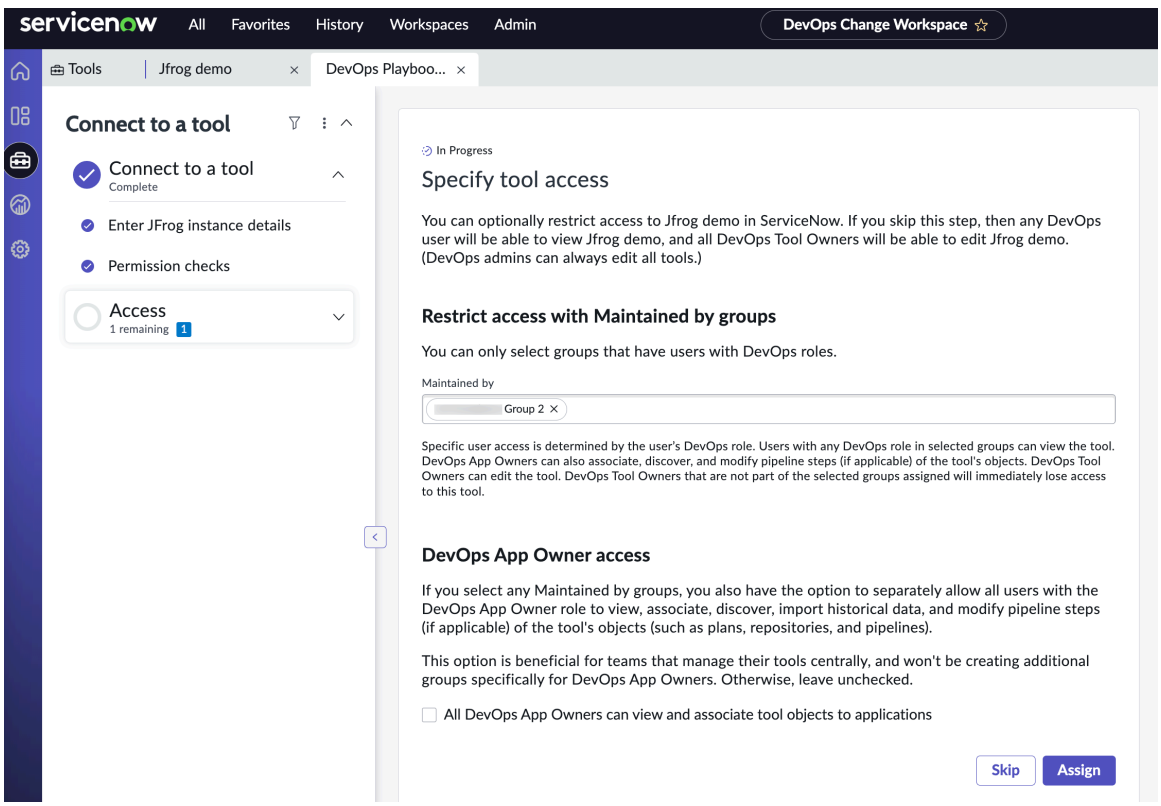
      - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
      - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
      - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
      - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

      Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

   b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

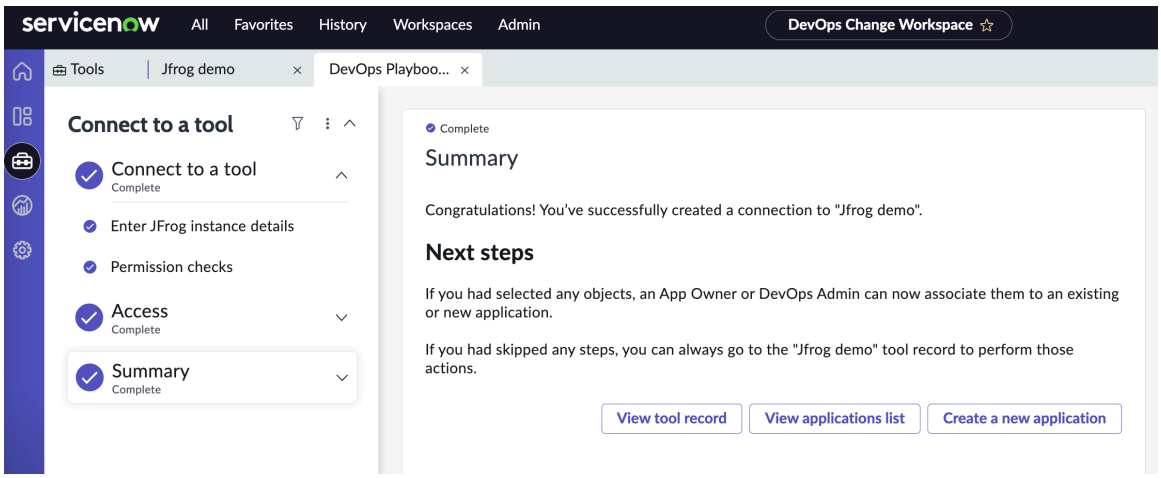
      Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools JFrog erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Onboarding von JFrog auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Instanz JFrog mit ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre JFrog -Integration.
Toolintegration	Wählen Sie JFrog aus.
Tool-URL	URL Ihrer Instanz JFrog.
Toolanwendername, Passwort oder Zugriffstoken	Anmeldeinformationen des globalen Administrators für die vorhandene Instanz JFrog.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit JFrogerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen JFrog für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden.

Onboarding JFrog von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Stellen Sie eine Verbindung zu einer Instanz des Artefakt-Tools JFrog her, um die Nachverfolgung von in JFrogveröffentlichten Artefakten zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Führen Sie die im Abschnitt „Erste Schritte“ angegebenen Schritte aus, bevor Sie eine Verbindung zu einem Tool herstellen.

Prozedur

1. Geben Sie die Details der Instanz JFrog ein, um eine Verbindung zu DevOps Change-Geschwindigkeit herzustellen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie einen Wert in das Feld **Toolname**ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Formular „DevOps-Tool erstellen“.

Feld	Beschreibung
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie in diesem Fall **JFrog**aus.
Tool-URL	URL der zu integrierenden vorhandenen Instanz JFrog.
Toolanwendername, Toolpasswort/ Zugriffstoken	Anmeldeinformationen des globalen Administrators für die vorhandene Instanz JFrog.

Eine Liste aller Berechtigungen, die für die Anmeldeinformationen zum Herstellen einer Verbindung mit JFrogerforderlich sind, finden Sie unter Berechtigungen JFrog für in Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich.

3. Wählen Sie **MID-Server** für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn sich Ihre -Tool-Anmeldeinformationen geändert haben, müssen Sie die Anmeldeinformationen in Ihrer Instanz ServiceNow aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Wenn die Verbindung erfolgreich ist, wird das Tool in ServiceNow erstellt und mit Ihrer Instanz JFrog verbunden.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

5. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

Schritte von GitHub, GitLabund Azure DevOps mit JFrogverknüpfen

Mit der Unterstützung vonJFrog Artifactory für GitHub Actions, Azure DevOpsund GitLab in DevOps Change-Geschwindigkeit können Sie die in JFrog Artifactory veröffentlichten Artefaktdaten für die entsprechenden Pipeline-Ausführungen importieren. Dies kann dann mit allen in DevOps Change-Geschwindigkeit gesammelten DevOps-Daten verknüpft werden, z. B. Arbeitselemente, Commits, Qualitätszusammenfassung, Testläufe usw., was bei der Nachverfolgung und Identifizierung der Ursachen hilft.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Azure DevOps Release-Pipelines werden nicht unterstützt.

Ordnen Sie Ihrem Tool JFrog die Schritte GitHub, GitLabund Azure DevOps zu. Bevor Sie Schritte zuordnen können, müssen Sie:

- Stellen Sie eine Verbindung her, und konfigurieren Sie Ihre Tools GitHub, GitLaboder Azure DevOps in DevOps Change-Geschwindigkeit.
- Führen Sie die Pipelines in den jeweiligen Instanzen GitHub, GitLaboder Azure DevOps aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

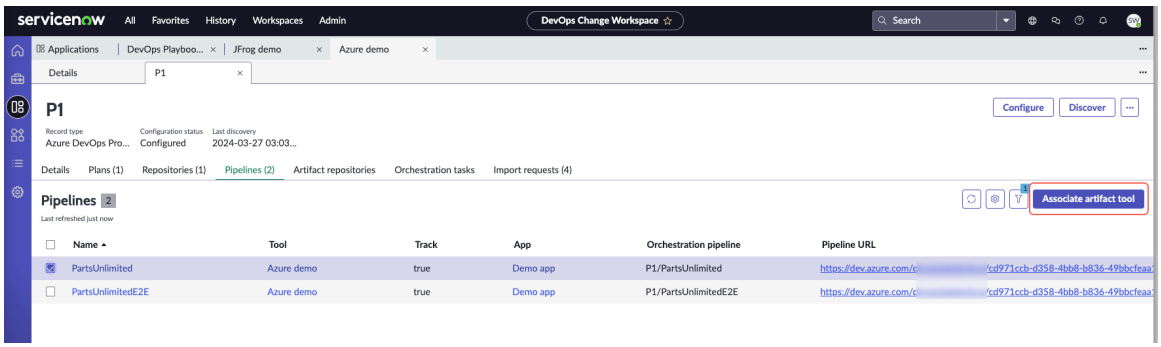
- Erkennen Sie Pipelines und Schritte in den entsprechenden Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.
- Schließen Sie das Tool JFrog in DevOps Change-Geschwindigkeitan . Das Tool muss sich im Status „Verbunden“ befinden.

Wichtig:

- Build-Informationen müssen zusammen mit den Artefakten in JFrog veröffentlicht werden.
- Build-Informationen müssen die URL und Informationen zu Modulen oder Abhängigkeiten enthalten.

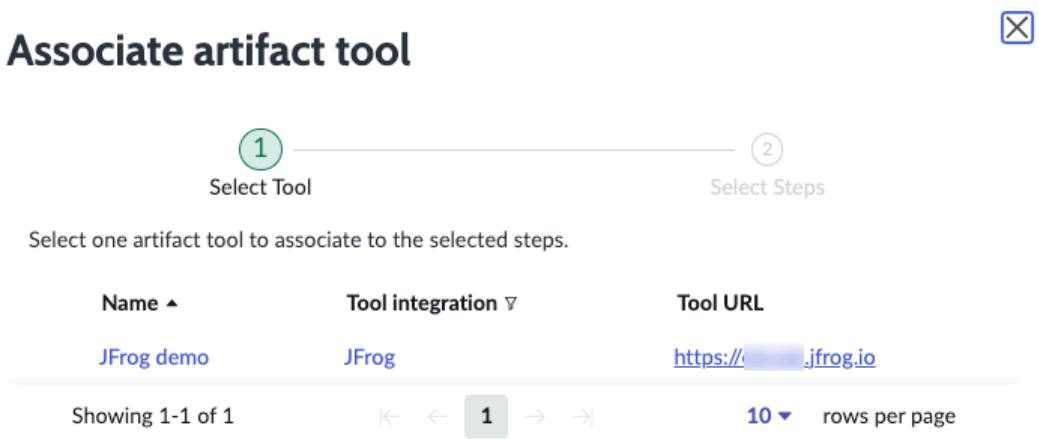
Ordnen Sie Schritte aus Pipelines zu

1. Öffnen Sie die Tooldatensatzseite des Tools GitHub, GitLaboder Azure DevOps, und wählen Sie die Registerkarte **Pipelines**.
2. Wählen Sie die Pipelines aus, die Sie Ihrem Tool JFrog zuordnen möchten.
3. Wählen Sie **Artefakt-Tool**zuordnen aus.



4. Wählen Sie das Tool JFrog aus, zu dem Sie die Zuordnung wünschen.

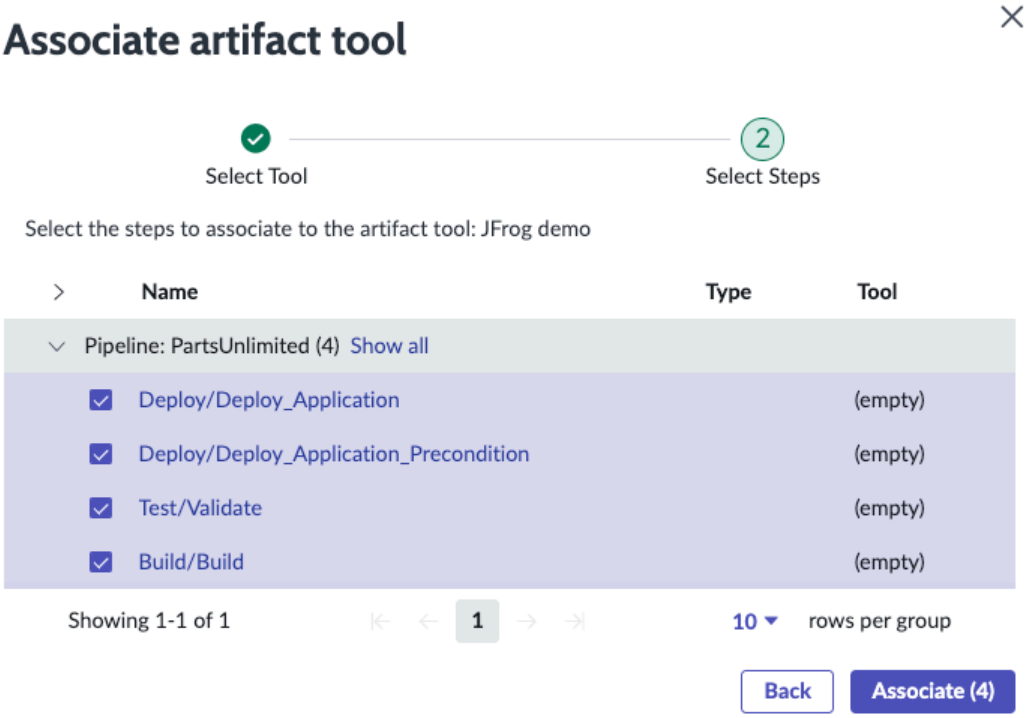
Hinweis: Nur die verbundenen JFrog -Tools können ausgewählt werden.



5. Wählen Sie die Pipelineschritte aus, die Sie dem ausgewählten Tool JFrog zuordnen möchten, und wählen Sie **Zuordnen**aus.

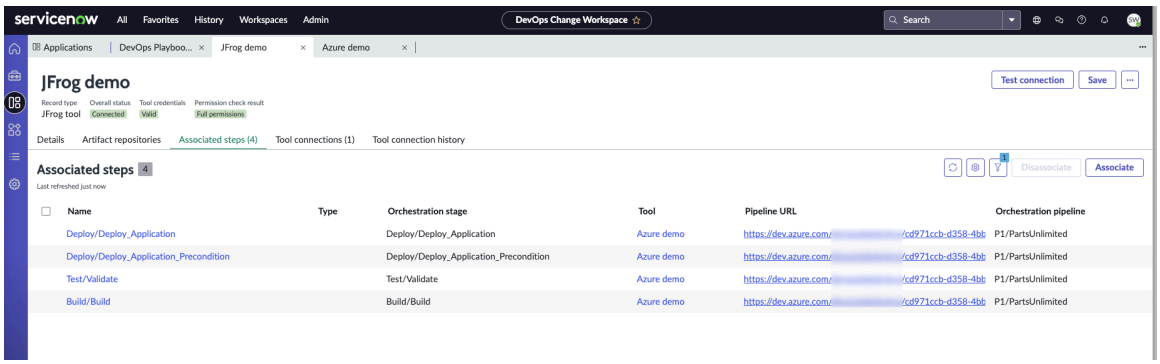
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein Schritt kann nur einem Tool zugeordnet werden.



Die Schritte sind mit dem Tool JFrog verknüpft. Sie können die zugehörigen Schritte in Ihrem Tooldatensatz JFrog auf der Registerkarte **Zugeordnete Schritte** anzeigen.

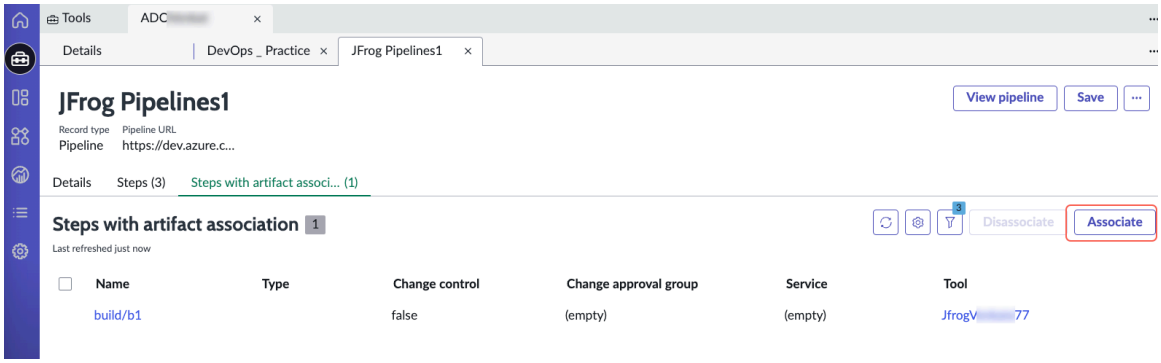
Um die Zuordnung eines Schritts aufzuheben, wählen Sie ihn auf der Registerkarte **Zugeordnete Schritte** in Ihrem Tooldatensatz JFrog aus, und wählen Sie **Zuordnung aufheben**aus.



Ordnen Sie Schritte über die Tabelle „Schritte“ zu

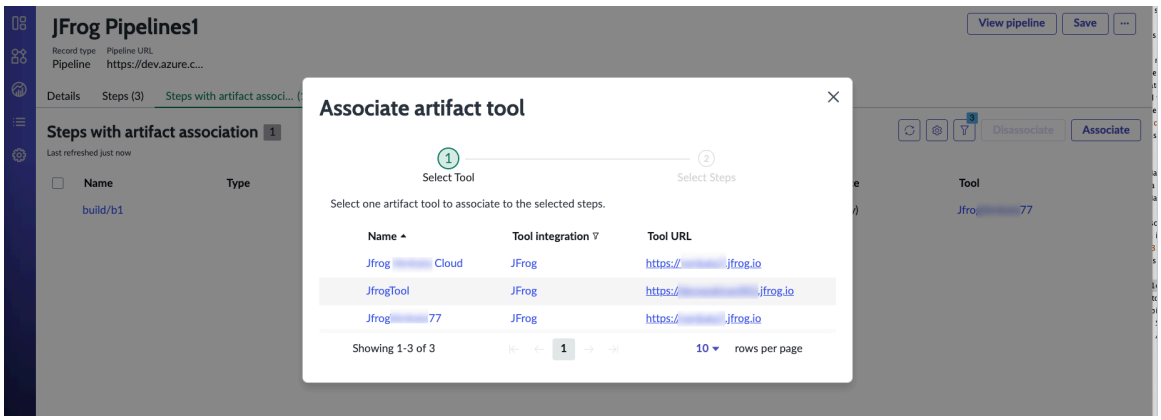
1. Öffnen Sie die Tooldatensatzseite Ihres Tools GitHub, GitLaboder Azure DevOps, und wählen Sie die Pipeline aus, deren Schritte Sie Ihrem Tool JFrog zuordnen möchten.
2. Wählen Sie im Pipeline-Datensatz die Registerkarte **Schritte mit Artefaktzuordnung** und dann **Zuordnen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



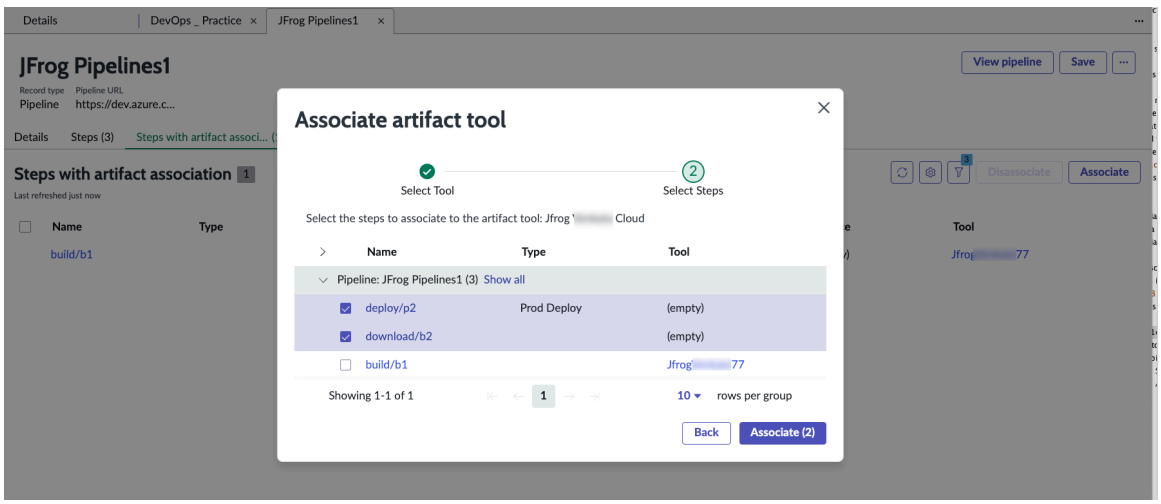
3. Wählen Sie aus der Liste der verbundenen JFrog Tools das Tool aus, dem die Schritte zugeordnet werden sollen.

Hinweis: Nur die verbundenen JFrog -Tools können ausgewählt werden.



4. Wählen Sie aus der Liste der Schritte in der Pipeline diejenigen aus, die dem ausgewählten Tool JFrog zugeordnet werden sollen, und wählen Sie **Zuordnen**aus.

Hinweis: Wenn Sie einen Schritt auswählen, der bereits einem anderen JFrog -Tool zugeordnet ist, wird die Zuordnung zu diesem Tool aufgehoben und dann dem aktuellen JFrog -Tool zugeordnet.



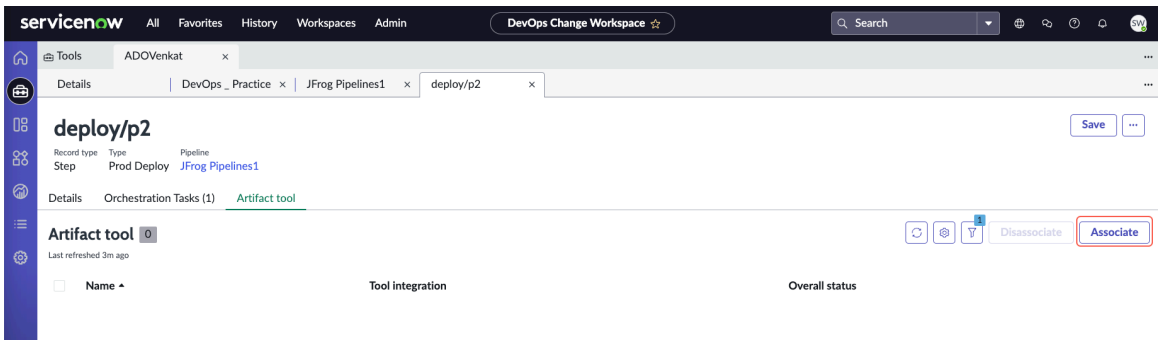
Die ausgewählten Schritte sind dem Tool JFrog zugeordnet. Um die Zuordnung eines Schritts aufzuheben, wählen Sie ihn aus, und wählen Sie dann **Zuordnung aufheben**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie den Schritt aus dem Schrittdatensatz zu

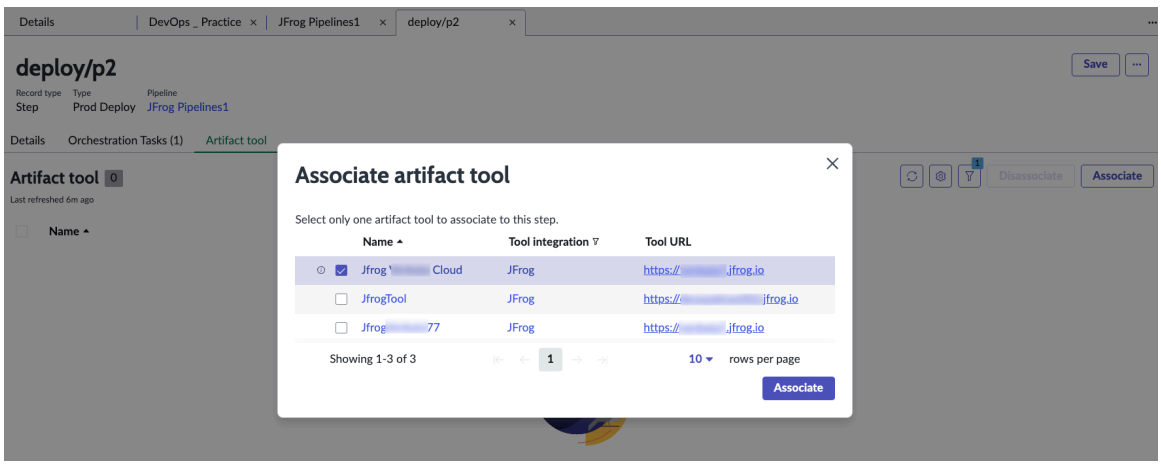
Einzelne Schritte können Sie direkt über den Schrittdatensatz mit einem verbundenen Tool JFrog verknüpfen.

1. Öffnen Sie die Schrittdatensatzseite des Schritts, den Sie Ihrem Tool JFrog zuordnen möchten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Artefakt-Tool** und dann **Zuordnen**.



3. Wählen Sie aus der Liste der verbundenen JFrog Tools das Tool aus, dem der Schritt zugeordnet werden soll, und wählen Sie **Zuordnen**aus.

Hinweis: Nur die verbundenen JFrog -Tools können ausgewählt werden.



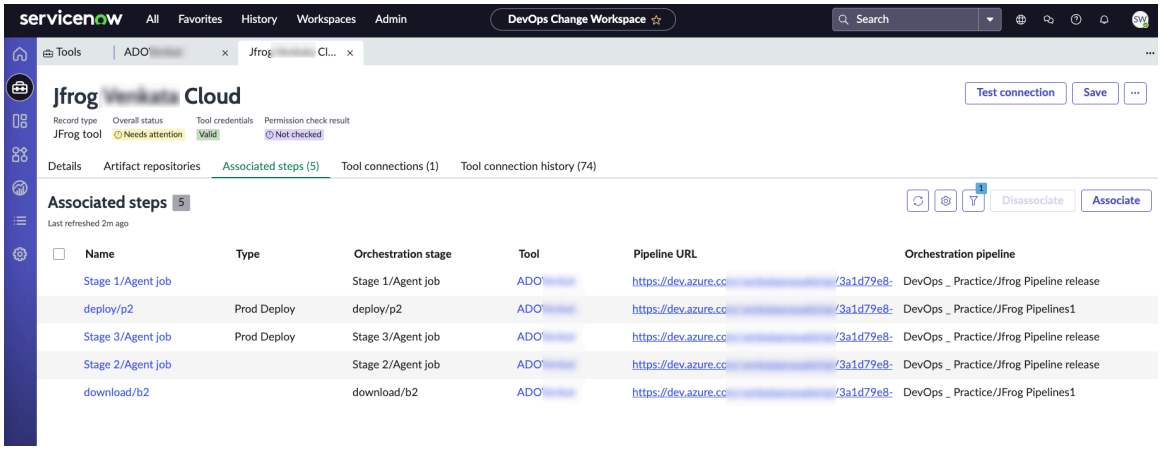
Der Schritt ist dem ausgewählten JFrog -Tool zugeordnet. Um die Zuordnung des Schritts aufzuheben, wählen Sie ihn aus, und wählen Sie dann **Zuordnung aufheben**aus.

Ordnen Sie Schritte über das Tool JFrog zu

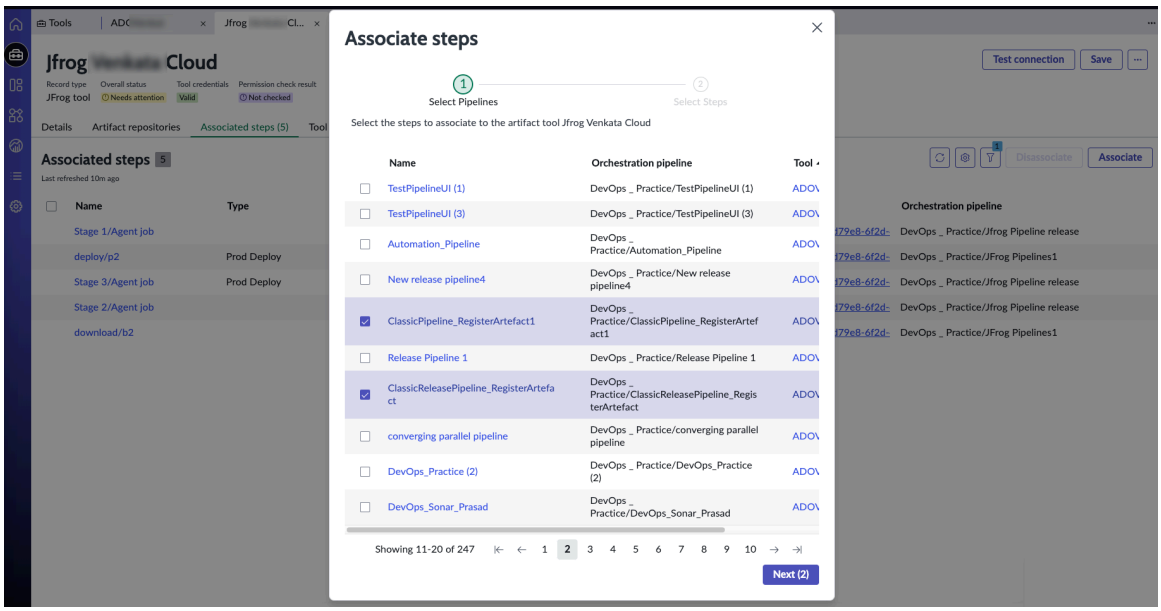
Sie können Schritte direkt über das Tool JFrog zuordnen.

1. Navigieren Sie zum verbundenen Tool JFrog.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Zugeordnete Schritte** und dann **Zuordnen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



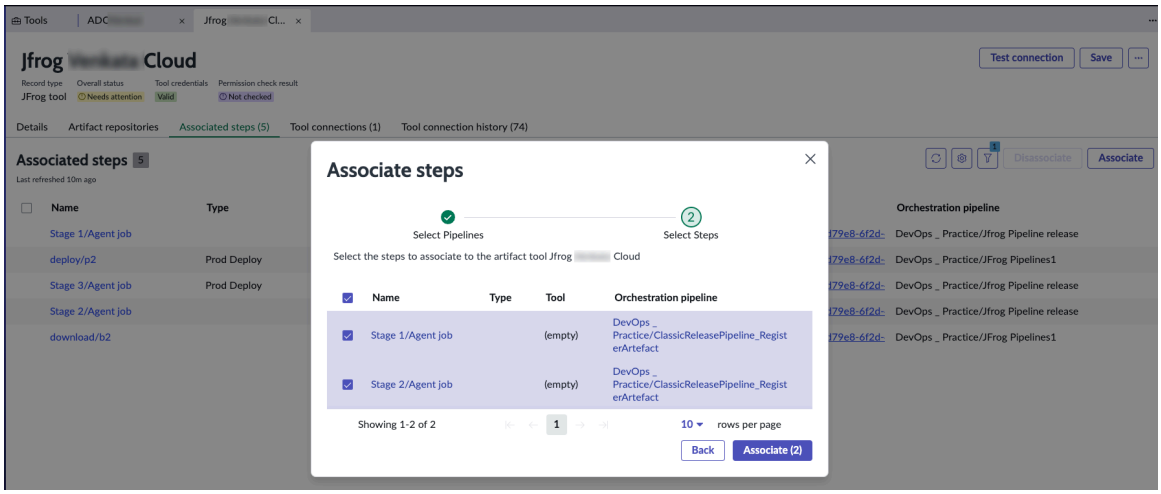
3. Wählen Sie die Pipelines aus, deren Schritte Sie dem Tool JFrog zuordnen möchten, und wählen Sie **Weiter**aus.



4. Wählen Sie die Schritte aus den Pipelines aus, die Sie dem Tool JFrog zuordnen möchten, und wählen Sie **Zuordnen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie einen Schritt auswählen, der bereits einem anderen JFrog -Tool zugeordnet ist, wird die Zuordnung zu diesem Tool aufgehoben und dann dem aktuellen JFrog -Tool zugeordnet.



Die ausgewählten Schritte sind dem Tool JFrog zugeordnet. Um die Zuordnung eines Schritts aufzuheben, wählen Sie ihn aus, und wählen Sie dann **Zuordnung aufheben**aus.

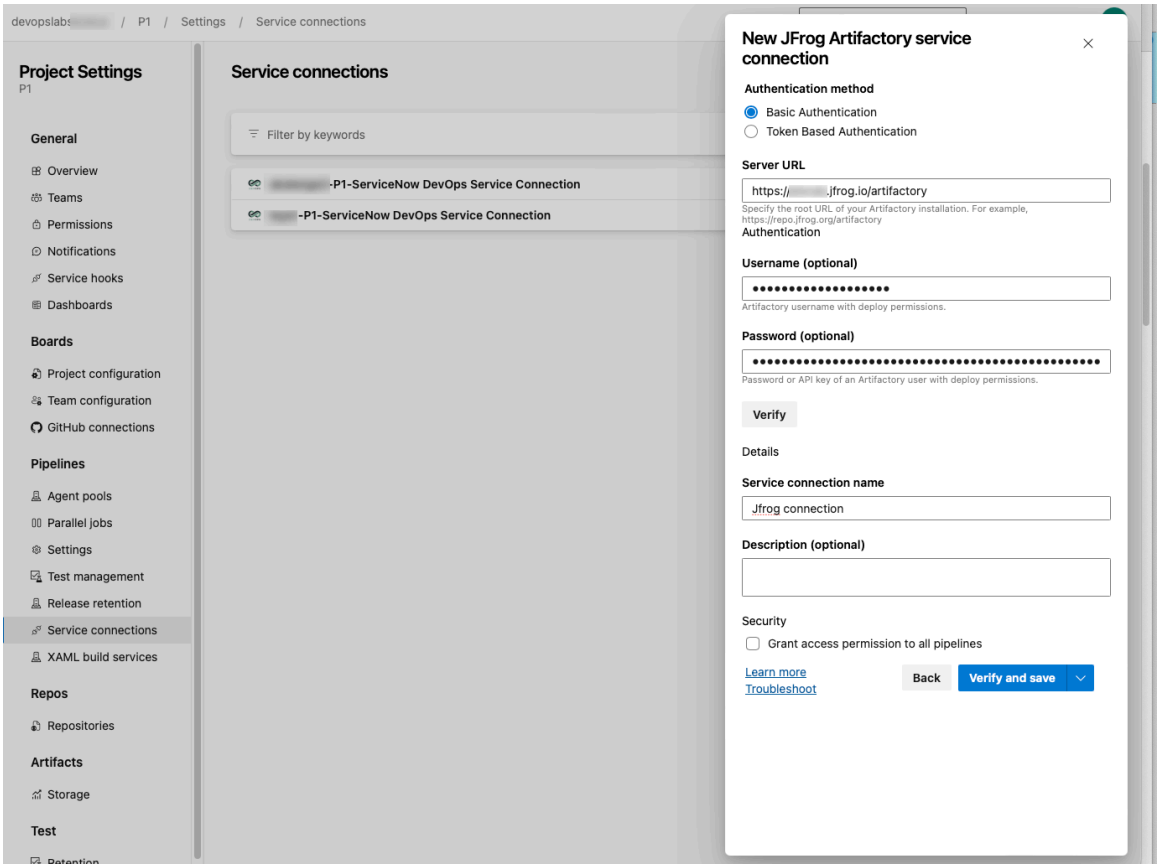
Azure DevOps für JFrogkonfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre Instanz Azure DevOps, um das Hochladen und Herunterladen von JFrog -Artefakten zu ermöglichen.

Die folgenden Einstellungen sind in Ihrer Instanz Azure DevOps erforderlich:

1. Installieren Sie das Plugin JFrog Artifactory .
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu **Projekteinstellungen** > **Pipelines** > **Serviceverbindungen**.
3. Wählen Sie **New service connection (Neue Serviceverbindung)**aus, suchen Sie das installierte Plugin **JFrog Artifactory**, wählen Sie es aus, und wählen Sie **Weiter**aus.
4. Geben Sie Ihre Instanzdetails JFrog für ein, und erstellen Sie eine Serviceverbindung für JFrog.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



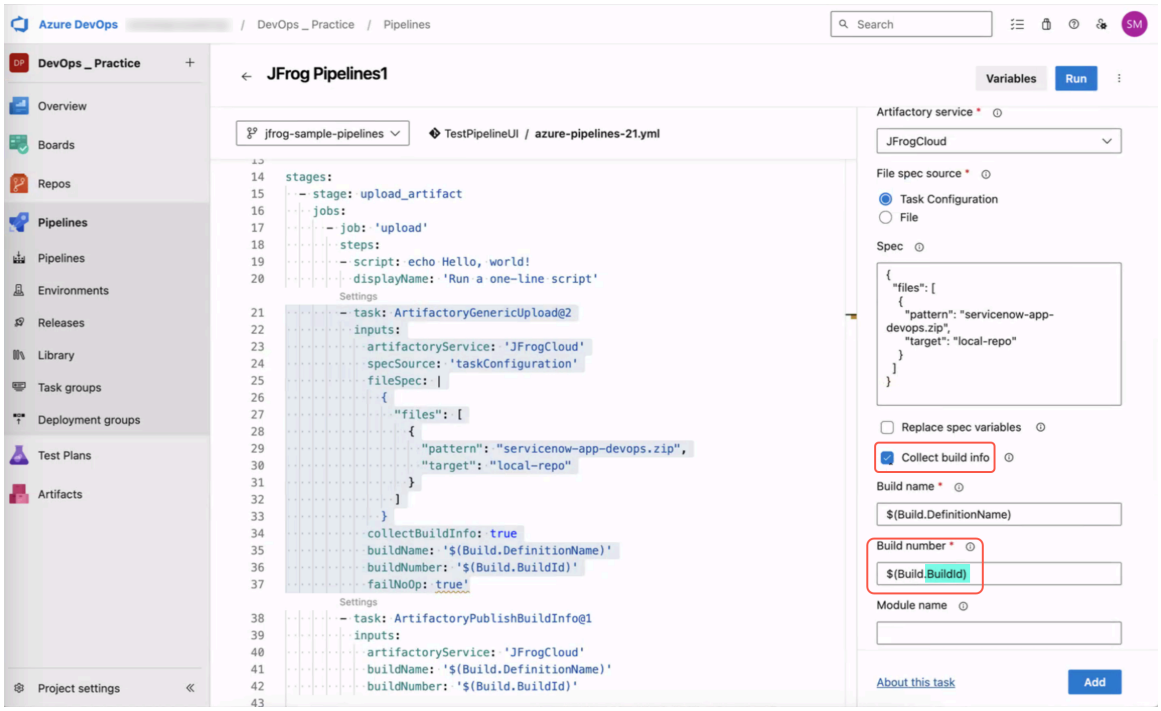
Hinweis: Die Felder **Anwendername** und **Passwort** müssen die Anmeldeinformationen für Ihre Instanz JFrog enthalten, die im Feld **Server-URL** eingegeben wurden.

Artefakte von Azure DevOps nach JFroghochladen

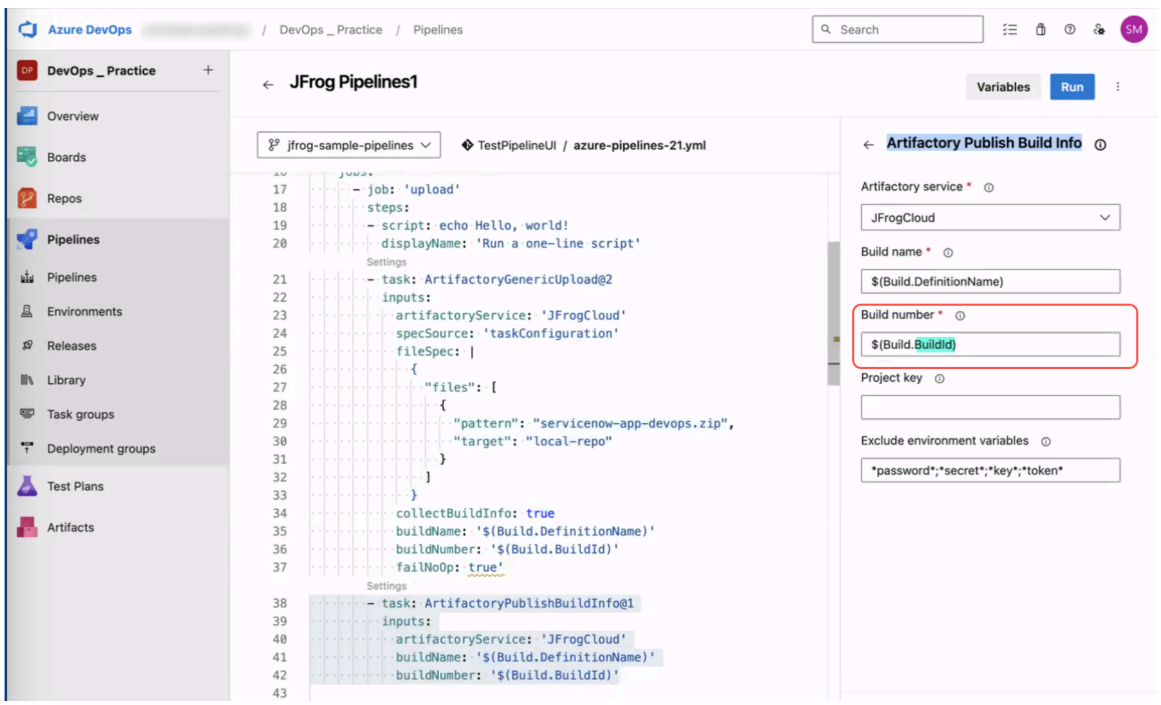
So laden Sie Artefakte hoch:

1. Navigieren Sie zu Ihrer Projekt-Pipeline.
2. Fügen Sie in Ihrer Phase zum Hochladen die Aufgabe **Artifactory Generic Upload** zum Hochladen von Artefakten hinzu.
3. Für die Aufgabe **„Generischer Upload von Artifactory“** :
   a. Wählen Sie die Serviceverbindung aus, die Sie für JFrogerstellt haben.
   b. Geben Sie im Feld **Spezifikation** die gesamte Dateispezifikation ein.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Build-Informationen sammeln**.
   d. Das Feld **„Build-Nummer“** muss den Parameter *`BuildId`* enthalten.
   e. Wählen Sie **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Fügen Sie die Aufgabe **Artifactory Build-Informationen veröffentlichen** zum Veröffentlichen von Build-Informationen hinzu.
5. Für die Aufgabe **„Build-Informationen veröffentlichen" von Artifactory** :
   a. Wählen Sie die Serviceverbindung aus, die Sie für JFrogerstellt haben.
   b. Das Feld **„Build-Nummer"** muss den Parameter *BuildId* enthalten.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.



Beispielpipeline zum Hochladen von Artefakten von Azure DevOps nach JFrog

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Artefakte von JFrog nach Azure DevOpsherunterladen

So laden Sie Artefakte herunter:

1. Navigieren Sie zu Ihrer Projekt-Pipeline.
2. Fügen Sie in Ihrer Phase zum Herunterladen die Aufgabe **Artifactory Generic Download** zum Herunterladen von Artefakten hinzu.
3. Für die **allgemeine Artifactory-Download** -Aufgabe:
   a. Wählen Sie die Serviceverbindung aus, die Sie für JFrogerstellt haben.
   b. Geben Sie im Feld **Spezifikation** die gesamte Dateispezifikation ein.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Build-Informationen sammeln**.
   d. Das Feld **„Build-Nummer“** muss den Parameter *BuildId* enthalten.
   e. Wählen Sie **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie die Aufgabe **Artifactory Build-Informationen veröffentlichen** zum Veröffentlichen von Build-Informationen hinzu.
5. Für die Aufgabe **„Build-Informationen veröffentlichen“ von Artifactory** :
   a. Wählen Sie die Serviceverbindung aus, die Sie für JFrogerstellt haben.
   b. Das Feld **„Build-Nummer“** muss den Parameter *BuildId* enthalten.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Beispielpipeline zum Herunterladen von Artefakten von Azure DevOps nach JFrog

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Beispielpipeline zum Hochladen und Herunterladen von Artefakten für GitHub

Pipelinebeispiele für GitHub mit Schritten zum Hochladen und Herunterladen von Artefakten für GitHub.

Artefakte von GitHub nach JFroghochladen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

Artefakte von JFrog nach GitHubherunterladen

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - name: Set up JFrog CLI
      uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
      with:
        version: latest
      env:
        JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
        JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
        JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

    - name: download artifacts from jfrog
      run: |
        export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
        # download artifact from jfrog
        jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
        # Publish build info
        jf rt bp
```

Beispielpipeline zum Hochladen und Herunterladen von Artefakten für GitLab

Pipelinebeispiele für GitLab mit Schritten zum Hochladen und Herunterladen von Artefakten für GitHub.

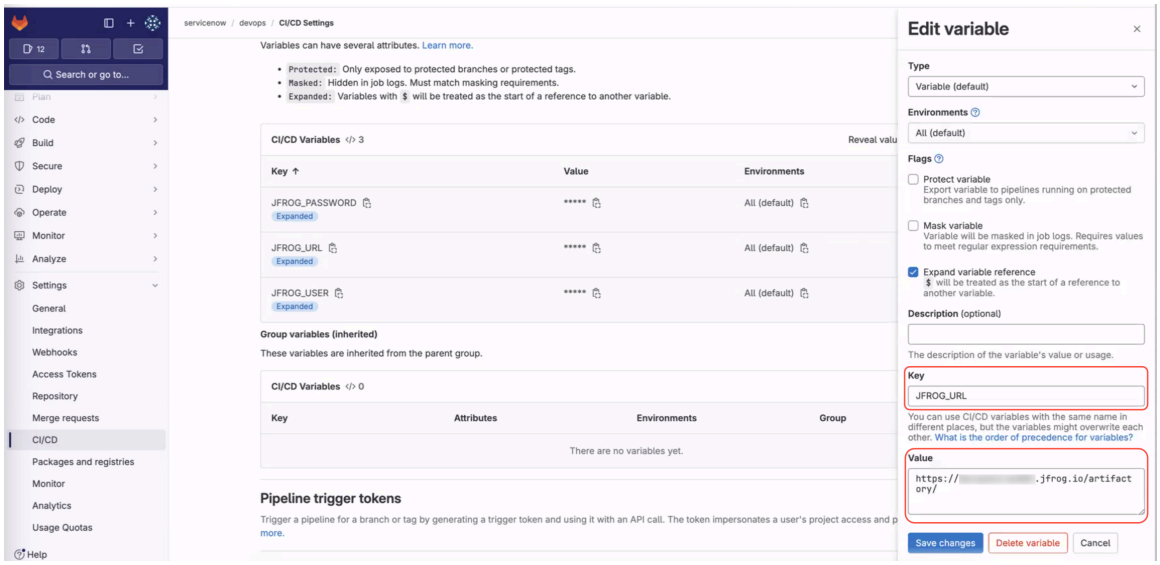
Zum Hochladen und Herunterladen von Artefakten von GitLab nach JFrogmüssen die Parameter *JFROG_URL*, *JFROG_USER*und *JFROG_PASSWORD* als CI/CD-Variablen in Ihrer Instanz GitLab festgelegt werden.

1. Navigieren Sie zu Ihrem Projekt, und wechseln Sie zu **Einstellungen** > **CI/CD** > **Variablen**.
2. Wählen Sie **Variable hinzufügen**.
3. Geben Sie den Parameter in das Feld **Schlüssel** und anschließend den Wert des Parameters in das Feld **Wert** ein.
4. Wählen Sie **Variable zum Speichern hinzufügen**.

Erstellen Sie eine CI/CD-Variable für die folgenden 3 Parameter:

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beispielpipeline zum Hochladen von Artefakten von GitLab nach JFrog

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export
 BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server
 --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielpipeline zum Herunterladen von Artefakten von JFrog nach GitLab

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
     - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip
 --include-dirs --build-name=$CI_PROJECT_NAME
 --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
     - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server
 --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in SonarQube

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Instanz SonarQube her, die in Ihre CI/CD-Pipelines integriert ist, um Ergebnisse zur Codequalität und Codesicherheit abzurufen.

Übersicht über die SonarQube-Integration

In DevOps Change-Geschwindigkeitwerden Sonar-Scans unterstützt, die in GitHub Actions-, Jenkins- und Azure DevOps-Pipelines konfiguriert sind. Sowohl SonarCloud als auch SonarQube (lokal) werden unterstützt.

Sie können die Ergebnisse der Codequalitäts- und Codesicherheitszusammenfassung entweder in der zugehörigen Liste einer Change-Anforderung oder in der Aufgabenausführung der Pipeline in Ihrer Instanz ServiceNow anzeigen. Sie können auch Codequalitäts- und Codesicherheitsergebnisse verwenden, um Change-Richtlinien und Bedingungen für die Change-Automatisierung zu definieren.

DevOps Change-Geschwindigkeit erfasst sowohl allgemeine als auch neue Codemetriken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Sie können das Onboarding Ihrer Sonar-Instanz mit einem Sonar-Administrator oder einem Nicht-Administrator durchführen.

Erforderliche Konfiguration für Administratorbenutzer

In SonarQube: Zugriff auf Projektebene auf Ihre Instanz SonarQube, um Scans für alle Ihre Projekte zu konfigurieren.

Erforderliche Konfiguration für Nicht-Administratoren

- In SonarQube:
  - Der Nicht-Administrator muss Zugriff auf eine mit Verzweigungsanalyse erstellte Verzweigung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Verzweigungsanalyse .
  - Der Nicht-Administrator muss über Berechtigungen zum Durchsuchen und Ausführen von Analysen für die Projekte (private und öffentliche) verfügen, für die Sie Scan-Ergebnisse ausführen und anzeigen möchten.

  Hinweis: Sie können eine Verzweigungsanalyse einrichten, damit SonarCloud neben der Hauptverzweigung auch Verzweigungen in Ihren Projekten analysieren kann. Sie können Verzweigungsanalysen unter SonarQube Community Edition-Lizenzen nicht einrichten oder durchführen. Führen Sie ein Upgrade auf die Developer- oder Enterprise-Edition SonarQube von durch, um die Verzweigungsanalyse für lokale SonarQube -Implementierungen einzurichten.

- Im DevOps Change-Geschwindigkeit
  1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften**.
  2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Zusammenfassungskennzeichnung der DevOps-Softwarequalität ohne Administratorrechte,** indem Sie die Option **Ja** auswählen.

Die anwenderdefinierte Sonar-Aktion und -Erweiterung sind im GitHub- bzw. Azure DevOps-Marketplace verfügbar. Für Jenkins werden die Sonar-Scan-Ergebnisse mit dem Plugin ServiceNow Jenkins abgerufen.

Weitere Informationen zu den in ServiceNowerfassten Scan-Ergebnissen finden Sie unter Softwarequalitätsergebnisse.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding SonarQubevon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding SonarQube von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Sonar-Instanz her.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von SonarQubemit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie das **Tool-Widget „Verbindung“** aus **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden SonarQube “ aus der Kategorie **Softwarequalität** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden SonarQube “ aus der Kategorie **Softwarequalität** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit **die Option Softwarequalität**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal **Mit einem Tool verbindendie Option SonarQube**aus.

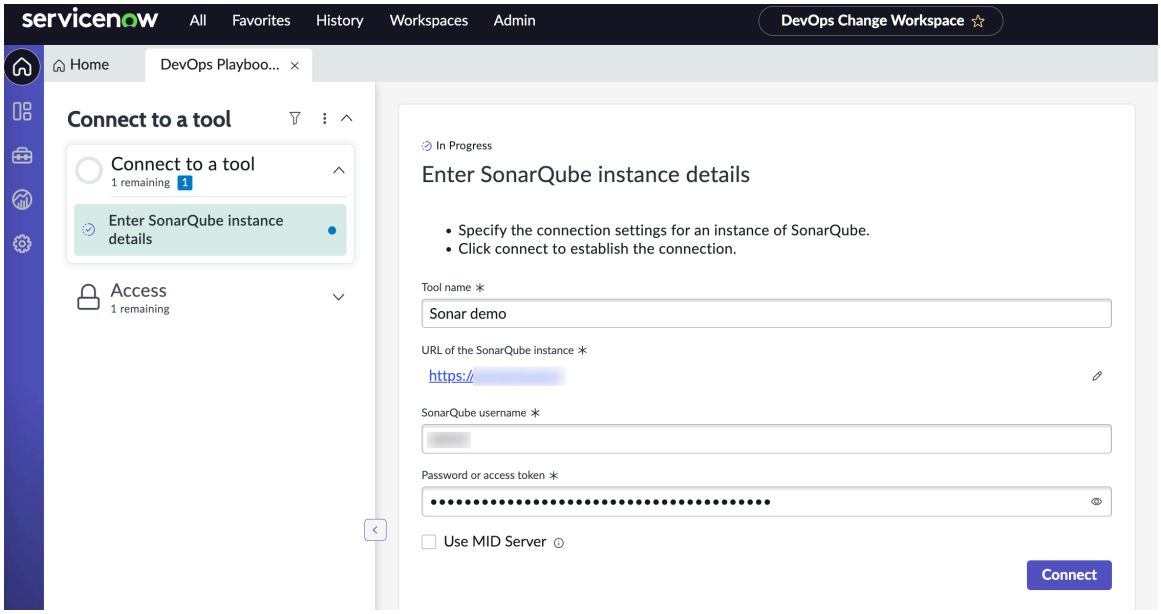
2. Geben Sie einen Namen ein, um Ihr Tool zu identifizieren, und klicken Sie auf **Weiter**.
3. Geben Sie im Abschnitt für die Playbook-Aktivität „Details zur Sonar-Instanz eingeben“ die folgenden Details ein:
   a. Geben Sie in der **URL des Felds SonarQube-Instanz** die SonarQube - oder SonarCloud-Instanz-URL ein.

      Beispiel: https://sonarcloud.io.

   b. Geben Sie im Feld **SonarQube-Anwendername** den Anwendernamen für Ihren Sonar-Account ein.
   c. Geben Sie im Feld **Passwort oder Zugriffstoken** das in Sonar generierte Token ein.
   d. Wenn Ihre Sonar-Instanz an einen MID-Server angehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server verwenden,** und geben Sie die Details ein.

      Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl .
4. Klicken Sie auf **Verbinden**, und überprüfen Sie die Details der erfolgreich verbundenen Sonar-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

   a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

      Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

      - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
      - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
      - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
      - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

      Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

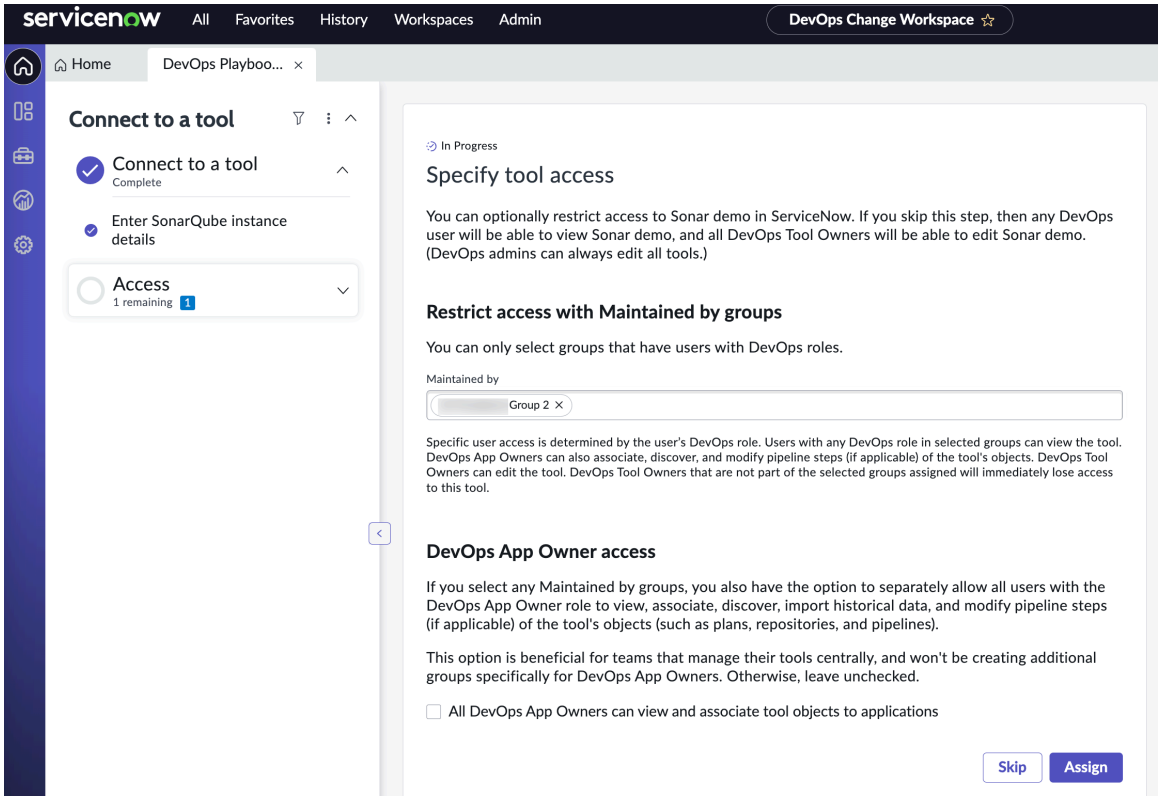
   b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

      Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

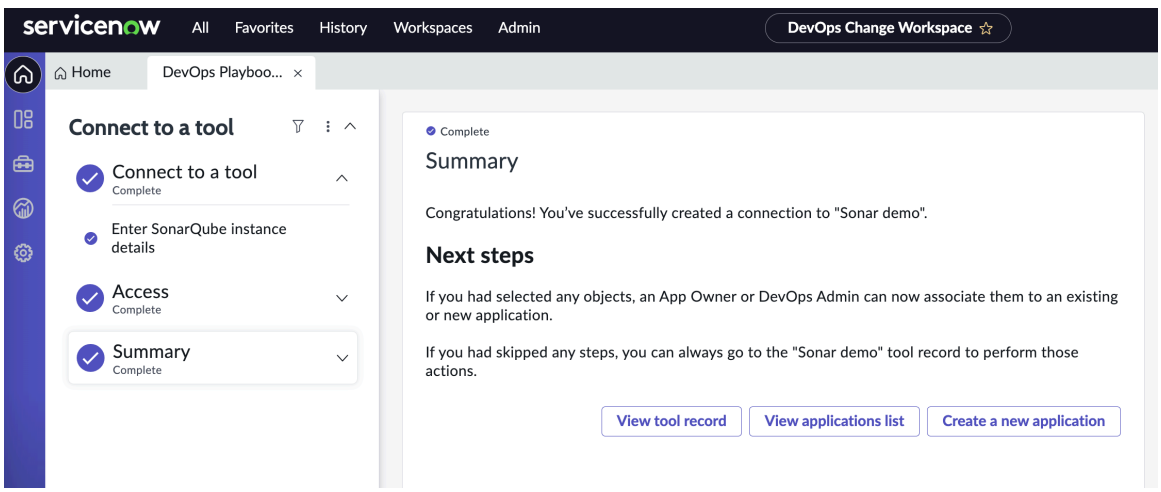
   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.



Ergebnisse

Sie haben das Onboarding des Tools SonarQube erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Onboarding von SonarQube auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Sonar-Instanz mit ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps**die Option DevOps-App-Onboarding** und **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie sie.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Sonar-Integration.
Toolintegration	Wählen Sie SonarQube aus.
Tool-URL	URL der SonarQube-/SonarCloud-Instanz. Beispiel: https://sonarcloud.io.
Toolpasswort/Zugriffstoken	SonarQube Anwendertoken.
Verwenden Sie MidServer	Optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden.

Onboarding SonarQube von auf DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Sonar-Instanz her, um Scan-Ergebnisse abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie im Formular zum Erstellen DevOps -Tool die Tooldetails ein:

Toolname	Name für das Tool, das Sie integrieren.
Toolintegration	Zu integrierendes Tool. Wählen Sie SonarQube aus.
Tool-URL	URL der SonarQube-/SonarCloud-Instanz. Beispiel: https://sonarcloud.io

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Geben Sie nicht den Schrägstrich (/) am Ende Ihrer Sonar-Tool-URL ein.
Toolpasswort/Zugriffstoken	SonarQube Anwendertoken **Hinweis:** Nur mit generierte Anwendertoken **Anwender** > **Mein Account** > **Sicherheit** in Ihrer Sonar-Instanz werden unterstützt. Stellen Sie vor dem Generieren des Tokens für den Anwender SonarQube sicher, dass Sie die Berechtigung „Durchsuchen“ für alle Ihre Sonar-Projekte erteilen. `api: Gewährt vollständigen Lese-/Schreibzugriff auf die API, einschließlich aller Gruppen und Projekte, der Containerregistrierung und der Paketregistrierung.`
MID-Server verwenden	MID-Server ist optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. Der Anwendungswert wird automatisch auf DevOps und der Fähigkeitswert wird auf REST festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter MID-Server-Auswahl .

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine Verbindung zu Ihrer Sonar-Instanz herzustellen.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

4. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Pipelines Azure DevOps .
- Konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Pipelines Jenkins .

Integration von Split.io mit DevOps Change-Geschwindigkeit

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer Split.io-Instanz her, um Anforderungen von Funktionskennzeichnungen direkt von Ihrer ServiceNow -Instanz aus zu verwalten.

Übersicht über die Split-Integration

Funktionskennzeichnungen werden verwendet, um Code in Ihrer Produktionsumgebung zu deaktivieren und zu aktivieren.

Diese Integration erweitert die Plattform ServiceNow um die Verwaltung des CHG-Genehmigungsprozesses für Funktionskennzeichnungen und Segmente von Split. Mit dieser Fähigkeit können Sie Updates für Funktionskennzeichnungen von DevOps Change-Geschwindigkeitverwalten.

- Die Unterstützung des Split.io-Funktionskennzeichnungstools ermöglicht die Discovery von Arbeitsbereichen, Umgebungen, Segmenten und Funktionskennzeichnungen.
- Anwender können CHG-Anforderungsfelder festlegen, um Split.io für die CHG-Steuerung zu aktivieren.
- Nach der Genehmigung/Ablehnung einer CHG-Anforderung wird die Rückruf-URL in Split.io für den Split oder das Segment aufgerufen, um die Implementierung des Updates für den Split und das Segment fortzusetzen.

Aktivieren Sie die Integration mit ServiceNow DevOps im Split-Tool

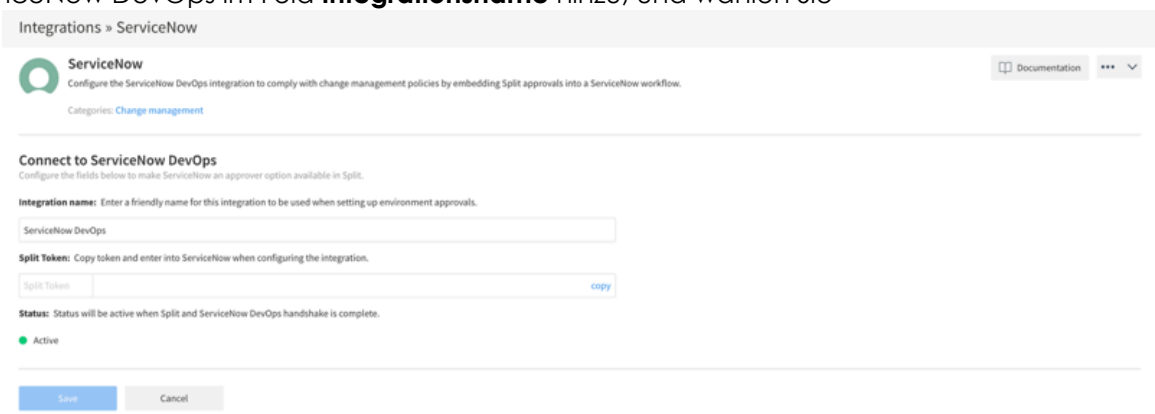
Aktivieren Sie die Integration mit ServiceNow DevOps im Split-Tool, und beschränken Sie Genehmiger auf die aktivierte Integration für Ihre Umgebung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin in Organisation aufteilen

Prozedur

1. Navigieren Sie im Split-Tool-Marketplace zu **Administratoreinstellungen > Integrationen**.
2. Fügen Sie ServiceNow DevOps im Feld **Integrationsname** hinzu, und wählen Sie



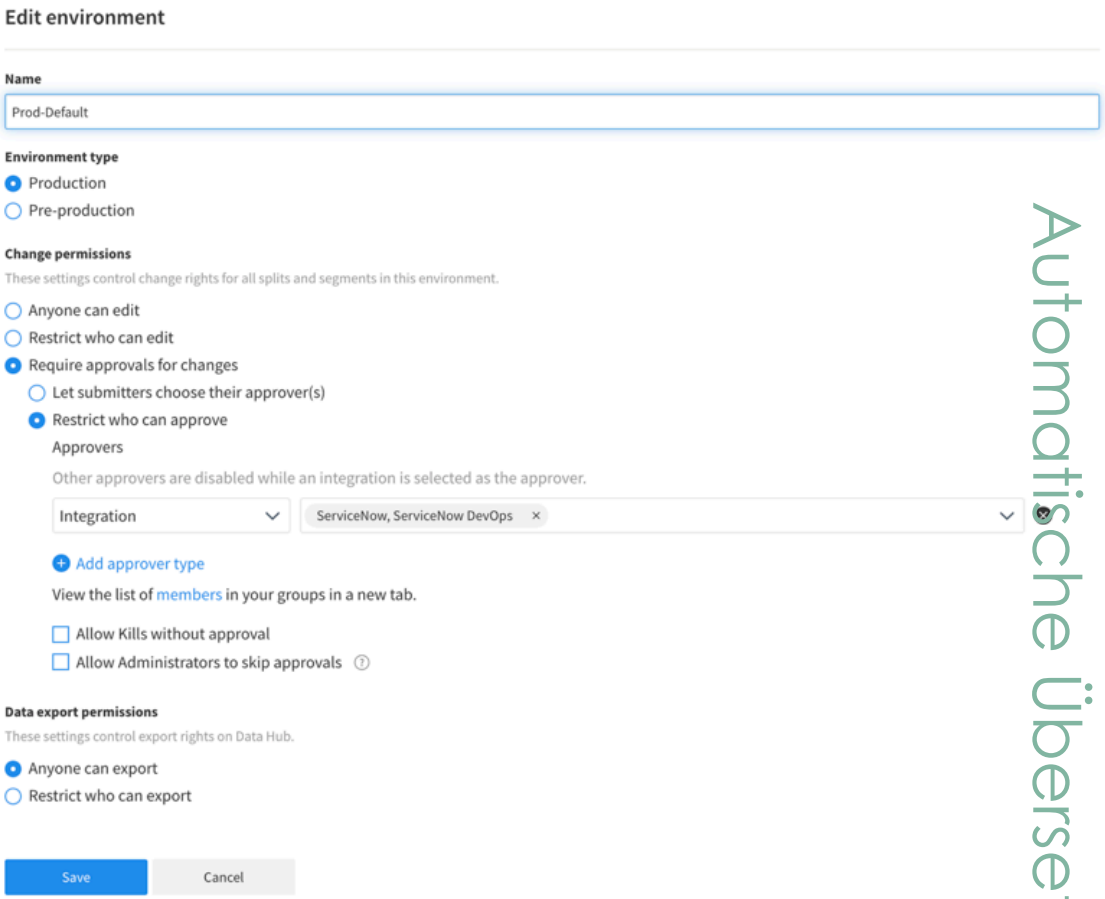
Speichernaus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird ein Token generiert, das beim Onboarding des Split.io-Tools verwendet werden muss.

3. Navigieren zu **Administratoreinstellungen > Arbeitsbereiche > Erforderlichen Arbeitsbereich auswählen > Umgebung bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Feld **Change-Berechtigungendie Option Genehmigungen für Changes erforderlich > Einschränken, wer genehmigen kann aus**.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Integrationen** aus, wählen Sie die in Schritt 2 konfigurierte Integration als, und wählen Sie



Speichernaus.

Onboarding von Split in DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Erstellen Sie einen Split-Tool-Datensatz, um eine Verbindung herzustellen und Arbeitsbereiche, Umgebungen, Segmente und Funktionskennzeichnungen aus dem verbundenen Split-Tool zu erkennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Tooldatensatz in DevOps, um automatisch eine Verbindung zu Split herzustellen und die Webhook-URL abzurufen.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)** und erstellen Sie einen Datensatz.

   b. Geben Sie einen **Toolnamen** ein, und füllen Sie die Tooldetails aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Toolintegration	Teilen
Tool-URL	Tool-URL aufteilen. Zum Beispiel: `https://api.split.io`
Toolanwendername	Anwendernamen aufteilen
Toolpasswort/Zugriffstoken	Passwort oder Zugriffstoken aufteilen. Informationen zum Erstellen eines Split-Tokens finden Sie unter Integration mit ServiceNow DevOps im Split-Tool aktivieren.

MID-Server ist optional. Wählen Sie MID-Server für ein lokales Tool aus, das an einen MID-Server angehängt ist. „Anwendung“ wird automatisch auf DevOps und Fähigkeit auf „REST“ festgelegt.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Das Tool wird automatisch über einen Verbindungsalias und eine HTTP-Toolverbindung (Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung) **verbunden**.

Hinweis: Wenn Sie keine globalen Administratorrechte für Ihr Tool haben (um die automatische Konfiguration der Webhook-URL zuzulassen), müssen Sie es möglicherweise vom Tool-Administrator konfigurieren (schneiden Sie die Webhook-URL aus, und fügen Sie sie in die Toolkonfiguration ein). Sobald der Webhook im Tool konfiguriert ist, **wechseln Sie in den manuellen Konfigurationsmodus,** um manuell eine Verbindung zum Tool herzustellen, und beenden Sie den Vorgang.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

2. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

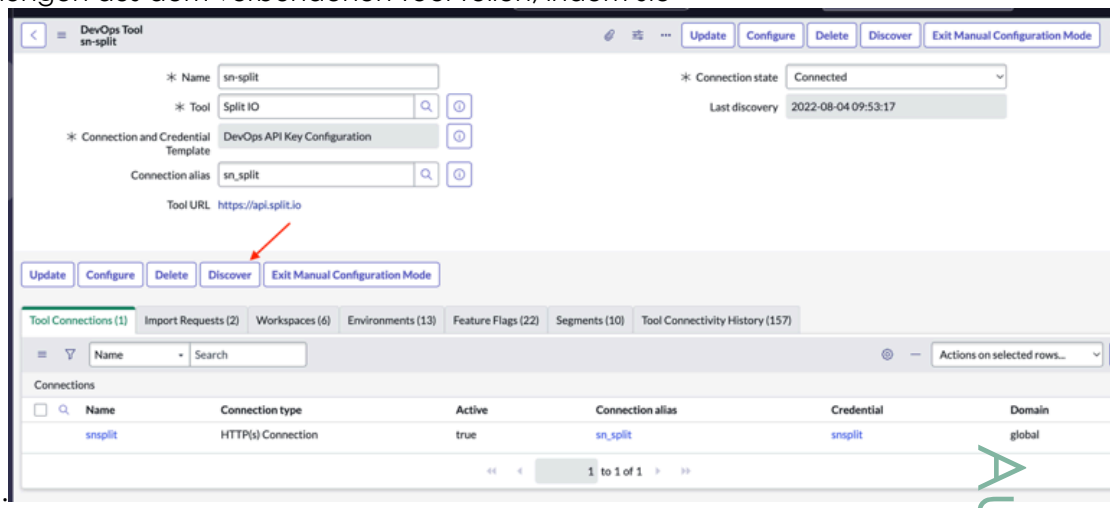
   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

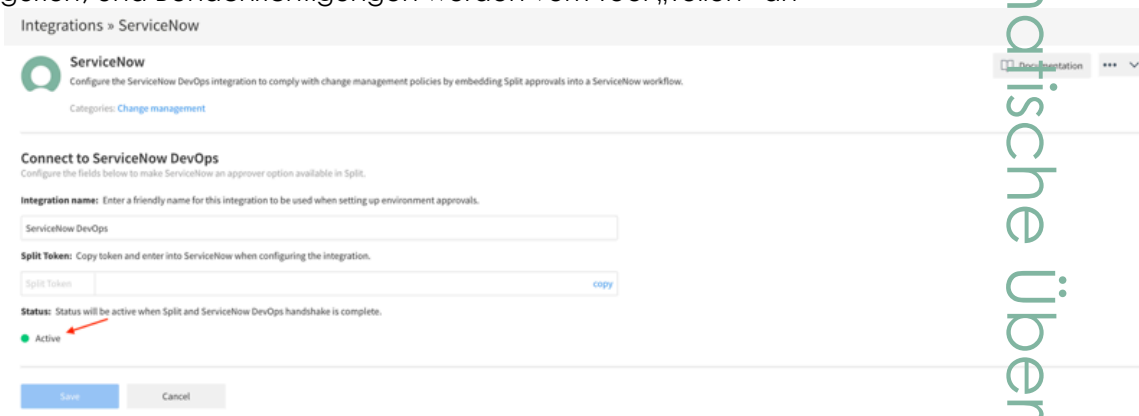
   Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erkennen Sie Arbeitsbereiche, Umgebungen, Segmente und Funktionskennzeichnungen aus dem verbundenen Tool Teilen, indem Sie **Erkennen**auswählen.

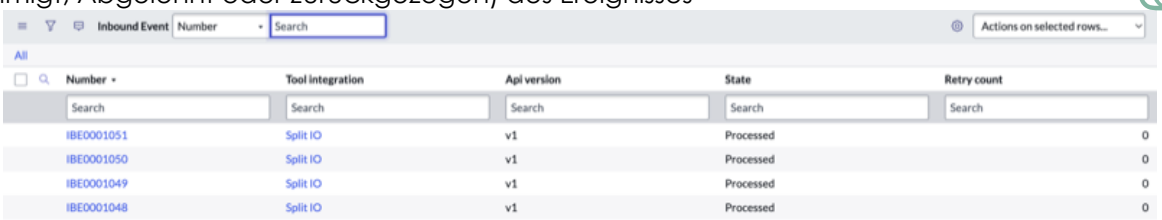


4. Konfigurieren Sie die Webhook-URL im Split-Tool automatisch, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.
   Die ServiceNow-Integration wird bei Split aktiviert. Webhooks werden automatisch konfiguriert, und Benachrichtigungen werden vom Tool „Teilen“ an DevOpsgesendet.



Example:
Im folgenden Beispiel wird angegeben, wie im Split-Tool vorgenommene Changes über den Webhook an ServiceNow DevOps gemeldet werden.

- Eingehende Ereignisse werden in ServiceNow je nach Status (Angefordert, Genehmigt, Abgelehnt oder Zurückgezogen) des Ereignisses erstellt.

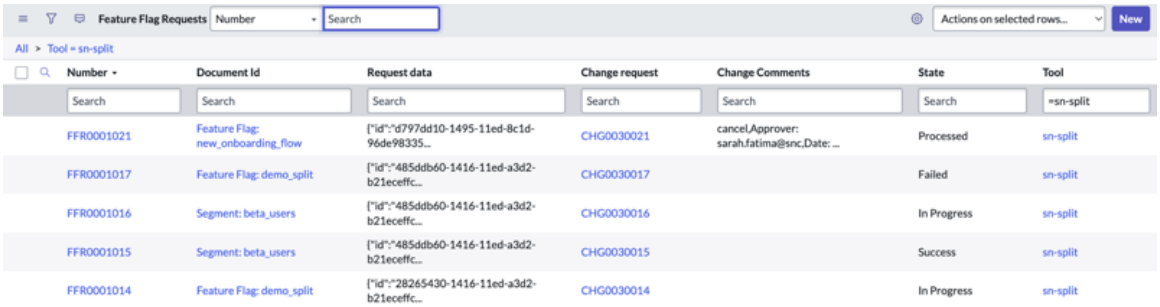


- Anforderungen für Funktionskennzeichnungen (**DevOps > Funktionskennzeichnung > Anforderungen für Funktionskennzeichnungen**) werden basierend auf dem Status erstellt

Automatische Übersetzung

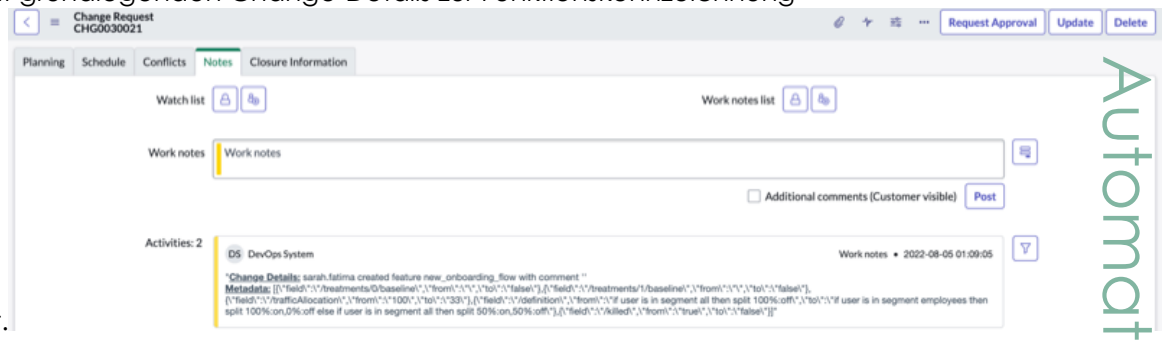
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder



aktualisiert.

- Für jede Anforderung einer Funktionskennzeichnung wird eine Change-Anforderung erstellt, und die Arbeitsnotizen zur Change-Anforderung werden mit grundlegenden Change-Details zur Funktionskennzeichnung



aktualisiert.

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Veracode

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Instanz Veracode her, die in Ihre CI/CD-Pipelines integriert ist, um Ergebnisse von Sicherheitsscans abzurufen. Dies hilft Ihnen zu bestimmen, wie angreifbar Ihr Code ist.

Übersicht über die Veracode-Integration

Veracode -Scans, die in den Pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab und Harnisch konfiguriert sind, werden in DevOps Change-Geschwindigkeitunterstützt.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Veracode-Anmeldeinformationen über die folgenden API-Rollen verfügen.

- Hochladen und scannen
- Ergebnisse

Weitere Informationen finden Sie in der Veracode-Dokumentation .

Sie können Veracode -Scans in jeder Phase der Pipeline konfigurieren. Die Scan-Details werden aus der entsprechenden Phase in DevOps Change-Geschwindigkeitabgerufen. Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Sicherheitsscan-Schritt Veracode enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass für Ihren Sicherheitsscanschritt Veracode „waitForScan: true“ festgelegt ist. Dies ist erforderlich, damit das System die Scan-Informationen abrufen kann.

Wenn Sie Veracode für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Veracode-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Harnisch-Pipelines können Sie Veracode -Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

Sie können die Ergebnisse von Sicherheitsscans entweder in der zugehörigen Liste einer Change-Anforderung oder in der Aufgabenausführung der Pipeline oder in der Pipeline-UI in Ihrer Instanz ServiceNow anzeigen. Sie können Sicherheitsergebnisse auch beim Definieren von Change-Richtlinien und Bedingungen für die Change-Automatisierung verwenden.

Erste Schritte

Sie müssen die Plugins „DevOps Vulnerability Integrations“ (sn_devops_vul_ints) und „Vulnerability Response Integration with Veracode“ (sn_vul_veracode) installieren, bevor Sie Ihre Instanz Veracode mit ServiceNow verbinden. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store -Anwendung .

Weitere Informationen zu den in ServiceNow erfassten Scan-Ergebnissen finden Sie unter Sicherheitsscanergebnisse.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding Veracodevon . Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von Veracode in DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Instanz Veracode her.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

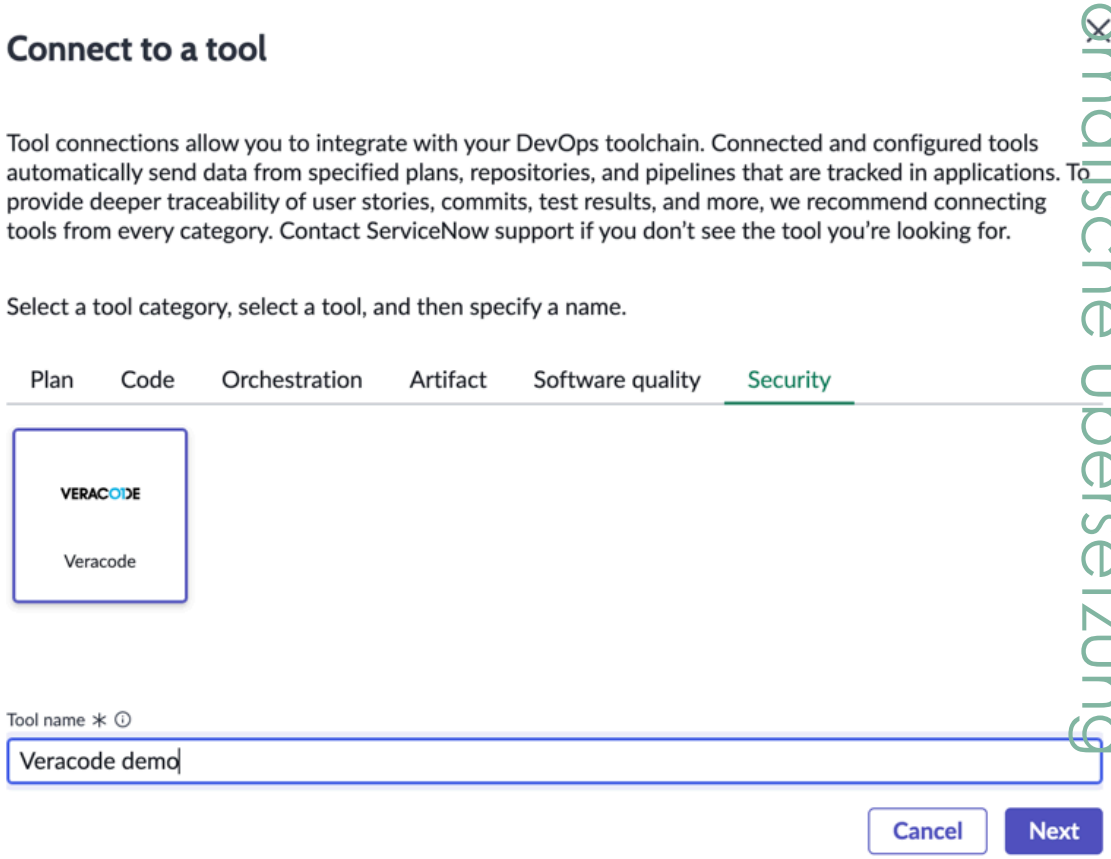
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Veracodemit einer der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie das Widget **Verbindungstools** aus **b.** Wählen Sie im modalen Fenster „Verbindung mit einem Tool herstellen Veracode “ aus der Kategorie **Sicherheit** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	c. Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Verbindung mit einem Tool herstellen Veracode “ aus der Kategorie **Sicherheit** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Sicherheit**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal **Mit einem Tool verbindendie Option Veracode**aus.

2. Geben Sie einen Namen ein, um Ihr Tool zu identifizieren, und wählen Sie



Weiteraus.

3. Geben Sie im Abschnitt für die Playbook-Aktivität „Veracode-Instanzdetails eingeben“ die folgenden Anmeldeinformationen ein:
   a. Geben Sie im Feld **API-ID** die API-ID Ihrer Instanz Veracode ein.
   b. Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** den API-Schlüssel Ihrer Veracode-Instanz ein.

Automatische Übersetzung

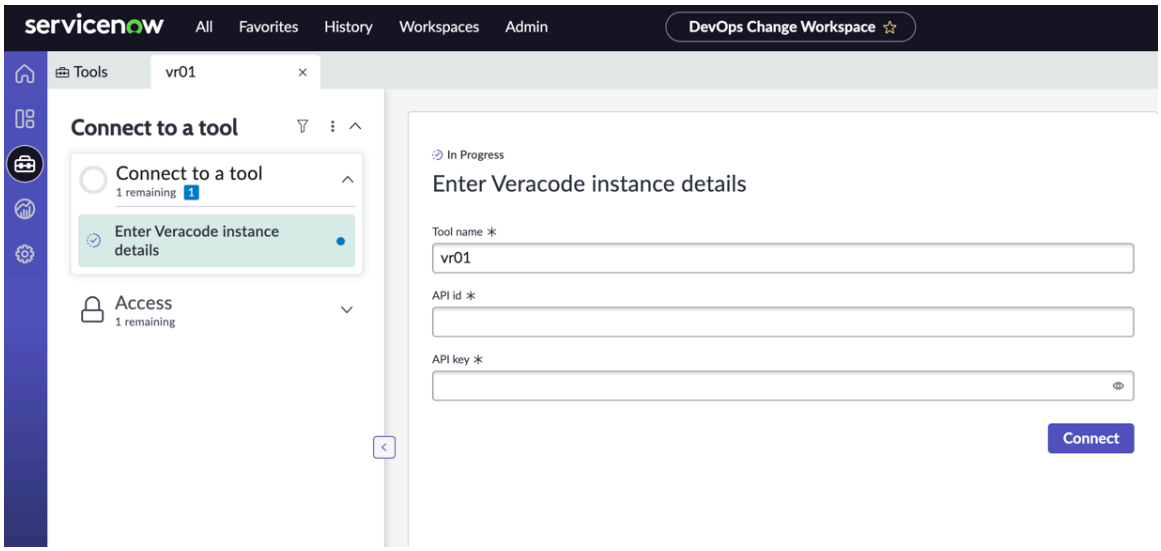
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Ihre Veracode -Anmeldeinformationen über die folgenden API-Rollen verfügen.

- Hochladen und scannen
- Ergebnisse

Weitere Informationen finden Sie unter https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details .

4. Wählen Sie **Verbinden**, und überprüfen Sie die Details der erfolgreich verbundenen Veracode-Instanz.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

   a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

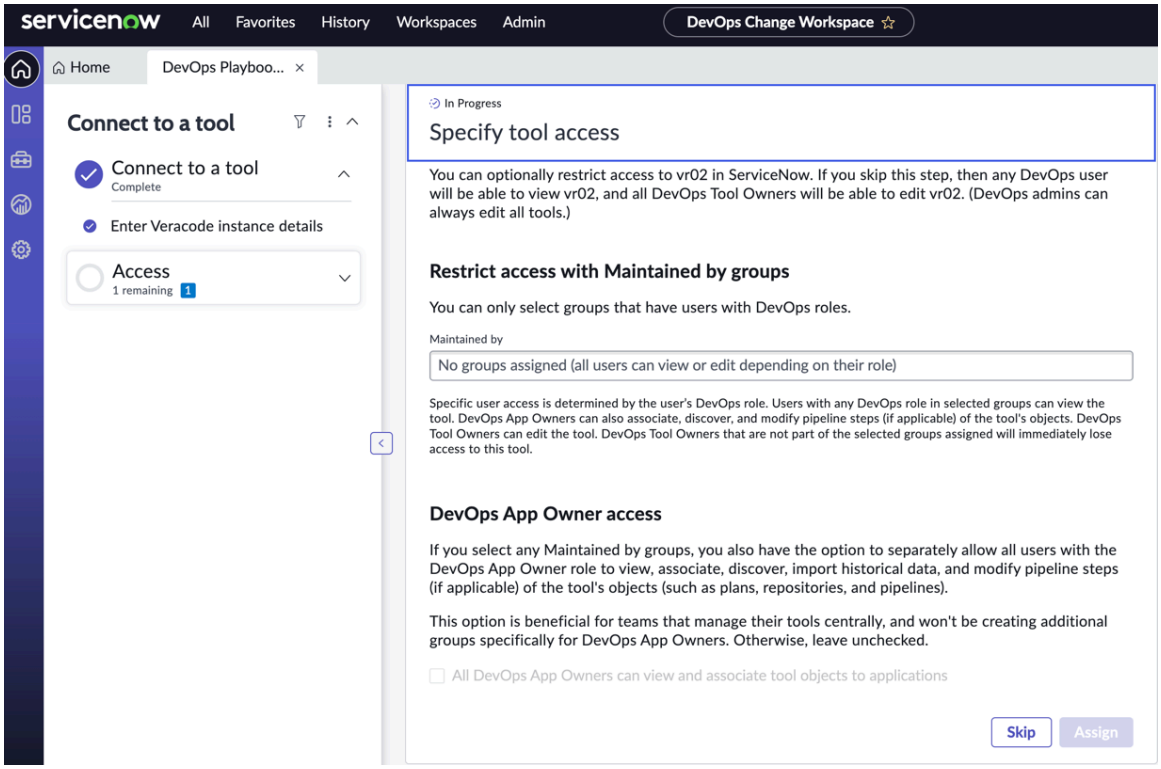
   Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

   b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

   Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

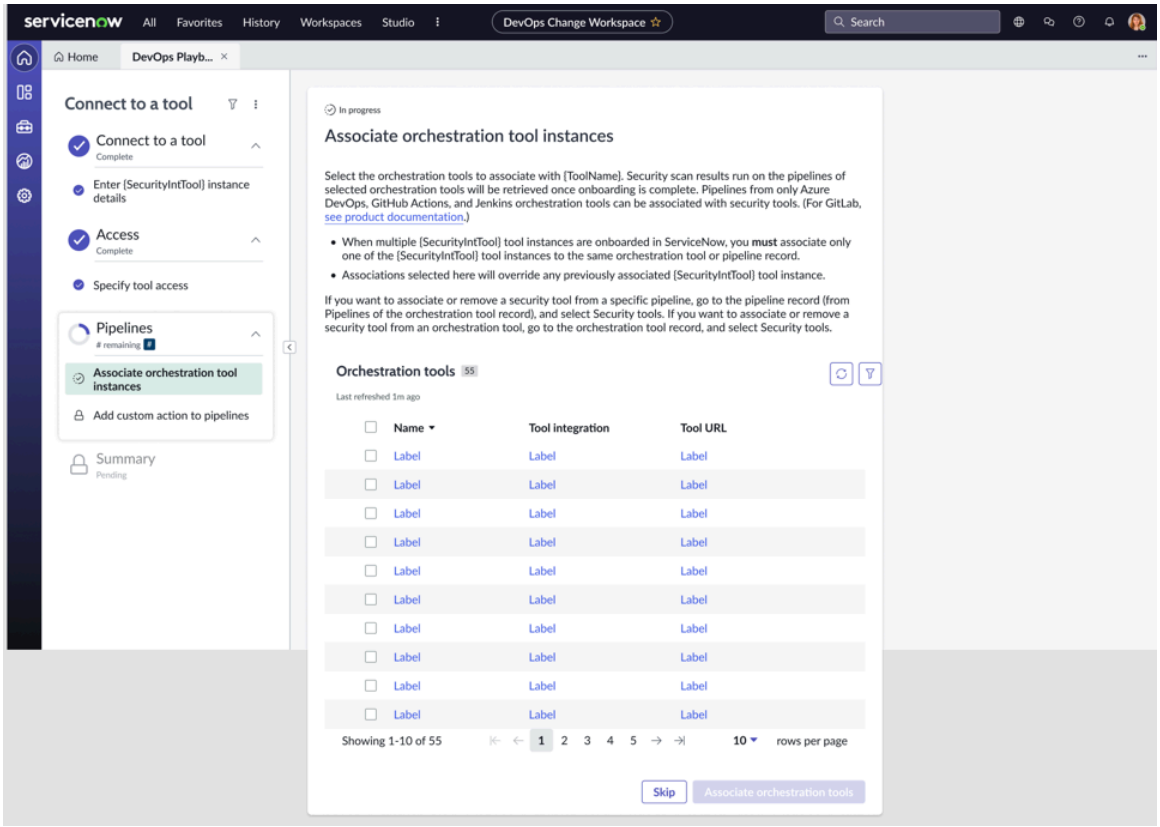


6. Wenn dies nicht die erste Instanz des Sicherheitstools ist, das Sie einarbeiten, wählen Sie das Orchestration-Tool, das Ihrer Sicherheitstool-Instanz zugeordnet werden soll, in der Playbook-Aktivität „Orchestration-Tool-Instanzen zuordnen“ aus.

   Diese Aktivität wird nicht angezeigt, wenn dies die erste Sicherheitstool-Instanz ist, für die Sie ein Onboarding durchführen.

   Hinweis: Diese Playbook-Aktivität ist nur erforderlich, wenn Sie das Onboarding von mehr als einer Sicherheitstool-Instanz durchführen. Wenn in ServiceNow mehrere Sicherheitstool-Instanzen integriert werden, dürfen Sie nur eine der Sicherheitstool-Instanzen demselben Orchestration-Tool oder Pipeline-Datensatz zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Kopieren Sie aus dem Abschnitt „Playbook-Aktivität für Pipelines hinzufügen“ den erforderlichen anwenderdefinierten Aktionscode, und fügen Sie ihn als Schritt in Ihrer Pipeline hinzu.
   - Wenn in ServiceNow nur eine Sicherheitsinstanz integriert wird, werden die Pipelines automatisch Veracode zugeordnet, wenn die Pipeline ausgeführt wird.
   - Wenn dies die erste Sicherheitstool-Instanz ist, die Sie einarbeiten, können die anwenderdefinierten Aktionscodes für das Orchestration-Tool, das Sie in ServiceNow eingearbeitet haben, kopiert werden.
     - Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen.
     - Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Sicherheitsscan-Schritt Veracode enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass für Ihren Sicherheitsscan-Schritt Veracode**den Wert „waitForScan: true“**festgelegt ist. Dies ist erforderlich, damit das System die Scan-Informationen abrufen kann.
   - Wenn dies nicht die erste Sicherheitstool-Instanz ist, die Sie einarbeiten, können Sie die entsprechenden anwenderdefinierten Aktionscodes für Orchestration-Tools, die Sie in Schritt 6 ausgewählt haben, kopieren. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Veracode-Sicherheitsscan-Schritt enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass für Ihren Veracode-Sicherheitsscanschritt die Option **„waitForScan: true“**festgelegt ist. Dies ist obligatorisch, damit das System die Scan-Informationen abrufen kann.
   - Wenn Sie Veracode für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Veracode-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Harnisch-Pipelines können Sie Veracode -Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.
- Alternativ können Sie die Pipeline mit einer Sicherheitstool-Instanz verknüpfen, indem Sie dem anwenderdefinierten Aktionscode die Sicherheitstool-ID hinzufügen. Dadurch werden alle zuvor zugeordneten Sicherheitstool-Instanzen überschrieben.

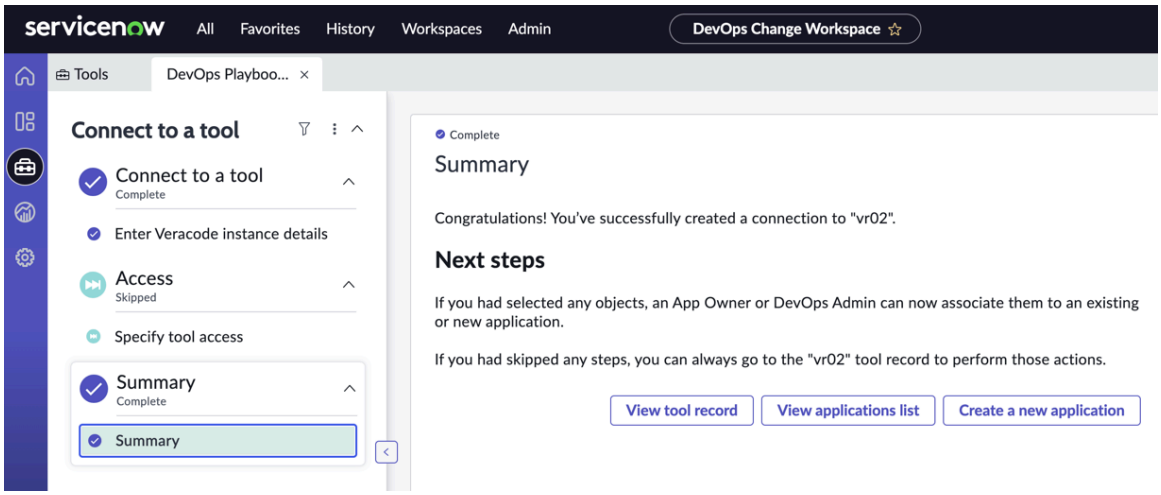
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Konfigurieren der Veracode-Scans in Ihrer Pipeline finden Sie unter Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihrer Pipeline

8. Markieren Sie die Aktivität als abgeschlossen.
9. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihrer Pipeline

Onboarding Veracode von in DevOps Change-Geschwindigkeit - Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Instanz Veracode mit ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps den Eintrag **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie ihn.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Veracode-Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Veracode aus.
Toolanwendername/API-ID	API-ID Ihrer Veracode-Instanz.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	API-Schlüssel Ihrer Veracode-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie müssen über die Rollen Ergebnisse und API zum Hochladen und Scannen für Ihre Veracode-Anmeldeinformationen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihrer Pipeline

Onboarding Veracode von bis DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer -Instanz Veracode her, um Scan-Ergebnisse abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie im Formular zum Erstellen DevOps -Tool die Tooldetails ein:

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Veracode-Integration.
Toolintegration	Wählen Sie Veracode aus.
Toolanwendername/API-ID	API-ID Ihrer Veracode-Instanz.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	API-Schlüssel Ihrer Veracode-Instanz.

Hinweis: Sie müssen über die Rollen Ergebnisse und API zum Hochladen und Scannen für Ihre Veracode-Anmeldeinformationen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine Verbindung zu Ihrer Veracode-Instanz herzustellen.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

4. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
   - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
   - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

   Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihrer Pipeline

Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihrer Pipeline

Konfigurieren Sie Veracode -Scans in Ihren Azure DevOps-, Jenkins-, GitHub-, GitLab- oder Harnisch-Pipelines.

Sie können Veracode -Scans in jeder Phase der Pipeline konfigurieren. Die Scan-Details werden aus der entsprechenden Phase für DevOps Change-Geschwindigkeit abgerufen. Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Sicherheitsscan-Schritt Veracode enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass für Ihren Sicherheitsscanschritt Veracode „waitForScan: true“ festgelegt ist. Dies ist erforderlich, damit das System die Scan-Informationen abrufen kann.

Wenn Sie Veracode für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Veracode-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

Für Harnisch-Pipelines können Sie Veracode -Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

1. Navigieren Sie zu dem Schritt in Ihrer Pipeline, und fügen Sie die anwenderdefinierte Aktion hinzu.

Azure DevOps	**a.** Navigieren Sie zu Ihrer Pipeline-YML-Datei.
	b. Suchen Sie im Abschnitt **„Aufgaben“** auf der rechten Seite nach der Erweiterungsaufgabe **„ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisse** “.
	c. Geben Sie den ServiceNow-Endpunkt ein.
	d. Geben Sie die Sicherheitsergebnisattribute wie folgt ein.
	`{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": "" }`
	// Scanner: Scan-Tool und ist erforderlich, z. B. Veracode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	// applicationName: Name Ihrer Veracode-Anwendung und ist erforderlich. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.
	
	// buildVersion: Veracode-Scan-Name/ Build-Version und ist optional. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.
	
	// securityToolId: In ServiceNow integriertes Sicherheitstool (sys_id des integrierten Sicherheitstools) und optional.
	
	e. Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode hinzuzufügen.

Jenkins	**a.** Navigieren Sie aus einer konfigurierten Pipeline zur Pipeline-Syntax.
	
	b. Wählen Sie in der Liste **Beispielschritt** den Schritt **snDevOpsSecurityResult** aus, und aktualisieren Sie die Werte für die Sicherheitsscan-Attribute im Schritt.
	
	c. Wählen Sie **Pipeline-Skript generieren aus**, um ein Snippet zu erstellen. Sie können den Ausschnitt kopieren und in die Pipeline einfügen.
	
	`snDevOpsSecurityResult { securityResultAttributes:{"scanner":"Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}`
	
	// Scanner: Scan-Tool und ist erforderlich, z. B. Veracode.
	
	// applicationName: Name Ihrer Veracode-Anwendung und ist erforderlich. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.
	
	// buildVersion: Veracode-Scan-Name/ Build-Version und ist optional. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.
	
	// securityToolId: In ServiceNow integriertes Sicherheitstool (sys_id des integrierten Sicherheitstools) und optional.

GitHub-Aktionen	**a.** Navigieren Sie zu Ihrer Workflow-YML-Datei. **b.** Suchen Sie im Abschnitt **Marketplace** auf der rechten Seite nach der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anwenderdefinierten Aktion **ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisse**.

c. Fügen Sie Ihrer YML-Datei das folgende Snippet hinzu.

```
    SecurityScanResults:
        needs: build
        runs-on: ubuntu-latest
        name: Servicenow
 Security Scan Results

    steps:
      - name: ServiceNow DevOps
 Security Results
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-se
curity-result@v1.39.0
        with:

 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

 devops-integration-user-passwo
rd:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            job-name:
 'Servicenow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{ "scanner": "Veracode",
 "applicationName": "",
 "buildVersion": "",
 "securityToolId": ""}
```

// Scanner: Scan-Tool und ist erforderlich, z. B. Veracode.

// applicationName: Name Ihrer Veracode-Anwendung und ist erforderlich. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

// buildVersion: Veracode-Scan-Name/ Build-Version und ist optional. Dieses Attribut gilt nur für Veracode.

// securityToolId: In ServiceNow integriertes Sicherheitstool (sys_id des integrierten Sicherheitstools) und optional.

Weitere Informationen finden Sie unter GitHub-Marketplace .

Kabelbaum	Führen Sie das generische Container-Image Docker aus, um das folgende Skript zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier:
 Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name:
 ServiceNow DevOps Security
 Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Res
ult
                    spec:

     connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-

 sndevopscli create securityScan
 -p


 "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecu
tionId>",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.e
xecutionUrl>?stage=<+stage.nodeEx
ecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.i
dentifier>/<
+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                          },

 "securityResultAttributes":{
    "scanner":"Veracode",
    "applicationName":"",
    "buildVersion":"",
    "securityToolId":""
                          }
                        }"

 envVariables:
                        SNOW_URL:
 <+variable.SNOW_URL>

      SNOW_TOOLID:
 <+variable.SNOW_TOOLID>

       SNOW_TOKEN:
 <+variable.SNOW_TOKEN>
             stepGroupInfra:
               type:
 KubernetesDirect
               spec:
                 connectorRef:
 kubernates_connector
                 namespace:
 harness-delegate-ng
    tags: {}
```

2. Führen Sie die Pipeline aus, um die Ergebnisse der Sicherheitsprüfung abzurufen.

Orchestration-Tool aus Veracode-Tooldatensatz zuordnen und umgekehrt

Sie können das Orchestration-Tool aus dem Veracode-Tooldatensatz und den Veracode-Tooldatensatz aus dem Orchestration- oder Pipeline-Datensatz zuordnen.

Vorbereitungen

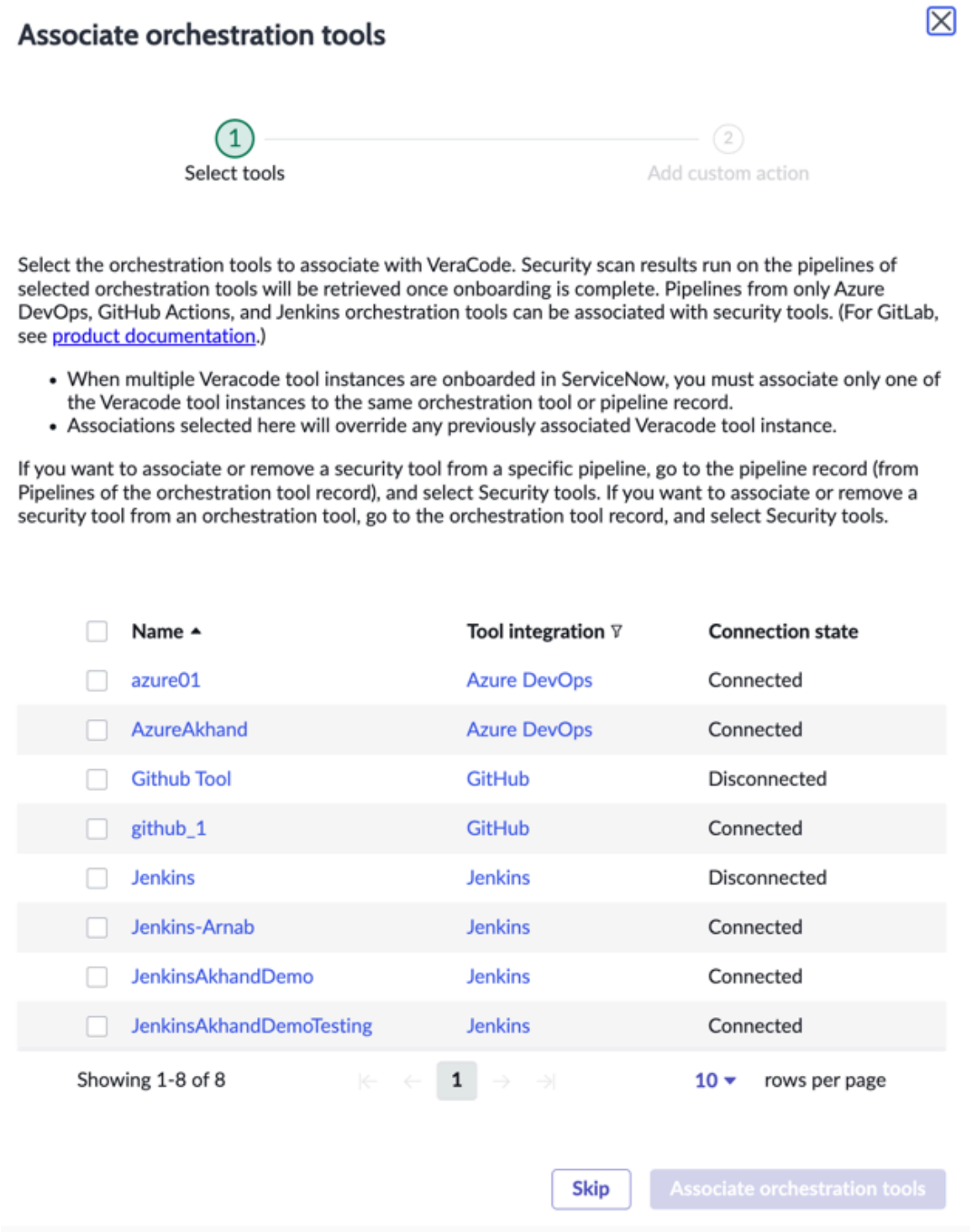
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > DevOps Change-Arbeitsbereich > Tools > Sicherheitstools**.
2. Wählen Sie in der Liste Sicherheitstools das Tool aus, dem Sie ein Orchestration-Tool zuordnen möchten.
3. Navigieren Sie im Datensatz „Sicherheitstool“ zur Registerkarte Orchestration-Tools.
4. Wählen Sie **Orchestration-Tools**zuordnen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

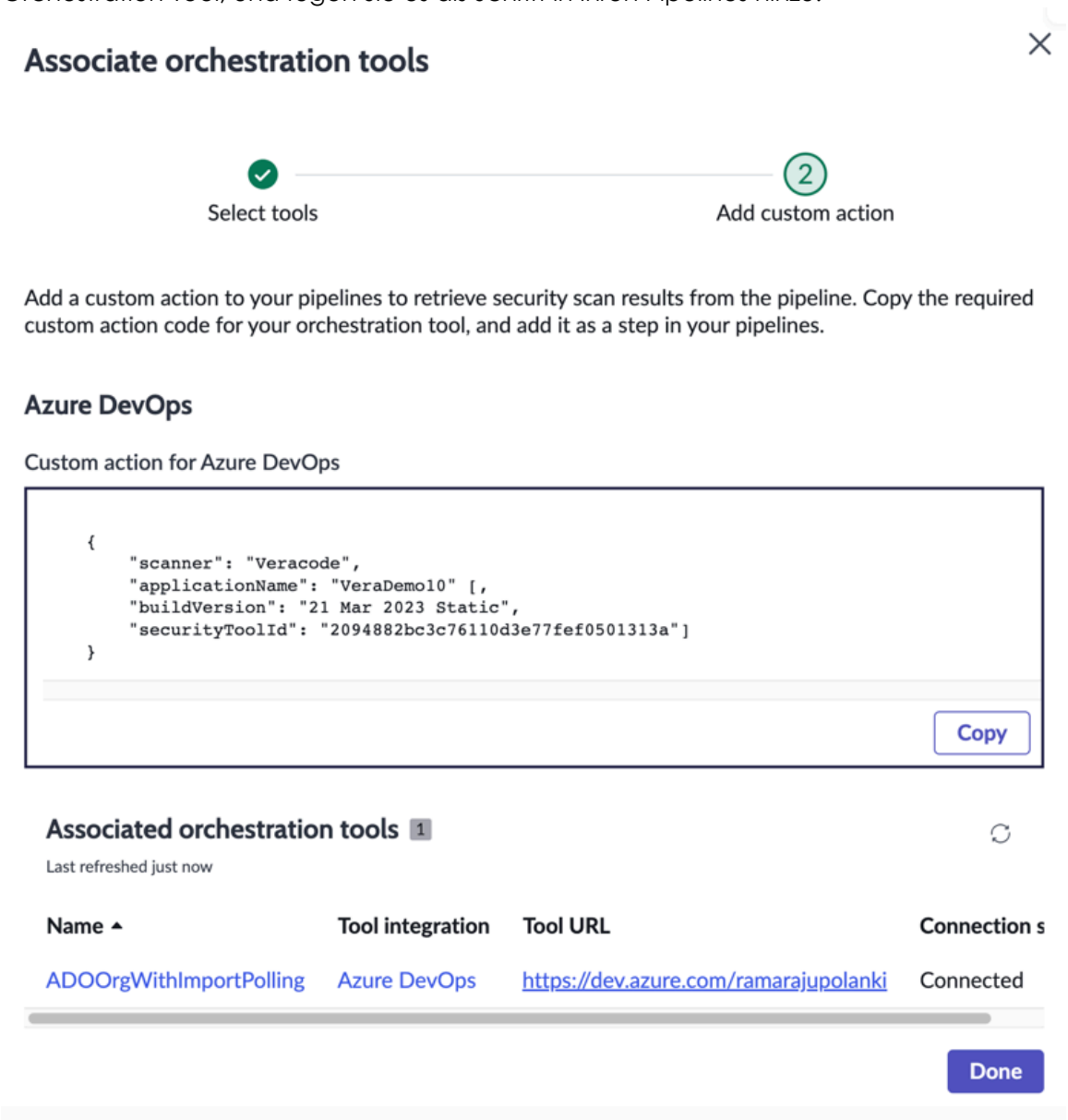
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Tool auswählen“ die Orchestration-Tools aus, die dem Sicherheitstool zugeordnet werden sollen, und wählen Sie **Orchestration-Tools zuordnen**aus.



6. Kopieren Sie im Dialogfeld „Anwenderdefinierte Aktion hinzufügen“ den erforderlichen anwenderdefinierten Aktionscode für Ihr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Orchestration-Tool, und fügen Sie es als Schritt in Ihren Pipelines hinzu.



7. Wählen Sie **Fertig**.

Hinweis: Auf ähnliche Weise können Sie eine Sicherheitstool-Instanz einem Orchestration-Tool oder einem Pipeline-Datensatz zuordnen. Sie können zum Orchestration-Tool oder zum Pipeline-Datensatz navigieren und auf der Registerkarte Sicherheitstools die **Option Sicherheitstool zuordnen**auswählen. In den angezeigten Dialogfeldern können Sie die zuzuordnenden Sicherheitstool-Instanzen auswählen und dann die anwenderdefinierte Aktion kopieren, um sie dem entsprechenden Pipeline-Schritt hinzuzufügen.

Zusätzliche Informationen – Veracode

Zusätzliche Informationen zu Veracode, z. B. Zuordnung des Orchestration-Tools zum Sicherheitstool, Ergebnisse von Sicherheitsscans und Change-Richtlinien basierend auf Sicherheitszusammenfassungstabellen.

Sicherheitsscanergebnisse

Die Ergebnisse von Sicherheitsscans zeigen Scandetails aus Sicherheitsscans an, die in Ihren GitHub Actions-, Jenkins-, Azure DevOps-, GitLab- oder Kabelbaum-Pipelines konfiguriert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Sicherheitsscans in Ihren GitHub Actions-, Jenkins-, Azure DevOps-, GitLab- und Harnisch-Pipelines konfigurieren, um die Scan-Ergebnisse in DevOps Change-Geschwindigkeit abzurufen. Eingehende Sicherheitsereignisse werden in ServiceNow aus der entsprechenden Pipeline-Ausführung erstellt und dann verarbeitet, um die Scan-Ergebnisse zu speichern. Sie können die Scan-Ergebnisse für jeden Scan anzeigen, der Teil Ihrer Build- oder Release-Pipeline-Ausführungen war.

Hinweis: Wenn Sie Veracode für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Veracode-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

Die abgerufenen Scan-Zusammenfassungen werden in den folgenden Tabellen gespeichert:

Zusammenfassung des Anwendungsschwachstellen-Scans (sn_vul_app_vul_scan_summary)

Spaltenname	Beschreibung
Quelle	Quellanwendungsschwachstellen-Scanner für diesen Anwendungsdatensatz.
Anzahl erkannter Fehler	Gesamtzahl der neu erkannten Fehler im Scan
Datum des letzten Scans	Datum des letzten Scans.
Bewertung des letzten Scans	Bewertung, die vom Scanner basierend auf den erkannten Elementen der letzten Scans zugewiesen wird.
Datum des letzten statischen Scans	Datum des letzten statischen Scans.
Bewertung des letzten statischen Scans	Bewertung, die vom Scanner basierend auf den erkannten Elementen des letzten statischen Scans zugewiesen wird.
Datum des letzten dynamischen Scans	Datum des letzten dynamischen Scans.
Bewertung des letzten dynamischen Scans	Bewertung, die vom Scanner basierend auf den erkannten Elementen des letzten dynamischen Scans zugewiesen wird.
Datum des letzten interaktiven Scans	Datum des letzten interaktiven Scans.
Bewertung des letzten interaktiven Scans	Bewertung, die vom Scanner basierend auf den erkannten Elementen des letzten interaktiven Scans zugewiesen wird.

Zusammenfassungsdetails des Anwendungsschwachstellen-Scans (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)

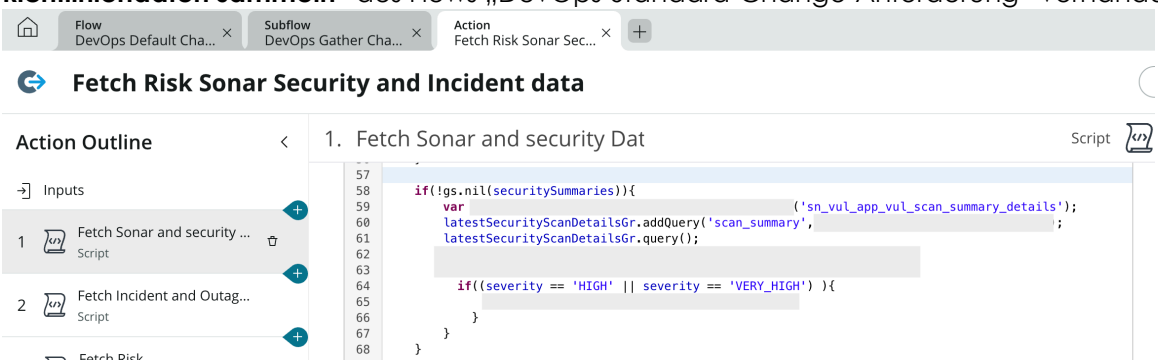
Spaltenname	Beschreibung
Kategoriename	Name der Schwachstellenkategorie.
Schweregrad	Schweregrad der Fehler im Scan-Bericht.
Anzahl	Anzahl der Fehler in der Kategorie für einen Schweregrad.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Richtlinien basierend auf Sicherheitszusammenfassungstabellen

Sie können die im Basissystem verfügbaren Sicherheitsbedingungen verwenden oder sie entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.

Die Bedingungen für den Schwachstellenschweregrad sind in der Aktion **zum Abrufen von Risikosonarsicherheits- und Incident-Daten** im Subflow **„DevOps – Change-Richtliniendaten sammeln“** des Flows „DevOps-Standard-Change-Anforderung“ vorhanden.



Wenn der Schweregrad der Bedingung von Veracode oder Checkmarx als **HOCH** oder **SEHR HOCH** klassifiziert wird, wird die Change-Anforderung automatisch abgelehnt.

Wenn Sie als Kunde ein Upgrade durchführen und die Bedingungen mit zusätzlichen Sicherheitsdaten anpassen oder die vorhandenen Bedingungen ändern möchten, müssen Sie das Skript in der Aktion **Sonar-Sicherheits- und Incident-Daten für Risiko abrufen** im Change-Flow aktualisieren. Achten Sie beim Anpassen darauf, dass Sie im Skript auf die Tabelle *Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)* verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsscanergebnisse.

Integration von Checkmarx mit DevOps Change-Geschwindigkeit

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Checkmarx-Instanz her, die in Ihre CI/CD-Pipelines integriert ist, um Ergebnisse von Sicherheitsscans abzurufen. Dies hilft Ihnen zu bestimmen, wie angreifbar Ihr Code ist.

Checkmarx-Integrationsübersicht

Checkmarx-Scans, die in den Pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab und Harnisch konfiguriert sind, werden in DevOps Change-Geschwindigkeitunterstützt.

Zwei Checkmarx-Tools können mit DevOps Change-Geschwindigkeit integriert werden: Checkmarx One und Checkmarx SAST. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu Checkmarx One und Checkmarx SAST .

Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx SAST-Benutzer eine Rolle mit Berechtigungen zum Lesen **von Projekt-** und **Scan-Ergebnissen** hat, um Zusammenfassungsdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation . Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx One-Benutzer über die Rollen **„create-scan“** und **„manage-project“** verfügt, um auf die Details der Scan-Zusammenfassung zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation .

Hinweis: Bei der Integration mit Checkmarx One können Sie nur SAST-Scans (Static Application Security Testing) abrufen, nicht jedoch SCA-Scans (Software Composition Analysis).

Sie können Checkmarx-Scans in jeder Phase der Pipeline konfigurieren. Die Scan-Details werden dann aus der entsprechenden Phase für DevOps Change-Geschwindigkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

abgerufen. Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Checkmarx One-Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Für Checkmarx SAST muss Ihrer Pipeline der anwenderdefinierte Aktionscode hinzugefügt werden, auch wenn er den Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält.

Wenn Sie Checkmarx für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Checkmarx-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

Für Harnisch-Pipelines können Sie Checkmarx-Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

Sie können die Ergebnisse von Sicherheitsscans entweder in der zugehörigen Liste einer Change-Anforderung oder in der Aufgabenausführung der Pipeline oder in der Pipeline-UI in Ihrer Instanz ServiceNow anzeigen. Sie können Sicherheitsergebnisse auch beim Definieren von Change-Richtlinien und Bedingungen für die Change-Automatisierung verwenden.

Erste Schritte

Sie müssen die Plugins „DevOps Vulnerability Integrations“ (sn_devops_vul_ints) und „Checkmarx One Vulnerability Integration“ (x_chec3_chexone) oder „Checkmarx CxSAST Vulnerability Integration“ (x_chec3_cxsast) installieren, bevor Sie Ihre Checkmarx-Instanz mit ServiceNow verbinden. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store -Anwendung .

Weitere Informationen zu den in ServiceNow erfassten Scan-Ergebnissen finden Sie unter Sicherheitsscanergebnisse.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen für das Onboarding von Checkmarx. Verwenden Sie für eine geführte Experience den Arbeitsbereich zum Onboarden eines Tools. Alternativ können Sie die Servicekatalog- oder die klassische Experience verwenden.

Onboarding von Checkmarx in DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie über das Playbook „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Checkmarx-Instanz her.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Checkmarx verfügt über zwei Arten von Tools: Checkmarx SAST und Checkmarx One.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

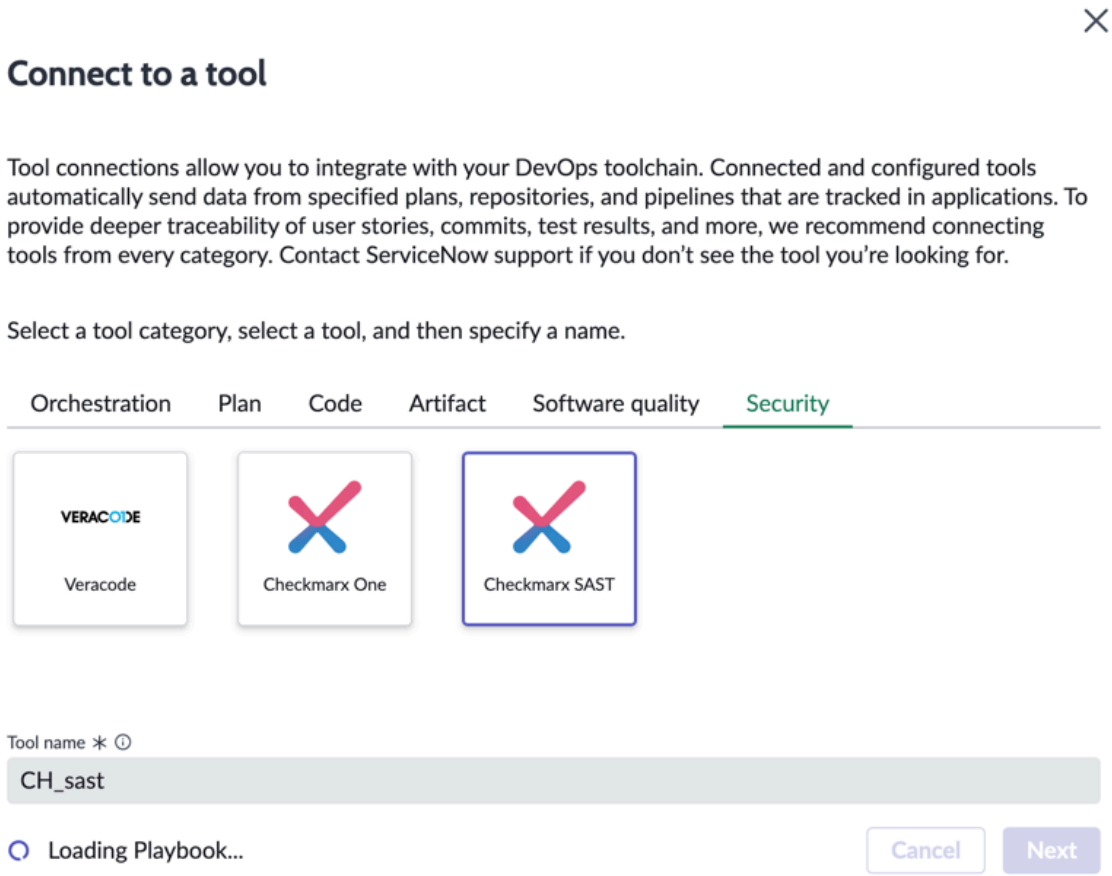
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und öffnen Sie das Playbook für das Onboarding von Checkmarx mit einer der folgenden Optionen.

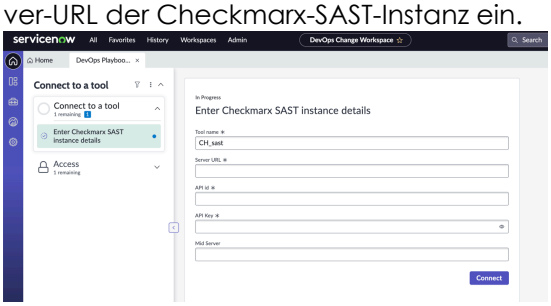
Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie das Widget **Verbindungstools** aus **b.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden“ in der Kategorie **Sicherheit** die Option **Checkmarx One** oder **Checkmarx SAST** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal „Mit einem Tool verbinden“ in der Kategorie **Sicherheit** die Option **Checkmarx One** oder **Checkmarx SAST** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Fähigkeitsliste **Sicherheit**aus. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im Modal **Mit einem Tool verbinden die OptionCheckmarx One** oder **Checkmarx SAST**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

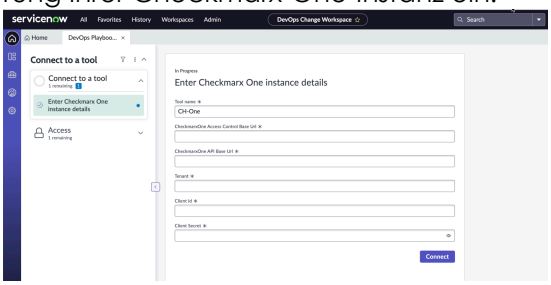
2. Geben Sie einen Namen ein, um Ihr Tool zu identifizieren, und wählen Sie **Weiter**aus.



3. Geben Sie im Abschnitt „Playbook-Aktivität mit Instanzdetails“ die folgenden Anmeldeinformationen ein, je nachdem, ob Sie eine Verbindung zu Checkmarx One oder Checkmarx SAST herstellen.

Tool	Schritte
Checkmarx SAST	**a.** Geben Sie im Feld **Server-URL** die Server-URL der Checkmarx-SAST-Instanz ein.  **b.** Geben Sie im Feld **API-ID** die API-ID Ihrer Checkmarx-SAST-Instanz ein. **c.** Geben Sie im Feld **API-Schlüssel** den API-Schlüssel Ihrer Checkmarx-SAST-Instanz ein.
Checkmark One	**a.** Geben Sie im Feld **Basis-URL für CheckmarxOne-Zugriffssteuerung** die Basis-URL für die Checkmarx-One-Zugriffssteue-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool	Schritte
	rung Ihrer Checkmarx-One-Instanz ein.  **b.** Geben Sie im Feld **CheckmarxOne-API-Basis-URL** die API-Basis-URL Ihrer Checkmarx One-Instanz ein. **c.** Geben Sie im Feld **Mandant** den Namen des Mandanten Ihrer Checkmarx-SAST-Instanz ein. **d.** Geben Sie im Feld **Client-ID** die Client-ID Ihrer Checkmarx-SAST-Instanz ein. **e.** Geben Sie im Feld **Geheimer Clientschlüssel** den geheimen Clientschlüssel Ihrer Checkmarx-SAST-Instanz ein.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx SAST-Benutzer eine Rolle mit Berechtigungen zum Lesen **von Projekt-** und **Scan-Ergebnissen** hat, um Zusammenfassungsdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation . Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx One-Benutzer über die Rollen **„create-scan“** und **„manage-project“** verfügt, um auf die Details der Scan-Zusammenfassung zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation .

4. Wählen Sie **Verbinden**, und überprüfen Sie die Details der erfolgreich verbundenen Checkmarx-Instanz.
5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.
   a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

      Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

      - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
      - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
      - DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
      - Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

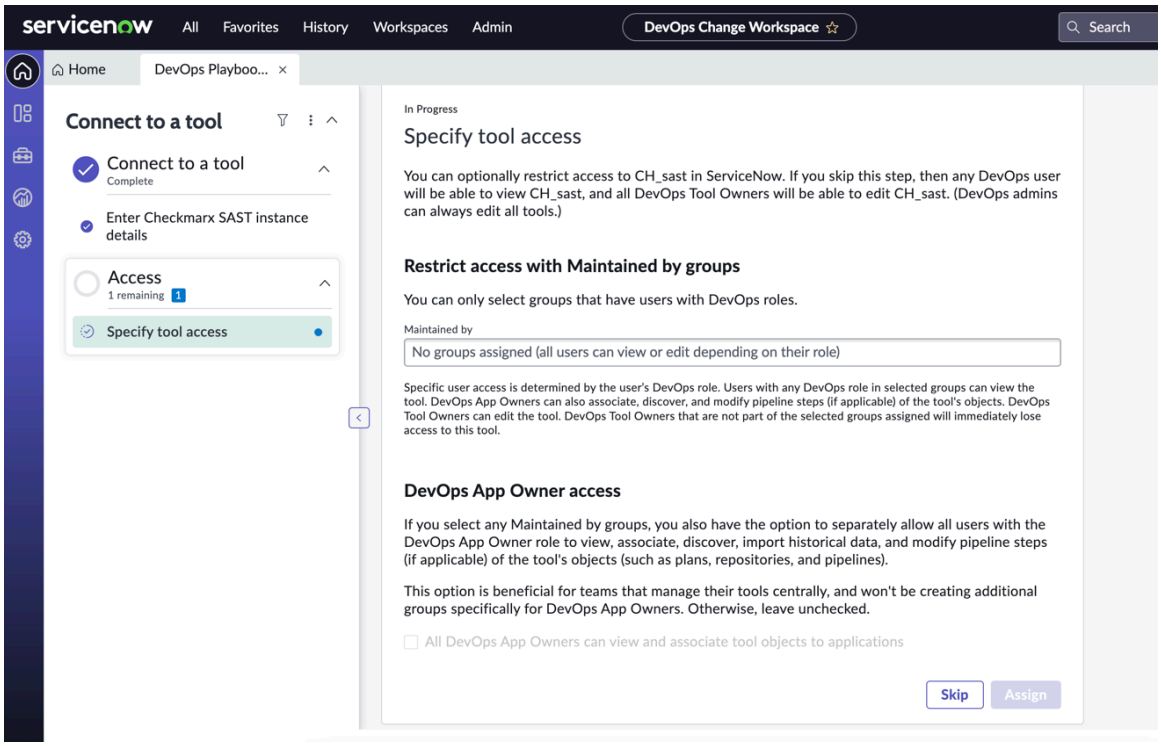
      Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

   b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

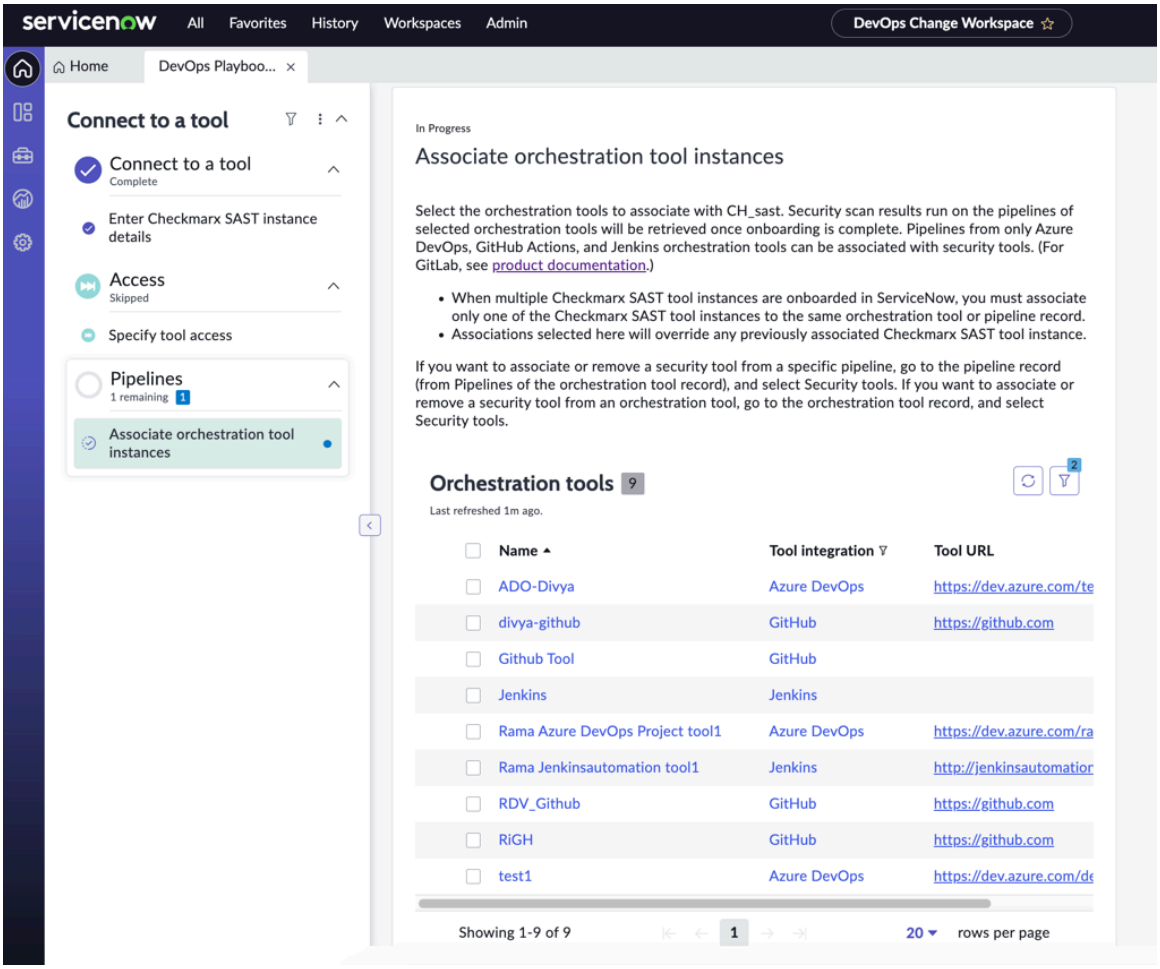


6. Wenn dies nicht die erste Instanz des Sicherheitstools ist, das Sie einarbeiten, wählen Sie das Orchestration-Tool, das Ihrer Sicherheitstool-Instanz zugeordnet werden soll, in der Playbook-Aktivität „Orchestration-Tool-Instanzen zuordnen“ aus.

Diese Aktivität wird nicht angezeigt, wenn dies die erste Sicherheitstool-Instanz ist, für die Sie ein Onboarding durchführen.

Hinweis: Diese Playbook-Aktivität ist nur erforderlich, wenn Sie das Onboarding von mehr als einer Sicherheitstool-Instanz durchführen. Wenn in ServiceNow mehrere Sicherheitstool-Instanzen integriert werden, dürfen Sie nur eine der Sicherheitstool-Instanzen demselben Orchestration-Tool oder Pipeline-Datensatz zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Kopieren Sie aus dem Abschnitt „Playbook-Aktivität für Pipelines hinzufügen“ den erforderlichen anwenderdefinierten Aktionscode, und fügen Sie ihn als Schritt in Ihrer Pipeline hinzu.
   - Wenn in ServiceNow nur eine Sicherheitsinstanz integriert wird, werden die Pipelines automatisch Checkmarx zugeordnet, wenn die Pipeline ausgeführt wird.
   - Wenn dies die erste Sicherheitstool-Instanz ist, die Sie einarbeiten, können die anwenderdefinierten Aktionscodes für das Orchestration-Tool, das Sie in ServiceNow eingearbeitet haben, kopiert werden.
     - Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen.
     - Sie können Checkmarx-Scans in jeder Phase der Pipeline konfigurieren. Die Scan-Details werden dann aus der entsprechenden Phase für DevOps Change-Geschwindigkeit abgerufen. Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Checkmarx One-Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Für Checkmarx SAST muss Ihrer Pipeline der anwenderdefinierte Aktionscode hinzugefügt werden, auch wenn er den Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält.
   - Wenn dies nicht die erste Sicherheitstool-Instanz ist, die Sie einarbeiten, können Sie die entsprechenden anwenderdefinierten Aktionscodes für Orchestration-Tools, die Sie in Schritt 6 ausgewählt haben, kopieren. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Checkmarx One-Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

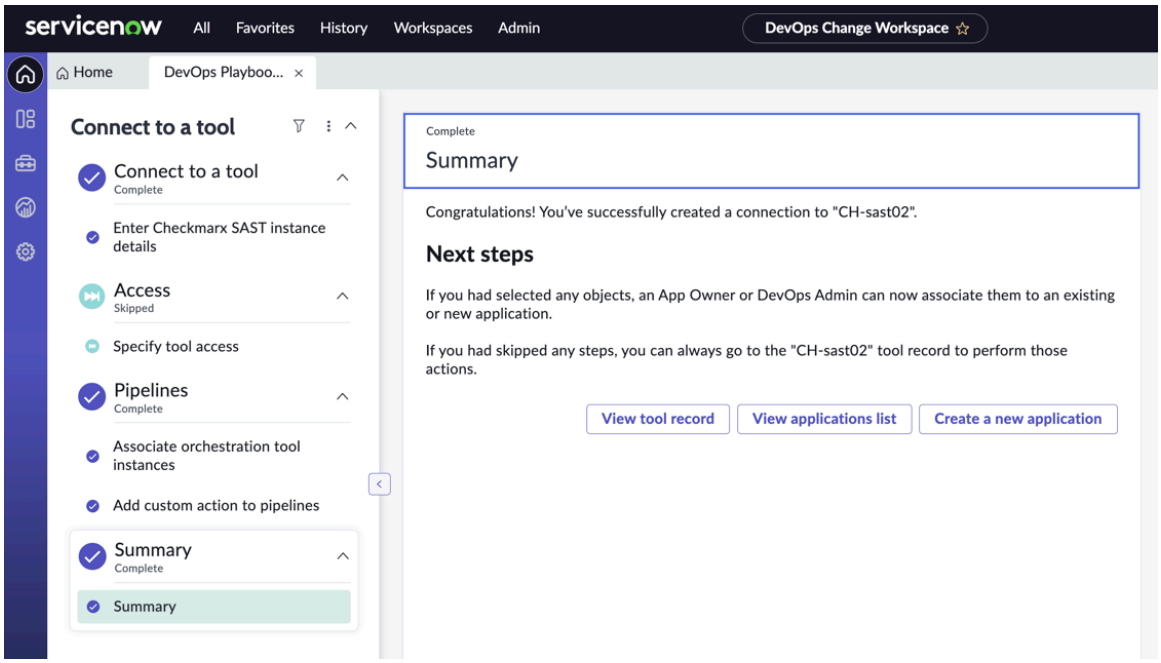
- Wenn Sie Checkmarx für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Checkmarx-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.
- Für Harnisch-Pipelines können Sie Checkmarx-Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image
- Alternativ können Sie die Pipeline mit einer Sicherheitstool-Instanz verknüpfen, indem Sie dem anwenderdefinierten Aktionscode die Sicherheitstool-ID hinzufügen. Dadurch werden alle zuvor zugeordneten Sicherheitstool-Instanzen überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Markieren Sie die Aktivität als abgeschlossen.
9. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“die Option Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Checkmarx-Scans in Ihrer Pipeline

Onboarding von Checkmarx in DevOps Change-Geschwindigkeit - Servicekatalog

Verbinden Sie Ihre Checkmarx-Instanz mit ServiceNow Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.

   Hinweis: Sie können auf den -Servicekatalog auch über Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal zugreifen.

2. Wählen Sie in den Katalogelementen DevOps den Eintrag **DevOps-Tool-Onboarding**aus, und aktivieren Sie ihn.
3. Wählen Sie nach der Aktivierung **DevOps-Tool-Onboarding** und anschließend **Testen**aus.
4. Geben Sie im Formular „DevOps-Tool-Onboarding“ die Tooldetails ein, je nachdem, ob Sie das Onboarding von Checkmarx SAST oder Checkmarx One durchführen.

Checkmarx SAST

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Checkmarx-Integration.
Toolintegration	Checkmarx SAST

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Server-URL	Basis-URL Ihrer Checkmarx One-Instanz.
Toolanwendername/API-ID	API-ID Ihrer Checkmarx-Instanz.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	API-Schlüssel Ihrer Checkmarx-Instanz.
MID-Server	MID-Server, der der Checkmarx One-Instanz zugeordnet ist.

Checkmark One

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Checkmarx-Integration.
Toolintegration	Checkmark One
CheckmarxOne-Zugriffssteuerungs-Basis-URL	Basis-URL für die Zugriffssteuerung Ihrer Checkmarx One-Instanz.
CheckmarxOne-API-Basis-URL.	API-Basis-URL Ihrer Checkmarx One-Instanz.
Mandant	Name Ihres Checkmarx One-Mandantenkontos.
Client-ID	Name, mit dem Sie Ihre Checkmarx-Client-ID in Ihrem Repository gespeichert haben.
Geheimer Clientschlüssel	Name, den Sie zum Speichern Ihres Checkmarx-Geheimnisses in Ihrem Repository verwendet haben.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx SAST-Benutzer eine Rolle mit Berechtigungen zum Lesen **von Projekt-** und **Scan-Ergebnissen** hat, um Zusammenfassungsdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation. Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx One-Benutzer über die Rollen **„create-scan“** und **„manage-project“** verfügt, um auf die Details der Scan-Zusammenfassung zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation.

5. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Eine Anforderung wird erstellt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Tool verbunden.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Checkmarx-Scans in Ihrer Pipeline

Onboarding von Checkmarx in DevOps Change-Geschwindigkeit – Klassisch

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrer Checkmarx-Instanz her, um Scan-Ergebnisse abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Tools** > **Neu erstellen (veraltet)**.
2. Geben Sie im Formular zum Erstellen des Tools DevOps die Tooldetails ein, je nachdem, ob Sie das Onboarding von Checkmarx SAST oder Checkmarx One durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Checkmarx SAST

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Checkmarx-Integration.
Toolintegration	Checkmarx SAST
Server-URL	Basis-URL Ihrer Checkmarx One-Instanz.
Toolanwendername/API-ID	API-ID Ihrer Checkmarx-Instanz.
Toolpasswort/Zugriffstoken/API-Schlüssel	API-Schlüssel Ihrer Checkmarx-Instanz.
MID-Server	MID-Server, der der Checkmarx One-Instanz zugeordnet ist.

Checkmark One

Feld	Beschreibung
Toolname	Name für Ihre Checkmarx-Integration.
Toolintegration	Checkmark One
CheckmarxOne-Zugriffssteuerungs-Basis-URL	Basis-URL für die Zugriffssteuerung Ihrer Checkmarx One-Instanz.
CheckmarxOne-API-Basis-URL.	API-Basis-URL Ihrer Checkmarx One-Instanz.
Mandant	Name Ihres Checkmarx One-Mandantenkontos.
Client-ID	Name, mit dem Sie Ihre Checkmarx-Client-ID in Ihrem Repository gespeichert haben.
Geheimer Clientschlüssel	Name, den Sie zum Speichern Ihres Checkmarx-Geheimnisses in Ihrem Repository verwendet haben.

Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx SAST-Benutzer eine Rolle mit Berechtigungen zum Lesen **von Projekt-** und **Scan-Ergebnissen** hat, um Zusammenfassungsdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation . Stellen Sie sicher, dass Ihr Checkmarx One-Benutzer über die Rollen **„create-scan“** und **„manage-project“** verfügt, um auf die Details der Scan-Zusammenfassung zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie in der Checkmarx-Dokumentation .

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um eine Verbindung zu Ihrer Checkmarx-Instanz herzustellen.

Bei erfolgreicher Tool-Erstellung gelangen Sie zur Tooldatensatzseite.

4. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet von** auf der **Registerkarte** Zugriff die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

   Welche Aufgaben die Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von den ihnen zugewiesenen Rollen ab.

   - DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
   - DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

◦ DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.

◦ Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Im Feld **Verwaltet von** können nur Gruppen ausgewählt werden, die Anwender mit den Rollen DevOps enthalten.

Die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** wird verfügbar, wenn Sie den Zugriff auf das Tool einschränken. Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Checkmarx-Scans in Ihrer Pipeline

Konfigurieren Sie Checkmarx-Scans in Ihrer Pipeline

Konfigurieren Sie Checkmarx-Scans in Ihren Azure DevOps-, Jenkins-, GitHub-, GitLab- oder Harnisch-Pipelines.

Sie können Checkmarx-Scans in jeder Phase der Pipeline konfigurieren. Die Scan-Details werden dann aus der entsprechenden Phase für DevOps Change-Geschwindigkeit abgerufen. Wenn Sie Orchestration-Tools für Azure DevOps oder GitHub Actions verwenden, müssen Sie Ihrer Pipeline immer den anwenderdefinierten Aktionscode hinzufügen. Wenn Sie Jenkins verwenden und Ihre Pipeline bereits einen Checkmarx One-Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält, müssen Sie Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode nicht hinzufügen. Für Checkmarx SAST muss Ihrer Pipeline der anwenderdefinierte Aktionscode hinzugefügt werden, auch wenn er den Sicherheitsscan-Schritt (checkmarxASTScanner) enthält.

Wenn Sie Checkmarx für das GitLab-Tool konfigurieren möchten, können Sie entweder das generische Docker-Container-Image verwenden, um den Checkmarx-Sicherheitsschritt hinzuzufügen, oder die im Thema Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab angegebenen Schritte ausführen.

Für Harnisch-Pipelines können Sie Checkmarx-Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

1. Navigieren Sie zu dem Schritt in Ihrer Pipeline, und fügen Sie die anwenderdefinierte Aktion hinzu.

Azure DevOps	**a.** Navigieren Sie zu Ihrer Pipeline-YML-Datei. **b.** Suchen Sie im Abschnitt **„Aufgaben“** auf der rechten Seite nach der Erweiterungsaufgabe **„ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisse** “. **c.** Geben Sie den ServiceNow-Endpunkt ein. **d.** Geben Sie die Sicherheitsergebnisattribute wie folgt ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Checkmarx SAST

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Secur
ity-Results@1
    inputs:
      connectedServiceName:
 "" # ServiceNow DevOps Change
 Velocity Service Connection

 securityResultAttributes: |
       {"scanner": "Checkmarx
 SAST",  "projectId": "",
 "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning
 tool and is required e.g.
 Checkmarx SAST.
     # projectId: Id of your
 Checkmarx SAST project and is
 required. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 SAST.
     # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

- Checkmark One

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Secur
ity-Results@1
    inputs:
      connectedServiceName:
 "" # ServiceNow DevOps Change
 Velocity Service Connection

 securityResultAttributes: |
       {"scanner": "Checkmarx
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning
 tool and is required e.g.
 Checkmarx One.
     # projectName: Name of
 your Checkmarx One project
 and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
     # projectId: Id of
 your Checkmarx One project
 and can be used instead of
 projectName field. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    # scanId: Checkmarx One
scan id and is optional. This
attribute is applicable only
for Checkmarx One.
    # securityToolId:
Security tool onboarded in
ServiceNow (sys_id of the
onboarded security tool) and
is optional.
```

e. Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um Ihrer Pipeline den anwenderdefinierten Aktionscode hinzuzufügen.

Jenkins

a. Navigieren Sie aus einer konfigurierten Pipeline zur Pipeline-Syntax.

b. Wählen Sie in der Liste **Beispielschritt** den Schritt **snDevOpsSecurityResult** aus, und aktualisieren Sie die Werte für die Sicherheitsscan-Attribute im Schritt.

c. Wählen Sie **Pipeline-Skript generieren aus**, um ein Snippet zu erstellen. Sie können den Ausschnitt kopieren und in die Pipeline einfügen.

- Checkmarx SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and
 is required e.g. Checkmarx
 SAST.
// projectId: Id of your
 Checkmarx SAST project and is
 required. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 SAST.
// securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow
 (sys_id of the onboarded
 security tool) and is
 optional.
```

- Checkmark One

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and
 is required e.g. Checkmarx
 One.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan
 id and is optional. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
// securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow
 (sys_id of the onboarded
 security tool) and is
 optional.
```

GitHub-Aktionen

a. Navigieren Sie zu Ihrer Workflow-YML-Datei.

b. Suchen Sie im Abschnitt **Marketplace** auf der rechten Seite nach der anwenderdefinierten Aktion **ServiceNow DevOps-Sicherheitsergebnisse**.

c. Fügen Sie Ihrer YML-Datei das folgende Snippet hinzu.

- Checkmarx SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
    # jobs that must complete
 successfully before this job
 will run
    needs: build
    # type of machine to run
 the job on
    runs-on: ubuntu-latest
    name: ServiceNow Security
 Scan Results
    steps:
      - name: ServiceNow
 DevOps Security Results
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devo
ps-security-result@v3.0.0
        with:
            # Devops
 Integration User Name

 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
            # Devops
 Integration User Password

 devops-integration-user-passw
ord:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            # ServiceNow
 Instance URL
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_UR
L }}
            # Orchestration
 Tool Id
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_
TOOL_ID }}
            # GitHub Context
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            # Display Name of
 the Job
            job-name:
 'ServiceNow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
            # scanner:
 Scanning tool and is required
 e.g. Checkmarx SAST.
            # projectId:
 Id of your Checkmarx SAST
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx SAST.
            # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

- Checkmark One

```
ServiceNowSecurityScanResults:
    # jobs that must complete
 successfully before this job
 will run
    needs: build
    # type of machine to run
 the job on
    runs-on: ubuntu-latest
    name: ServiceNow Security
 Scan Results
    steps:
      - name: ServiceNow
 DevOps Security Results
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devo
ps-security-result@v3.0.0
        with:
            # Devops
 Integration User Name
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
            # Devops
 Integration User Password

 devops-integration-user-passw
ord:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            # ServiceNow
 Instance URL
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_UR
L }}
            # Orchestration
 Tool Id
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_
TOOL_ID }}
            # GitHub Context
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            # Display Name of
 the Job
            job-name:
 'ServiceNow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}'
            # scanner:
 Scanning tool and is required
 e.g. Checkmarx One.
            #
 projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
            # scanId:
 Checkmarx One scan id and is
 optional. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 One.
            # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

Weitere Informationen finden Sie unter GitHub-Marketplace .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kabelbaum

Führen Sie das generische Container-Image Docker aus, um das folgende Skript zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier:
 Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name:
 ServiceNow DevOps Security
 Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Res
ult
                    spec:

     connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-

 sndevopscli create securityScan
 -p


 "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecu
tionId>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.e
xecutionUrl>?stage=<+stage.nodeEx
ecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.i
dentifier>/<
+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                            },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"securityResultAttributes":{
   "scanner":"Veracode",
   "applicationName":"",
   "buildVersion":"",
   "securityToolId":""
                        }
                      }"

envVariables:
                        SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>

     SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>

      SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
             stepGroupInfra:
               type:
KubernetesDirect
               spec:
                 connectorRef:
kubernates_connector
                 namespace:
harness-delegate-ng
   tags: {}
```

2. Führen Sie die Pipeline aus, um die Ergebnisse der Sicherheitsprüfung abzurufen.

Orchestrierungs-Tool aus Checkmarx-Tool-Datensatz zuordnen und umgekehrt

Sie können das Orchestration-Tool aus dem Checkmarx-Tooldatensatz und den Checkmarx-Tooldatensatz aus dem Orchestration- oder Pipeline-Datensatz zuordnen.

Vorbereitungen

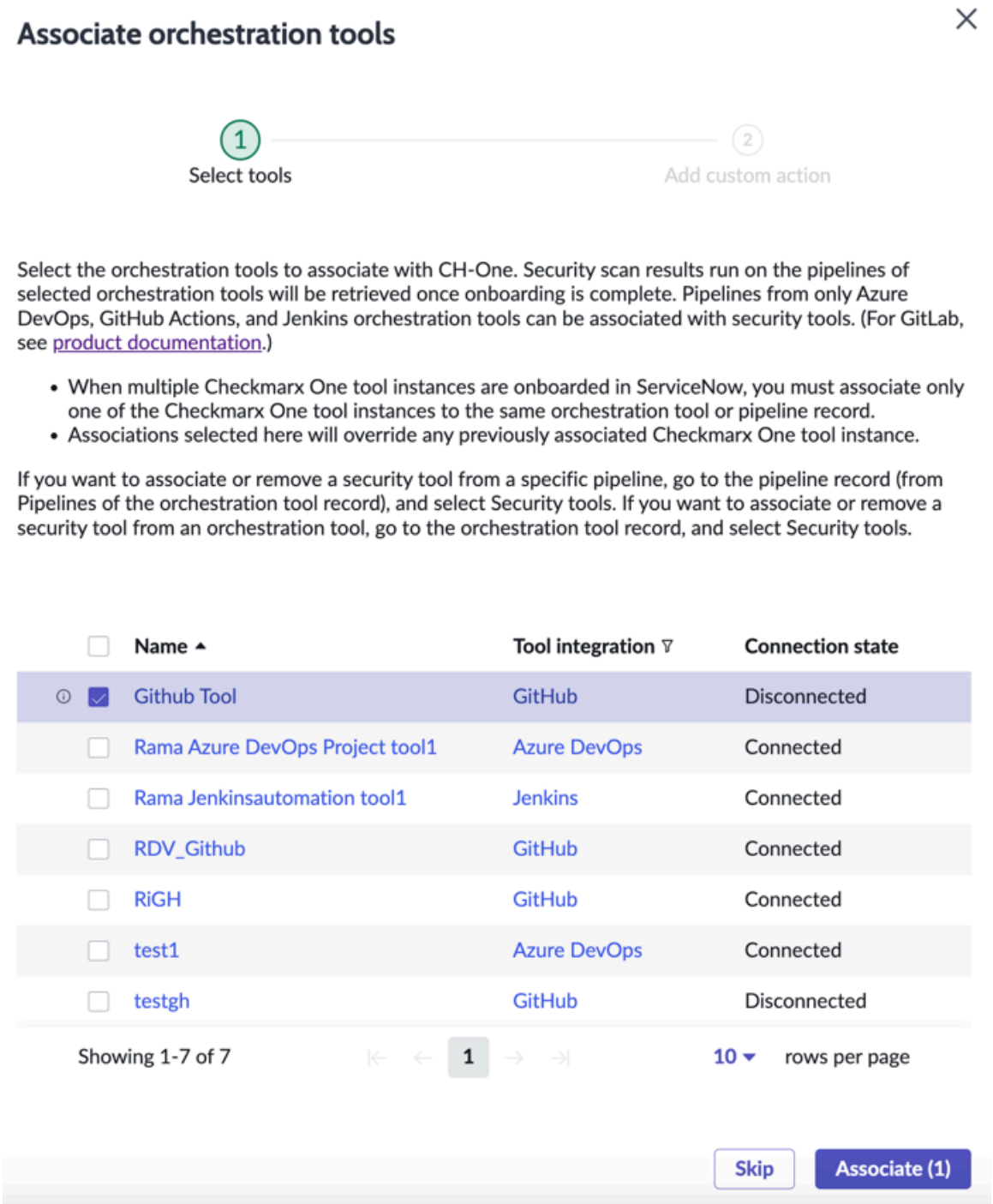
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > DevOps Change-Arbeitsbereich > Tools > Sicherheitstools**.
2. Wählen Sie in der Liste Sicherheitstools das Tool aus, dem Sie ein Orchestration-Tool zuordnen möchten.
3. Navigieren Sie im Datensatz „Sicherheitstool“ zur Registerkarte Orchestration-Tools.
4. Wählen Sie **Zuordnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Dialogfeld „Tool auswählen“ die Orchestration-Tools aus, die dem Sicherheitstool zugeordnet werden sollen, und wählen Sie **Zuordnen**aus.



6. Kopieren Sie im Dialogfeld „Anwenderdefinierte Aktion hinzufügen“ den erforderlichen anwenderdefinierten Aktionscode für Ihr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Orchestration-Tool, und fügen Sie es als Schritt in Ihren Pipelines hinzu.

7. Wählen Sie **Fertig**.

Hinweis: Auf ähnliche Weise können Sie eine Sicherheitstool-Instanz einem Orchestration-Tool oder einem Pipeline-Datensatz zuordnen. Sie können zum Orchestration-Tool oder Pipeline-Datensatz navigieren und auf der Registerkarte Sicherheitstools **die Option Zuordnen**auswählen. In den angezeigten Dialogfeldern können Sie die zuzuordnenden Sicherheitstool-Instanzen auswählen und dann die anwenderdefinierte Aktion kopieren, um sie dem entsprechenden Pipeline-Schritt hinzuzufügen.

Nutzen Sie die Integration mit DevOps Change-Geschwindigkeit

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Harnisch-Instanz her, um Pipelinedefinitionen zu erkennen und Echtzeitbenachrichtigungen oder Abfragen zu konfigurieren, um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von Changes zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Verwenden Sie den Arbeitsbereich für das Onboarding des Kabelbaum-Tools. Konfigurieren Sie Webhooks manuell im Kabelbaum, um Pipeline-Benachrichtigungen an DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Onboarding von Kabelbaum zu DevOps Change-Geschwindigkeit – Arbeitsbereich

Stellen Sie mithilfe des Playbooks „DevOps Change Workspace“ eine Verbindung zu Ihrer Harnisch-Instanz her, um Pipelines zu erkennen.

Vorbereitungen

Führen Sie die im Thema Erste Schritte mit DevOps Change-Geschwindigkeit angegebenen Aufgaben aus.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Prozedur

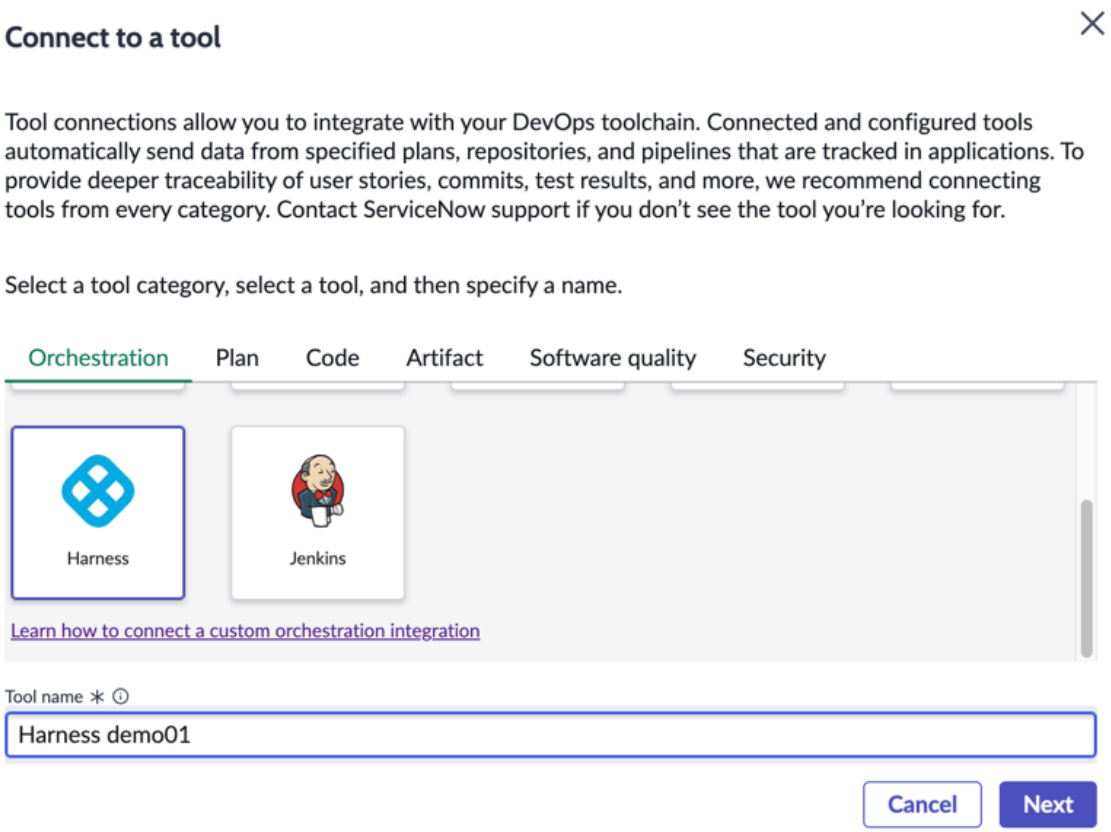
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** und verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um das Playbook für das Onboarding von Kabelbaum zu öffnen.

Option	Schritte
Homepage	**a.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **b.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Kabelbaum als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie Kabelbaum in der Kategorie **Orchestration** aus.
Modul „Anwendungen“	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Anwendungen** ( ). **b.** Wählen Sie eine vorhandene Anwendung aus, oder erstellen Sie eine. Informationen zum Erstellen einer Anwendung finden Sie unter Anwendung erstellen – Arbeitsbereich. **c.** Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Karte **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ das Tool aus der entsprechenden Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Kabelbaum als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie Kabelbaum in der Kategorie **Orchestration** aus.
Modul Tools	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation **Tools** ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste Fähigkeit die entsprechende Kategorie aus. Wenn Sie beispielsweise eine Verbindung zu Kabelbaum als Orchestration-Tool herstellen möchten, wählen Sie die Kategorie **Orchestration (Orchestrierung)**. **c.** Wählen Sie **Tool verbinden**. **d.** Wählen Sie im modalen Fenster „Mit einem Tool verbinden“ die **Option Kabelbaum**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie Toolobjekte wie Pipelines erkennen und nachverfolgen möchten, während Sie eine Verbindung zum Tool herstellen, müssen Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden. Die Schritte zum Zuordnen von Tool-Objekten in diesem Verfahren gelten nur, wenn Sie Ihr Tool über das Anwendungsmodul verbinden.

2. Geben Sie im Feld **Toolname** einen Namen für das Tool ein.



3. Wählen Sie **Weiter**.

Das Playbook DevOps wird geöffnet, um Sie bei der Durchführung der Onboarding-Aufgaben zu unterstützen.

4. Geben Sie die Details Ihrer Kabelbaum-Instanz ein.

a. Geben Sie Ihr Passwort oder Zugriffstoken für den Kabelbaum ein.

b. Geben Sie einen Wert in das Feld **Account-Bezeichner** ein.

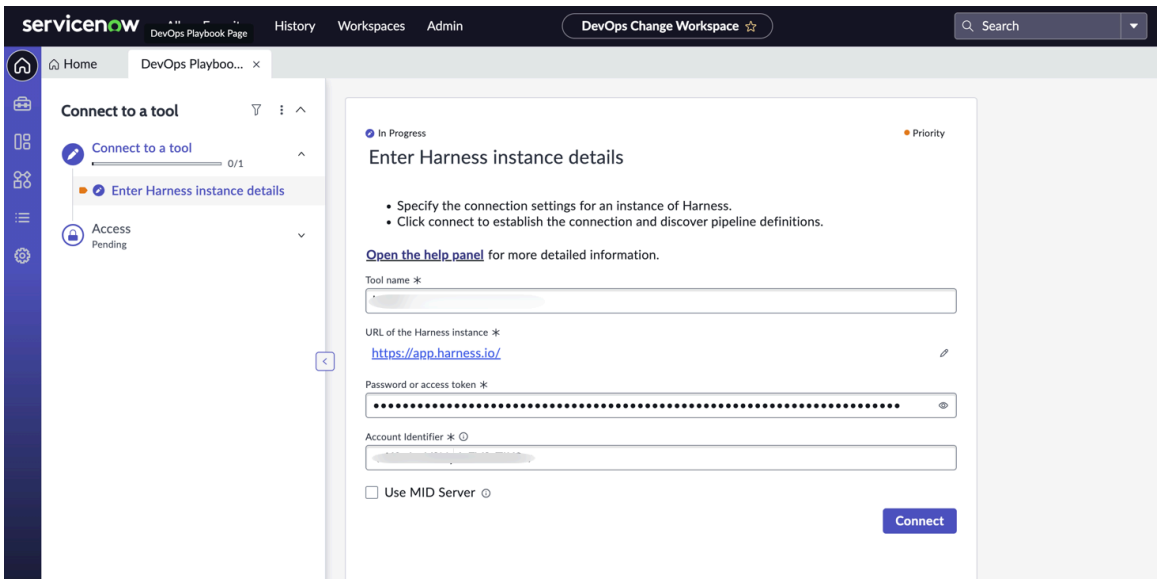
Hinweis: Der Account-Bezeichner ist der eindeutige Bezeichner für Ihren Account in der Plattform. Kopieren Sie dies aus den Kontoeinstellungen Ihres Harnisch-Kontos.

c. Wenn Ihre Harnisch-Instanz an MID-Serverangehängt ist, wählen Sie die Option **MID-Server,** und geben Sie die entsprechenden Details ein.

Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Verbinden**.



5. Geben Sie den Zugriff für das Tool an.

a. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, fügen Sie im Feld **Verwaltet** von die Gruppen hinzu, die Zugriff auf das Tool erhalten müssen.

Die Aufgaben, die diese Benutzer in den Gruppen ausführen können, hängt von der ihnen zugewiesenen Rolle ab.

- DevOps Rolle Tool-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und bearbeiten.
- DevOps Rolle App-Besitzer: Kann das Tool anzeigen und Verlaufsdaten zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools (z. B. Pläne, Repositorys und Pipelines) ändern.
- DevOps Administratorrolle: Kann alle Tools bearbeiten.
- Andere DevOps -Rollen: Können das Tool anzeigen.

Hinweis: Wenn Sie keine Gruppe auswählen und diesen Schritt überspringen, können alle Anwender mit der Rolle DevOps Toolbesitzer das Tool bearbeiten.

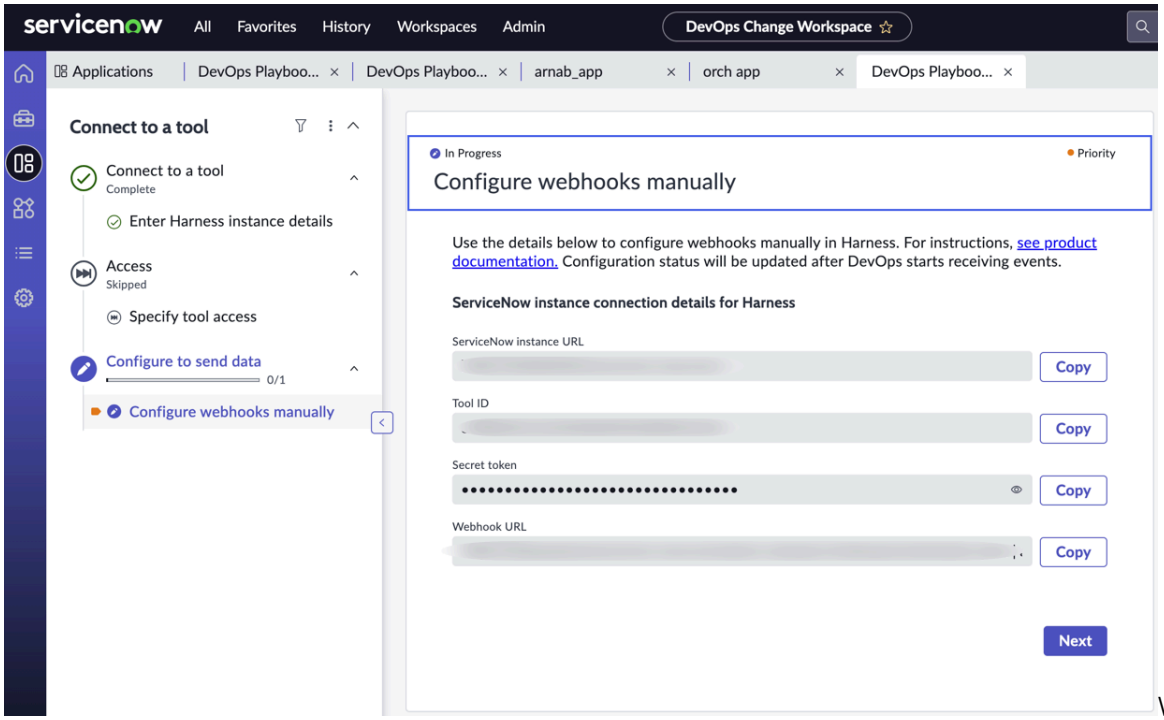
b. Wenn Sie den Zugriff auf das Tool steuern möchten, wird die Option **Alle App-Besitzer können Toolobjekte anzeigen und Anwendungen zuordnen** zur Auswahl.

Mit dieser Option können alle Anwender mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer auf das Tool zugreifen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können sie Verlaufsdaten anzeigen, zuordnen, erkennen, importieren und Pipelineschritte (falls zutreffend) der Objekte des Tools ändern.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

6. Kopieren Sie im Bildschirm Webhooks manuell konfigurieren die ServiceNow-Instanzverbindungsdetails für Kabelbaum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell im Kabelbaum.

7. Wählen Sie die Pipelines aus, die Sie nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten, und wählen Sie **Pipelines zuordnen**aus.

   Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert.

8. Wahlweise: Geben Sie in der Aktivität Pipeline-Schritte Services zuweisen für jeden Pipeline-Schritt **den Schritttyp** und **den Service an**.

   (Optional) Wenn Sie diesen Schritt im Rahmen des Tool-Onboardings abschließen, können die Dashboards DevOps-Einblicke sofort aussagekräftigere Daten anzeigen.

9. Wählen Sie im Schritt Verlaufsdaten importieren in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum den Datumsbereich** aus, und wählen Sie **Daten importieren**aus.

   Hinweis: Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

10. Wählen Sie **Weiter**.
11. Überprüfen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung** “ die Details des erfolgreich verbundenen Kabelbaum-Tools.

    Wählen Sie **Tooldatensatz anzeigen** aus, um die Details der verbundenen Instanz zu überprüfen.

Ergebnisse

Sie haben das Onboarding Ihres Kabelbaum-Tools erfolgreich in DevOps Change-Geschwindigkeitdurchgeführt.

Hinweis: Wenn sich die Anmeldeinformationen für Ihr -Tool ändern, müssen Sie auch die Anmeldeinformationen in DevOps Changeaktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Webhooks manuell im Kabelbaum

Konfigurieren Sie Webhooks manuell im Kabelbaum, um Pipeline-Benachrichtigungen an DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeit
- Kabelbaum-Administrator

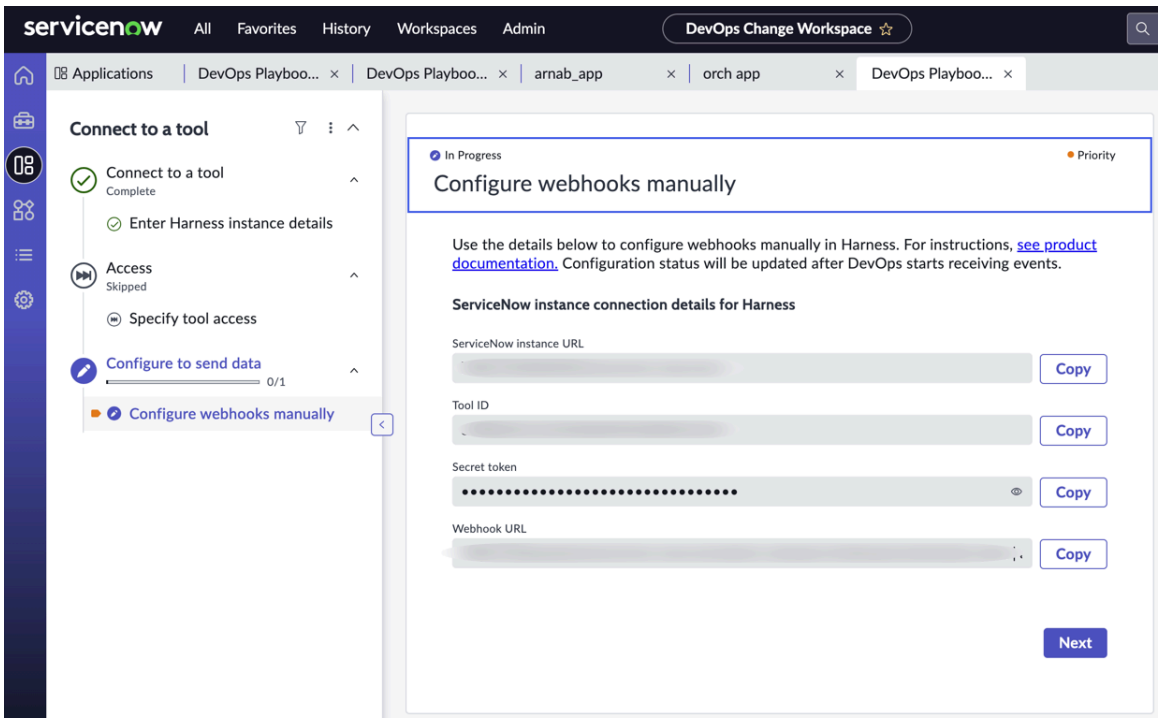
Prozedur

1. Wählen Sie in DevOps Change-Geschwindigkeitdie **Option Manuell konfigurieren,** wenn Sie die Toolinstanz zum Senden von Daten konfigurieren.

   Hinweis: Sie können die manuelle Konfiguration auch über den Kabelbaum-Tool-Datensatz in DevOps Change-Geschwindigkeitaufrufen. Wählen Sie im Tooldatensatz **Manuell konfigurieren**aus.

2. Kopieren Sie die **Webhook-URL** und die anderen Feldwerte aus den Verbindungsdetails DevOps Change-Geschwindigkeit für Kabelbaum.

   Hinweis: Wählen Sie im entsprechenden Feld **Kopieren** aus, um den Wert in die Zwischenablage zu kopieren. Die Feldbezeichnung ändert sich in **Kopiert**, Sie können jedoch mehrmals kopieren.



3. Ändern Sie die kopierte Webhook-URL so, dass sie Ihre Tooldetails widerspiegelt.

```
https://<your instance> .service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
{code | planen | Artefakt | Orchestration | -Test | softwarequality}?
toolId=<your ToolId>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Im<your instance> , geben Sie die kopierte URL der ServiceNow-Instanz ein.

b. Wählen Sie eine der Toolfähigkeiten `{Code | | ` aus planen | Artefakt | Orchestration | -Test | Softwarequalität } entsprechend Ihrem Tool.
Zum Beispiel:

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
orchestration?toolId=<your ToolId>
```

c. Im<your ToolId> , geben Sie die kopierte Tool-ID ein.
Zum Beispiel:

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
orchestration?toolId=ac0cif1a1b7696107940a864gjhgbcb58
```

d. Fügen Sie „&ni.nolog.token=“ hinzu<copied secret token> “-Parameter in der URL zur Übergabe des geheimen Tokens.
Zum Beispiel:

```
https://demoinstance.service-now.com/api/
sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56
```

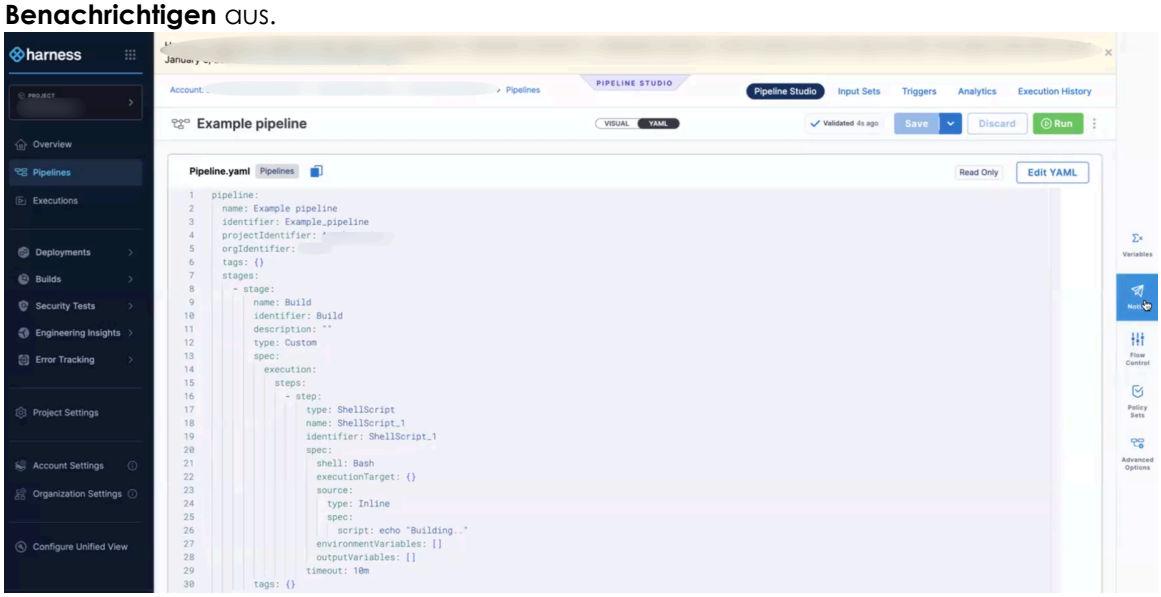
e. Fügen Sie „&projectId=“ hinzu<project_sys_id> “ in der URL, um den Account-Bezeichner hinzuzufügen.

> **Hinweis:** Projekt-ID oder Account-ID ist der eindeutige Bezeichner für Ihren Account in der Plattform. Kopieren Sie dies aus den Kontoeinstellungen Ihres Harnisch-Kontos.

Zum Beispiel:

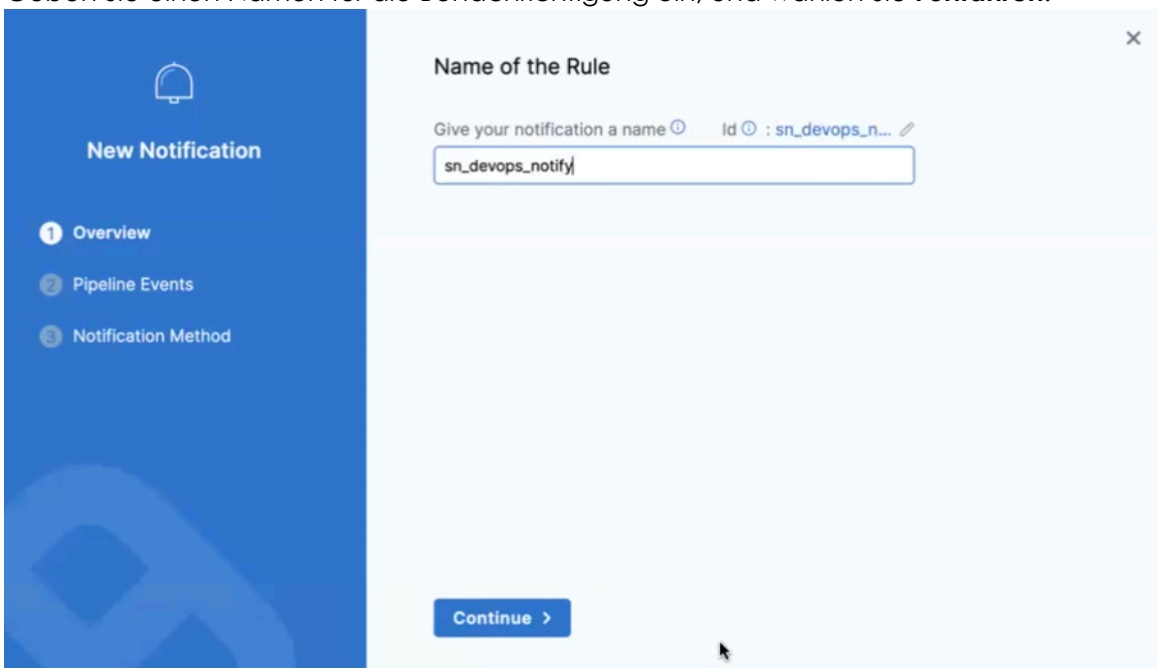
```
https://demoinstance.service-now.com/api/
sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56&projectId=vH2
```

4. Wählen Sie im Kabelbaum-Tool Ihre Pipeline aus, und wählen Sie dann die Option **Benachrichtigen** aus.

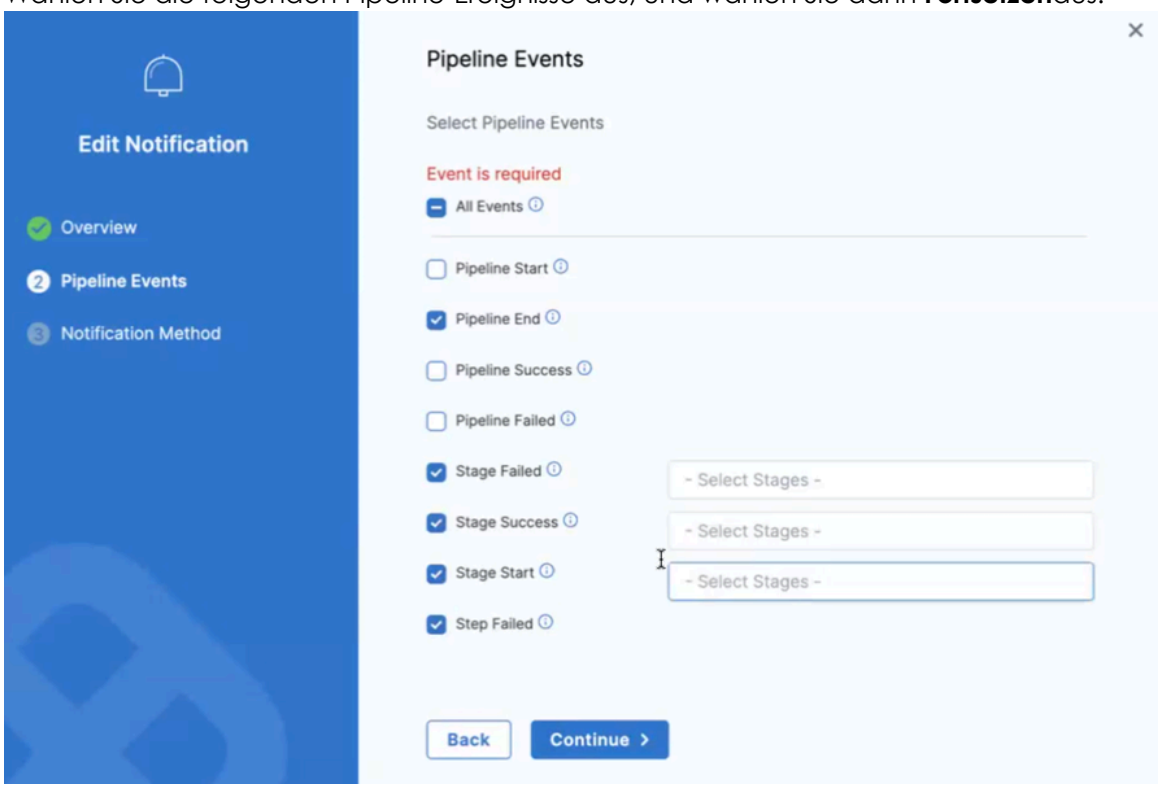


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **+Benachrichtigungen** aus, um einen neuen Benachrichtigungsdatensatz zu erstellen.
6. Geben Sie einen Namen für die Benachrichtigung ein, und wählen Sie **Fortfahren**.



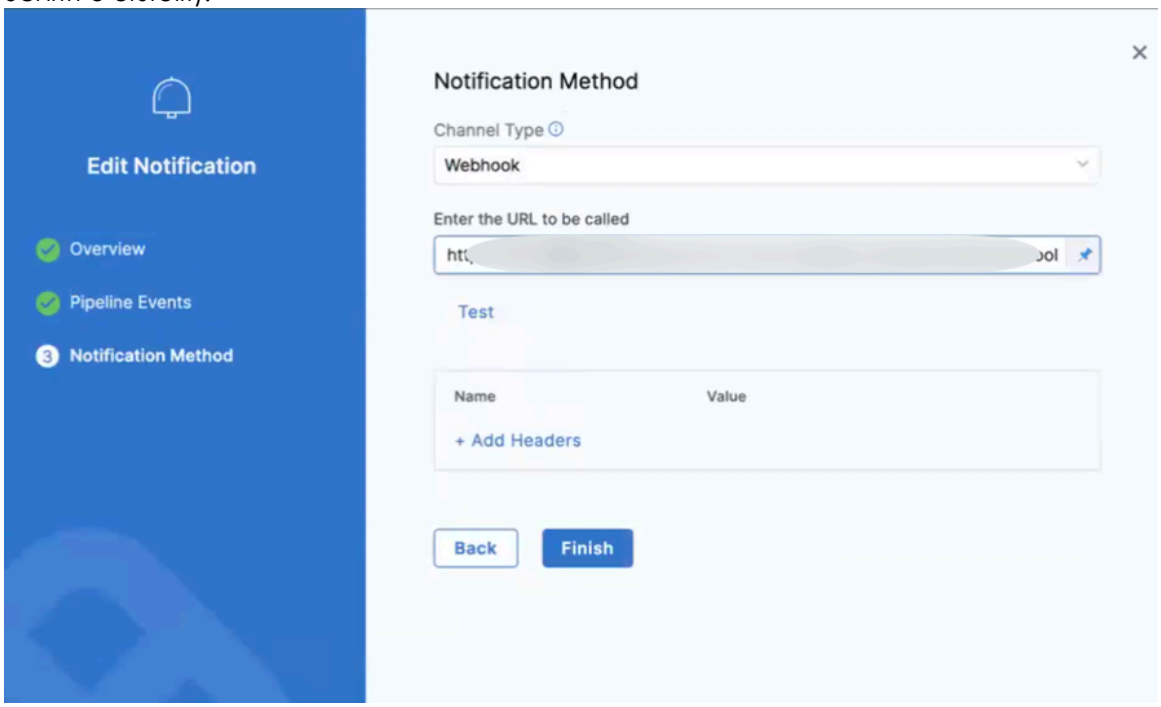
7. Wählen Sie die folgenden Pipeline-Ereignisse aus, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.



- Pipeline-Ende
- Phase fehlgeschlagen
- Phasenerfolg
- Stufenstart
- Schritt fehlgeschlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Webhook**als Kanaltyp aus, und geben Sie die zu konfigurierende URL ein (in Schritt 3 erstellt).



9. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

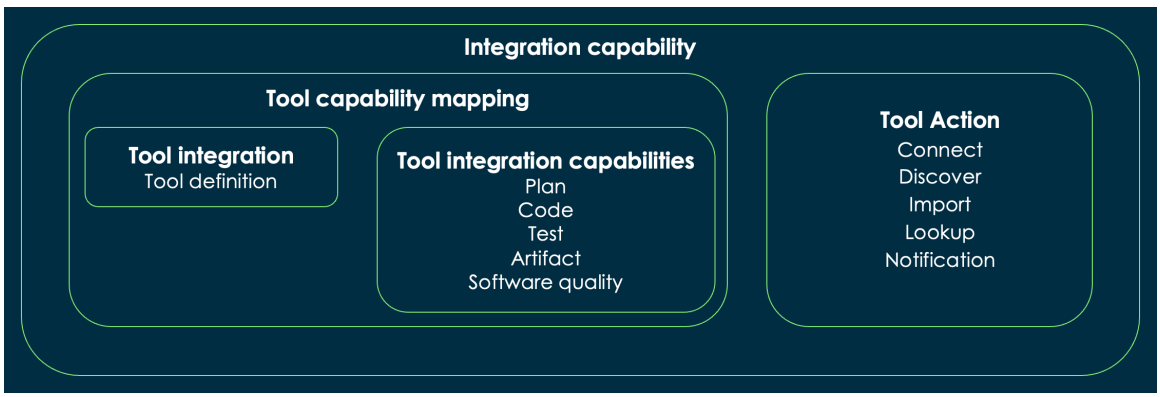
Vom Benutzer erstellte Integrationen in DevOps Change-Geschwindigkeit

Vom Anwender erstellte Integrationen dienen der Integration zusätzlicher Planungs-, Codierungs- und Testtools, die in der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit nicht standardmäßig verfügbar sind.

Die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit enthält Tooldefinitionen für die Integration einiger allgemeiner Planungs-, Codierungs- und DevOps Toolintegration testen-Instanzen. Sie können jedoch auch vom Anwender erstellte Integrationen für zusätzliche Tools in Ihrer DevOps-Umgebung einrichten.

Integrationsobjekte

DevOps Die Toolintegration besteht aus diesen Objekten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Toolfähigkeitsaktionen

- **Connect** -Aktion:

  Beim Herstellen der Verbindung wird der Subflow für das spezifische Tool aufgerufen und der Verbindungsstatus aktualisiert. Die Verbindungsstatusnachricht wird im Formular angezeigt.

  Unter Subflow der Connect-Fähigkeit finden Sie weitere Details.

- Aktion „**Erkennen** “:

  Bei der Discovery von wird ein Importanforderungsdatensatz erstellt und der Subflow für das spezifische Tool aufgerufen (wie im Integrationsfunktionalitäts-Datensatz definiert). Die Felder**„Detail“** und **„Status“** im Datensatz „Importanforderung“ werden mit der Anzahl der erkannten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Elemente aktualisiert.

  Die transformierte Nutzlast besteht aus einem Array von Objekten als JSON-Zeichenfolge. Die Elemente variieren je nach Tooltyp.

  Unter Subflow zum Erkennen der Fähigkeit finden Sie weitere Details.

- **Importaktion** :

  Die Importaktion unterstützt keine Verlaufsimportfunktion.

- **Suchaktion** :

  Der Haupt-Flow „Suchen“ wird bereitgestellt, um den Artefakt-Tooltyp in einem von Ihrem Integrationsentwickler erstellten Subflow zu unterstützen.

- **Benachrichtigungsaktion** (Webhook-Aktion):

  Das Quelltool wird manuell (von Ihrem Integrationsentwickler) so konfiguriert, dass Rohdaten an die Instanz ServiceNow gesendet werden. Die Rohnutzlast wird dann mit einem Subflow in ein Standard-JSON-Objekt umgewandelt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Subflow der Benachrichtigungsfähigkeit und unter dem Endpunkt DevOps – POST /devops/tool/{capability} der DevOps-API .

  Hinweis: Wenn kein Subflow angegeben ist, erfolgt die Standardverarbeitung von Benachrichtigungen (*die ursprüngliche Nutzlast* wird automatisch in *die transformierte Nutzlast* kopiert).

  Dieses Verhalten ist nützlich, wenn die Transaktionsdaten des Tools von ServiceNow DevOps unverändert unterstützt werden.

  Weitere Informationen finden Sie unter den erwarteten Standardnutzlasten in Subflow der Benachrichtigungsfähigkeit.

DevOps Übersicht über die Integrationskonfiguration

Die Konfiguration der Toolintegration kann von Ihrem Integrationsentwickler und Ihrem DevOps -Administrator durchgeführt werden.

Integration Developer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Toolintegrationsdatensatz in DevOps, um das zu integrierende Tool (Quelltool) zu definieren.
- Erstellen Sie einen Flow Designer Subflow zum Sammeln und Transformieren von Daten aus dem zu integrierenden Tool (Quelltool).
- Erstellen Sie einen Toolfähigkeiten-Zuordnungsdatensatz in DevOps, um den Toolintegrationsdatensatz der Tooltypfähigkeit zuzuordnen.

  Hinweis: Die Funktion für Benachrichtigungen (Webhook) wird unterstützt. Die Connect-and-Discovery-Funktionen werden ebenfalls unterstützt.

- Erstellen Sie einen Integrationsfähigkeitsdatensatz in DevOps, um die Aktion für die Tooltypfähigkeit anzugeben.

DevOps-Administrator

- Erstellen Sie einen Tooldatensatz (Planung, Codierung oder Test) in DevOps, um eine Verbindung zu dem zu integrierenden Tool (Quelltool) herzustellen.

  Hinweis: Der Toolintegrationsdatensatz muss im Feld **Tool** des Tooldatensatzes angegeben werden.

- Konfigurieren Sie das Quelltool mit dem Webhook und den Anmeldeinformationen.

Eingehende Ereignisse

Ein eingehendes Ereignis dient als Bereitstellungsbereich für den Benachrichtigungs-Flow, der die erneute Verarbeitung fehlgeschlagener Nutzlasten unterstützt. Das heißt, ein Datensatz in einem Fehlerstatus aus einer fehlgeschlagenen Integration oder Transformation kann wiederholt werden.

Wenn sich ein Datensatz für ein eingehendes Ereignis im Status **„Fehler“** befindet, konnte der Flow den Datensatz nicht erfolgreich in die Core-Tabellen DevOps einfügen.

Häufige Fehler können mit den folgenden Aktionen behoben werden.

Fehlerstatus für eingehendes Ereignis

Fehler	Aktion
Pflichtfelder fehlen	Die transformierte Nutzlast stimmt nicht mit der Standardnutzlast überein. Weitere Informationen finden Sie in den bereitgestellten Standard- und JSON-Nutzlasten.
Repository nicht für die Nachverfolgung markiert	Der Commit kann nicht eingefügt werden. Der Administrator DevOps muss das Repository nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlerstatus für eingehendes Ereignis (Fortsetzung)

Fehler	Aktion
[Subflow] wurde nicht im Anwendungsbereich [app_scope] veröffentlicht	Der Subflow wurde erstellt, aber noch nicht veröffentlicht.
Zeitüberschreitungsausnahme	Der Subflow benötigt mehr Zeit als der in der Eigenschaft festgelegte Wert: *com.glide.hub.flow_api.default_execution_time* Weitere Informationen finden Sie unter „FlowAPI – executeSubflowQuick(String name, Map inputs, Number timeout)“ . **Hinweis:** Die Ausführung des Subflows überschreitet den Wert, der im Feld **„Zeitüberschreitung“** im Integrationsfähigkeits-Datensatz festgelegt ist.
Es wurde kein passender Subflow für die Benachrichtigungsfunktionalität und die Integration des Tools [tool_integration_sys_id] gefunden	Der Flow konnte den übereinstimmenden Subflow nicht finden. Überprüfen Sie das Setup-Verfahren für die Integration.
Nutzlast stimmt nicht mit der erwarteten Fähigkeit überein.	Die **ursprüngliche Nutzlast** (die gesendete Nutzlast) ist ein anderer **Fähigkeitstyp** als die Tooltyp-Fähigkeit, die in Ihrer Toolfähigkeiten-Zuordnung konfiguriert ist. Der Nutzlasttyp muss mit der in Ihrer Toolintegration konfigurierten Tooltypfähigkeit übereinstimmen.

Hinweis: Ein Datensatz für eingehendes Ereignis wird nicht erstellt, wenn eine der folgenden Bedingungen eintritt:

- Das Quelltool hat die Tool-ID nicht als Abfrageparameter übergeben.
- Das Quelltool hat eine Tool-ID übergeben, es gibt jedoch keine übereinstimmende Tool-ID in der Instanz.

Toolzuordnungen

Ein Tool kann mehreren Fähigkeiten zugeordnet werden.

Toolintegration	Tooltypfähigkeit	Zuordnung der Toolfunktionalität
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps	• Planen • Code	Planen • Agile Development 2.0 – Planen • Azure DevOps Planen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Toolintegration	Tooltypfähigkeit	Zuordnung der Toolfunktionalität
• Bitbucket • GitHub • GitHub Enterprise • GitLab • Jenkins • Jira • Rally	• Orchestration • Artefakt • Test	• Jira Planen • Rally Planen Code • Azure DevOps Code: • Bitbucket Code: • GitHub Code: • GitHub Unternehmen – Code • GitLab Code: Orchestration • Azure DevOps Orchestration • Jenkins Orchestration • GitLab Orchestration Test • Azure DevOps Testen • Jenkins Testen

Eine Zuordnung der Toolfähigkeiten kann mehreren Aktionen zugeordnet werden.

Zuordnung der Toolfunktionalität	Toolaktion	Integrationsfähigkeit
• Agile Development 2.0 – Planen • Azure DevOps Planen • Azure DevOps Code: • Azure DevOps Orchestration • Bitbucket Code: • GitHub Code: • GitHub Unternehmen – Code • GitLab Code: • GitLab Orchestration • Jenkins Orchestration	• Verbinden • Erkannt • Importieren • Nachschlagen • Benachrichtigung	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 – Plan – Verbinden • Agile Development 2.0 – Planen – Erkennen • Agile Development 2.0 – Plan – Import • Agile Development 2.0 – Plan – Benachrichtigung Azure DevOps • Azure DevOps Planen Verbinden • Azure DevOps - Planen - Erkennen • Azure DevOps Plan – Benachrichtigung • Azure DevOps - Code - Discover • Azure DevOps Code – Benachrichtigung • Azure DevOps Orchestration - Discover (Erkennen). • Azure DevOps Orchestration - Notification

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung der Toolfunktionalität	Toolaktion	Integrationsfähigkeit
• Jira Planen • Rally Planen		Bitbucket • Bitbucket Code – Connect • Bitbucket - Code - Discover • Bitbucket Code – Import • Bitbucket Code – Benachrichtigung GitHub • GitHub Code – Connect • GitHub - Code - Discover • GitHub Code – Import • GitHub Code – Benachrichtigung GitHub Enterprise • GitHub Code – Connect • GitHub - Code - Discover • GitHub Code – Import • GitHub Code – Benachrichtigung GitLab • GitLab Code – Connect • GitLab - Code - Discover • GitLab Code – Benachrichtigung • GitLab Orchestration - Notification Jenkins • Jenkins Orchestration Connect • Jenkins Orchestration - Discover (Erkennen). • Jenkins Orchestration Import • Jenkins Orchestration - Notification Jira • Jira Planen Verbinden • Jira - Planen - Erkennen • Jira Planen Sie Import • Jira Plan – Benachrichtigung Rally • Rally - Planen - Erkennen • Rally Planen Sie Import • Rally Plan – Benachrichtigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung der Toolfunktionalität	Toolaktion	Integrationsfähigkeit
		• Rally Planen Verbinden • Rally Planen – Validieren

Jeder -Toolintegration können mehrere Testtypen zugeordnet werden.

Testtyp	Toolintegration	Testtyp-Zuordnung
Einheit: JUnit, XUnit, NUnit, Komponententest Funktional: • Integration • Regression • Rauch • System • Anwenderakzeptanz Leistung: Laden	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps JUnit • Azure DevOps Nunit • Azure DevOps Xunit • Azure DevOps Komponententest • Azure DevOps Integration • Azure DevOps - Regression • Azure DevOps Raucher • Azure DevOps System • Azure DevOps Anwenderakzeptanz • Azure DevOps Laden Jenkins • Jenkins JUnit • Jenkins Integration • Jenkins - Regression • Jenkins Raucher • Jenkins System • Jenkins Anwenderakzeptanz • Jenkins Laden GitLab • GitLab JUnit • GitLab Integration • GitLab - Regression • GitLab Raucher • GitLab System • GitLab Anwenderakzeptanz • GitLab Laden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Testtyp	Toolintegration	Testtyp-Zuordnung
		GitHub und GitHub Enterprise • GitHub JUnit • GitHub Nunit • GitHub Xunit • GitHub Komponententest • GitHub Integration • GitHub - Regression • GitHub Raucher • GitHub System • GitHub Anwenderakzeptanz • GitHub Laden

DevOps Toolintegration testen

Mit der Testtool-Integration können Sie Testergebnisse in DevOps für Jenkins, Azure DevOps, GitHub, GitHub Enterprise, und GitLab anzeigen (Einheiten-, Funktions- und Leistungstests).

Für GitLab und Jenkins wird nur die Integration des JUnit-Testtyps unterstützt.

Hinweis: Verwenden Sie für andere Testtypen den Endpunkt DevOps - POST /devops/tool/{capability} der DevOps-API .

- Mit TestNG ausgeführte und veröffentlichte Selenium-Tests werden vom Plugin Jenkins für ServiceNow DevOpsgemeldet.
- Die Kategorisierung von Testtypen wird unterstützt.
- Zusätzliche Testergebnisse, die von Tools wie Apache JMeter gemeldet werden, können in DevOps mithilfe von anwenderdefinierten Flow Designer -Subflows verarbeitet werden (keine Pipeline-Änderungen erforderlich).

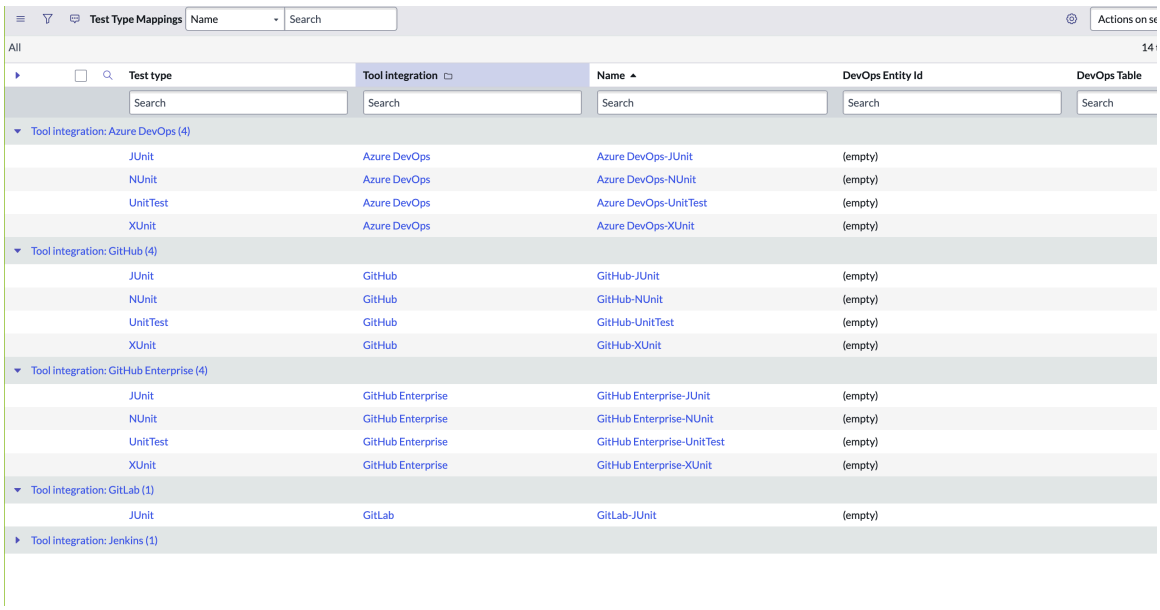
Kategorie	Testtyp
Einheit	JUnit (Standard) NUnit XUnit Komponententest **Hinweis:** • Für GitLab und Jenkins wird nur die Testtypintegration JUnit unterstützt. • Für ADO, GitHub und GitHub Enterprise werden die Testtypintegrationen JUnit, NUnit, XUnit und Unit unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie	Testtyp
	Sie können den Standardtesttyp ändern, indem Sie ändern *[sn_devops.default_test_type]* DevOps user.
Funktionell	• Integration • Regression • Rauch • System • Anwenderakzeptanz
Performance	Laden

Testtypzuordnung

Die Testtypzuordnung verbindet den Testtyp und die Entität, die mit dem Tool DevOps getestet werden (**DevOps** > **Integrationen** > **Testtyp-Zuordnungen** Modul)



Eine genaue Testtypzuordnung stellt sicher, dass der Testtyp in den Ergebnissen der Testzusammenfassung immer wie beabsichtigt angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
Testtyp	• JUnit • Nunit • Xunit • Komponententest

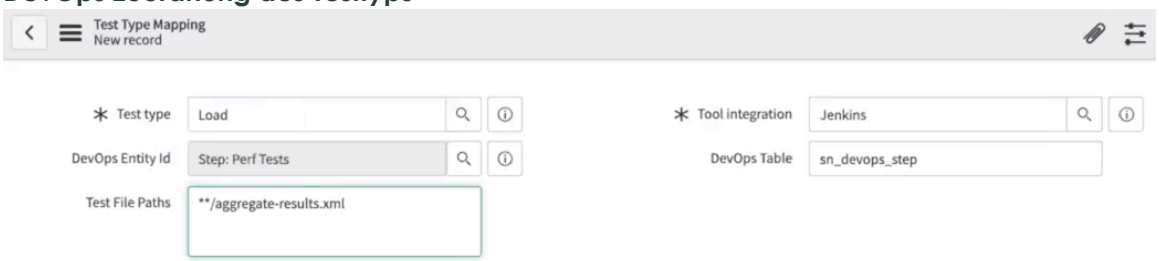
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		Hinweis: ◦ Für GitLab und Jenkins wird nur die Testtypintegration JUnit unterstützt. ◦ Für ADO, GitHub und GitHub Enterprise werden die Testtypintegrationen JUnit, NUnit, XUnit und Unit unterstützt. • Integration • Regression • Rauch • System • Anwenderakzeptanz • Laden
ID der DevOps-Entität	Tabellenname	DevOps Tabellenname, der die mit den Testergebnissen verknüpfte Entität enthält (in der Nutzlast des Testberichts). • Schritt [sn_devops_step] • -Pipeline [sn_devops_pipeline] **Hinweis:** Nur DevOps Schritt- und Pipeline-Tabellen werden unterstützt.
	Dokument	Name der in der ausgewählten Tabelle angegebenen Entität. Zum Beispiel der Name des Schritts, der Pipeline, des Artefakts oder des Pakets.
Testdateipfade (Jenkins nur Tests)		Pfad zur generierten Testergebnisdatei auf dem Server Jenkins. Dies ist nützlich, damit Testberichte mit Attributen, die nicht der JUnit- oder

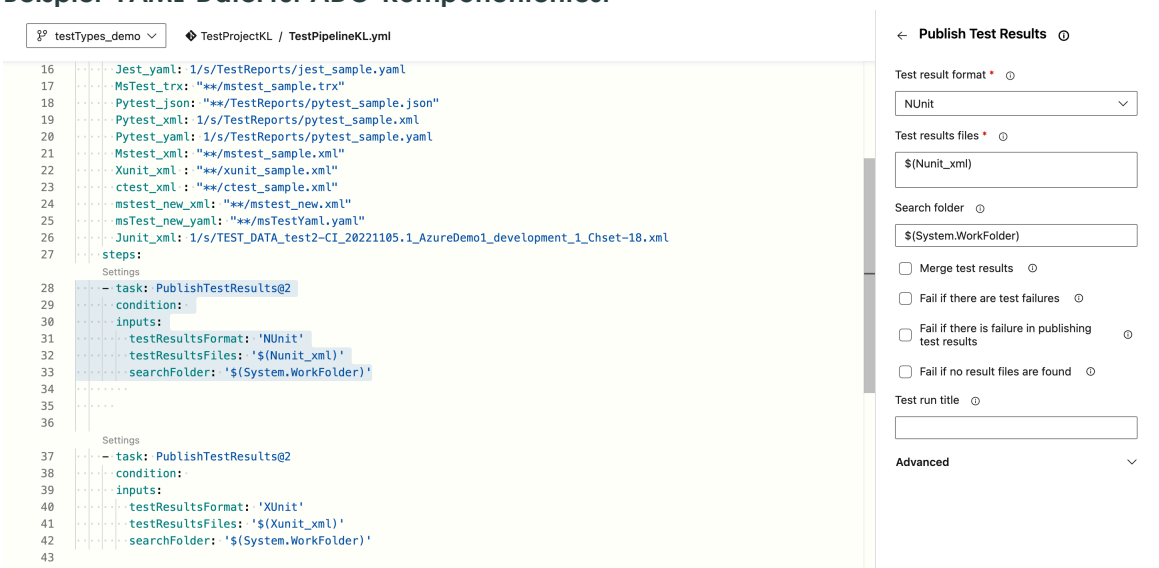
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	TestNG-Implementierung entsprechen, wie z. B. JMeter, weiterhin von DevOpsgenutzt werden können. Trennen Sie mehrere Dateien durch ein Komma. **Hinweis:** Sie müssen den Subflow Flow Designer verwenden, um eine Test-Rohnutzlast zu transformieren.
Toolintegration	Tool, das den Test ausführt.
DevOps-Tabelle	TabelleDevOps, die dem Tabellennamen in der Einstellung für die **DevOps-Entitäts-ID** entspricht.

DevOps Zuordnung des Testtyps

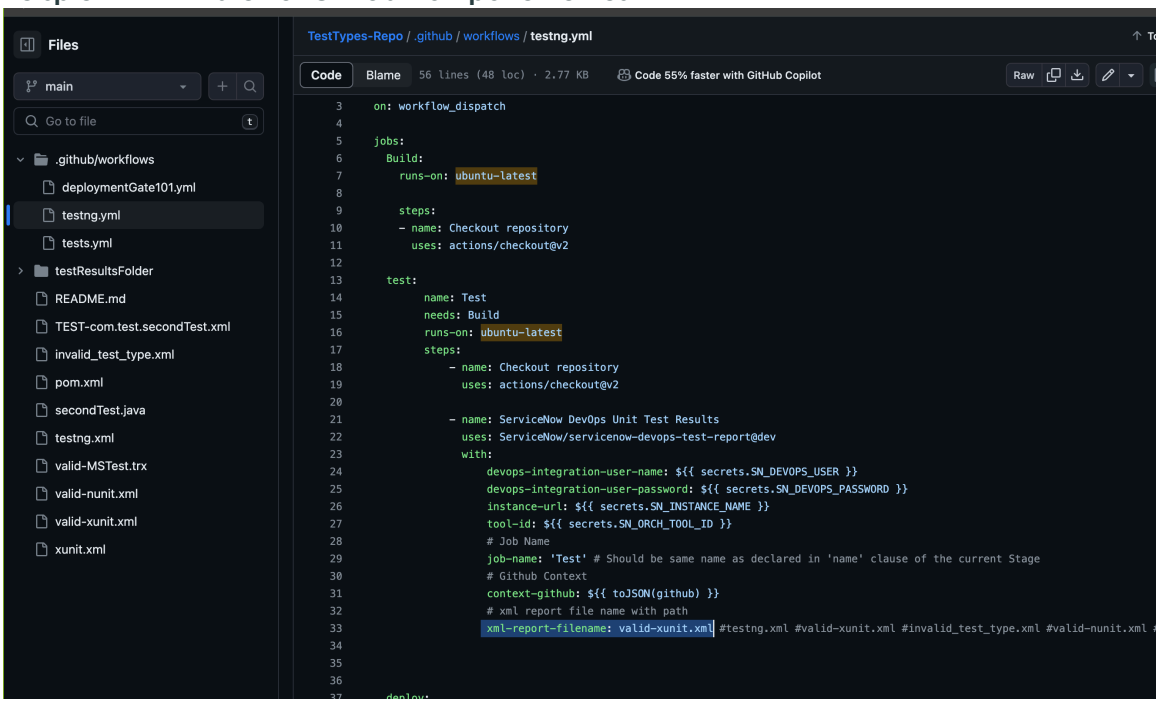


Beispiel-YAML-Datei für ADO-Komponententest



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-YAML-Datei für GitHub-Komponententest



Transformieren einer Test-Rohnutzlast

Sie können einen Rohtestbericht (einen Bericht mit Attributen, die nicht der JUnit- oder TestNG-Implementierung entsprechen), wie z. B. JMeter, umwandeln, indem Sie die Entscheidungstabelle der **DevOps-Test-Subflow-Richtlinie** so konfigurieren, dass sie einen anwenderdefinierten Subflow aufruft (**Entscheidungstabellen** > **Entscheidungstabellen** Modul).

Hinweis: Sie müssen den anwenderdefinierten Subflow Flow Designer erstellen, der die Test-Rohnutzlast transformiert.

Wenn in einer Leistungsphase mehr als ein Testtyp vorhanden ist, können Sie die Entscheidungstabelle für die **DevOps-Testtyprichtlinie** verwenden, um den Testtyp für jeden Test zu konfigurieren, damit die Nutzlasten der Testergebnisse korrekt transformiert werden.

DevOps Entscheidungstabellen

DevOps Entscheidungstabellen

Entscheidungstabelle	Zweck	Konfiguration
DevOps-Test-Subflow-Richtlinie	Um automatisch einen anwenderdefinierten Subflow aufzurufen, der die vom Tool empfangene Rohnutzlast transformiert.	Erstellen Sie eine Entscheidung, die den anwenderdefinierten Subflow angibt, der beim Empfang

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Entscheidungstabellen (Fortsetzung)

Entscheidungstabelle	Zweck	Konfiguration
	Entscheidungseingaben: • Testergebnis-Nutzlast • Testtyp	der Rohnutzlast aufgerufen werden soll. Legen Sie die Bedingungen so fest, dass sie Felder enthalten, die in der Rohnutzlast enthalten wären. Um beispielsweise den anwenderdefinierten Subflow für Jenkins BZ Performance Test aufzurufen: Bedingungen: • `Der Testtyp ist Last` (Last ist der Testtyp, der für Leistungstests konfiguriert ist.) • `Testergebnis-Nutzlast enthält Durchsatz` • `Testergebnis-Nutzlast enthält Gleichzeitigkeit` Antwort: Flow: Jenkins BZ-Leistungstest
DevOps-Testtyprichtlinie	Zum automatischen Festlegen von Testtypen, wenn in einer Leistungstestphase mehr als ein Testtyp konfiguriert ist. Dies ist erforderlich, damit die Ergebnisse für den zweiten Testtyp korrekt umgewandelt werden. Wenn beispielsweise ein Lastleistungstest und ein JUnit-Leistungstest im selben Schritt DevOps zugeordnet sind, werden die JUnit-Testergebnisse erst dann richtig formatiert, wenn eine Entscheidung erstellt wird. Entscheidungseingaben: • Schritt • Testergebnis-Nutzlast	Erstellen Sie für jeden Testtyp in der Leistungstestphase eine Entscheidung, um den Testtyp festzulegen. Lasttest: • Bedingungen: ◦ `Schritt ist Leistungstests` ◦ `Testergebnis-Nutzlast enthält Durchsatz` ◦ `Testergebnis-Nutzlast enthält Gleichzeitigkeit` • Antwort: `TestType: Laden` JUnit-Test:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

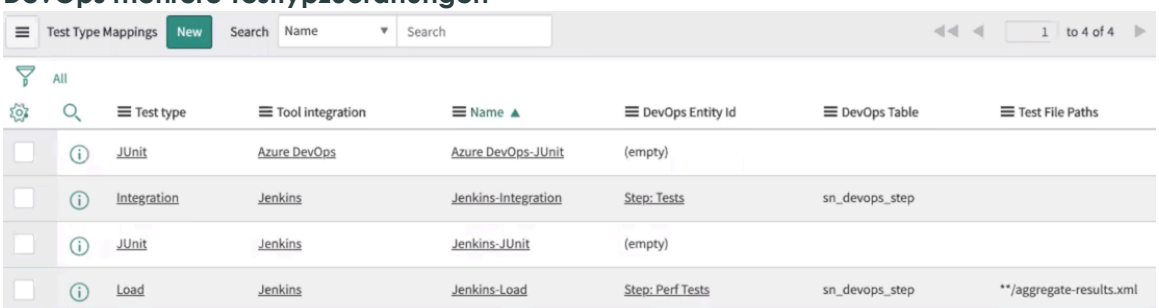
DevOps Entscheidungstabellen (Fortsetzung)

Entscheidungstabelle	Zweck	Konfiguration
	• Toolintegration • Pipeline	• Bedingungen: ◦ `Schritt ist Leistungstests` ◦ `Testergebnis-Nutzlast enthält keinen Durchsatz` ◦ `Testergebnis-Nutzlast enthält keine Gleichzeitigkeit` • Antwort: `TestType: JUnit`

DevOps mehrere Leistungstesttypen

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

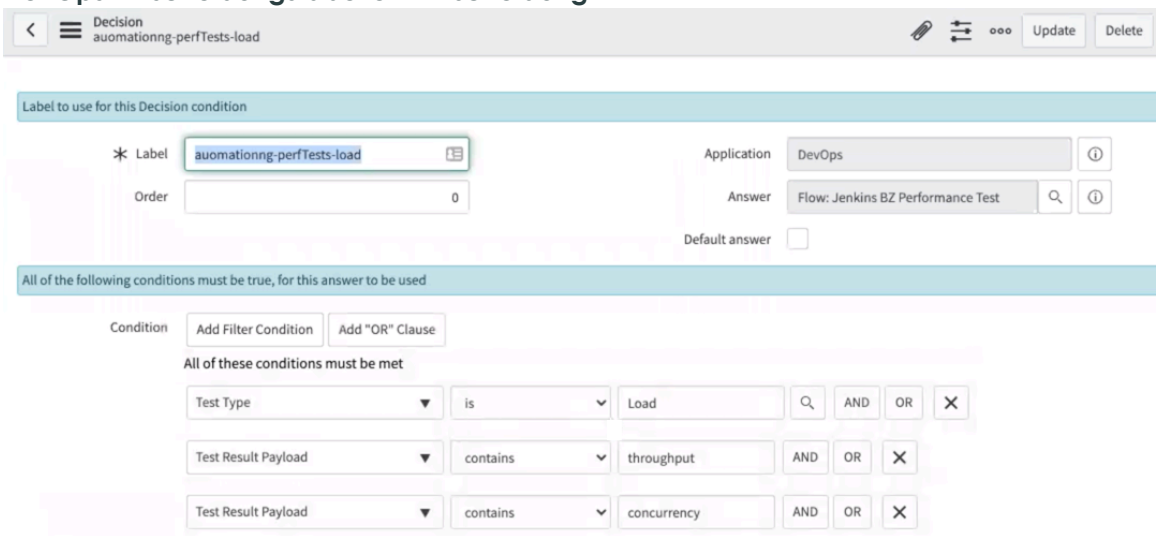
DevOps mehrere Testtypzuordnungen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Entscheidungstabellen-Entscheidung

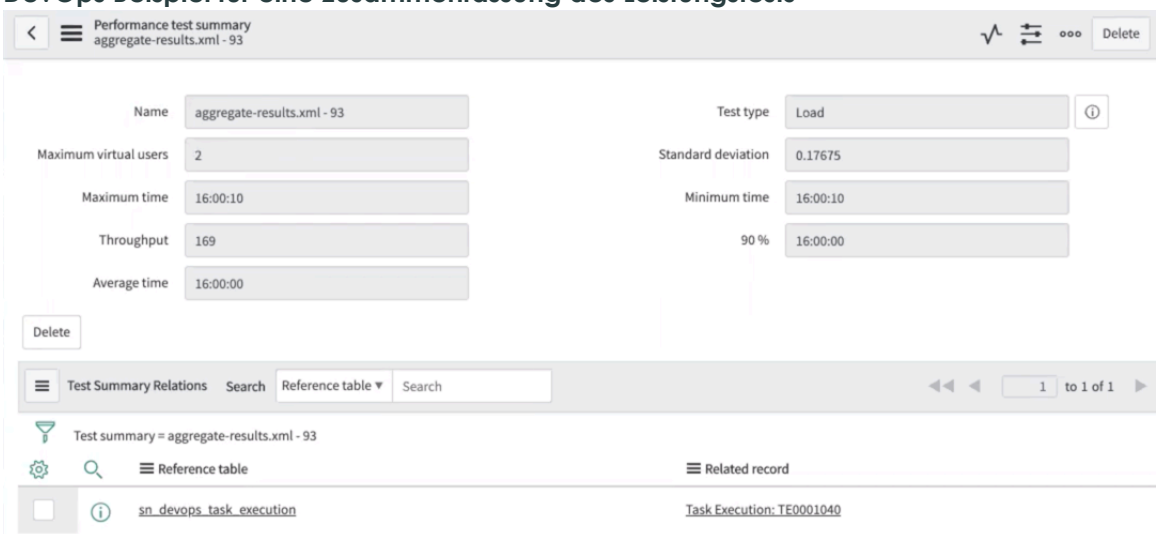


Testzusammenfassungsergebnisse

Sie können auf folgende Weise Testzusammenfassungsergebnisse anzeigen.

- **DevOps** > **Testergebnisse** -Modul (Testzusammenfassungen und Leistungstestzusammenfassungen).
- DevOps-Change-Anforderung – Zugehörige Liste „Testergebnisse“.
- DevOps Pipeline-UI Qualitätskachel.

DevOps Beispiel für eine Zusammenfassung des Leistungstests



Erwartete Nutzlast der Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeit – Test-Tool

Funktional:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of
 either  Artifact or Package, or the combination of Build + Stage +
 PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following
 order and the low priory one is ignored. For example, if you send
 attribute for both packages and artifacts, then attribute of package is
 considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Leistung:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of
 either  Artifact or Package, or the combination of Build + Stage +
 PipelineName.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
If you send more than one Attribute, priority is given in the following
 order and the low priory one is ignored. For example, if you send
 attribute for both packages and artifacts, then attribute of package is
 considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Konfigurieren Sie ein Testtool in DevOps

Konfigurieren Sie ein Test-Tool in DevOps, um die Ergebnisse von Einheiten-, Funktions- und Leistungstests anzuzeigen.

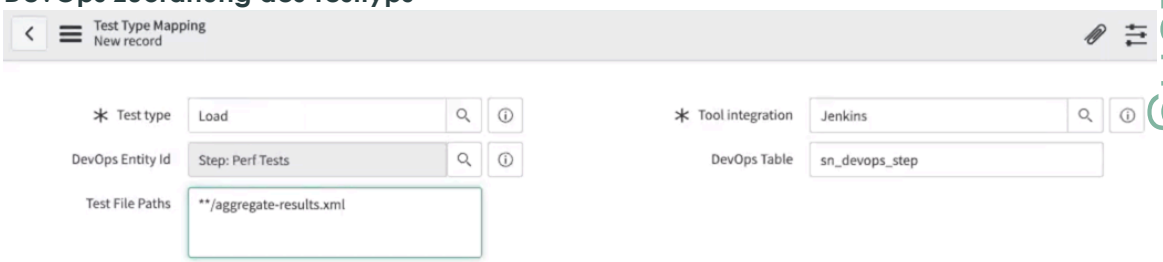
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Integrationen** > **Testtyp-Zuordnungen** und erstellen Sie einen Datensatz, um dem Integrationstool den Testtyp zuzuordnen.
2. Verwenden Sie im Datensatz „Testtypzuordnung“ das Suchsymbol ( ), um die Feldwerte **„Testtyp“** und **„Toolintegration“** auszuwählen.

DevOps Zuordnung des Testtyps



3. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ) im Feld **DevOps-Entitäts-ID**, und geben Sie die Testdetails ein.

Tabellenname	DevOps Tabellenname, der die mit den Testergebnissen verknüpfte Entität enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokument	Name der in der ausgewählten Tabelle angegebenen Entität.

DevOps ID der Testzuordnungsentität

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Testtypzuordnung.

4. Wahlweise: Um die Testnutzlast im Rohzustand von Nicht-JUnit- oder -TestNG-Tests zu erfassen, geben Sie einen XML-Dateinamen und -pfad ein (mehrere Dateien werden durch Kommas getrennt).

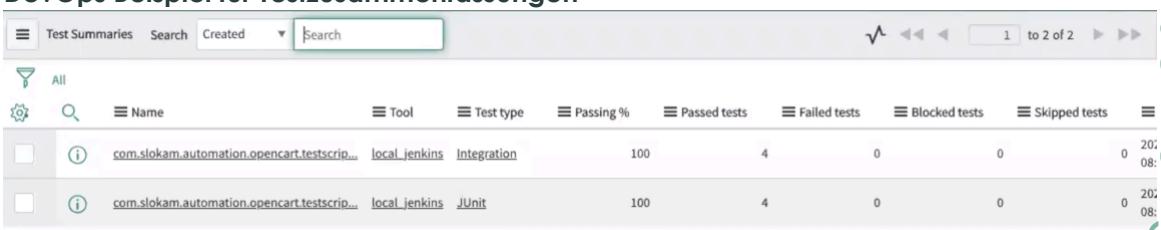
   (Optional) Sie können eine Rohnutzlast mithilfe von Entscheidungstabellen und einem anwenderdefinierten Flow Designer -Subflow transformieren.

   Hinweis: Sie müssen den anwenderdefinierten Subflow erstellen, der die Rohnutzlast transformiert.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Entscheidungstabellen finden Sie im Abschnitt Transformieren einer Test-Rohnutzlast.

5. Führen Sie den Test aus, und zeigen Sie Testergebnisse an, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Testergebnisse** (Testzusammenfassungen und Leistungstestzusammenfassungen).

DevOps Beispiel für Testzusammenfassungen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Beispiel für eine geskriptete Pipeline mit Testkonfiguration

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

Fügen Sie Change-Anforderungen mithilfe der Test-API Testergebnisse hinzu

Fügen Sie Change-Anforderungen von DevOps mithilfe der Testfunktionalität der API „DevOps – POST /devops/tool/{capability}“ Testergebnisse hinzu. Die API ist für alle Testtypen für verschiedene mit DevOps Change-Geschwindigkeitverbundene Tools verfügbar.

Weitere Informationen zur API finden Sie unter DevOps POST /devops/tool/{capability} . Um die API in Azure DevOps, GitHub und Jenkins zu verwenden, müssen Sie das in den entsprechenden Abschnitten unten erwähnte Format verwenden.

Voraussetzungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

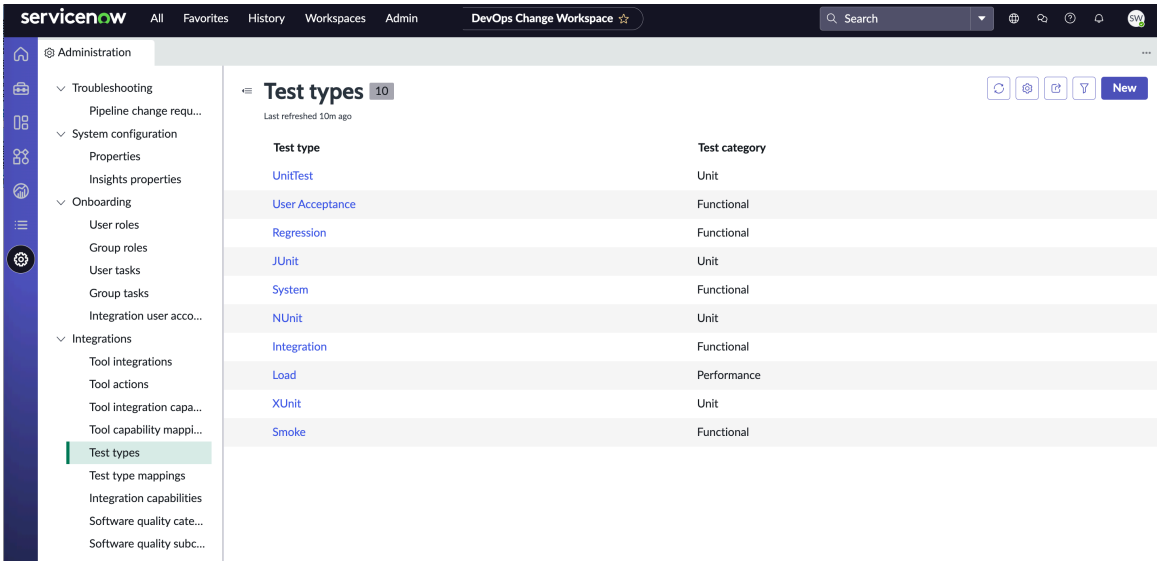
Sie müssen sicherstellen, dass der Testtyp, den Sie in der API verwenden möchten, als Testtyp in DevOps Change-Geschwindigkeit verfügbar ist und dem entsprechenden Orchestration-Tool zugeordnet ist.

1. Navigieren zu **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Administration** > **Integrationen** > **Testtypen**.

   Sie können auch die klassische UI-Navigation verwenden **DevOps** > **Integrationen** > **Testtypen**.

2. Überprüfen Sie, ob der Testtyp in der Tabelle Testtypen verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie bei anwenderdefinierten Testtypen **Neu**, und fügen Sie den Testtyp der Liste hinzu.

   a. Geben Sie im Feld **Testtyp** einen Namen für Ihren Testtyp ein.

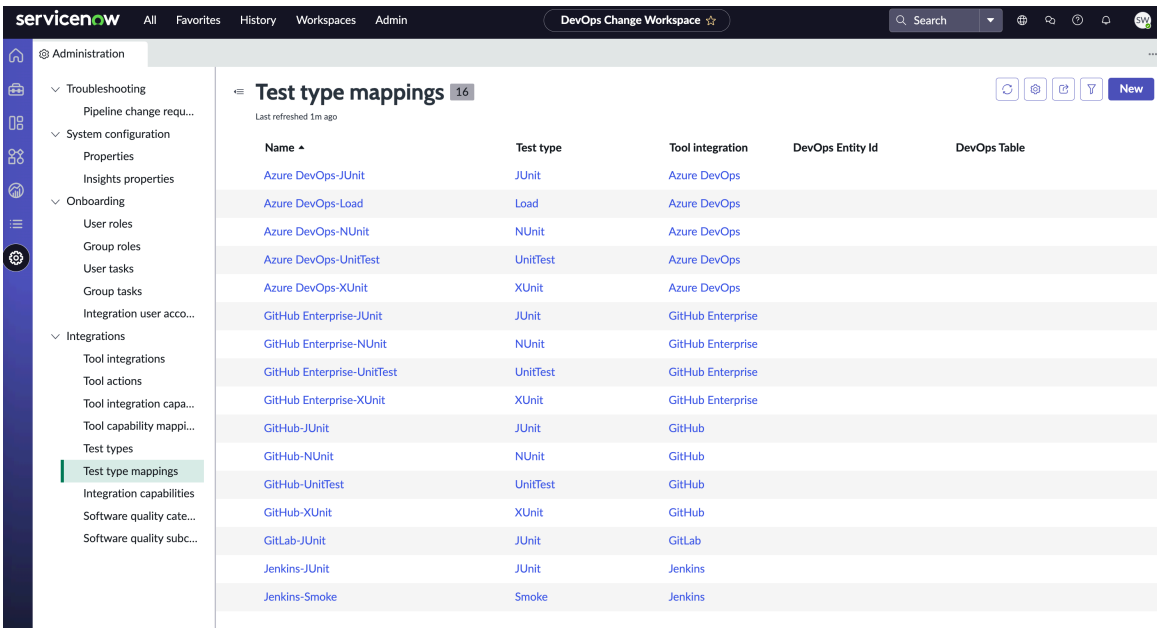
   b. Wählen Sie in der Liste **Testkategorie** die Kategorie Ihres Testtyps aus.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

4. Navigieren zu **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Administration** > **Integrationen** > **Testtyp-Zuordnungen**.

   Sie können auch die klassische UI-Navigation verwenden **DevOps** > **Integrationen** > **Testtyp-Zuordnungen**.

5. Überprüfen Sie, ob der Testtyp Ihrem Orchestration-Tool zugeordnet ist.



6. Wenn die Zuordnung nicht verfügbar ist, wählen Sie **Neu**, und erstellen Sie die Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste **Testtyp** den Testtyp aus, den Sie zuordnen möchten.

b. Wählen Sie in der Liste **Toolintegration** Ihr Orchestration-Tool aus.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Azure DevOps

Verwenden Sie für Azure DevOps Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen für verschiedene Testtypen Testergebnisse hinzuzufügen.

Format für URL-Suffix und Parameter:

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>
```

- Der Parameter *toolId* muss eine gültige Tool-ID aus einem verbundenen und konfigurierten Tool in DevOps Change-Geschwindigkeitsein.
- Der Parameter *testType* muss eine Testtypzuordnung in DevOps Change-Geschwindigkeithaben.

In *Body* müssen Sie die Parameter basierend auf dem Testtyp übergeben.

Hinweis: Verwenden Sie für die generische Verbindung Folgendes:

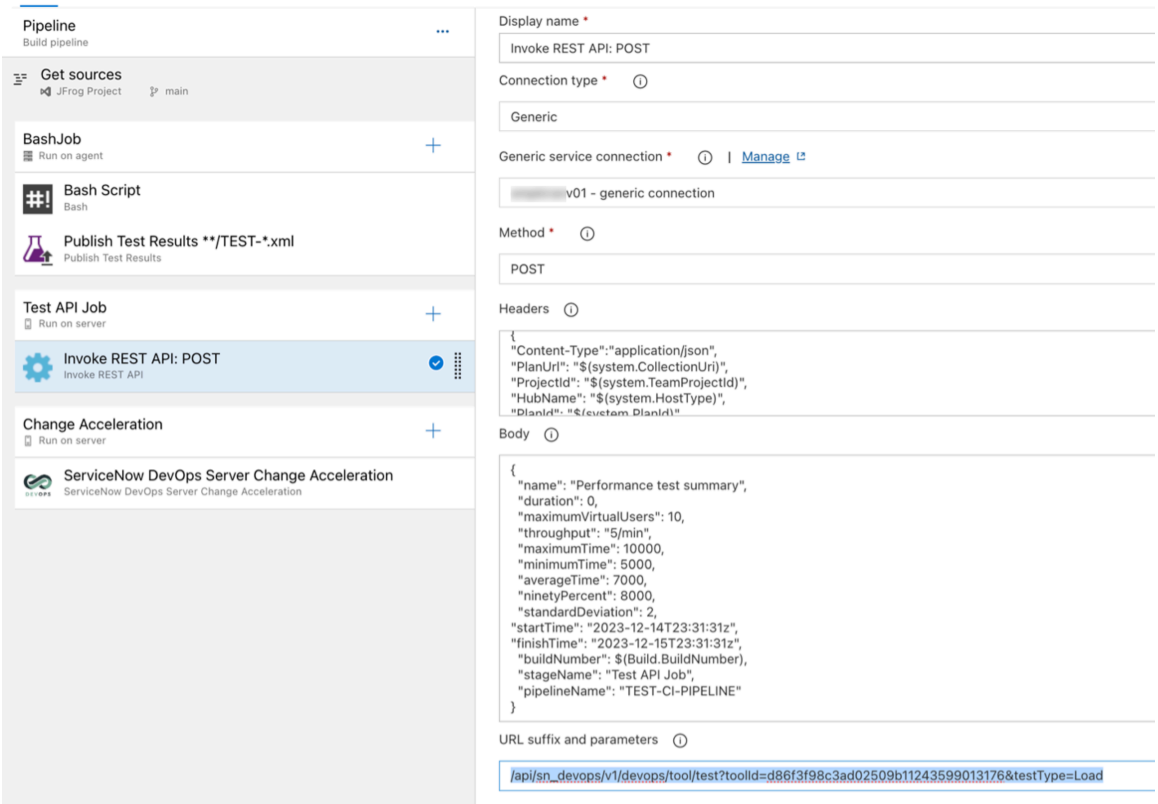
- Anwendername: devops.integration.user
- Passwort:<devops.integration.user password>

Pipelinekonfiguration für Leistungstests

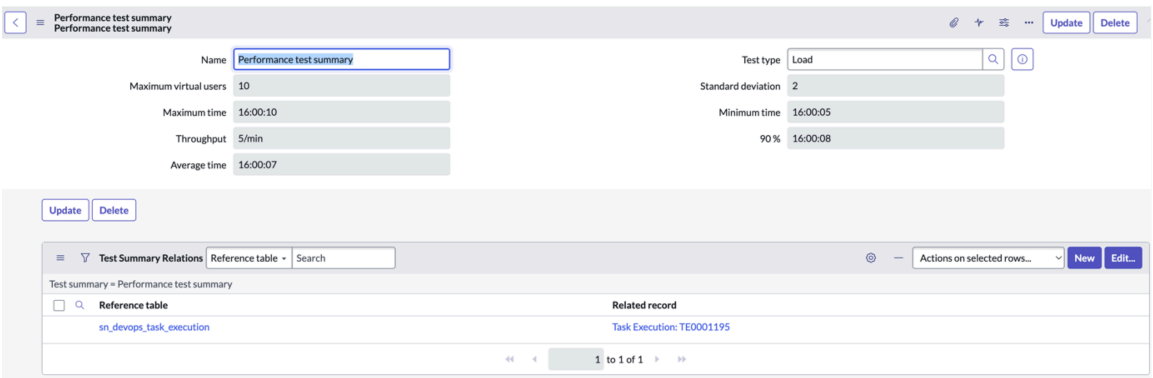
Beispielparameter für den Textkörper:

```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

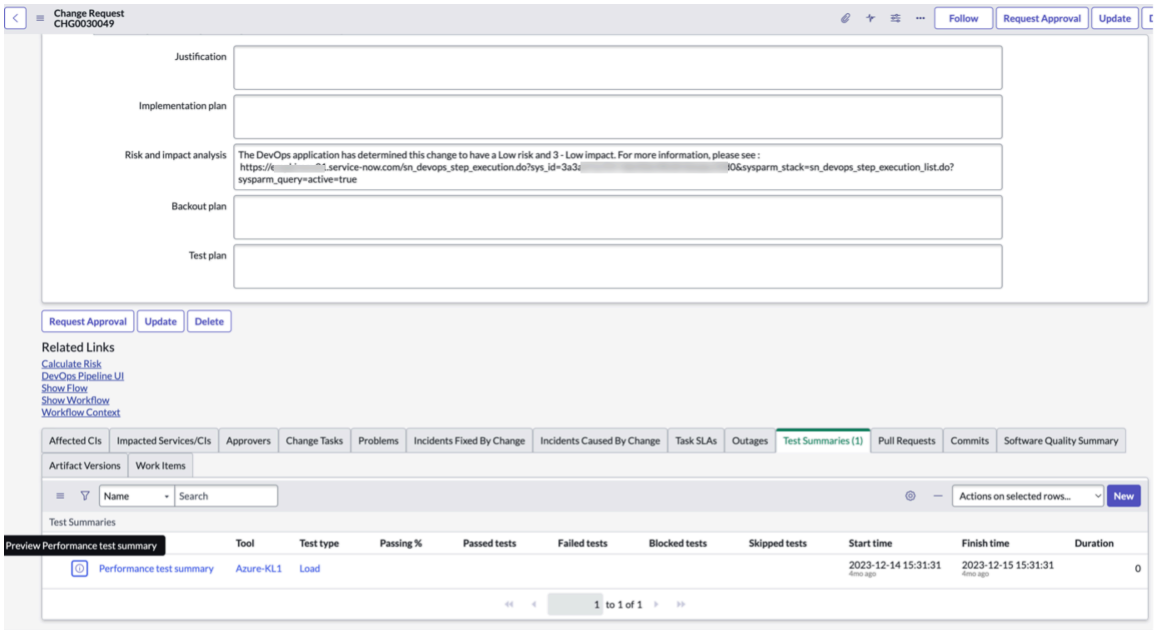


Zusammenfassung des Leistungstests in Ihrer Now-Instanz:



Testzusammenfassung, die an Ihre DevOps-Change-Anforderung angehängt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

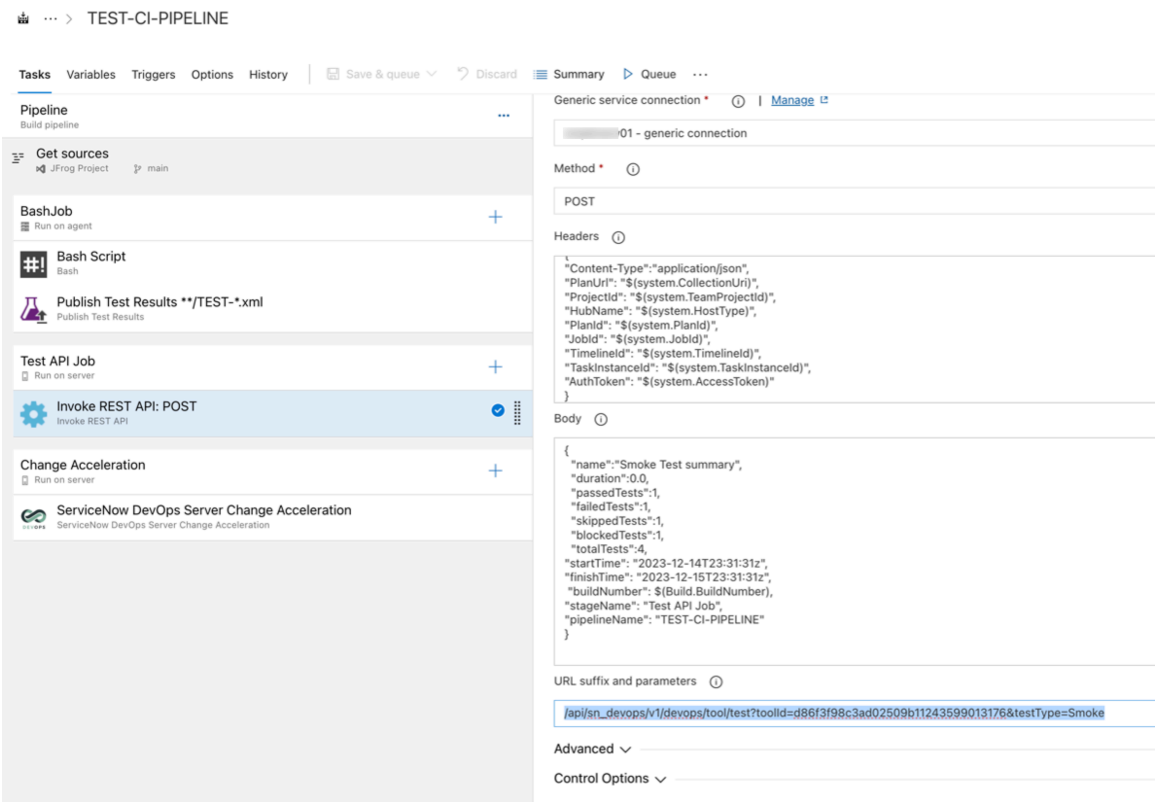


Pipelinekonfiguration für andere Funktionstests und Komponententests

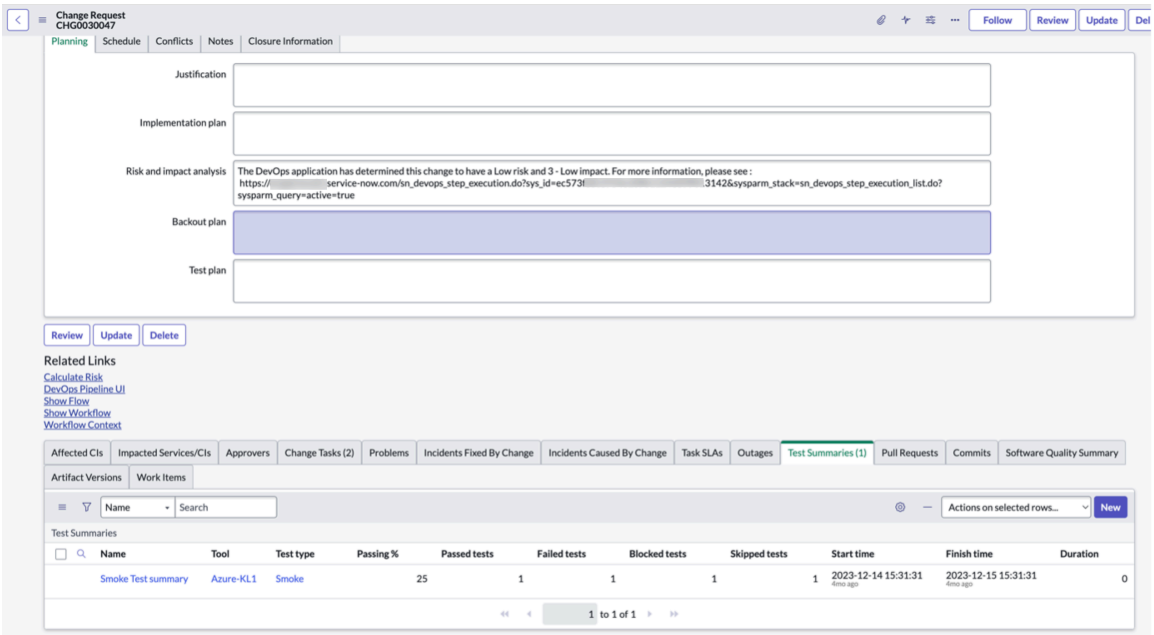
Beispielparameter für den Textkörper:

```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Testzusammenfassung, die an Ihre DevOps-Change-Anforderung angehängt ist:



Azure DevOps YAML-Pipeline

Beispielpipeline:

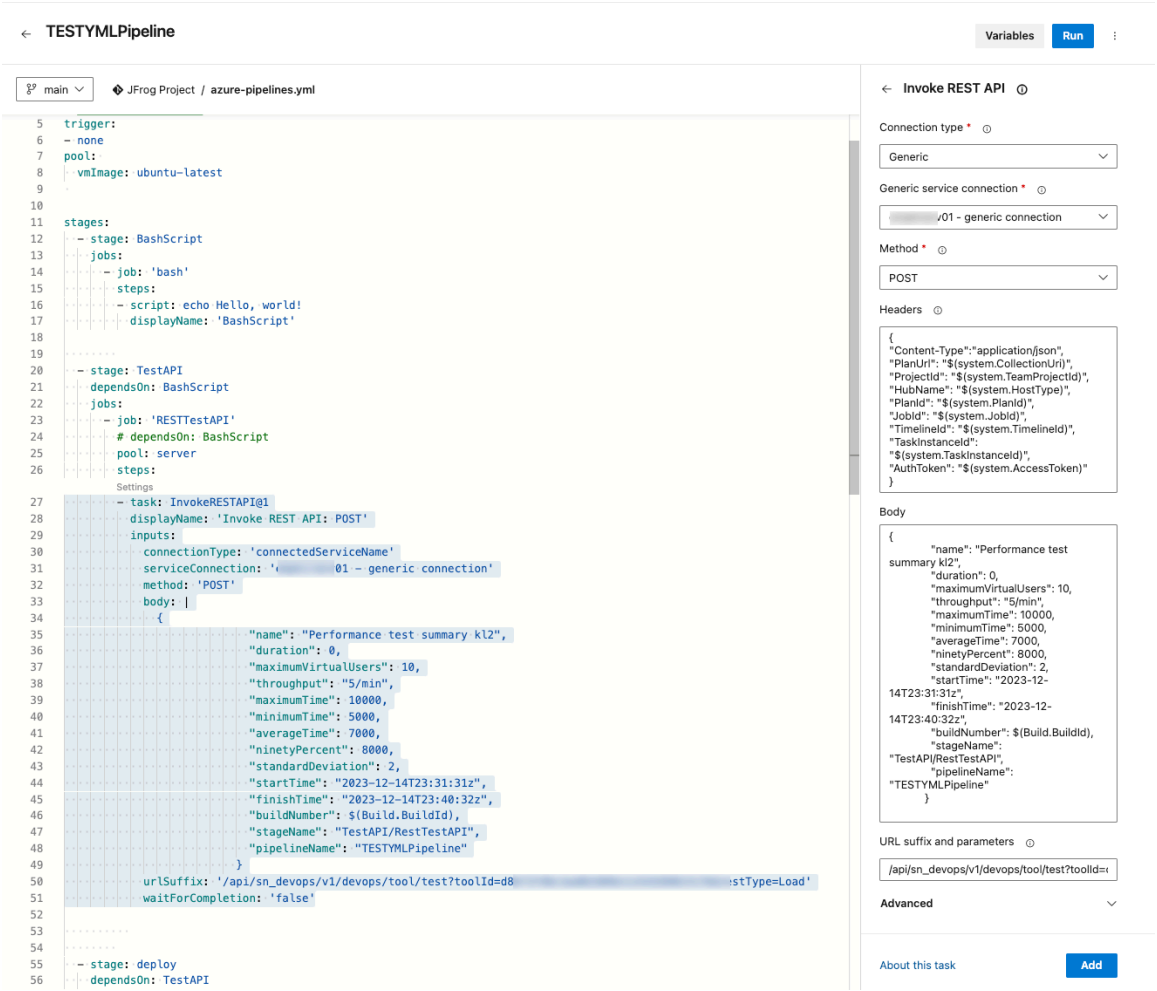
```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

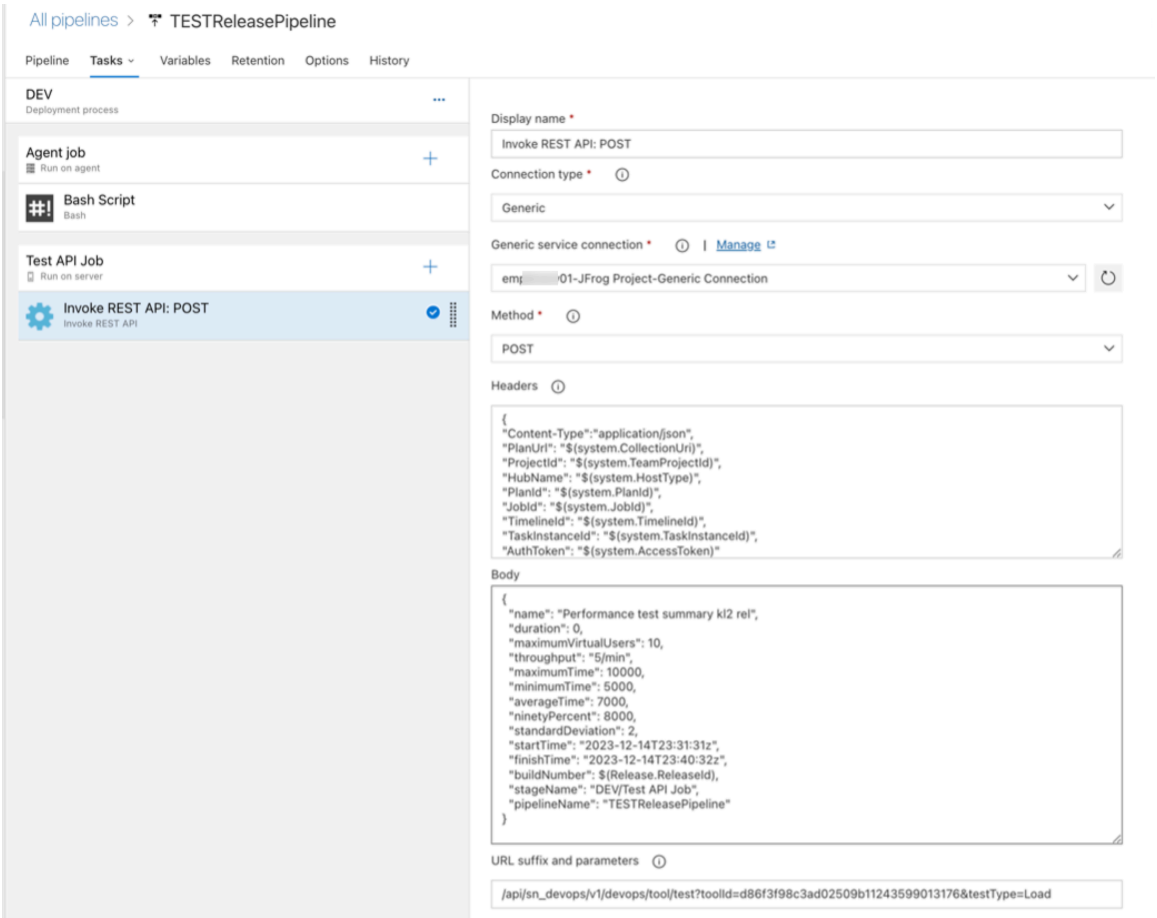
```
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'BashScript'


  - stage: TestAPI
    dependsOn: BashScript
    jobs:
      - job: 'RESTTestAPI'
        # dependsOn: BashScript
        pool: server
        steps:
        - task: InvokeRESTAPI@1
          displayName: 'Invoke REST API: POST'
          inputs:
            connectionType: 'connectedServiceName'
            serviceConnection: 'v01 - generic connection'
            method: 'POST'
            body: |
              {
                            "name": "Performance test summary kl2",
                            "duration": 0,
                            "maximumVirtualUsers": 10,
                            "throughput": "5/min",
                            "maximumTime": 10000,
                            "minimumTime": 5000,
                            "averageTime": 7000,
                            "ninetyPercent": 8000,
                            "standardDeviation": 2,
                            "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                            "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                            "buildNumber": $(Build.BuildId),
                            "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                            "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                          }
            urlSuffix:
 '/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<tes
t_type>'
            waitForCompletion: 'false'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Release-Pipeline

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



GitHub

Verwenden Sie für GitHub Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen für verschiedene Testtypen Testergebnisse hinzuzufügen.

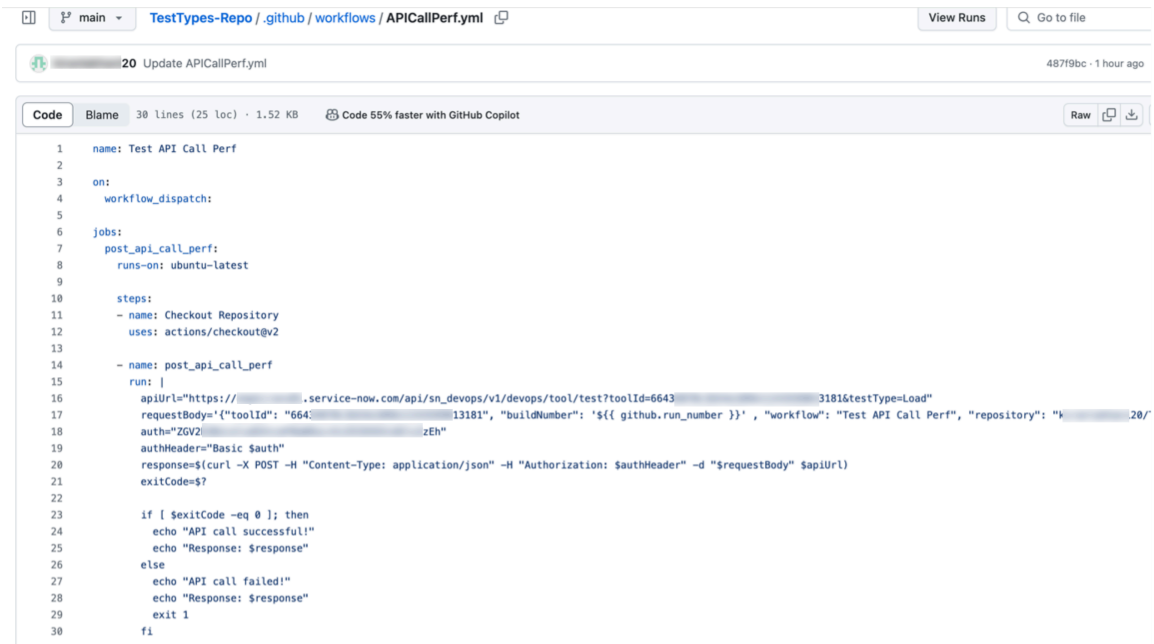
Pipelinekonfiguration für Leistungstests

Beispielpipeline:

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=
<devops_ToolId>&testType=<performance_test_type>"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}' , "workflow": "Test
API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call
Perf", "testType": "Load", "buildNumber": '${{ github.run_number }}',
"buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance
1.0","duration": 0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput":
"5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime": 5000,"averageTime":
7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation":
2.0 }'
        auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
        authHeader="Basic $auth"
        response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H
"Authorization: $authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
        exitCode=$?

        if [ $exitCode -eq 0 ]; then
          echo "API call successful!"
          echo "Response: $response"
        else
          echo "API call failed!"
          echo "Response: $response"
          exit 1
        fi
```



Pipelinekonfiguration für andere Funktionstests und Komponententests

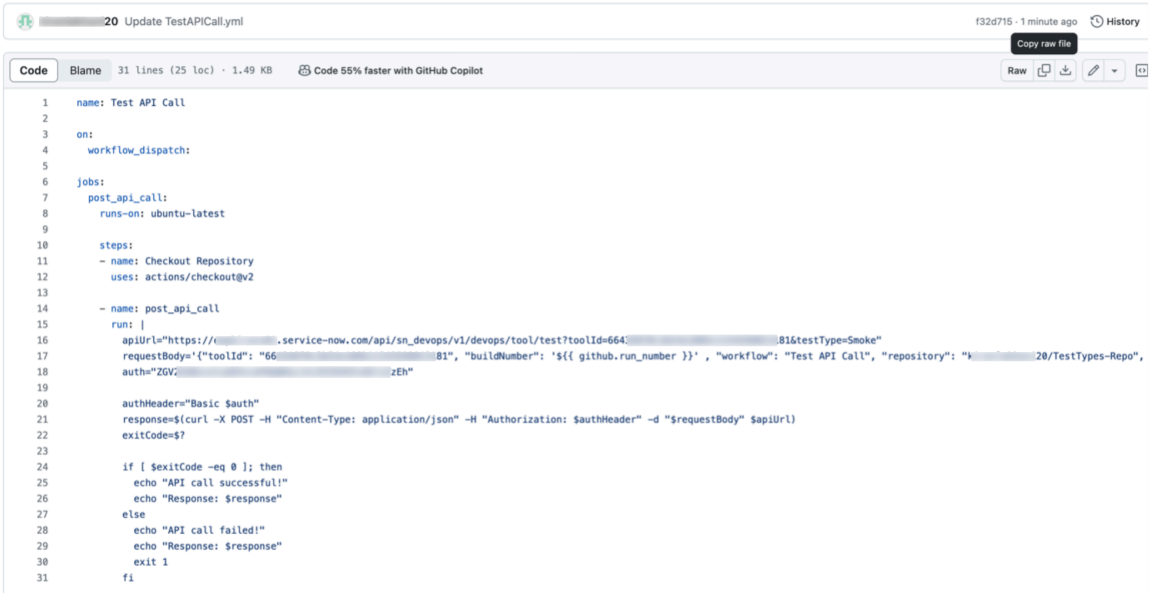
Beispielpipeline:

```
name: Test API Call

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  post_api_call:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=
<devops_ToolID>&testType=<test_type>"
        requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>",
 "buildNumber": '${{ github.run_number }}' , "workflow":
 "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
 "stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType":
 "Smoke", "buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId":
 '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" : '${{ github.run_attempt }}',
 "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary - smoke","passedTests":
 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests": 0,"blockedTests":
 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
 "2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites":
 []}] }'
        auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

        authHeader="Basic $auth"
        response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H
 "Authorization: $authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
        exitCode=$?

        if [ $exitCode -eq 0 ]; then
          echo "API call successful!"
          echo "Response: $response"
        else
          echo "API call failed!"
          echo "Response: $response"
          exit 1
        fi
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Jenkins

Verwenden Sie für Jenkins Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen für verschiedene Testtypen Testergebnisse hinzuzufügen.

Pipelinekonfiguration für Leistungstests

Beispielpipeline:

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
{
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

Pipeline

Definition

Pipeline script

Script

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://          .service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=67091                    :99013152&testType=Load'
                    def requestBody = [
                        name: "Test summary Load Perf",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        throughput: "5/min",
                        maximumTime: 10000,
                        minimumTime: 5000,
                        averageTime: 7000,
                        ninetyPercent: 8000,
                        standardDeviation: 2.0,
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV2b3                                    Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
            //stages {
              //  stage('UAT pre-prod deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
              //  }
            // }
        }
    }
}
```

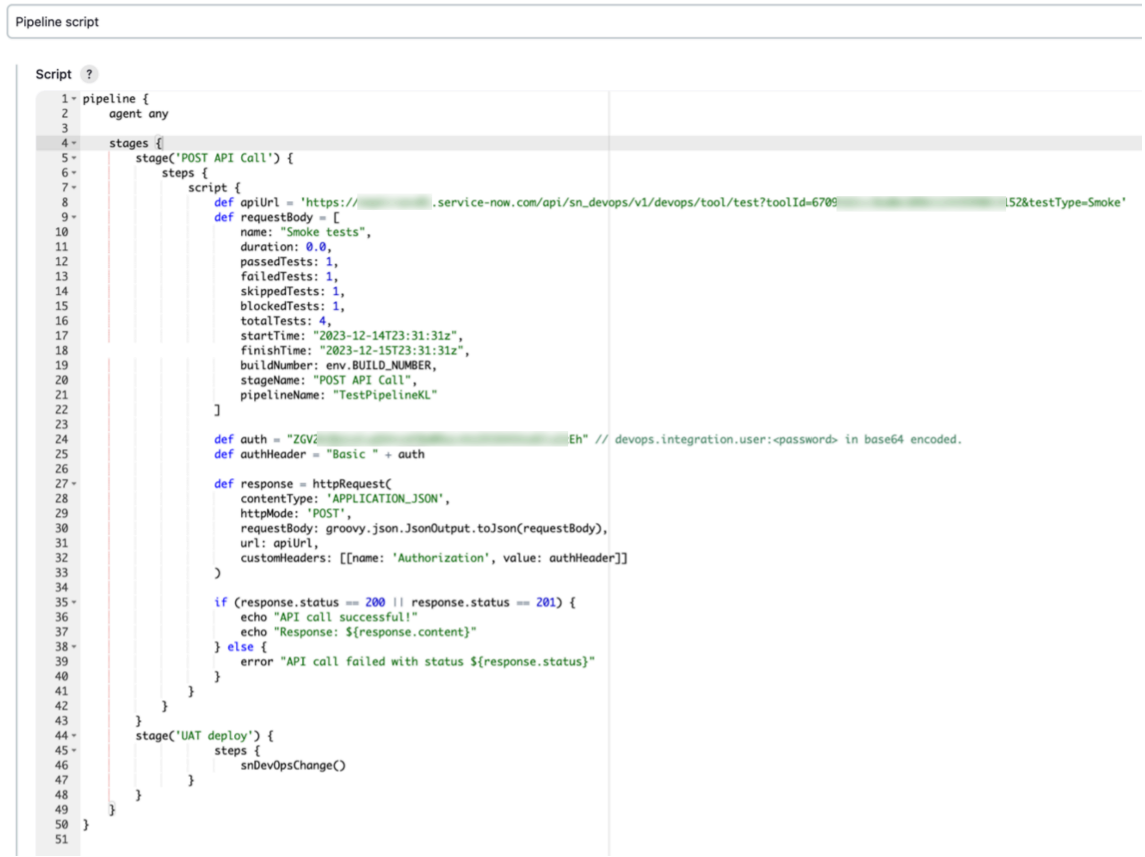
Pipelinekonfiguration für andere Funktionstests und Komponententests

Beispielpipeline:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
 groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
 authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
 {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
 ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Einschränkungen der Test-API

- Wartelogik wird nicht berücksichtigt.
- Wiederholungsszenarien können nicht behandelt werden.

Fügen Sie Change-Anforderungen mithilfe der Anhang-API Anhänge hinzu

Fügen Sie mithilfe der Anhang-API Testberichts-XMLs als Anhänge zu DevOps-Change-Anforderungen hinzu.

Weitere Informationen zur API finden Sie unter Anhang – POST /now/attachment/file .

Die API-URL des Anhangs lautet:

`https://`<your_instance> .service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<attached_filename.xml> , wobei

- table_name = „change_request“
- table_sys_id =<chg record sys_id>
- file_name = Beliebiger Name für den Anhang

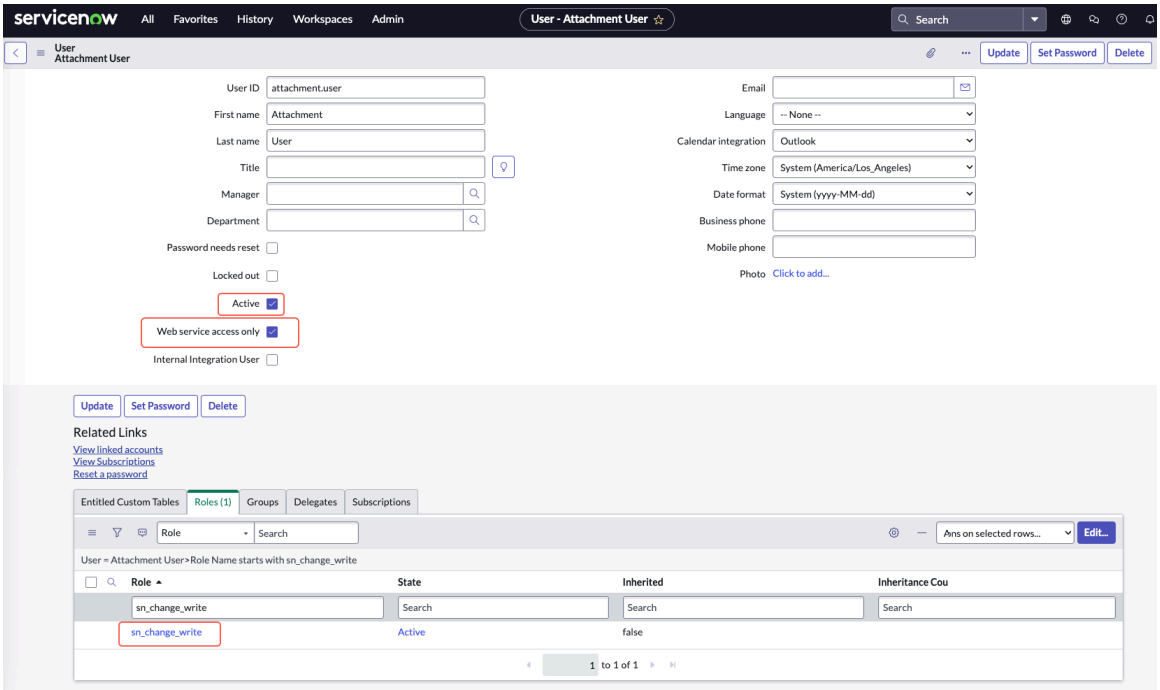
Azure DevOps

Voraussetzungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen aktiven Benutzer mit der Option **Nur Webservice-Zugriff**. Informationen zum Erstellen eines -Benutzers finden Sie unter Einen Benutzer erstellen .

- Weisen Sie dem Benutzer die Rolle **sn_change_write** zu. Informationen zum Zuweisen der Rolle finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .



- Die Systemeigenschaft **sn_devops.enable_ado_generic_connection** muss aktiviert sein.
- Bei der Konfiguration Ihres Azure DevOps -Projekts zum Hochladen in CHG. In der Tabelle muss die generische Verbindung über einen Anwender mit der Rolle **sn_change_write**verfügen.

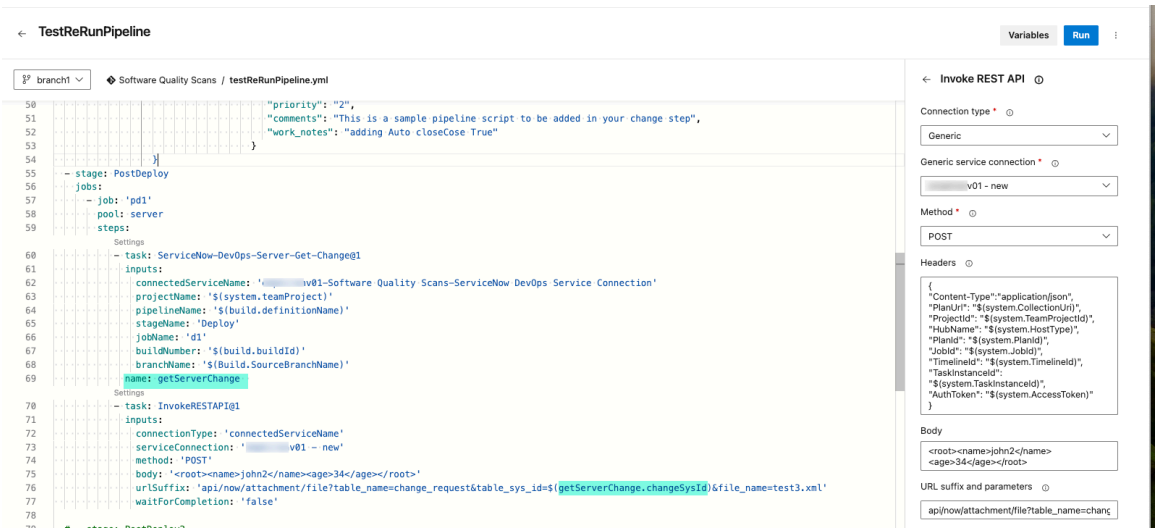
Verwenden Sie für Azure DevOps -Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen Anhänge hinzuzufügen.

Beispielpipeline:

```
stage: PostDeploy
    jobs:
      - job: 'pd1'
        pool: server
        steps:
           - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
             inputs:
               connectedServiceName: 'v01-Software Quality
 Scans-ServiceNow DevOps Service Connection'
               projectName: '$(system.teamProject)'
               pipelineName: '$(build.definitionName)'
               stageName: 'Deploy'
               jobName: 'd1'
               buildNumber: '$(build.buildId)'
               branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
             name: getServerChange
           - task: InvokeRESTAPI@1
             inputs:
               connectionType: 'connectedServiceName'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                serviceConnection: 'v01 - new'
                method: 'POST'
                body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getSer
verChange.changeSysId)&file_name=test3.xml'
                waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

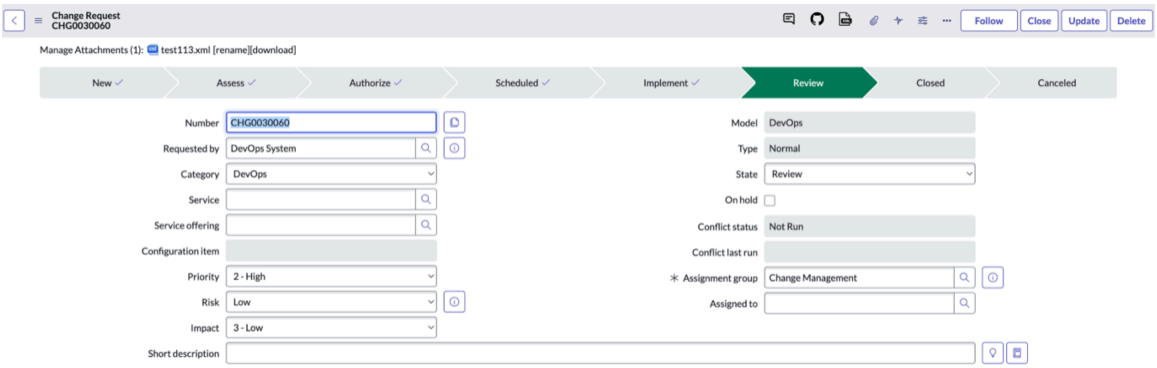
Verwenden Sie für GitHub -Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen Anhänge hinzuzufügen.

Beispielpipeline:

```
change:
  needs: post_api_call
  runs-on: ubuntu-latest
  name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
  steps:
    - name: ServiceNow Change
      id: create_change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@dev
      with:
        # Devops Integration Token
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        # ServiceNow Instance URL
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        # Orchestration Tool Id
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        # GitHub Context
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        # Display Name of the Job
        job-name: 'ServiceNow DevOps Change Automation'
        change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOps"}, "requested_by":{"name": "DevOps System"},"assignment_group":{"name": "Change management"},"priority": "2","comments": "This is a sample pipeline script to be added in
        # change-request: '{"attributes":{"chg_model":{"name":"DevOp"}}}'
        # You can specify the requested_by attribute either with name or sys_id. Example: "requested_by":{"name": "Test User"} or "requested_by": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
        # You can specify the assignment_group attribute either with name or sys_id. Example: "assignment_group":{"name": "Change Approval Team"} or "assignment_group": "5f721d93c0a8010e015533746de18bf9"
        # start_date: Enter the planned start date
        # end_date: Enter the planned end date
        abortOnChangeCreationFailure: false

    - name: Output of ServiceNow DevOps Change Automation
      run: |
        # echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-number = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-number }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        echo 'Output of ServiceNow DevOps Change Automation is change-request-sys-id = ${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}' >> $GITHUB_OUTPUT
        curl -X POST \
          -H "Authorization: Basic ZG[redacted]SE=" \
          -H "Content-Type: application/xml" \
          -d '<root><name>john2</name><age>34</age></root>' \
          "https://[redacted].service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=${{ steps.create_change.outputs.change-request-sys-id }}&file_name=test113.xml"
```

Anhang im Formular „Change-Anforderung“ in Now-Instanz:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Jenkins

Verwenden Sie für Jenkins -Pipelines das hier angegebene Format, um Change-Anforderungen Anhänge hinzuzufügen.

Beispielpipeline:

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolId>&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
 groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
 authHeader]]
                    )
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
{
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
                    steps {
                        script {
                            def chg_output = snDevOpsChange()
                            def changeRequestNumber
= snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
"""{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name":
"TestPipelineKL", "stage_name": "UAT deploy"}""")
                            echo "${changeRequestNumber}"
                            echo "Output of snDevOpsChange():
${chg_output}"
                    }
                }
        }
        stage('Example') {
            steps {
                script {
                    def API_URL =
'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestrat
ion/changeInfo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNu
mber=' + env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                    def AUTH = 'Basic <password>'
                    // Call the API
                    def response = sh(script: "curl -X GET -H
'Authorization: ${AUTH}' -H 'Content-Type: application/json'
'${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                    echo "Response: ${response}"

                    // Store the JSON response into a variable
                    def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                    def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                    echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                    // Store the specific field value from JSON response
into a variable
                    def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                    echo "Change ID: ${changeId}"

                    // Call the second API to post attachment
                    def xmlData =
'<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                    def AUTH2 = 'Basic <password>='
                    def postResponse = sh(script:
"curl -X POST -H 'Authorization: ${AUTH2}' -H
'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_n
ame=change_request&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'",
 returnStdout: true).trim()
                    }
                }
            }
        }
}
```

Einschränkungen der Anhang-API

- Die Textgröße der XML-Anhangdatei muss für das Orchestration-Tool akzeptabel sein.
- Für Azure DevOpswird die Rolle *sn_change_write* zur Authentifizierung der Anhang-API benötigt, um die Datei in den Change-Datensatz hochzuladen.

Vom DevOps-Benutzer erstellte Sicherheitstool-Integration

Sie können zusätzliche Sicherheitstools integrieren, die im Basissystem in DevOps Change-Geschwindigkeit nicht unterstützt werden.

Konfigurieren Sie das vom Anwender erstellte Sicherheitstool

Verbinden Sie Ihr anwenderdefiniertes Sicherheitstool, das in Ihre CI/CD-Pipelines integriert ist, mit DevOps Change-Geschwindigkeit, um Ergebnisse von Sicherheitsscans abzurufen.

Vorbereitungen

Sie müssen die Anwendungsschwachstellen-Integration erstellen, indem Sie die Schritt-für-Schritt-Anweisungen im Aktivierungsleitfaden Konfigurieren von DevOps mit Application Vulnerability Response für bessere Transparenz der CI/CD-Pipeline [KB1441741] befolgen. Dies ist ein erforderliches Setup für das Onboarding Ihres anwenderdefinierten Sicherheitstools aus DevOps Change-Geschwindigkeit.

Erforderliche Rolle :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

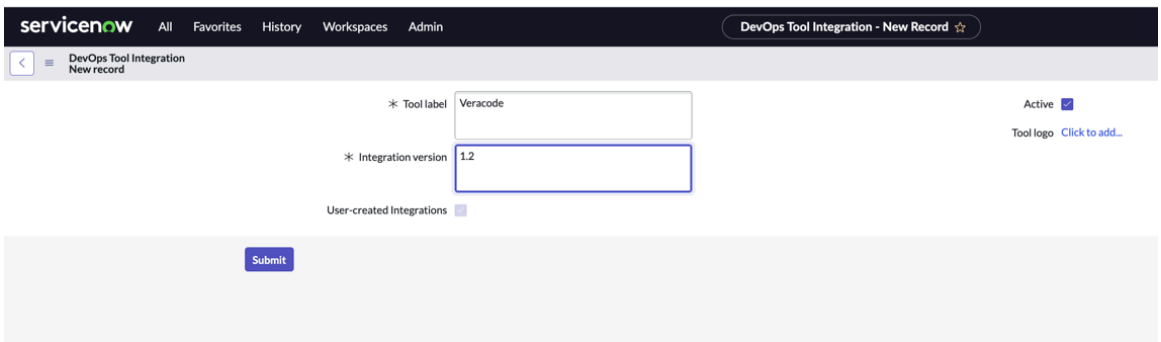
- Entwicklerrolle für die bereichsbezogene App
- DevOps-Administratorrolle

Hinweis: Beim Erstellen einer Integration als bereichsbezogene App muss der Systemadministrator diese Rollen dem Integrationsentwickler zuweisen, damit der Integrationsentwickler Toolintegrations- und Integrationsfähigkeitsdatensätze für den spezifischen Umfang erstellen kann.

Prozedur

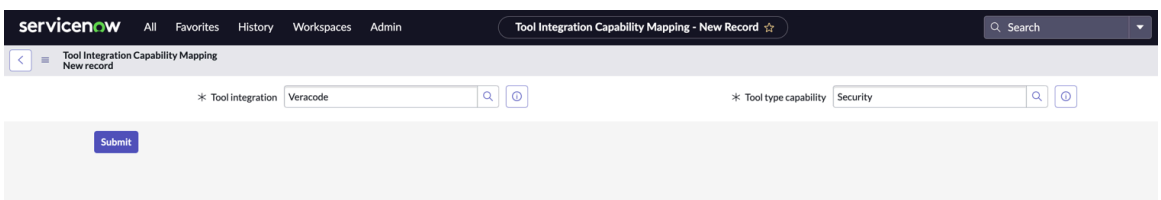
1. Navigieren Sie zu **„DevOps“ > „Integrationen“ > „Toolintegrationen“,** und erstellen Sie einen Datensatz, um das zu integrierende Tool zu definieren.
2. Wählen Sie **Neu**aus, und geben Sie die folgenden Werte in die Formularfelder ein.

Feld	Wert
Toolbezeichnung	Name der Toolintegration.
Integrationsversion	Version der Toolintegration.



3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Öffnen Sie die neu erstellte Toolintegration, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Fähigkeitenzuordnungen für Toolintegration“.
5. Wählen Sie **Neu**aus, und geben Sie die folgenden Werte in die Formularfelder ein.

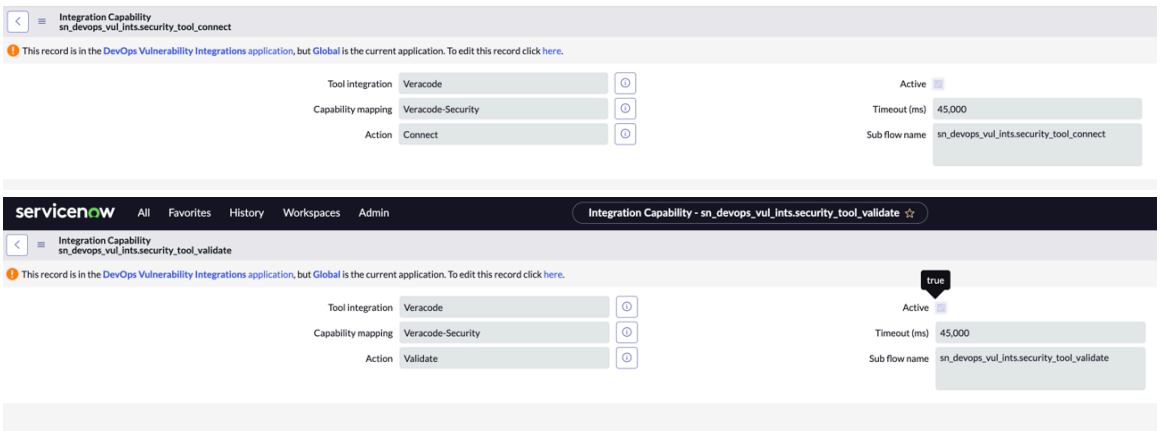
Feld	Wert
Toolintegration	Beispieltool
Tooltypfähigkeit	Sicherheit



6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Integration Capabilities (Integrationsfunktionen), und wählen Sie **Neu**aus.
8. Erstellen Sie die Datensätze **Connect** und **Validate**, indem Sie die folgenden Werte in die Formularfelder eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Toolintegration	Beispielcodetool
Zuordnung der Fähigkeit	Fähigkeitszuordnungsdatensatz, der in Schritt 6 erstellt wurde.
Aktion	Verbinden **Hinweis:** Bearbeiten Sie keine Toolaktionsdatensätze.
Aktiv	Ausgewählt
Zeitüberschreitung (ms)	Zeitüberschreitung für den entsprechenden Subflow. Wenn die Ausführung des Subflows diesen Wert überschreitet, tritt eine Zeitüberschreitungsausnahme auf. Der Wert wird in Millisekunden (ms) angegeben. Der Standardwert ist 45.000 (45 Sekunden).
Subflow-Name	◦ Für Connect: sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ◦ Für Validierung: sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
Domäne	global



9. Öffnen Sie den neu erstellten Datensatz für die Toolintegration, und fügen Sie dem Formular die Felder **„SecOps-Quellintegration“** und **„Integrations-Handler** -Name“ hinzu, indem Sie zu **Konfigurieren > Formularlayout**navigieren.
   Geben Sie im Formular zur Toolintegration die folgenden Werte für diese Felder ein.
   - SecOps-Quellintegration: Wählen Sie die Quellintegration aus, die in der Tabelle „Drittpartei-Integrationen“ (sn_sec_int_integration) erstellt wird, wie unter **Konfigurationsseite > Schritte zum Erstellen einer Konfiguration** im Abschnitt DevOps mit Application Vulnerability Response konfigurieren, um einen besseren Einblick in die CI/CD-Pipeline zu ermöglichen [KB1441741] – Aktivierungsleitfaden.
   - Name des Integrationshandlers: sn_devops_vul_ints.DevOpsSecurityToolIntegrationHandler
10. Stellen Sie sicher, dass „Name der Toolintegration“ DevOps Integration (Beispiel: Veracode DevOps Integration) in der Tabelle „Integration von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

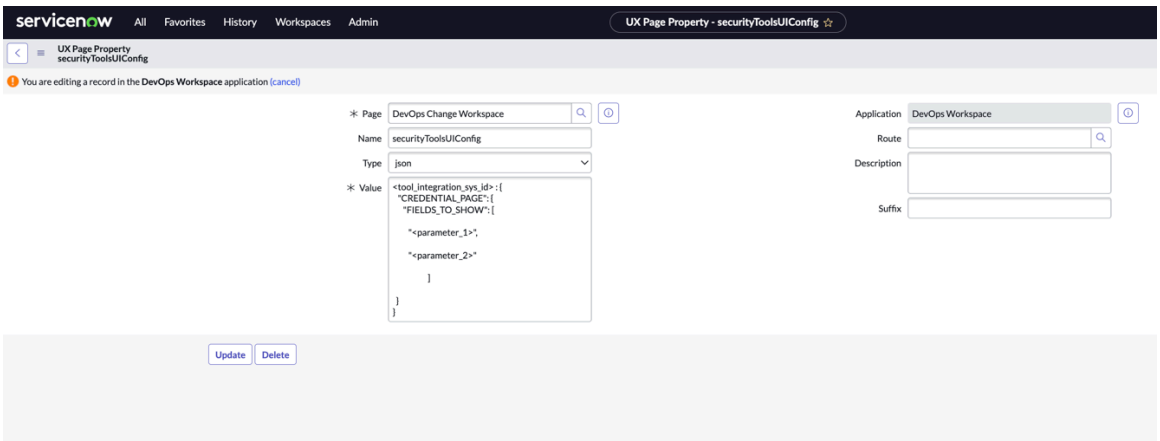
Anwendungsschwachstellen“ (sn_vul_app_integration) erstellt und der Quellintegration zugeordnet wird, die in der Tabelle „Drittpartei-Integrationen“ (sn_sec_int_integration) erstellt wird, wie in beschrieben **Konfigurationsseite > Schritte zum Erstellen einer Konfiguration** Abschnitt im Aktivierungsleitfaden Konfigurieren von DevOps mit Application Vulnerability Response für besseren Einblick in die CI/CD-Pipeline [KB1441741] .

Nächste Maßnahme

Standardmäßig müssen Sie beim Onboarden Ihres Tools über den -Arbeitsbereich die Pflichtfelder ausfüllen, die im Abschnitt „Konfigurationsseite“ im Aktivierungsleitfaden Konfigurieren von DevOps mit Application Vulnerability Response für bessere Transparenz der CI-/CD-Pipeline [KB1441741] definiert sind. Nicht alle Pflichtfelder sind Felder für Anmeldeinformationen. Im Basissystem werden alle Pflichtfelder beim Aktualisieren der Anmeldeinformationen angezeigt. Wenn Sie die Anmeldeinformationen für dieses Tool aktualisieren möchten, wenn sie abgelaufen sind, müssen Sie möglicherweise nicht alle Pflichtfelder ausfüllen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Pflichtfelder zu konfigurieren, die auf der Seite „Anmeldeinformationen aktualisieren“ angezeigt werden sollen.

1. Navigieren Sie zu **Now Experience Framework > Experiences**.
2. Wählen Sie **DevOps Change Workspace**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ **securityToolsUIConfig**aus.
4. Fügen Sie der JSON den folgenden Eintrag hinzu.

```
<tool_integration_sys_id> : {
   "CREDENTIAL_PAGE": {
      "FIELDS_TO_SHOW": [
          "<parameter_1>",
          "<parameter_2>"
                    ]
   }
}
```



Integrieren Sie Sicherheitstools in GitLab

Konfigurieren Sie das Sicherheitstool für GitLab, das im Basissystem nicht unterstützt wird.

Vorbereitungen

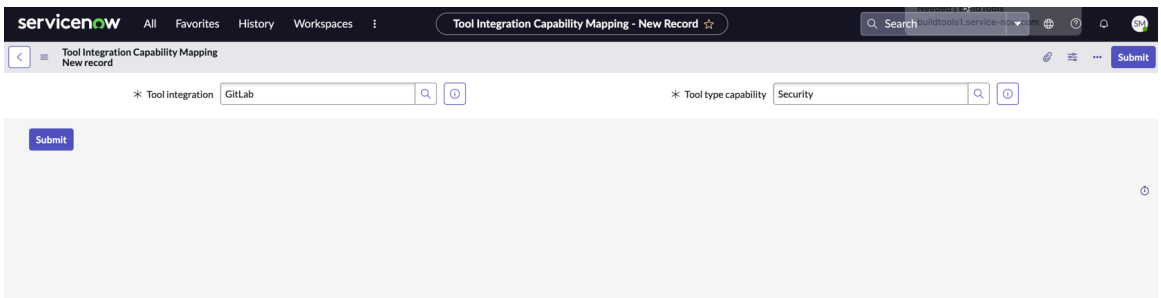
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **DevOps > Integrationen > Toolintegrationen** und öffnen Sie den Datensatz für die Integration des GitLab-Orchestration-Tools.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Zuordnungen der Tool-Integrationsfähigkeiten.
3. Wählen Sie **Neu**aus, und geben Sie die folgenden Werte in die Formularfelder ein.

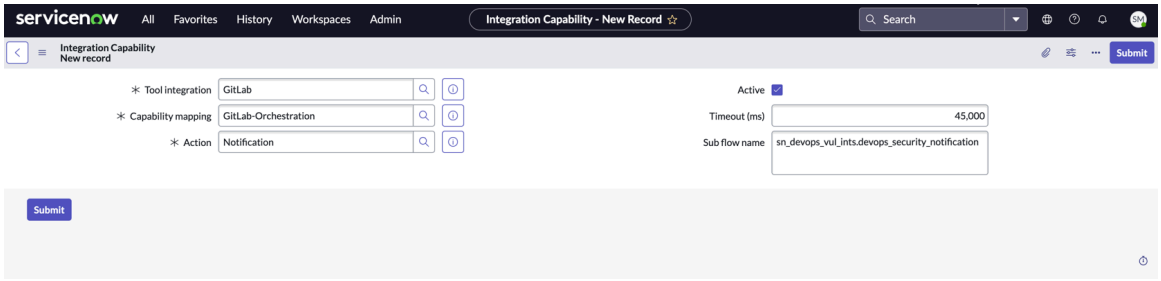
Feld	Wert
Toolintegration	GitLab
Tooltypfähigkeit	Sicherheit



4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Integration Capabilities (Integrationsfunktionen), und wählen Sie **Neu**aus.
6. Geben Sie die folgenden Werte in die Formularfelder ein.

Feld	Wert
Toolintegration	GitLab
Zuordnung der Fähigkeit	Fähigkeitszuordnungsdatensatz, der in Schritt 4 erstellt wurde.
Aktion	Benachrichtigung **Hinweis:** Bearbeiten Sie keine Toolaktionsdatensätze.
Aktiv	Ausgewählt
Zeitüberschreitung (ms)	Zeitüberschreitung für den entsprechenden Subflow. Wenn die Ausführung des Subflows diesen Wert überschreitet, tritt eine Zeitüberschreitungsausnahme auf. Der Wert wird in Millisekunden (ms) angegeben. Der Standardwert ist 45.000 (45 Sekunden).
Subflow-Name	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
Domäne	global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Deaktivieren Sie die Geschäftsregel *BR Seeded tool integrations not editable*, um Sicherheitstools mit GitLab zu integrieren.

7. Ändern Sie die Skripteinbindung *sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler* , indem Sie zu **Systemdefinitionen > Skripteinbindung**navigieren und nach dem Skript *DevOpsGitLabIntegrationHandler*suchen.

   a. Ändern Sie die Methode „handleEvent“, um die Ergebnisse von Sicherheitsscans aus der GitLab-Pipeline zu verarbeiten. Stellen Sie sicher, dass der Name Ihrer Sicherheitsstufe in Ihrer GitLab-Pipeline mit dem Namen übereinstimmt, den Sie in der Variablen VERACODE_STAGE_NAME, CMApx_ONE_STAGE_NAME oder CMApx_SAST_STAGE_NAME in der Methode „handleEvent“ aktualisieren. Ersetzen Sie den Code der Methode „handleEvent“ durch das folgende Codefragment.

```
handleEvent: function(eventGr) {
   try {
       var renameHandler = new
sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
       renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
       var payload =
JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
       this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
       if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
           var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
           this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
           if (gs.nil(status))
               this.updateInboundEvent(eventGr, {
                   processing_details: gs.getMessage('Task execution
status [{0}] is not handled', payload.build_status),
                   state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
               });
           else {
               // create fake start event for cancelled job
               if (status == 'cancelled') {
                   this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
               }
               var normalizedObject = {};
               normalizedObject.taskExecution =
this.getTaskExecutionObject(eventGr, payload, status);
               normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution,
payload);
               normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                var devopsUtil = new
 sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
 this.relatedRecord);
                normalizedObject =
 devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
                var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
                var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
                var CMARX_SAST_STAGE_NAME =
 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
                if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
                    (
                        payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                        payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                        payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
                    )
                    &&
 this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
                    var queryParams =
 sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventG
r.getValue('query_params')));
                    if
 (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                        normalizedObject.taskExecution.securityScan =
 {
                            securityScanSummaryCount: 0
                        };
                    }

 normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount
 += 1;
                }
                this._logger.debug("Normalized Object: " +
 JSON.stringify(normalizedObject));
                return JSON.stringify(normalizedObject);
            }
        } else
            this.updateInboundEvent(eventGr, {
                processing_details: gs.getMessage('Payload is missing
 or invalid'),
                state:
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
            });
    } catch (error) {
        throw
 sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
 sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_
PROCESS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent",
 "handleEvent");
    }
},
```

In den folgenden Beispielen zeigt die GitLab-Pipeline, dass der Name der Sicherheitsstufe mit den Variablen VERACODE_STAGE_NAME, CMApx_ONE_STAGE_NAME bzw. CMApx_SAST_STAGE_NAME in der Methode handleEvent übereinstimmt.

VERACODE_STAGE_NAME steht für Veracode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Veracode\",
                \"applicationName\": \"Application\"
              }
            }" \
        --user 'devops.system':'password'
```

„CMARX_ONE_STAGE_NAME“ steht für Checkmarx One.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Checkmarx One\",
                \"projectId\": \"projectId\",
                \"scanId\": \"scanId\",
              }
            }" \
        --user 'devops.system':'password'
```

„CMARX_SAST_STAGE_NAME“ steht für Checkmarx SAST.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Checkmarx\",
                \"projectId\": \"projectId\"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            }
          }" \
       --user 'devops.system':'password'
```

b. Fügen Sie dem Skript DevOpsGitLabIntegrationHandler die Methode getPipelineWithSecurityEventPayload hinzu.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
       var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
       gr.addEncodedQuery("execution_url=" +
 payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
       gr.query();
       var task = null;
       if (gr.next()) {
           task = gr;
       }
       if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) ||
 gs.nil(task.orchestration_task.step)) {
           throw "Pipeline Info not found";
       }
       var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
       var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
       var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
       var pipeline =
 pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
       return pipeline;
   },
```

Vom DevOps-Benutzer erstellte Integration des Orchestration-Tools

Integrieren Sie DevOps Change-Geschwindigkeit mit einem beliebigen Orchestration-Tool, das im Basissystem nicht unterstützt wird.

Wenn das von Ihrer Organisation verwendete Orchestration-Tool nicht im Basissystem bereitgestellt wird, können Sie selbst eine Integration für das Orchestration-Tool erstellen. Es gibt zwei Möglichkeiten, die Integration zu erstellen.

- Mithilfe von Transformationsskripts Weitere Informationen finden Sie im Now Support-Knowledge Base-Artikel [KB1794252].
- Subflows und Aktionen verwenden. Weitere Informationen finden Sie im Now Support-Knowledge Base-Artikel [KB1638410].

Erstellen Sie eine DevOps -Toolintegration

Zum Erstellen einer DevOps-Toolintegration konfiguriert Ihr Integrationsentwickler DevOps Toolintegrationseinstellungen und einen Flow Designer -Subflow zum Sammeln und Transformieren von Daten aus dem Quelltool. Anschließend konfiguriert der DevOps -Administrator Ihre DevOps -Tool-Verbindungen.

Vorbereitungen

Hinweis: Beim Erstellen einer Integration als bereichsbezogene App muss der Systemadministrator dem Integrationsentwickler diese Rollen zuweisen, damit der Integrationsentwickler Toolintegrations- und Integrationsfähigkeitsdatensätze für den spezifischen Umfang erstellen kann.

- Entwicklerrolle für die bereichsbezogene App
- DevOps Administratorrolle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines Verfahrens zur Integration des Tools DevOps erfordert die Konfiguration durch Ihren Integrationsentwickler und Ihren DevOps -Administrator.

- Ihr Integrationsentwickler erstellt einen Toolintegrationsdatensatz in DevOps, einen Flow Designer Subflow, eine Toolfähigkeitenzuordnung und einen Integrationsfähigkeitsdatensatz in DevOps, um die Fähigkeiten und Aktionen zuzuordnen.

  Hinweis: Benachrichtigungs-, Verbindungs- und Erkennungsfunktionen werden unterstützt.

- Der Administrator DevOps richtet DevOps-Verbindungen (Planungs- oder Codierungstool) ein und konfiguriert das Quelltool mit dem Webhook und den Anmeldeinformationen.

Dieses Verfahren enthält detaillierte Schritte zum Erstellen Ihrer DevOps Toolintegration.

Prozedur

1. Integrationsentwickler:
   Konfigurieren Sie die Fähigkeiten und Aktionen der Quell-Toolintegration sowie einen Subflow.

   a. Navigieren zu **DevOps** > **Integrationen** > **Toolintegrationen** und erstellen Sie einen Datensatz, um das zu integrierende Tool (Quelltool) zu definieren.

   Hinweis: Bearbeiten Sie nicht die Toolintegrationsdatensätze, die mit der Anwendung DevOps bereitgestellt wurden.

   Integration des DevOps-Tools

Toolbezeichnung	Beispielcodetool
Tabelle	Codetool [sn_devops_tool]
Verwenden Sie Paketintegrationen	Ausgewählt
Integrationsversion	1.0
Aktiv	Ausgewählt

   b. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer** und erstellen Sie einen Subflow zum Sammeln und Transformieren von Daten aus dem zu integrierenden Tool (Quelltool).

   Hinweis: Das Feld **Ausführen als** muss auf Systemanwender festgelegt werden, und die Bezeichnung **für Eingaben** muss auf Aktuelle Variable festgelegt werden.

   Eigenschaften des Subflows für Benachrichtigungen

Name	Codetool-Benachrichtigung
Anwendung	Beispiel für eine Integrations-App
Zugänglich von	Nur dieser Applikationsumfang
Beschreibung	Codetool für Integrations-App
Ausführen als	Systemanwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Subflow muss „Weitere Daten über API-Aufrufe abrufen“ enthalten und/oder die ursprüngliche Nutzlast transformieren. Kopieren Sie die transformierte Nutzlast in den Datensatz für eingehende Ereignisse.

Hinweis: Bearbeiten Sie den DevOps-Haupt-Flow nicht.

c. Navigieren zu **DevOps** > **Integrationen** > **Toolfähigkeiten-Zuordnungen** und erstellen Sie einen Datensatz, um den Toolintegrationsdatensatz der Tooltypfähigkeit zuzuordnen.

DevOps Zuordnung der Toolfähigkeiten

Toolintegration	Beispieltool
Tooltypfähigkeit	Code

d. Navigieren zu **DevOps** > **Integrationen** > **Integrationsfunktionen** und erstellen Sie einen Datensatz, um die Aktion für die Toolfähigkeiten-Zuordnung anzugeben.

Hinweis: Bearbeiten Sie nicht die Integrationsfähigkeitsdatensätze, die mit der Anwendung DevOps bereitgestellt wurden.

DevOps Integrationsfähigkeit

Toolintegration	Beispielcodetool
Zuordnung der Fähigkeit	Beispielcode für Toolcode **Hinweis:** Bearbeiten Sie keine Tooltyp-Fähigkeitendatensätze.
Aktion	Benachrichtigung **Hinweis:** Bearbeiten Sie keine Toolaktionsdatensätze.
Aktiv	Ausgewählt
Zeitüberschreitung (ms)	Zeitüberschreitung für den entsprechenden Subflow. Wenn die Ausführung des Subflows diesen Wert überschreitet, tritt eine Zeitüberschreitungsausnahme auf. Der Wert wird in Millisekunden (ms) angegeben. Der Standardwert ist 45.000 (45 Sekunden).
Subflow-Name	x_snc_sample_integ.code_tool_notification Dem Namen wird der Bereichsname und ein Punkt (.) vor dem tatsächlichen Subflow-Namen vorangestellt. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	▪ Subflow„`connect_code_tool`“. ▪ Umfang`my_app_scope` Der Wert für dieses Feld ist `my_app_scope.connect_code_tool`. **Hinweis:** Wenn das Feld **Subflow-Name** für eine Benachrichtigungsfunktion leer gelassen wird, werden Benachrichtigungen standardmäßig verarbeitet. Siehe Fähigkeitsaktion des Benachrichtigungstools.
Domäne	global

2. DevOps Administrator:

Konfigurieren Sie die Verbindung von DevOps mit dem Quelltool.

a. Der Tooldatensatz muss Folgendes enthalten:

- Verweis auf den vom Integrationsentwickler erstellten Toolintegrationsdatensatz (im Feld **„Tool“**)
- Toolbezeichnung
- Verbindungsalias (Verbindung und Anmeldeinformationen)

b. Kopieren Sie die im Planungstool DevOps erstellte Benachrichtigung (Webhook) in den Service-Hook des Quelltools des Benachrichtigungsendpunkts, und legen Sie die Anmeldeinformationen auf devops.integration.user fest.

Sie können den Status von Integrationsereignissen in der Liste „Eingehendes Ereignis“ anzeigen (**DevOps** > **Administration** > **Eingehende Ereignisse**) an.

Der Status des eingehenden Ereignisdatensatzes wird auf **Verarbeitet** festgelegt, sobald das Objekt in die Tabelle „DevOps Core“ eingefügt wurde. Ereignisstatus sind „Neu“, „In Bearbeitung“, „Verarbeitet“, „Nicht abgeglichen“ und „Fehler“.

3. Wenn der Datensatz für die Toolintegration und der Subflow in einem anderen Bereich erstellt werden, muss der Administrator DevOps zwei neue Datensätze für bereichsübergreifende Berechtigungen erstellen, damit die App auf die Tabelle für eingehende Ereignisse zugreifen kann.
Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff** und erstellen Sie Datensätze mit bereichsübergreifenden Lese- und Schreibberechtigungen, damit Ihre App auf die Tabelle der eingehenden Ereignisse zugreifen kann.

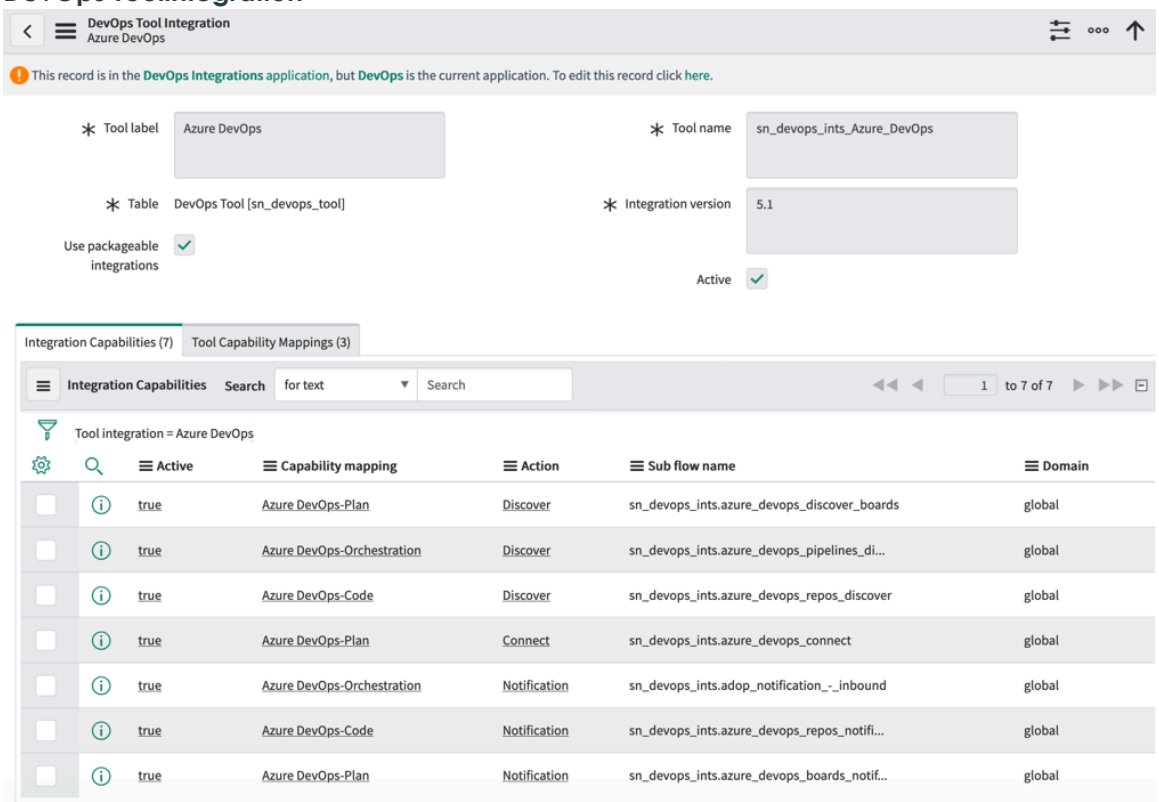
Feld	Lesen	Schreiben
Quellbereich	Wird basierend auf der aktuellen Anwendung automatisch ausgefüllt	
Zielbereich	DevOps	
Zielname	sn_devops_inbound_event	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

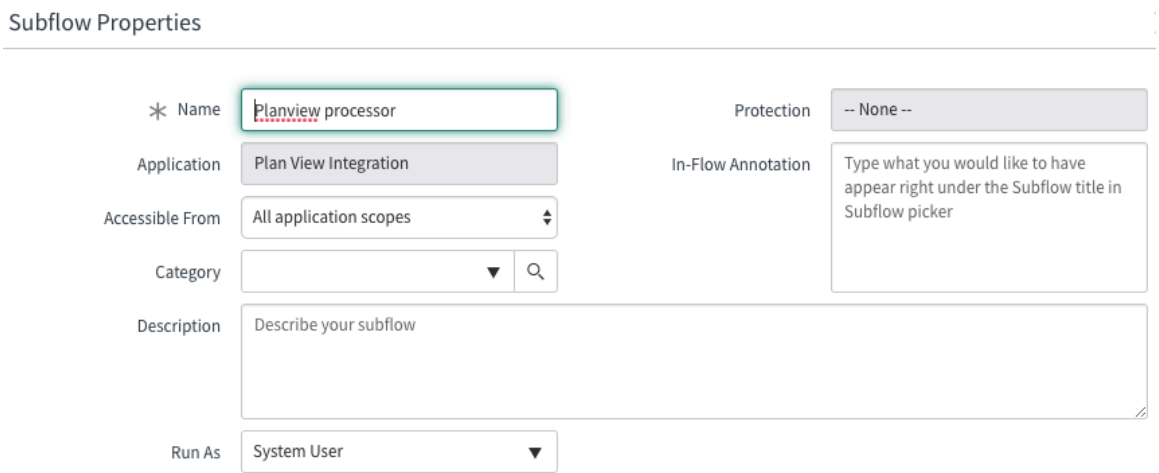
Feld	Lesen	Schreiben
Zieltyp	Tabelle	
Vorgang	Lesen	Schreiben
Status	Zulässig	

Example:

DevOps Toolintegration



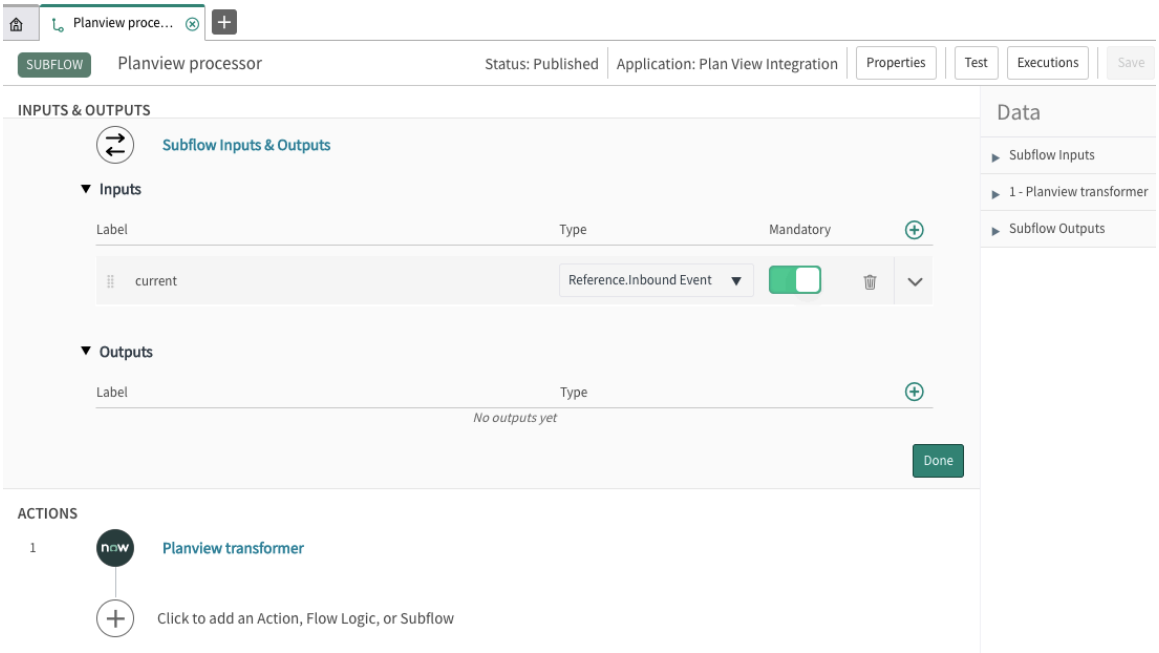
Flow Designer Subflow-Eigenschaften



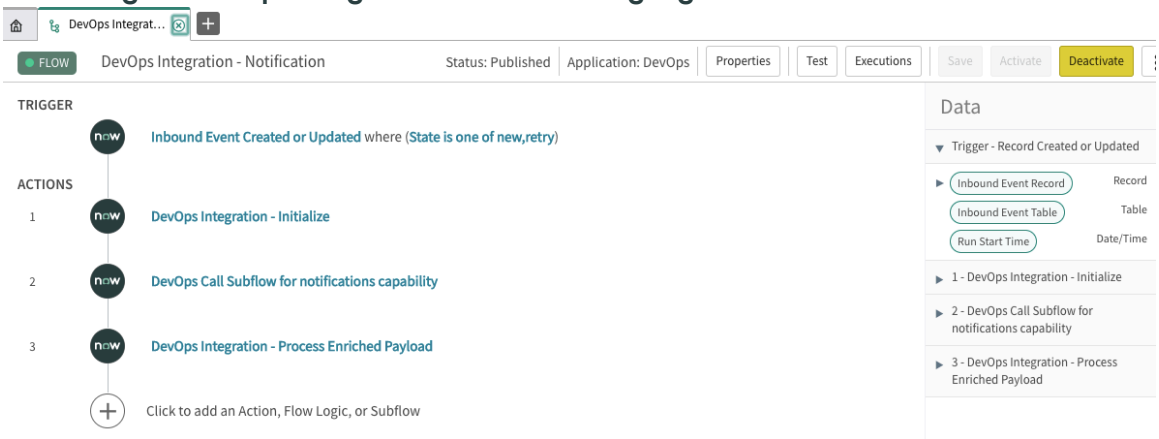
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow Designer Subflow

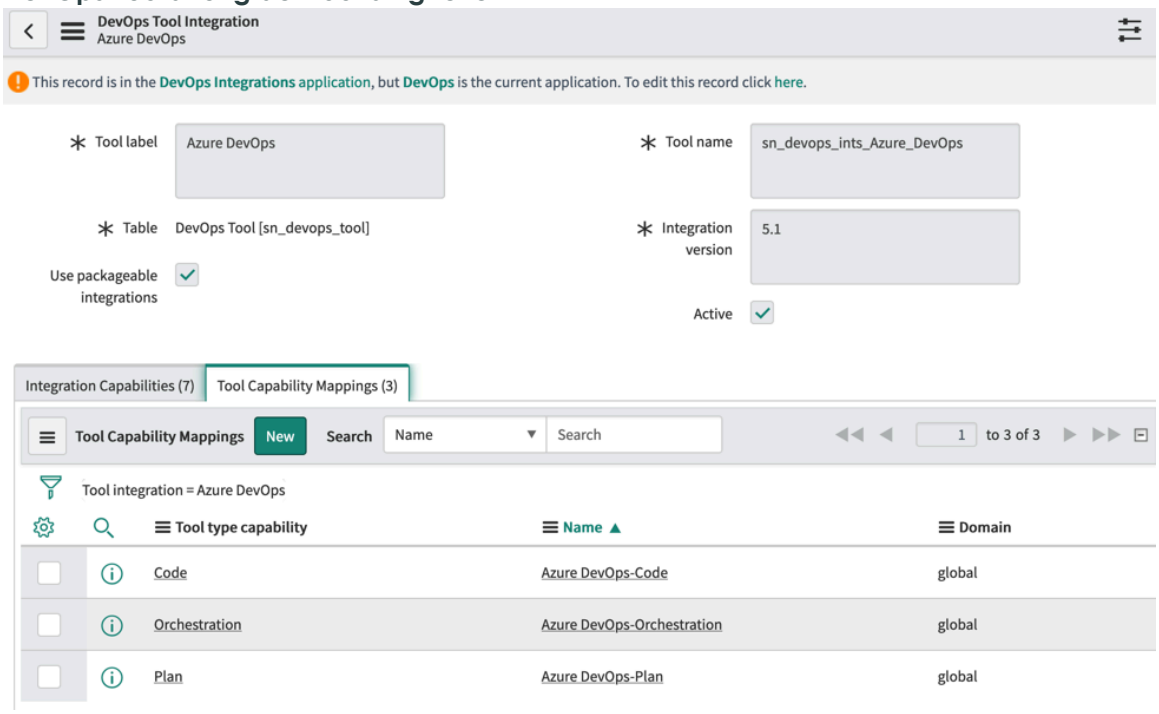


Flow Designer DevOps Integration – Benachrichtigungs-Flow

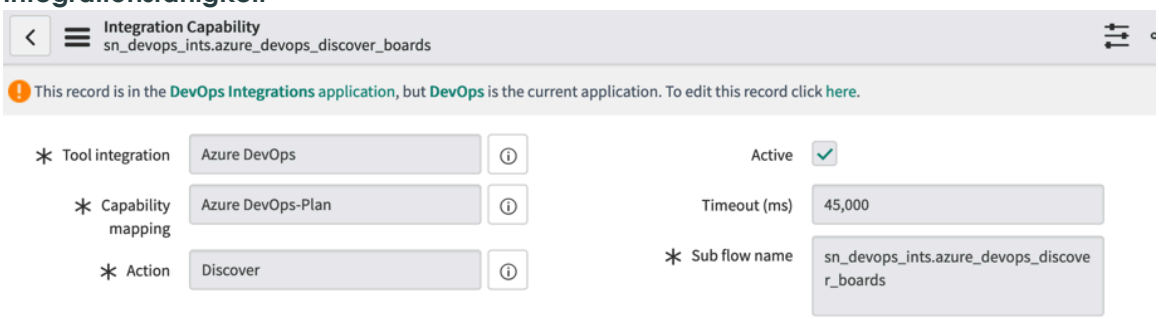


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

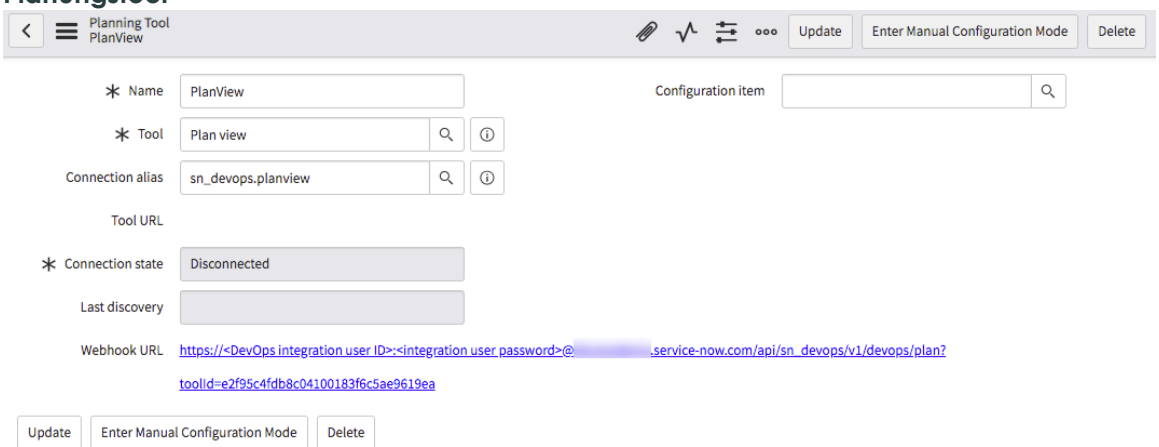
DevOps Zuordnung der Toolfähigkeiten



Integrationsfähigkeit



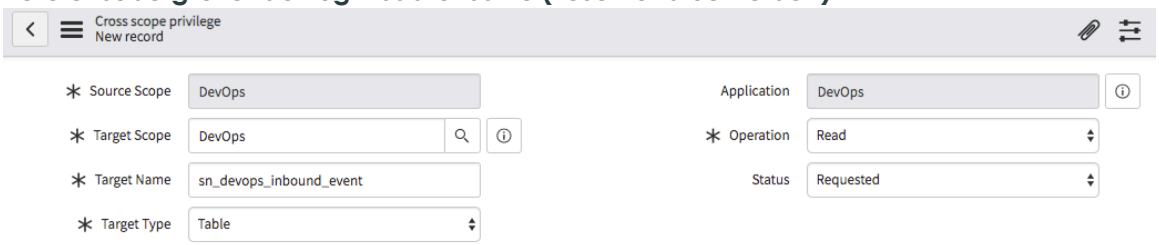
Planungstool



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereichsübergreifende Zugriffsdatensätze (Lesen und Schreiben)



DevOps -Subflows werden erstellt

Erstellen Sie für vom Anwender erstellte Integrationen einen DevOps Flow Designer -Subflow, um Daten aus dem zu integrierenden Tool zu sammeln und zu transformieren.

ServiceNow Flow Designer ist eine Funktion Now Platform von [], mit der Ihr Integrationsentwickler Prozesse anhand einer Reihe von Aktionen automatisieren kann. Auslöserbedingungen starten den Flow, und Variablen übergeben Informationen zwischen Aktionen.

Informationen zum Erstellen eines Subflows finden Sie unter Flow Designer Subflows .

Subflow der Benachrichtigungsfähigkeit

Artikel	Erwarteter Wert
Eingaben	Bezeichnung: current Typ: Referenz.Eingehendes Ereignis
Ausgaben	N/V

Transformieren Sie die ursprüngliche Nutzlast, und speichern Sie die endgültige Nutzlast im Feld **transform_payload**.

Erwartete Nutzlast der Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeit – Planungstool

Hinweis: Das Versionsattribut in der JSON-Nutzlast ist optional. Auch wenn Sie das Versionsattribut nicht angeben, wird die Nutzlast erfolgreich verarbeitet.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
  "version": {
      "id": "REL1234",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      "shortDescription": "APIs Release",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "app": {
          "id": "PRODUCT1234",
          "shortDescription": "Mobile UI",
          "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
          "url":
 "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
        },
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
    },
  "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
    },
  "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


Erwartete Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeitsnutzlast – Codierungstool


```
{
  "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
  "url":
 "https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457
174562b3fc2c963f66afa6",
  "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "repository": {
    "name": "Platform-Mobile",
    "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
  },
 "branch": {
    "name": "master",
    "path": "refs/heads/master"
  },
  "committer": {
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
  "details": [
    {
      "additions": 0,
      "deletions": 0,
      "totalChanges": 0,
      "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
      "action": "modified",
      "changes":
 "%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20test
AppConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B
%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
%2C%20outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%
20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%2
0is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A
%20%20%20%20%20%40Test%0A
%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20
%20%7B"
    }
  ]
}
```

Erwartete Nutzlast der Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeit – Orchestration-Tool

```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildI
d=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Pro
d",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildI
d=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```

Erwartete Nutzlast der Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeit – Test-Tool

Funktional:

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName
 Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version":
 "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```

Leistung:

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName
 Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version":
 "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

Erwartete Nutzlast der Standard-JSON-Benachrichtigungsfähigkeit – Artefakt-Tool

Pipelines:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

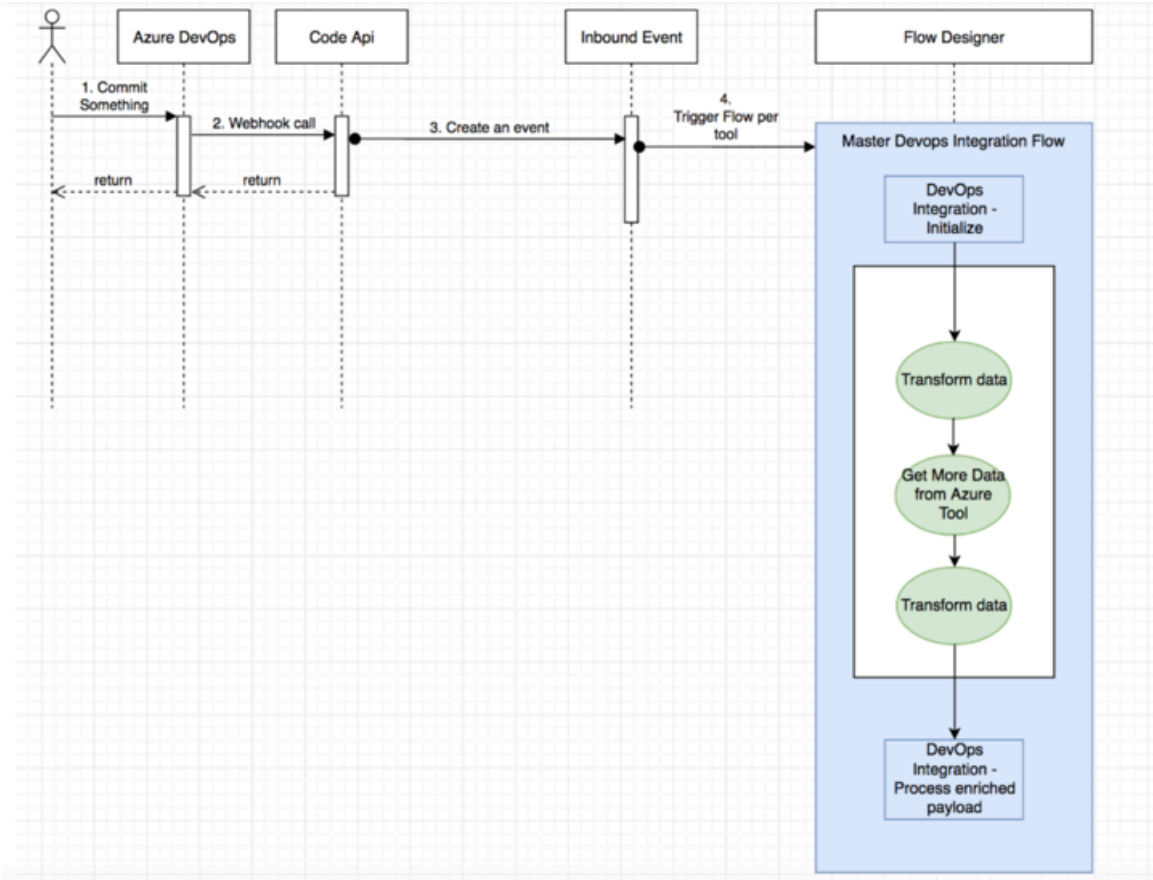
Jenkins Freestyle-/Mven-Projekt:

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

DevOps Beispiel für das Flow-Diagramm der Benachrichtigungsfähigkeit – Codierungstool



Subflow der Connect-Fähigkeit

Die Connect-Fähigkeit wird unterstützt.

Artikel	Erwarteter Wert
Eingaben	Bezeichnung: current Typ: Referenz.DevOps-Tool Tooldatensatz, für den auf die Schaltflächenaktion „ **Verbinden**“ geklickt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel	Erwarteter Wert
Ausgaben Siehe Subflow-Ausgaben .	• Bezeichnung: verbunden Kennzeichnung, die angibt, ob die Verbindung mit dem Zieltool erfolgreich hergestellt wurde (wahr/falsch). • Bezeichnung: Fehlermeldung Zeichenfolgennachricht, die im Formular bei Verbindungsfehlern angezeigt wird. Bei erfolgreicher Verbindung ist die Variable eine leere Zeichenfolge.

Verbindungsfehler, die im Toolformular DevOps angezeigt werden:

Verbindung fehlgeschlagen

Subflow wurde erfolgreich ausgeführt, aber die Verbindung konnte nicht hergestellt werden.

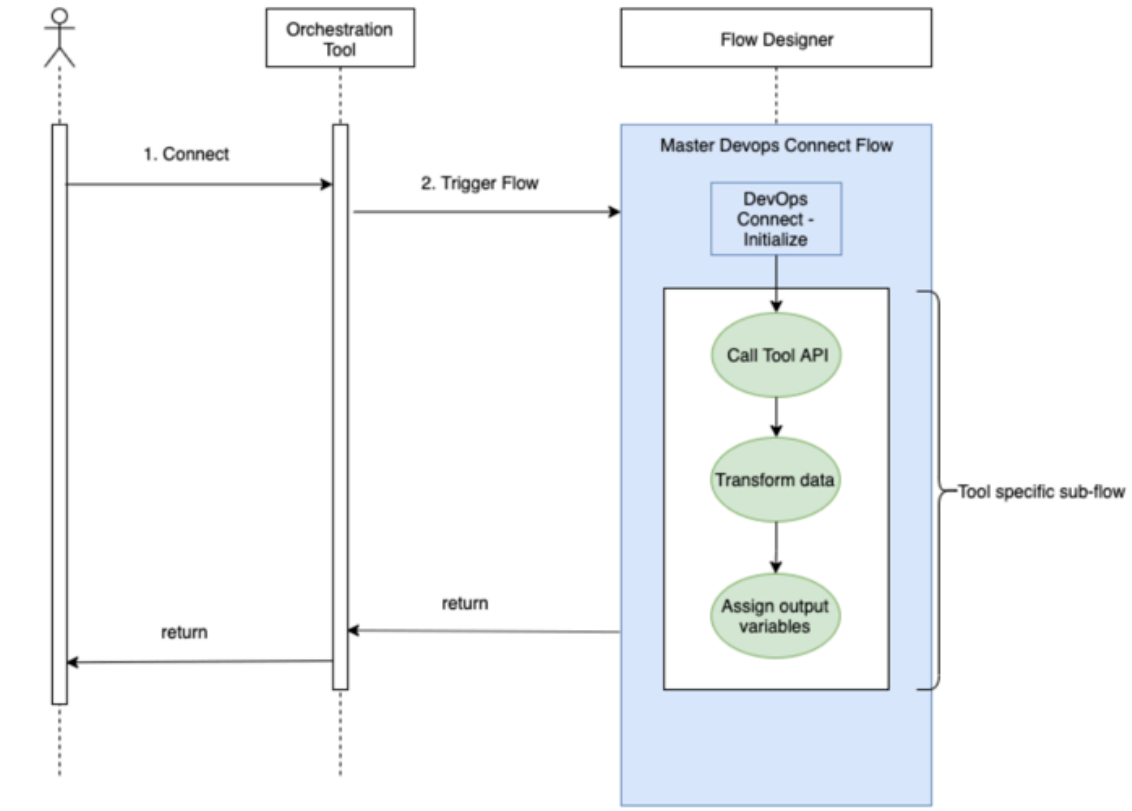
Fehler: Fehlerdetails aus dem Tool-spezifischen Verbindungs-Flow konnten nicht abgerufen werden

Die Ausführung des Subflows ist aus einem unbekannten Grund fehlgeschlagen.

Fehler beim Aktualisieren des Tool-Verbindungsstatus

Das Attribut „connection_state“ konnte aus einem unbekannten Grund nicht aktualisiert werden.

DevOps Beispiel für das Flow-Diagramm der Connect-Fähigkeit – Orchestration-Tool



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow zum Erkennen der Fähigkeit

Die Fähigkeit „Erkennen“ wird unterstützt.

Artikel	Erwarteter Wert
Eingaben	Bezeichnung: current Typ: Referenz.DevOps-Tool

Ausgaben
 	
Siehe Subflow-Ausgaben .
	Ohne Paginierung:
	
	Bezeichnung: discoverypayload
	
	Typ: Array von Objekten als JSON-Zeichenfolge.
	
	`(JSON.stringify([{},{}]))`
	
	Planungstool ohne Paginierung:
	
	`[ { "id":"REL1234567", "name": "REL NUMBERS", "url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" } ]`
	
	Codierungstool ohne Paginierung:
	
	`[ { "name": "nvm_repo", "url": "https://github.com/nvm_repo/" }, { "name": "golang_util", "url": "https://github.com/golang_util/"`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel	Erwarteter Wert

	<pre> }
	];</pre>
	Orchestration-Tool ohne Paginierung:
	<pre>{
	  "orchestrationTasks": [
	    {
	      "name": "Build_APC_1",
	      "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
	d_APC_1",
	      "projectName": "Build_APC_1"
	    },
	    {
	      "name": "CI_CD_Jenkins",
	      "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_C
	D_Jenkins",
	      "projectName":
	 "CI_CD_Jenkins"
	    },
	    {
	      "name": "CI_deploy",
	      "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_d
	eploy",
	      "projectName": "CI_deploy"
	    }
	  ],
	  "pipelines": [
	    {
	      "name": "Build_APC_1",
	      "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
	d_APC_1",
	      "projectName": "Build_APC_1"
	    },
	    {
	      "name": "CI_CD_Jenkins",
	      "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_C
	D_Jenkins",
	      "projectName":
	 "CI_CD_Jenkins"
	    },
	    {
	      "name": "CI_deploy",
	      "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_d
	eploy",
	      "projectName": "CI_deploy"
	    }
	  ]
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel	Erwarteter Wert
	Mit Paginierung: Bezeichnung: discoverypayload Typ: Array von Objekten als JSON-Zeichenfolge. `(JSON.stringify([{},{}]))` Beispiel für JSON-Format: `"pageInfo" : { "isLastPage" : true, "discoverPayload" : {}, "pageDetails" : {} }` Planungstool mit Paginierung: `{ "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": [{ "id":"REL1234567", "name": "REL NUMBERS", "url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }`  Codierungstool mit Paginierung:  `{ "pageInfo": { "isLastPage": false,`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel	Erwarteter Wert

```
        "discoverPayload": [
            {
                "name":
 "nvm_repo",
                "url":
 "https://github.com/nvm_repo/"
            },
            {
                "name":
 "golang_util",
                "url":
 "https://github.com/golang_util/"
            }
        ],
        "pageDetails": {
            "curPage" : 1,
            "nextPage": 2
        }
    }
}
```

Orchestration-Tool mit Paginierung:

```
{
    "pageInfo": {
        "isLastPage": false,
        "discoverPayload": {
            "orchestrationTasks":
 [
              {
                "name":
 "Build_APC_1",
                "url":
 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
d_APC_1",
                "projectName":
 "Build_APC_1"
              },
              {
                "name":
 "CI_CD_Jenkins",
                "url":
 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_C
D_Jenkins",
                "projectName":
 "CI_CD_Jenkins"
              }
            ],
            "pipelines": [
              {
                "name":
 "Build_APC_1",
                "url":
 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
d_APC_1",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

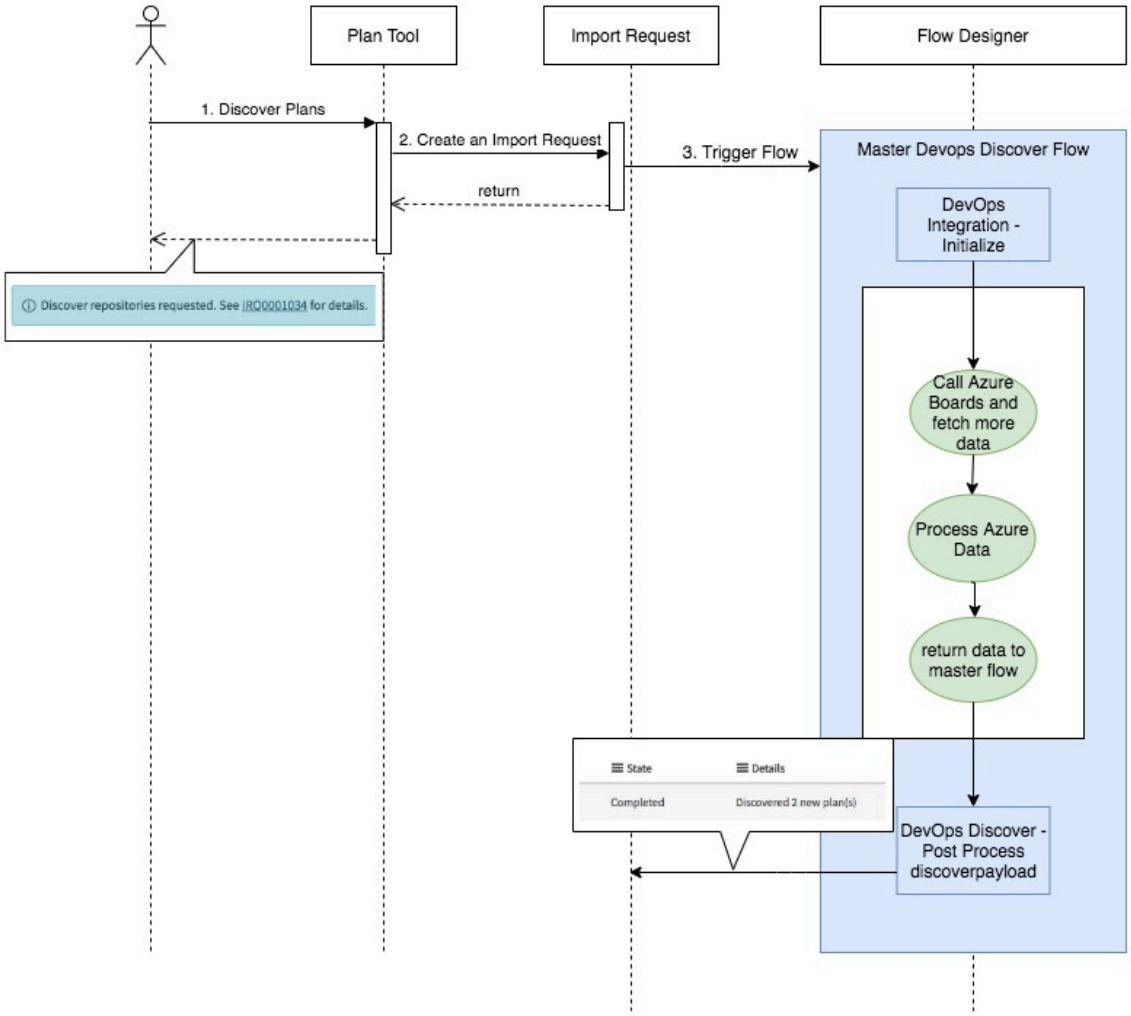
Artikel	Erwarteter Wert
	"projectName": "Build_APC_1" }] }, "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }

Der Haupt-Flow „Erkennen“ wird während der Erstellung des Datensatzes für die Importanforderung ausgelöst. Eine Importanforderung weist diese Status und Nachrichten auf.

Status	Nachricht
Angefordert	--
In Verarbeitung	--
Abgeschlossen	Aktualisiert<number> Objekt(e) Gefunden<number> Objekte mit ungültiger Tool-ID Gefunden<number> Objekte konnten nicht validiert werden
Fehler	• Nutzlastzeichenfolge aus Subflow kann nicht analysiert werden • „discoverypayload“ muss ein Array von Objekten sein • ImportRequest-Datensatz enthält keinen Verweis auf Tooltabelle.
Angehalten	--
Abgebrochen	--
Nicht abgeglichen	--

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

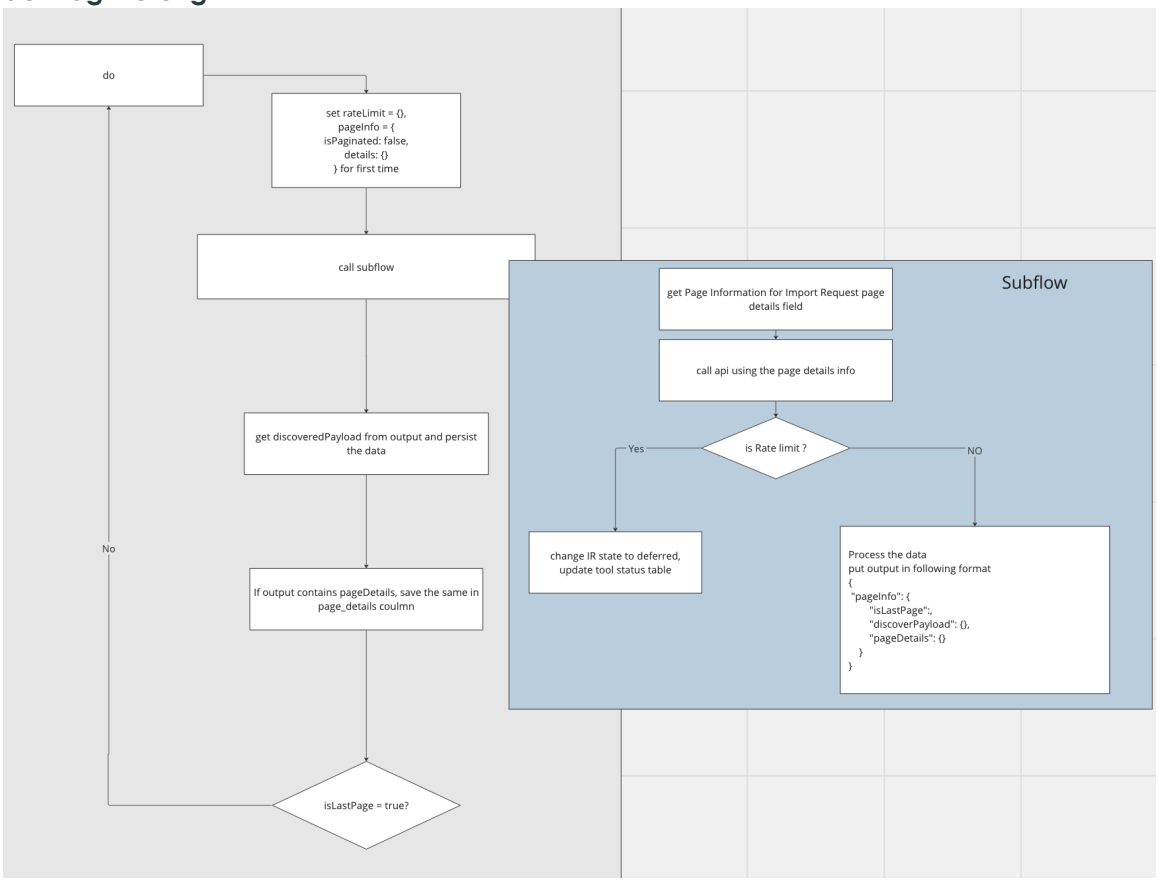
DevOps Beispiel für Flow-Diagramm zur Fähigkeitserkennung – Planungstool



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Erkennen Sie die Fähigkeit mit dem Flow-Diagramm zur Unterstützung der Paginierung



Aktion „Importanforderung aktualisieren Flow Designer “ [].

Sie können die Aktion Importanforderung aktualisieren in Ihrem Subflow „Erkennen“ verwenden, um den Status des Importanforderungsdatensatzes bei Bedarf zu ändern.

Eingabebezeichnung	Typ
aktuell	Referenz.Importanforderung
state	(Zeichenfolge) • angefordert • Verarbeitung **Hinweis:** Die Flow-Ausführung wird gestoppt (nachdem die Rückgabe vom Subflow empfangen wurde), wenn der Status auf „In Verarbeitung“ festgelegt ist. • abgeschlossen • Fehler • paused

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabebezeichnung	Typ
	• Abgebrochen • nicht abgeglichen
details	(Zeichenfolge)

Fügen Sie anwenderdefinierte Felder für die Integration eines Planungstools hinzu

Fügen Sie der Integration Ihres Planungstools anwenderdefinierte Felder hinzu, um die Konfigurierbarkeit zu verbessern und auf geschäftsspezifische Informationen zuzugreifen, um fundiertere Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

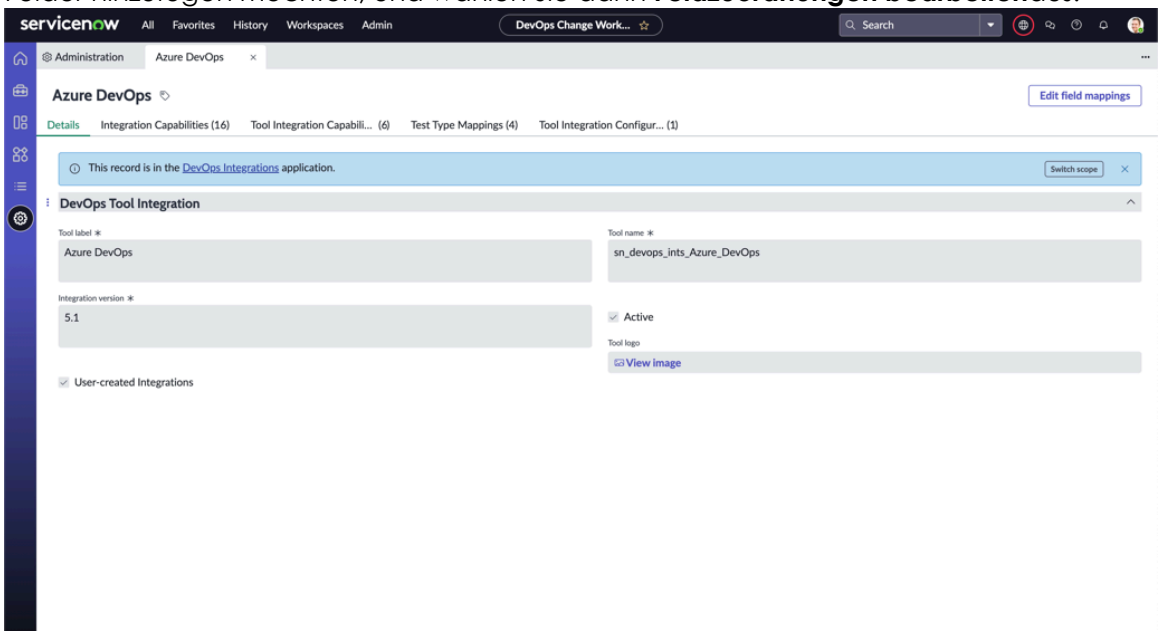
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einer Planungstool-Integration mithilfe von Datensatz-Umwandlern anwenderdefinierte Felder hinzufügen. Erstellen Sie Datensatzumwandler für jede Toolaktion, und fügen Sie Datensatzumwandlerregeln hinzu, um Felder in Ihrem Tool Feldern im DevOps-Datenmodell zuzuordnen. Betrachten Sie beispielsweise ein Szenario, in dem die Arbeitselement-ID Azure DevOps während des Importvorgangs als „Adoid“ definiert wird. Wenn Sie sie an der ServiceNow-Arbeitselement-ID ausrichten möchten, können Sie dies erreichen, indem Sie einen Datensatz-Umwandler für die Importaktion erstellen. In diesem Umwandler müssen Sie Regeln festlegen, um das Feld „Adoid“ dem entsprechenden ServiceNow-Arbeitselement-ID-Feld zuzuordnen. Nachdem die Feldzuordnung erstellt wurde, werden die Daten jedes Mal, wenn ein eingehendes Ereignis von Azure DevOps empfangen wird, um Arbeitselemente einzubeziehen, über den konfigurierten Umwandler in die transformierte Nutzlast verarbeitet.

Hinweis: Diese Funktion ist nur für die Toolintegrationen des Basissystemplantyps verfügbar, mit Ausnahme von ServiceNow Agile Development 2.0.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Administration**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Listen die Option **Integrationen > Tool integrations (Integrationen > Toolintegrationen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Integration des Planungstools aus, für die Sie anwenderdefinierte Felder hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Feldzuordnungen bearbeiten**aus.

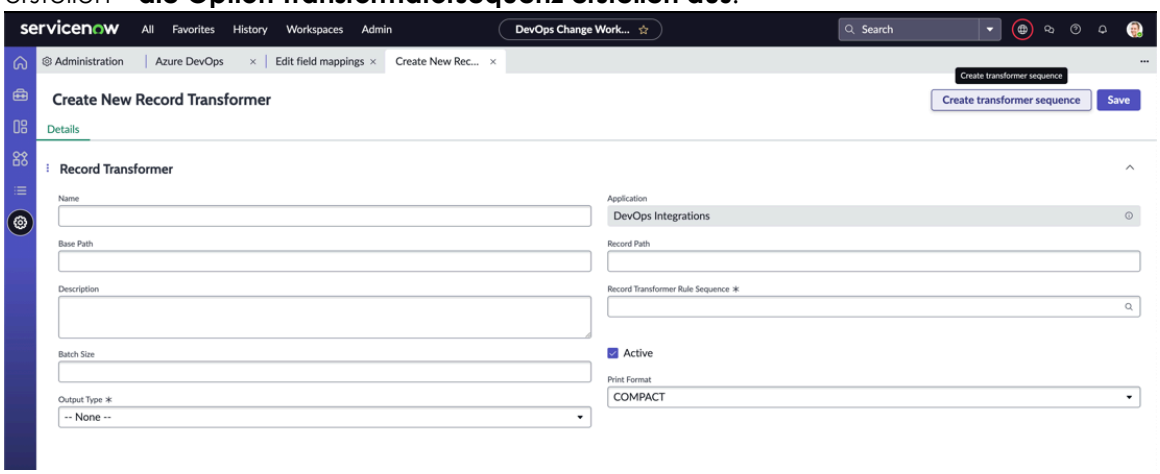


Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass DevOps Integrations (DevOps-Integrationen) als Anwendungsbereich ausgewählt ist.

4. Klicken Sie auf der Seite „Feldzuordnungen bearbeiten“ im Abschnitt „Transformation der Planungsfähigkeit“ auf die Schaltfläche **Datensatz-Umwandler erstellen**.

Hinweis: Sie müssen für jede Toolaktion einen Datensatz-Umwandler erstellen. In diesem Verfahren wird ein Datensatz-Umwandler für die Importaktion erstellt.

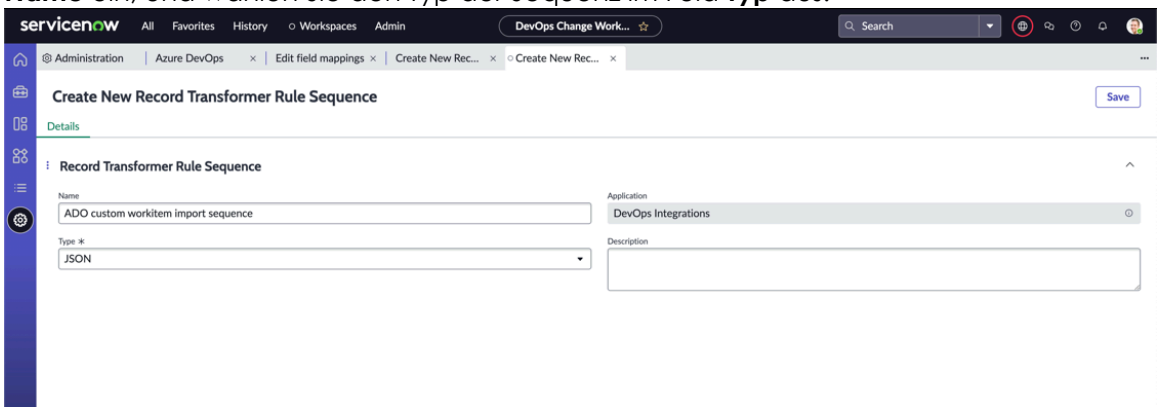
a. Wählen Sie auf der Seite „Neuen Datensatz-Umwandler erstellen **“ die Option Transformatorsequenz erstellen aus**.



b. Geben Sie auf der Seite „Neuen Datensatz-Umwandler erstellen – Regelsequenz“ den Namen der Regelsequenz in das Feld

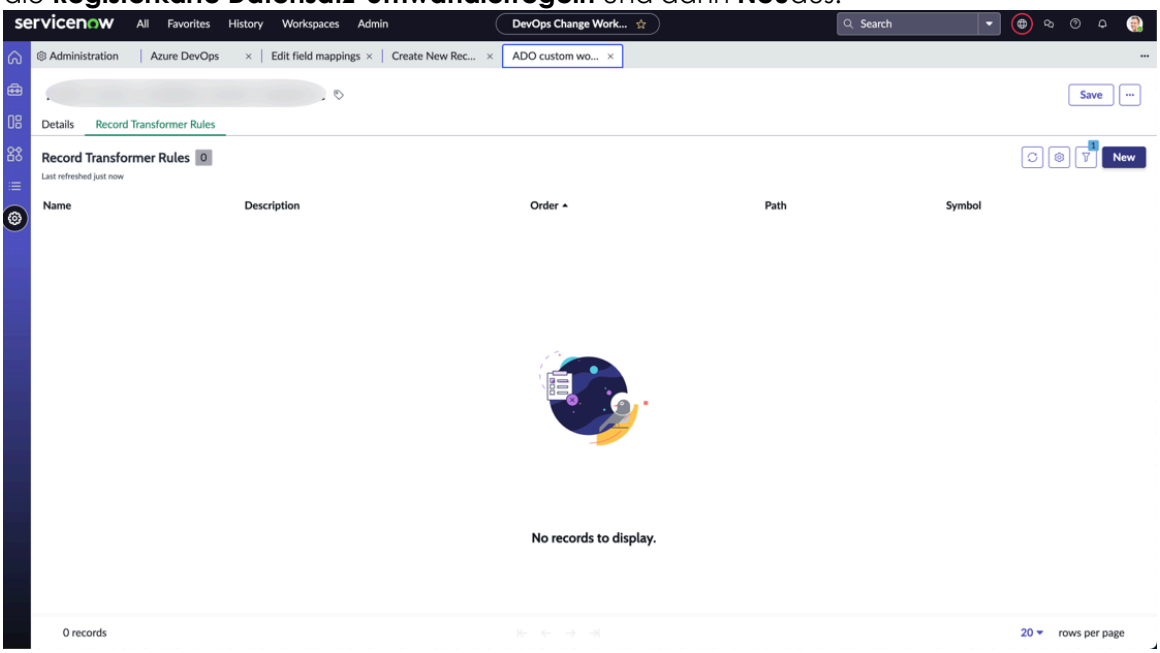
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name ein, und wählen Sie den Typ der Sequenz im Feld **Typ** aus.



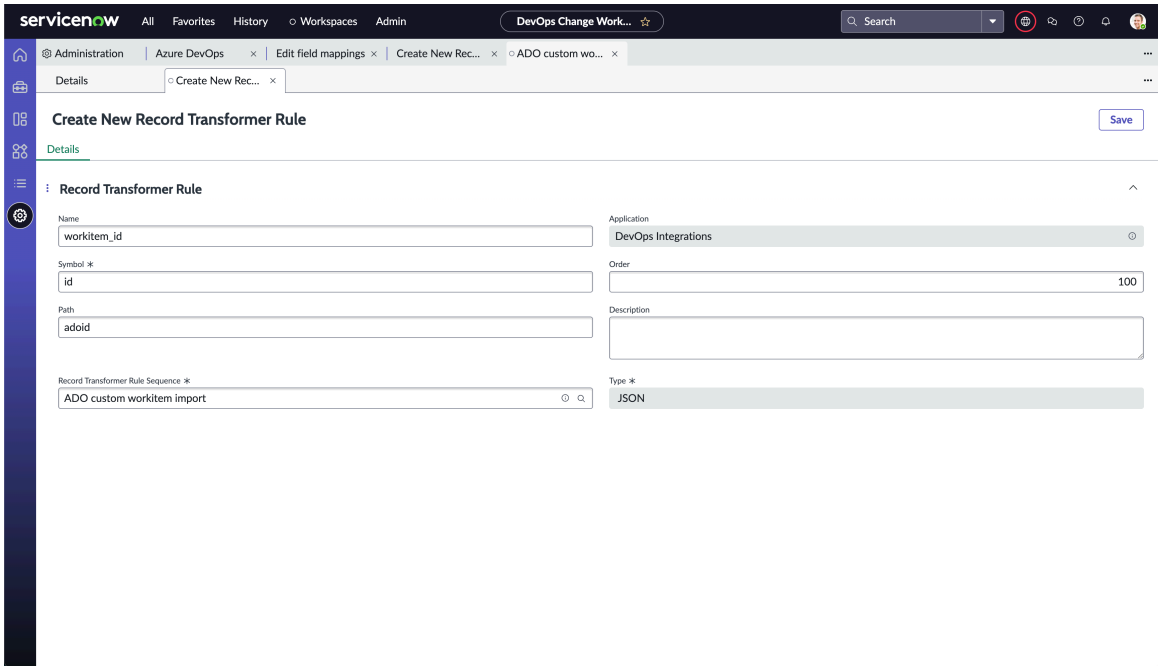
c. Wählen Sie **Speichern**.

5. Navigieren Sie zur Datensatzseite des Transformators, wählen Sie die **Registerkarte Datensatz-Umwandlerregeln** und dann **Neu**aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie auf der Seite „Neue Datensatz-Umwandlerregel erstellen“ die folgenden Felder aus.



Neue Datensatz-Umwandlerregel erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel in der Sequenz.
Symbol	Name des Felds in der transformierten Nutzlast, bis in das der Wert des anwenderdefinierten Felds extrahiert wird.
Pfad	Nutzlastpfad, aus dem der Wert des anwenderdefinierten Felds abgerufen wird.
Auftrag	Reihenfolge, in der die Regel in der Sequenz ausgeführt werden muss.
Beschreibung	Text, der die Regel erklärt.

Hinweis: Einer benutzerdefinierten Spalte können aus der JSON-Nutzlast mehrere Regeln hinzugefügt werden, und es können weitere Felder zugeordnet werden. Alle hinzugefügten Transformationen werden in der transformierten Nutzlast berücksichtigt.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Navigieren Sie zum Abschnitt Details des Transformatordatensatzes, und füllen Sie die folgenden Felder aus.

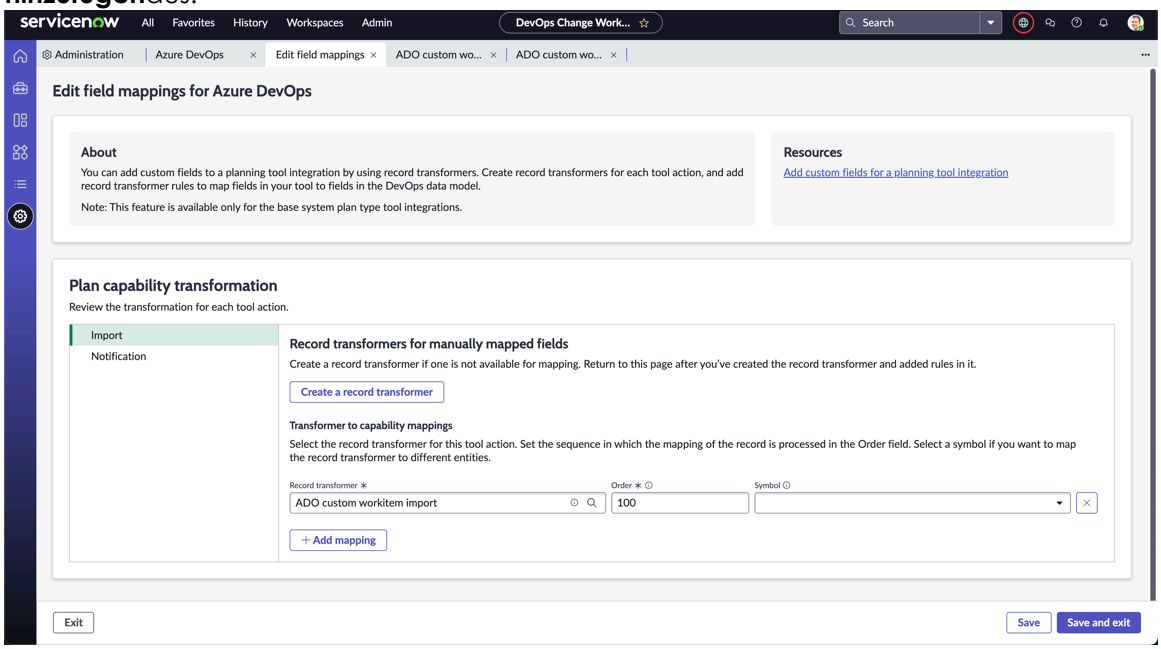
Datensatz-Umwandler

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatz-Umwandlers
Basispfad	Pfad, aus dem für die eingehende Nutzlast gelesen werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Text, der den Datensatz-Umwandler erklärt.
Datensatzpfad	Schreibpfad für die transformierte Nutzlast.
Regelsequenz des Datensatztransformators	Regelsequenz, die diesem Datensatz-Umwandler zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatz-Umwandlers.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Navigieren Sie zur Seite **„Feldzuordnungen bearbeiten“**, und wählen Sie **Zuordnung hinzufügen**aus.



   a. Wählen Sie den Datensatz-Umwandler für die Toolaktion aus.
   b. Legen Sie im Feld Reihenfolge die Reihenfolge fest, in der die Zuordnung des **Datensatzes** verarbeitet wird.
   c. Wählen Sie ein Symbol aus, wenn Sie den Datensatz-Umwandler verschiedenen Entitäten zuordnen möchten.

      Hinweis: Das Feld Symbol unterscheidet sich hier vom Feld Symbol im Formular „Umwandlerregel für neuen Datensatz erstellen“ in Schritt 6.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Sie können je nach Anforderung mehrere Feldzuordnungen für eine Aktion hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Transformer – Scoped, Global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit

Wenn sich die Tool-Anmeldeinformationen geändert haben, müssen Sie die Anmeldeinformationen in der Instanz ServiceNow aktualisieren, um zu vermeiden, dass die Verbindung getrennt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Prozedur

Aktualisieren Sie die Tool-Anmeldeinformationen mit einer der folgenden Methoden.

Option	Schritte
Über den -Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > DevOps Change-Arbeitsbereich > Tools >**<tool type> . **b.** Wählen Sie das Tool aus, für das Sie Ihre Anmeldeinformationen aktualisieren möchten. **c.** Wählen Sie im Tooldatensatz **Weitere Aktionen (...) > Anmeldeinformationen aktualisieren aus**. **d.** Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**aus. ◦ Wenn der Anmeldeinformationstyp **Standardauthentifizierung**ist, geben Sie das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. ◦ Wenn der Anmeldeinformationstyp **OAuth**ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. **Hinweis:** Dieser Schritt gilt nur für Tools, die die OAuth 2.0-basierte Authentifizierung unterstützen. **e.** Geben Sie die aktualisierten Anmeldeinformationen in das entsprechende Feld ein. **Hinweis:** Sie können Passwort/Token, Anwendername oder Authentifizierungstyp ändern. **f.** Wählen Sie **Berechtigungen überprüfen aus,** um zu überprüfen, ob die erforderlichen Berechtigungen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

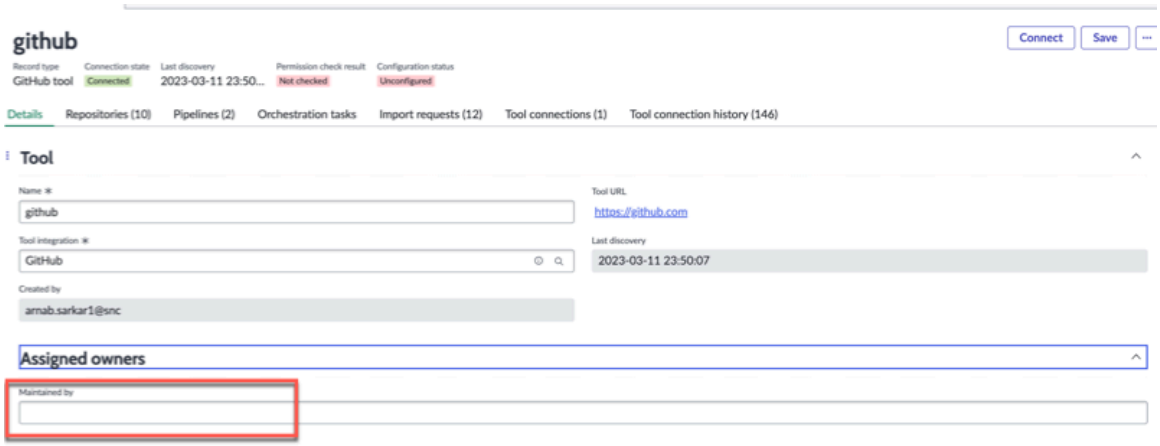
Option	Schritte
	Hinweis: Wenn Sie eine Verbindung zu GitHubherstellen, ist für OAuth 2.0- und GitHub-App-Anmeldeinformationen der Datenfeldname der GitHub-App erforderlich, um Berechtigungen zu überprüfen. Wenn es nicht angegeben wird, werden die Tool-Anmeldeinformationen ohne Überprüfung der Berechtigungen aktualisiert. **g.** Wählen Sie **Anmeldeinformationen aktualisieren** aus, um die Anmeldeinformationen zu aktualisieren. Das Tool befindet sich im Status „Getrennt“. **h.** Wählen Sie **Verbinden** aus, um die Verbindung herzustellen.
Von Classic	**a.** Navigieren Sie zu **Alle > DevOps > Tools >**<tool type> . **b.** Wählen Sie das Tool aus, für das Sie Ihre Anmeldeinformationen aktualisieren möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Toolverbindungen den Anmeldeinformationsdatensatz aus. **d.** Geben Sie die aktualisierten Anmeldeinformationen in das entsprechende Feld ein, und wählen Sie **Speichern**. Das Tool befindet sich im Status „Getrennt“. **e.** Wählen Sie **Verbinden** aus, um die Verbindung herzustellen.

Benachrichtigungen zum Ablauf der Tool-Anmeldeinformationen

Nach Ablauf der Tool-Anmeldeinformationen werden Benachrichtigungen an Tool-Benutzer gesendet, um sie zu warnen. Benachrichtigungen werden auch proaktiv vor Ablauf der -Anmeldeinformationen für mit der Standardauthentifizierung erstellte Tools für GitHub gesendet. Dadurch können Tool-Benutzer mit den Rollen sn_devops.tool_owner oder sn_devops.admin die Tool-Anmeldeinformationen aktualisieren und Datenverlust verhindern.

Eine UR-Aufgabe wird erstellt und Benutzern mit der Rolle sn_devops.tool_owner, die Teil einer beliebigen Benutzergruppe sind, die im Feld Verwaltet **von angegeben ist**, sowie jedem Benutzer mit der Rolle sn_devops.admin zugewiesen. Sie werden über eine Benachrichtigung (im Glockensymbol), eine E-Mail und über eine offene Aufgabe auf der Homepage des Arbeitsbereichs über die UR-Aufgabe informiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



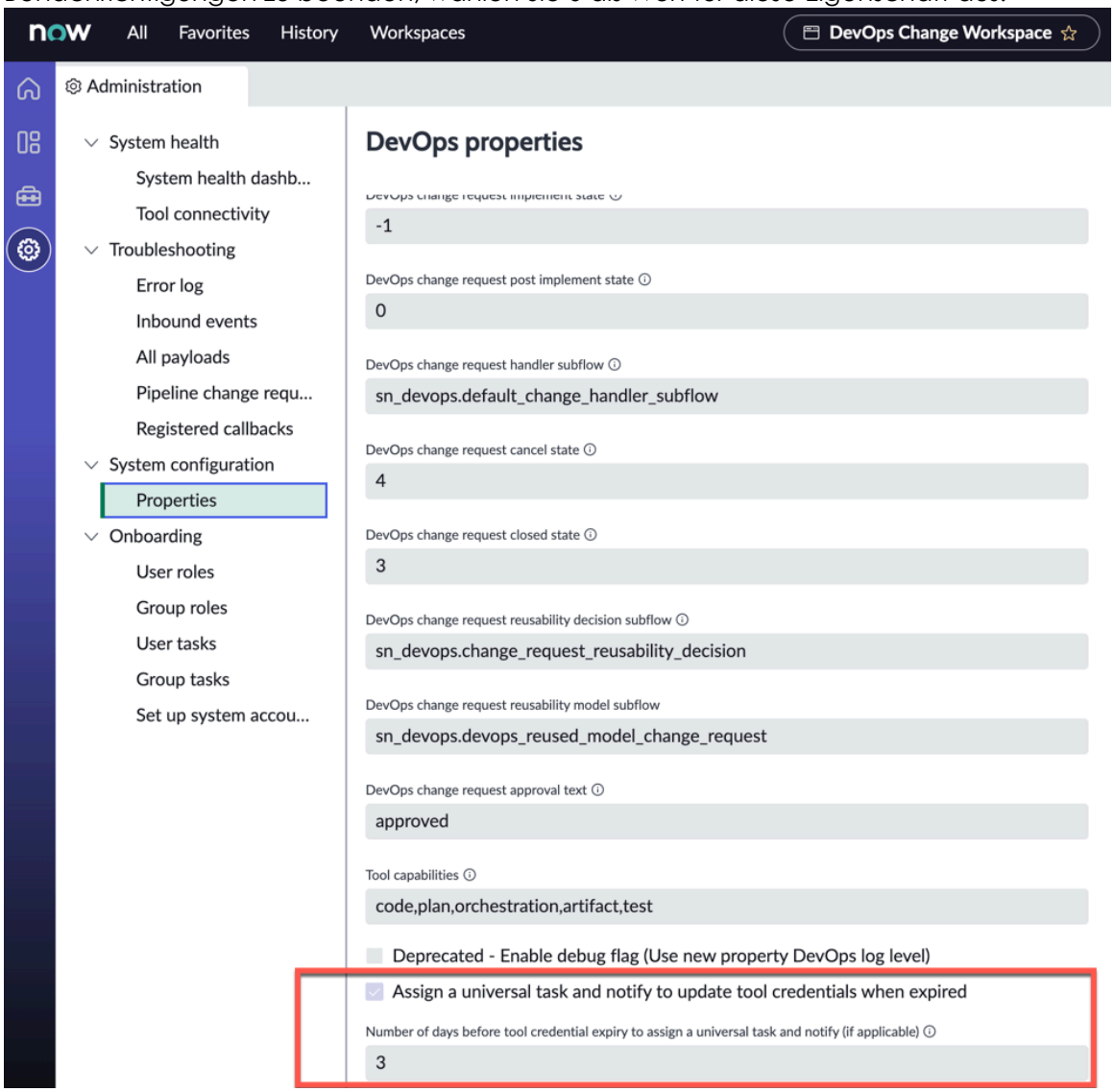
Benachrichtigungen werden auch im Tooldatensatz in Form einer Bannernachricht für alle Benutzer mit Zugriff auf das Tool angezeigt, wenn die Tool-Anmeldeinformationen ablaufen. Die Anmeldeinformationen können jedoch nur von Benutzern mit der Rolle sn_devops.tool_owner oder sn_devops.admin aktualisiert werden.

Die Prüfung des Ablaufs der Anmeldeinformationen erfolgt im System jede Stunde. Wenn Ihre Tool-Anmeldeinformationen abgelaufen sind, kann es maximal eine Stunde dauern, bis das System Benachrichtigungen sendet.

Für GitHub-Tools, die mit Standardauthentifizierung erstellt wurden, werden Benachrichtigungen auch proaktiv vor Ablauf der Tool-Anmeldeinformationen gesendet. Neben der UR-Aufgabe und der Bannerbenachrichtigung wird bei proaktiven Ablaufbenachrichtigungen auch eine Feldnachricht angezeigt. Sie können die Anzahl der Tage, vor der Ablaufbenachrichtigungen gesendet werden müssen, in der Eigenschaft **Anzahl der Tage vor Ablauf der Tool-Anmeldeinformationen zum Zuweisen einer UR-Aufgabe und zum Benachrichtigen (falls zutreffend)** festlegen. Standardmäßig ist sie auf 3 Tage festgelegt. Um das Senden proaktiver

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zu beenden, wählen Sie 0 als Wert für diese Eigenschaft aus.

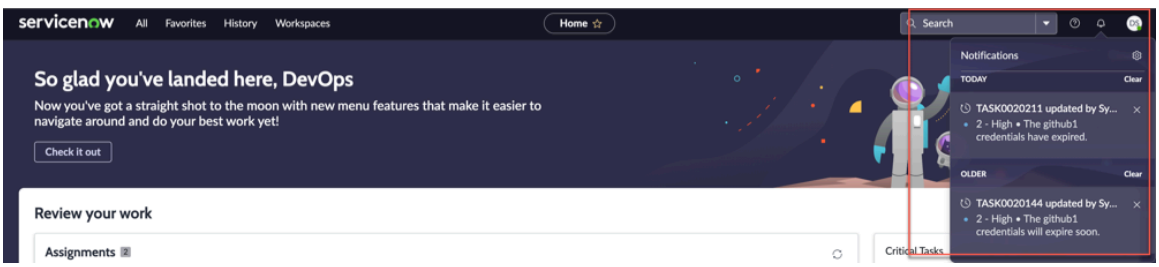


Wenn Sie nach dem Ablauf keine Benachrichtigungen mehr für abgelaufene Anmeldeinformationen senden möchten, deaktivieren Sie die Eigenschaft *`Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired`*. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

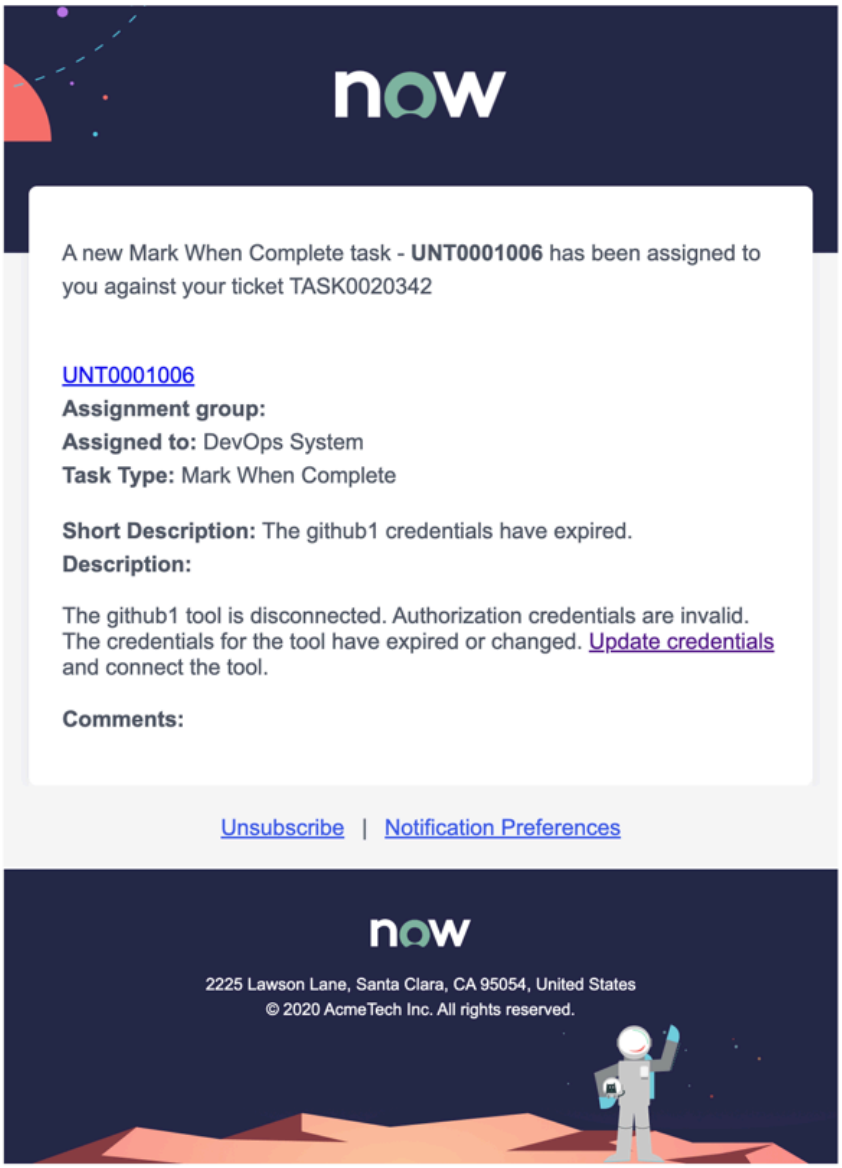
Die folgenden Arten von Benachrichtigungen werden gesendet:

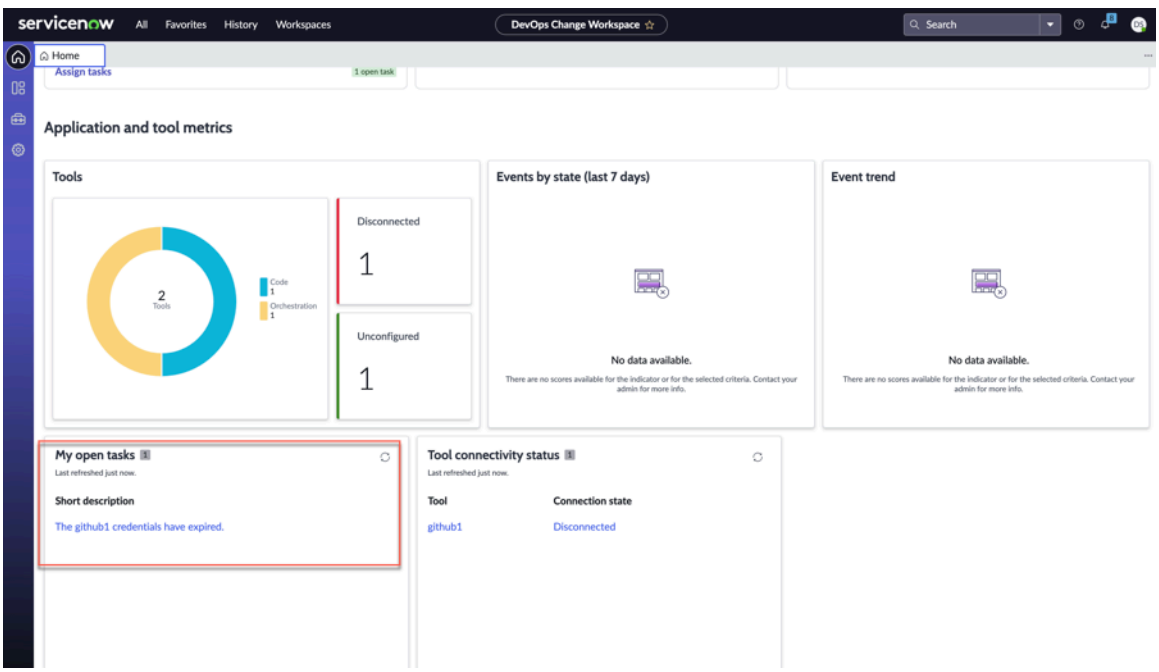
UR-Aufgabe

Eine UR-Aufgabe wird erstellt, und Benachrichtigungen werden an Benutzer mit der Rolle sn_devops.tool_owner gesendet, die Teil einer beliebigen Benutzergruppe sind, die im Feld Verwaltet **von angegeben** ist, sowie an Benutzer mit der Rolle sn_devops.admin.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



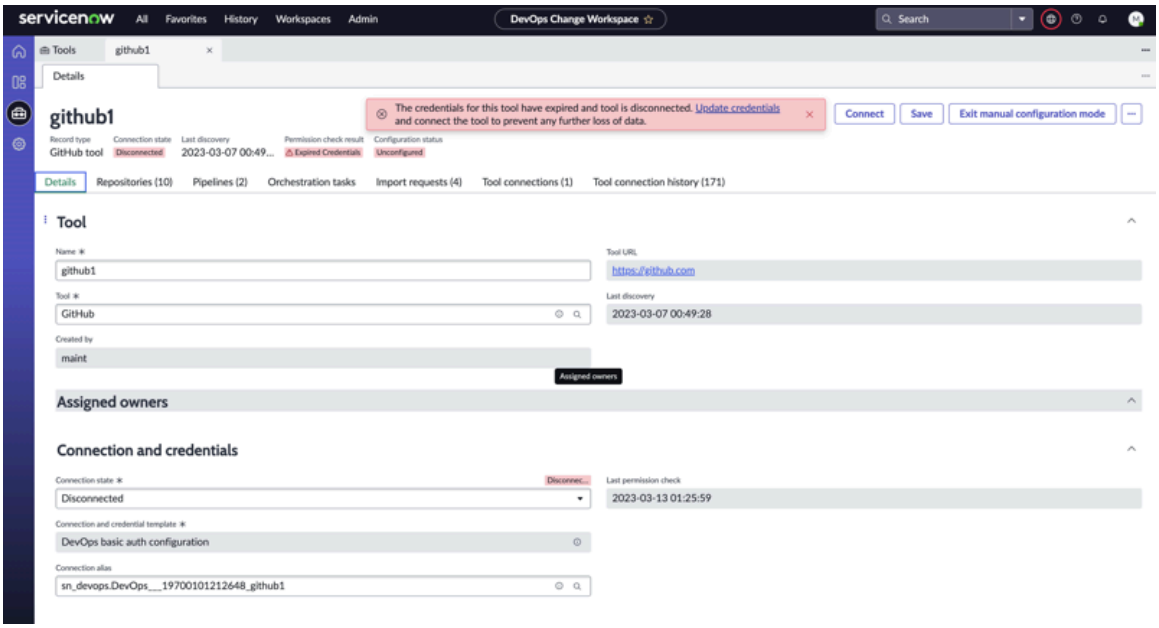


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

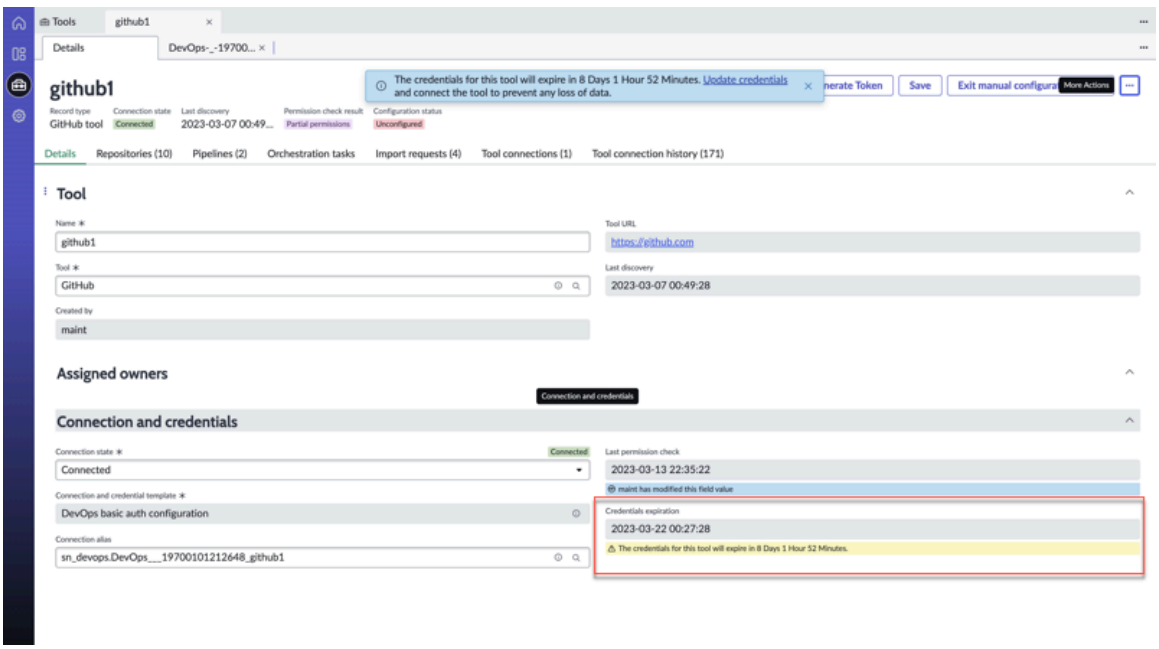
Bannernachricht

Eine Bannernachricht wird im Tooldatensatz für alle Benutzer mit Zugriff auf den Tooldatensatz angezeigt.



Feldnachricht

Ein Feld Meldung wird im Feld **„Ablauf der Anmeldeinformationen“** im Tooldatensatz für ein GitHub-Tool angezeigt, das mit Standardauthentifizierung erstellt wurde.



Wenn die Anmeldeinformationen Ihres Tools ablaufen, wird die Verbindung des Tools getrennt. Sie können in den Benachrichtigungen auf den Link **Anmeldeinformationen aktualisieren** klicken und Ihre Tool-Anmeldeinformationen aktualisieren. Nachdem die Anmeldeinformationen aktualisiert wurden, stellen Sie erneut eine Verbindung zum Tool her, um den Empfang von Daten zu starten. Informationen zum Aktualisieren von Tool-Anmeldeinformationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen in DevOps Change-Geschwindigkeit

In DevOps Change-Geschwindigkeitsammelt eine Anwendung alle aktuellen Daten, die verbundene Tools zu Plänen, Repositorys und Pipelines senden.

Eine -Anwendung wird benötigt, um Pläne, Repositorys und Pipelines zu gruppieren, um die automatische Nachverfolgung zu ermöglichen und Zuordnungen für DevOps -Daten bereitzustellen, z. B. Commits, die mit Arbeitselementen verknüpft sind. Sie können die Anwendung mit anderen ServiceNow -Produkten verknüpfen, einschließlich DevOps Config.

Sie müssen eine Anwendung erstellen, um die Rückverfolgbarkeit für User Stories, Commits, Testergebnisse und mehr zu ermöglichen. Das Zuordnen von Plänen, Repositorys und Pipelines zu einer Anwendung ermöglicht zudem Pipeline-Modellierung, Change Governance und Metrik-Reporting. In DevOps Changegeneriert dieses Verfahren einen einzelnen DevOps -Anwendungsdatensatz (sn_devops_app), der sowohl von DevOps als auch von DevOps Config (falls installiert) verwendet wird.

Wenn DevOps Config installiert ist, wird der Anwendungsdatensatz DevOps auch mit einem CDM-Anwendungsdatensatz (sn_cdm_application) verknüpft. Das CSDM-Anwendungsmodell (Name, Besitzer, Hersteller) fungiert als Bindeglied zwischen ServiceNow DevOps -Produkten.

Anwendung erstellen – Arbeitsbereich

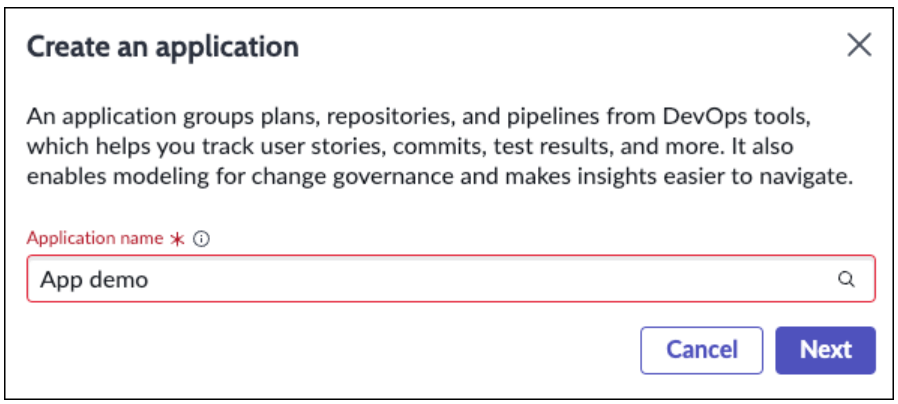
Erstellen Sie Anwendungen mit dem -Arbeitsbereich DevOps Change, und ordnen Sie ihm Pipelines, Pläne und Repositorys zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.app_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich**.
2. Sie können eine Anwendung mit einer der folgenden Optionen erstellen:
   - Wählen Sie **Anwendung erstellen** auf der Homepage.
   - Wählen Sie das Modul **Anwendungen** ( ) und anschließend **Neu**aus.
3. Geben Sie im modalen Element Anwendung erstellen im Feld **Anwendungsname** den Namen für Ihre Anwendung ein.



Sie können entweder eine neue Anwendung erstellen, wodurch ein neues Anwendungsmodell mit demselben Namen erstellt wird, oder ein vorhandenes Anwendungsmodell auswählen, wodurch eine Anwendung mit dem gleichen Namen erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Ergebnis
Neue Anwendung	◦ Das System generiert eine neue Anwendung DevOps, ein neues Anwendungsmodell und eine neue SDLC-Komponente (SDLC-C) in der CMDB. ◦ Dem SDLC-C wird der Name der neuen Anwendung zugewiesen. ◦ Wenn die Anwendung DevOps Config installiert ist, ordnet DevOps die Anwendung der Anwendung CDM zu.
Vorhandenes Anwendungsmodell	Aus diesem Anwendungsmodell generiert das System eine neue Anwendung DevOps. ◦ Die Anwendung erhält den gleichen Namen wie das Anwendungsmodell. ◦ Wenn für das Anwendungsmodell eine SDLC-Komponente vorhanden ist, ordnet DevOps SDLC-C der neuen Anwendung zu. ◦ Wenn für das Anwendungsmodell keine SDLC-Komponente vorhanden ist, generiert DevOps ein neues SDLC-C mit demselben Namen wie das Anwendungsmodell. ◦ Wenn DevOps Config installiert ist, erstellt DevOps eine Anwendung CDM vom Typ und ordnet der Anwendung SDLC-C zu.

Die Playbook-Aktivität „Anwendung erstellen“ wird geöffnet.

4. In der Playbook-Aktivität „Anwendungsdetails eingeben“:

   a. Wählen Sie in CMDB die **Geschäfts-App** aus, die mit Ihrer Anwendung verknüpft werden soll.

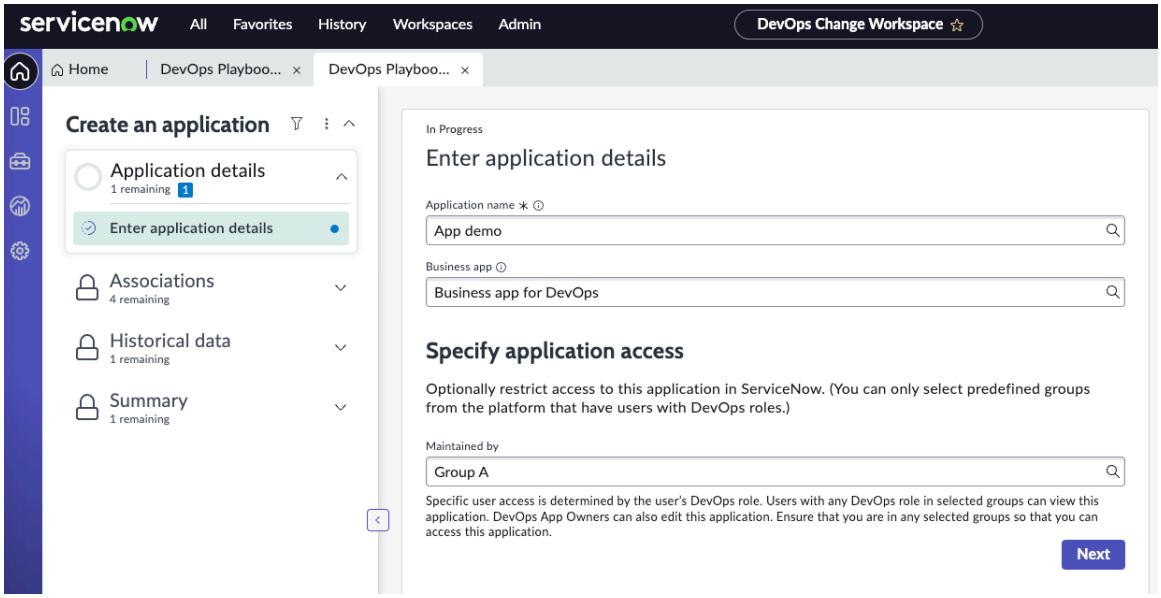
   b. (Optional) Fügen Sie dem Feld **Verwaltet von** Benutzergruppen hinzu, um den Zugriff auf die Anwendung zu steuern.

      Sie können jede Gruppe auswählen, die mindestens einen Anwender mit DevOps Rollen hat. Wenn Benutzergruppen hinzugefügt werden:

      - Benutzer mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer oder DevOps Administrator können die Anwendung bearbeiten.
      - Benutzer mit anderen Rollen DevOps können die Anwendung anzeigen.
      - Anwender, die über die Rollen DevOps verfügen, aber nicht Teil der hinzugefügten Gruppen sind, können die Anwendung nicht anzeigen.

   c. Wählen Sie **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



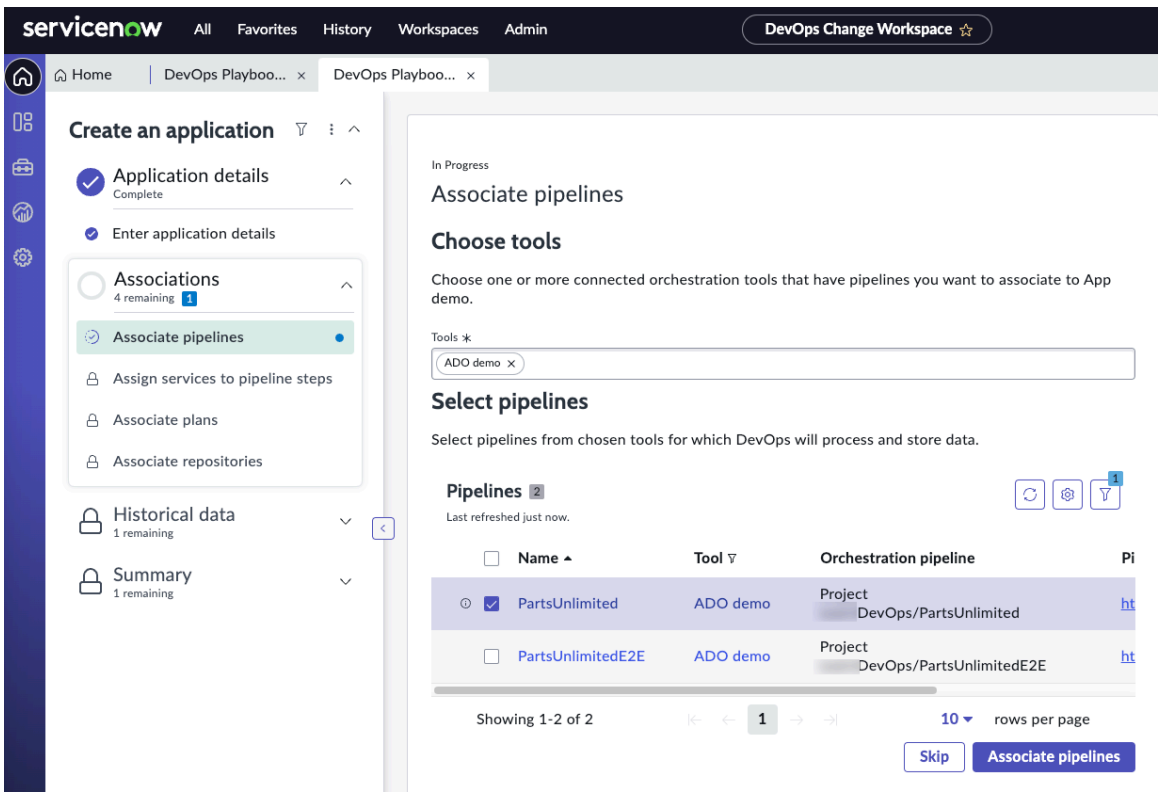
5. In der Playbook-Aktivität Pipelines zuordnen:

   a. Fügen Sie die Orchestration-Tools, deren Pipelines Sie der App zuordnen möchten, dem Feld **Tools** hinzu.

      Hinweis: Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie keine Verbindung zu einem Orchestration-Tool hergestellt haben oder keine Pipelines zuordnen möchten.

   b. Wählen Sie die Pipelines aus, die Sie der App zuordnen möchten.

   c. Wählen Sie **Pipelines zuordnen**aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In der Playbook-Aktivität „Services an Pipeline-Schritte zuweisen“:

a. Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte oder Phasen für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert. Sie können für jeden Pipeline-Schritt Folgendes auswählen:

i. Pipeline-Schritttyp: Wählen Sie einen Schritttyp aus, dem Sie einen Service zuweisen möchten.

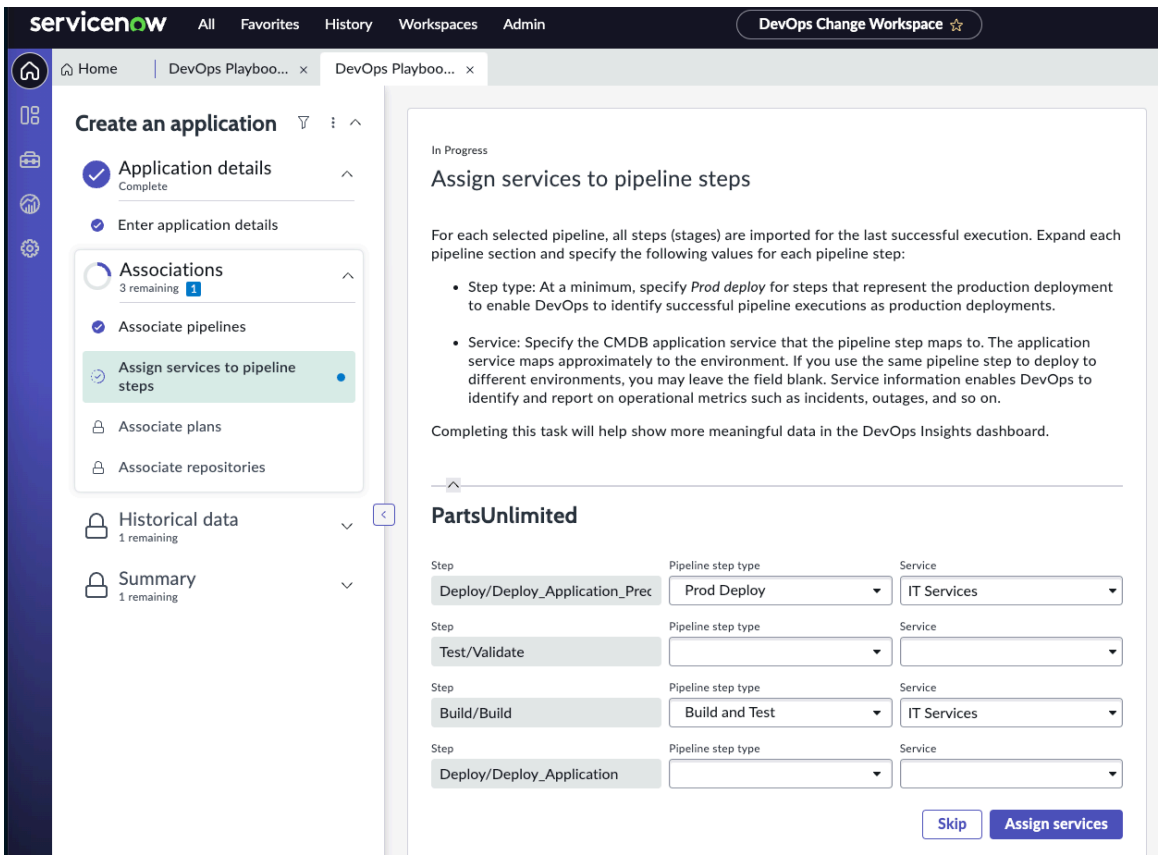
Tipp: Geben Sie mindestens den Schritttyp *`Prod deploy`* für Schritte an, der die Produktionsbereitstellung darstellt, damit DevOps erfolgreiche Pipeline-Ausführungen als Produktionsbereitstellungen identifizieren kann.

ii. Service: Wählen Sie den Anwendungsservice CMDB aus, dem der Pipeline-Schritt zugeordnet ist.

Anwendungsservice-Zuordnungen ungefähr zur Umgebung. Wenn Sie denselben Pipeline-Schritt für die Bereitstellung in verschiedenen Umgebungen verwenden, lassen Sie das Feld leer. Mithilfe von Serviceinformationen kann DevOps operative Metriken wie Incidents, Ausfälle usw. identifizieren und entsprechende Berichte erstellen.

b. Wählen Sie **Services zuweisen**aus.

Hinweis: Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Ihre Pipeline keine Schritte enthält oder Sie keine zugeordneten Pipelines haben.



7. In der Playbook-Aktivität „Pläne zuordnen“:

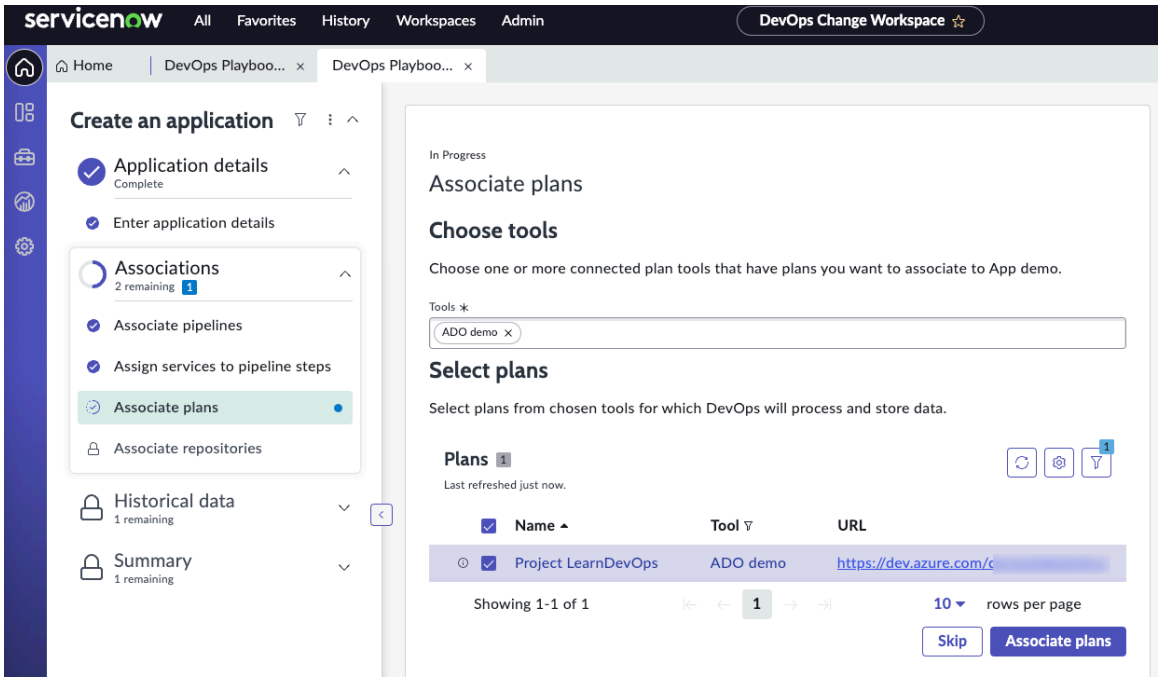
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Fügen Sie die Planungstools, deren Pläne Sie der App zuordnen möchten, dem Feld **Tools** hinzu.

> **Hinweis:** Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie keine Verbindung zu einem Planungstool hergestellt haben oder keine Pläne zuordnen möchten.

b. Wählen Sie die Pläne aus, die Sie der App zuordnen möchten.

c. Wählen Sie **Pläne zuordnen**aus.



8. In der Playbook-Aktivität „Repositorys zuordnen“:

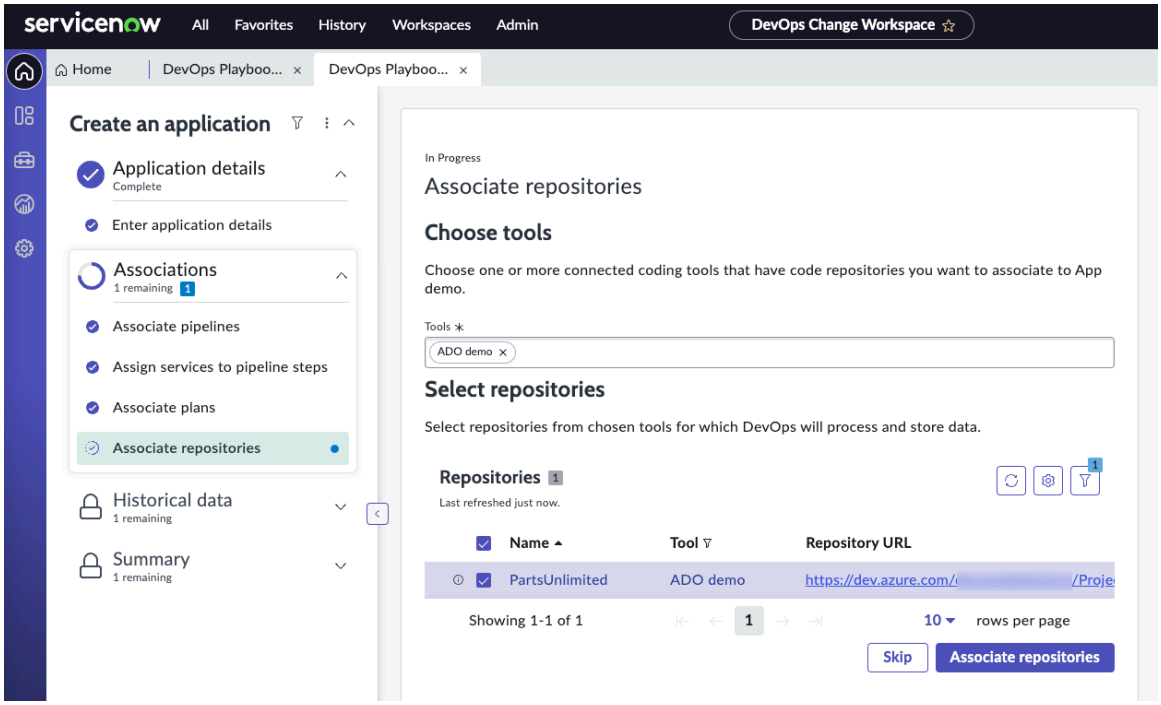
a. Fügen Sie die Codierungstools, deren Repositorys Sie der App zuordnen möchten, dem Feld **Tools** hinzu.

> **Hinweis:** Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie keine Verbindung zu einem Codierungstool hergestellt haben oder wenn Sie keine Repositorys zuordnen möchten.

b. Wählen Sie die Repositorys aus, die Sie der App zuordnen möchten.

c. Wählen Sie **Repositorys**zuordnen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

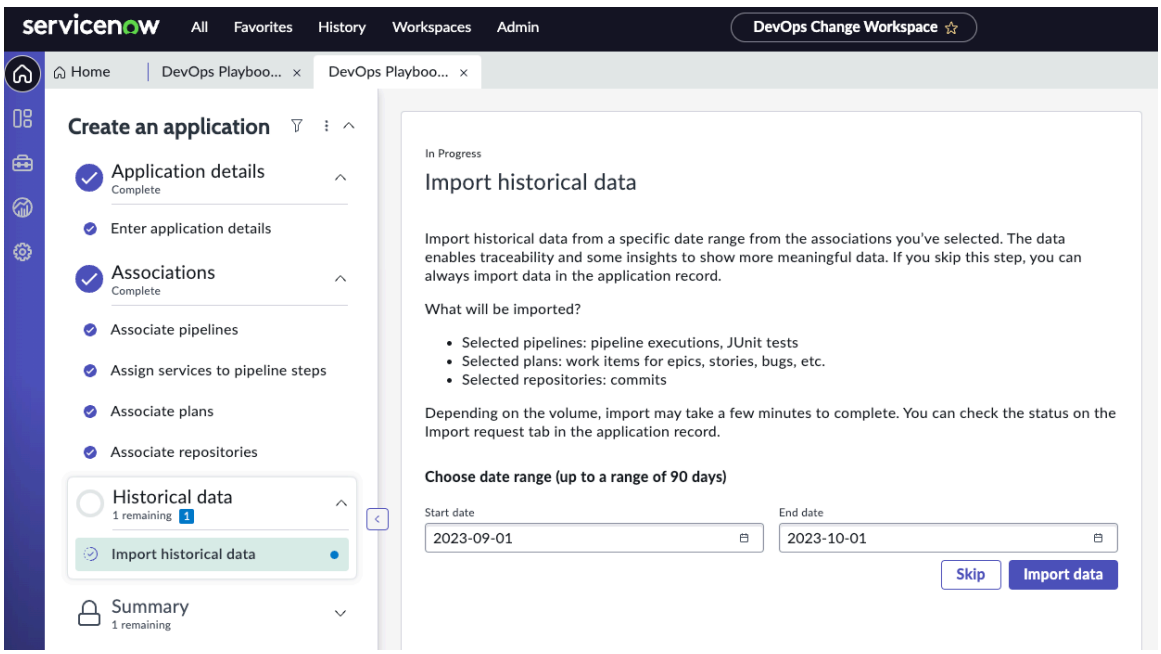


9. In der Playbook-Aktivität „Verlaufsdaten importieren“:

a. Wählen Sie das Start- und Enddatum für den Import aus. Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren.

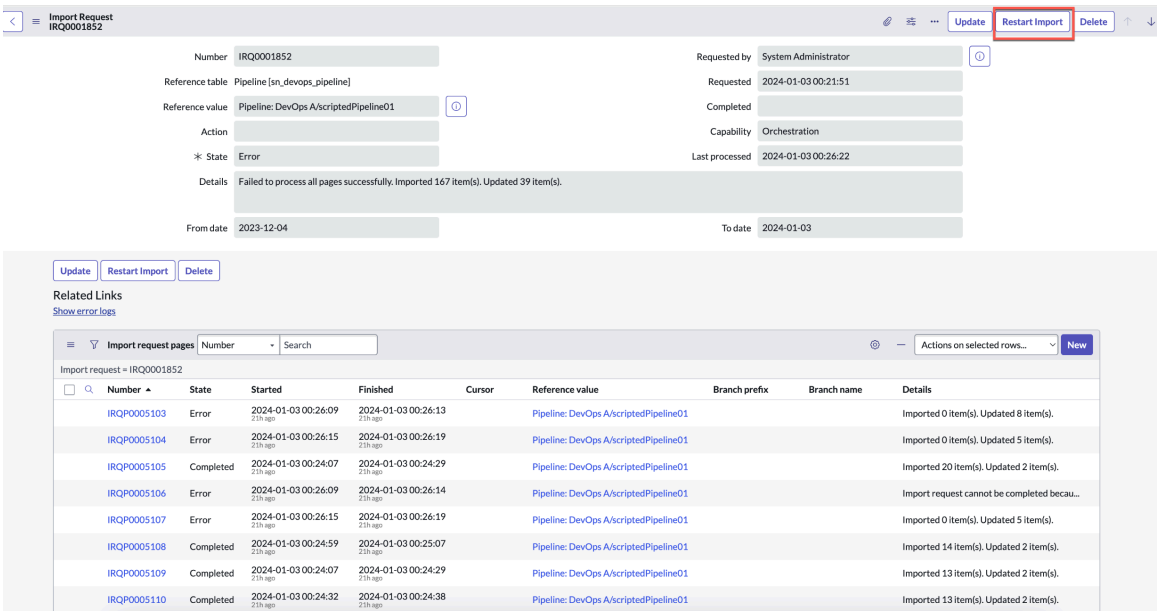
Hinweis: Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie keine Daten aus den ausgewählten Pipelines, Plänen und Repositorys importieren möchten.

b. Wählen Sie **Daten importieren**aus.

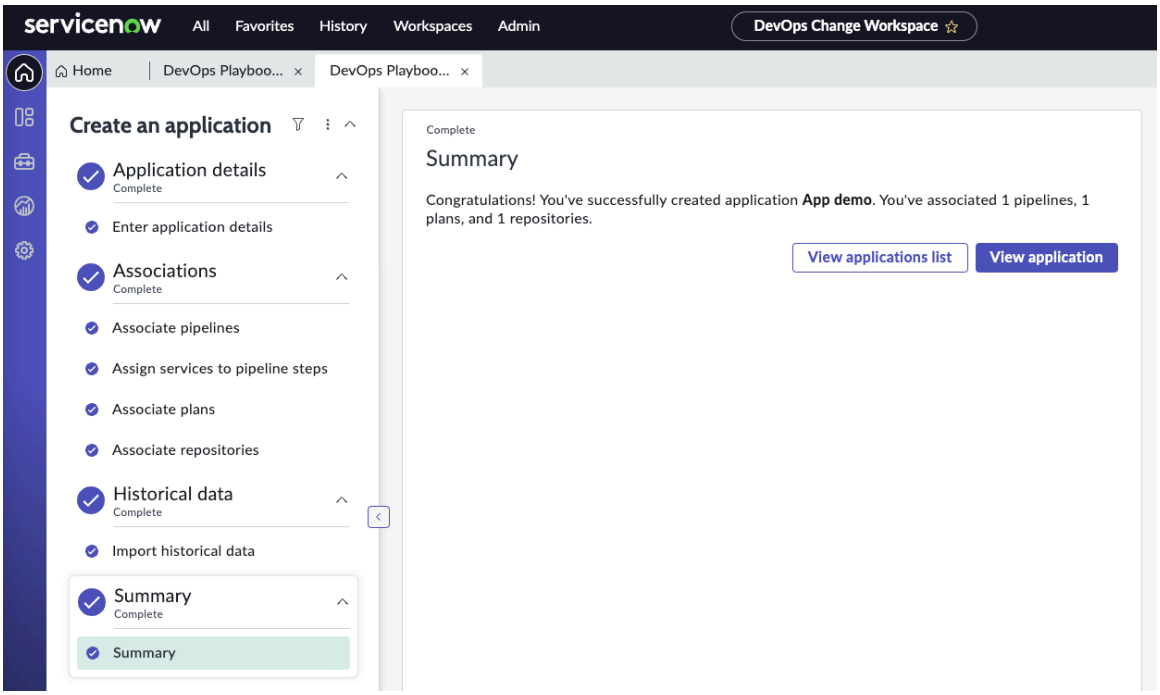


Hinweis: Wenn Ihre Importanforderung aufgrund eines Fehlers nicht abgeschlossen werden konnte, können Sie im entsprechenden **ImportanforderungsdatensatzImport neu starten** auswählen, um den Import zu wiederholen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie auf der Seite **„Zusammenfassung“Anwendung anzeigen** aus, um die Details der erstellten Anwendung zu überprüfen.



Wenn Sie das Zuordnen von Objekten zur Anwendung übersprungen haben oder wenn Sie andere Objekte zuordnen möchten, lesen Sie Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.

Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich

Nachdem Sie eine Anwendung erstellt haben, können Sie ihr Pläne, Repositorys und Pipelines zuordnen. Anwendungen gruppieren Pläne, Repositorys und Pipelines aus DevOps -Tools, was Rückverfolgbarkeit für User Stories, Commits, Testergebnisse usw. bietet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.app_owner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Anwendungen**.
2. Wählen Sie die Anwendung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit dem Anwendungsdatensatz die Registerkarte für den Objekttyp aus, den Sie zuordnen möchten.

Objekttyp	Schritte
Pipelines	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Pipelines**. **b.** Wählen Sie **Pipelines zuordnen**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste der in DevOpsverfügbaren Pipelines die Pipelines aus, die Sie nachverfolgen und der -Anwendung zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie **Pipelines zuordnen**aus. **e. Weisen Sie den Pipelineschritten Services** zu. Für jede ausgewählte Pipeline werden alle Schritte oder Phasen für die letzte erfolgreiche Ausführung importiert. Sie können für jeden Pipeline-Schritt Folgendes auswählen: **i. Pipeline-Schritttyp**: Wählen Sie einen Schritttyp aus, dem Sie einen Service zuweisen möchten. **Tipp:** Geben Sie mindestens den Schritttyp *Prod deploy* für Schritte an, der die Produktionsbereitstellung darstellt, damit DevOps erfolgreiche Pipeline-Ausführungen als Produktionsbereitstellungen identifizieren kann. **ii. Service**: Wählen Sie den Anwendungsservice CMDB aus, dem der Pipeline-Schritt zugeordnet ist. Anwendungsservice-Zuordnungen ungefähr zur Umgebung. Wenn Sie denselben Pipeline-Schritt für die Bereitstellung in verschiedenen Umgebungen verwenden, lassen Sie das Feld leer. Mithilfe von Serviceinformationen kann DevOps operative Metriken wie Incidents, Ausfälle usw. identifizieren und entsprechende Berichte erstellen. **f.** Wenn Sie Verlaufsdaten für die Pipelines importieren möchten, wählen Sie das Start- und das Enddatum und dann **Daten importieren**aus. Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren. **g.** Um Daten nach dem Zuordnen der Pipelines zu importieren, wählen Sie die erforderlichen Pipelines auf der Registerkarte **Pipelines** aus, und wählen Sie **Daten importieren**aus. Wählen Sie das Start- und Enddatum und anschließend **Daten importieren**-aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekttyp	Schritte
	Hinweis: Beim Zuordnen einer Pipeline zu einer App werden die Pipelineschritte auch während des Imports abgerufen. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* aktiviert ist und ein Repository bereits einer Anwendung zugeordnet ist, werden die entsprechenden nicht zugewiesenen Pipelines automatisch derselben App zugewiesen.
Pläne	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Pläne**. **b.** Wählen Sie **Pläne zuordnen**aus. **c.** Wählen Sie aus der Liste der in DevOpsverfügbaren Pläne die Pläne aus, die Sie nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten. **d.** Wählen Sie **Pläne zuordnen**aus. **e.** Wenn Sie Verlaufsdaten für die Pläne importieren möchten, wählen Sie das Start- und das Enddatum und dann **Daten importieren**aus. Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren. **f.** Um Daten nach dem Zuordnen der Pläne zu importieren, wählen Sie die erforderlichen Pläne auf der Registerkarte **Pläne** aus, und wählen Sie **Daten importieren**aus. Wählen Sie das Start- und Enddatum und anschließend **Daten importieren**aus. **Hinweis:** Der Import von Verlaufsplandaten wird für GitHub-Probleme nicht unterstützt.
Repositorys	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Repositorys**. **b.** Wählen Sie **Repositorys**zuordnen aus. **c.** Wählen Sie aus der Liste der in DevOpsverfügbaren Repositorys die Repositorys aus, die Sie nachverfolgen und der -Anwendung zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie **Repositorys**zuordnen aus. **e.** Wenn Sie Verlaufsdaten für die Repositorys importieren möchten, wählen Sie das Start- und das Enddatum und dann **Daten importieren**aus. Sie können Daten von bis zu 90 Tagen importieren. **f.** Um Daten nach dem Zuordnen der Repositorys zu importieren, wählen Sie die gewünschten Repositorys auf der Registerkarte **Repositorys** aus, und wählen Sie **Daten importieren**aus. Wählen Sie das Start- und Enddatum und anschließend **Daten importieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekttyp	Schritte
	Hinweis: Wenn die Eigenschaft *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* aktiviert ist, werden Repositorys automatisch Anwendungen zugewiesen, wenn eine Pipeline, die einer App zugeordnet ist, Commits eines noch nicht zugeordneten Repositorys identifiziert.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine -Anwendung – Klassisch

Erstellen Sie Anwendungen mit der klassischen Anwenderoberfläche oder dem Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.app_owner

Prozedur

1. Sie können Anwendungen mit der klassischen Anwenderoberfläche oder dem Servicekatalog erstellen.
   - Klassische UI: Navigieren Sie zu **Alle** > **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **App erstellen (veraltet)**.
   - Servicekatalog: Navigieren Sie zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Wartungselemente** > **Erstellt eine DevOps-Anwendung.** > **Testen**.
2. Wählen Sie im Formular „DevOps-Anwendung erstellen“, ob Sie eine neue Anwendung und ein neues Anwendungsmodell erstellen oder die Anwendung auf einem vorhandenen Anwendungsmodell basieren möchten.

Auswahl	Aktionen
Neue Anwendung	Geben Sie einen Namen für die neue Anwendung ein. ◦ Das System generiert eine neue Anwendung DevOps, ein neues Anwendungsmodell und eine neue SDLC-Komponente (SDLC-C) in der CMDB. ◦ Dem SDLC-C wird der Name der neuen Anwendung zugewiesen. ◦ Wenn die Anwendung DevOps Config installiert ist, ordnet DevOps die Anwendung der Anwendung CDM zu.
Vorhandenes Anwendungsmodell	Wählen Sie das Anwendungsmodell aus der Liste aus. Aus diesem Anwendungsmodell generiert das System eine neue Anwendung DevOps. ◦ Die Anwendung erhält den gleichen Namen wie das Anwendungsmodell. ◦ Wenn für das Anwendungsmodell eine SDLC-Komponente vorhanden ist, ordnet DevOps SDLC-C der neuen Anwendung zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Aktionen
	◦ Wenn für das Anwendungsmodell keine SDLC-Komponente vorhanden ist, generiert DevOps ein neues SDLC-C mit demselben Namen wie das Anwendungsmodell. ◦ Wenn DevOps Config installiert ist, erstellt DevOps eine Anwendung CDM vom Typ und ordnet der Anwendung SDLC-C zu.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Liste aller Anwendungen auf der Seite „Apps“ in der klassischen Anwenderoberfläche anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **Apps** und wählen Sie Ihre Anwendung aus.

Für jede Anwendung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Aktualisieren Sie Details wie **Geschäfts-App**, **Status (Aktiv)**und **Protokollebene**. Als **Aktiv** markierte Anwendungen werden täglich nach Updates für zugehörige Pläne, Repositorys und Pipelines abgefragt.
- Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung durch Hinzufügen von Benutzergruppen zum Feld **Verwaltet von**. Sie können jede Gruppe auswählen, die mindestens einen Anwender mit DevOps Rollen hat.

  Wenn Benutzergruppen hinzugefügt werden:

  ◦ Benutzer mit der Rolle DevOps „ App-Besitzer oder DevOps Administrator können Objekte bearbeiten und der Anwendung zuordnen.

  ◦ Benutzer mit anderen Rollen DevOps können die Anwendung anzeigen.

  ◦ Anwender, die über die Rollen DevOps verfügen, aber nicht Teil der hinzugefügten Gruppen sind, können die Anwendung nicht anzeigen.

  Hinweis: DevOps -Administratoren können immer alles in DevOpsanzeigen und bearbeiten.

- Pläne, Repositorys, Pipelines und Artefakt-Repositorys anzeigen und zuordnen. Ordnen Sie der Anwendung die entsprechenden Tool-Objekte zu, um sicherzustellen, dass alle DevOps -Daten gruppiert und nachverfolgt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Klassisch.
- Löschen Sie den Anwendungsdatensatz.

Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Klassisch

Nachdem Sie eine Anwendung erstellt haben, können Sie ihr Pläne, Repositorys, Pipelines und Artefakte zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.app_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps** > **Apps und Pipelines** > **Apps**.
2. Wählen Sie die Anwendung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit dem Anwendungsdatensatz die zugehörige Liste für den Objekttyp aus, den Sie zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekttyp	Schritte
Pläne	**a.** Wählen Sie die zugehörige Liste **Pläne** aus. **b.** Wählen Sie **Bearbeiten**. **c.** Wählen Sie aus der Liste der in DevOpsverfügbaren Pläne die Pläne aus, die Sie nachverfolgen und der Anwendung zuordnen möchten. **d.** Wählen Sie **Speichern**.
Repositorys	**a.** Wählen Sie die zugehörige Liste **Repositorys** aus. **b.** Wählen Sie **Bearbeiten**. **c.** Wählen Sie aus der Liste der in DevOpsverfügbaren Repositorys die Repositorys aus, die Sie nachverfolgen und der -Anwendung zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie **Speichern**. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* aktiviert ist, werden Repositorys automatisch Anwendungen zugewiesen, wenn eine Pipeline, die einer App zugeordnet ist, Commits eines noch nicht zugeordneten Repositorys identifiziert.
Pipelines	**a.** Wählen Sie die zugehörige Liste **Pipelines** aus. **b.** Wählen Sie **Bearbeiten**. **c.** Wählen Sie in der Liste der in DevOpsverfügbaren Pipelines die Pipelines aus, die Sie nachverfolgen und der -Anwendung zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie **Speichern**. **Hinweis:** Beim Zuordnen einer Pipeline zu einer App werden die Pipelineschritte auch während des Imports abgerufen. **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* aktiviert ist und ein Repository bereits einer Anwendung zugeordnet ist, werden die entsprechenden nicht zugewiesenen Pipelines automatisch derselben App zugewiesen.

Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen

Aktivieren Sie die Change-Beschleunigungsfunktion von DevOps Change-Geschwindigkeit für die automatische Erstellung von Change-Anforderungen in Ihrer Pipeline, und verwenden Sie Flows und Richtlinien für Change-Genehmigungen, um die Genehmigung unter bestimmten Bedingungen zu automatisieren.

Hinweis: ServiceNow Change-Management muss für die Change-Beschleunigung installiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Change-Steuerung, und richten Sie sie ein, wenn Sie Ihre Pipeline in DevOpsmodellieren:

- Modellieren Sie eine Azure-Pipeline in DevOps
- Eine GitLab -Basis-CI-Pipeline in DevOpsmodellieren
- Eine Jenkins -Pipeline in DevOpsmodellieren

Sie können Details für aktive Change-Anforderungen anzeigen, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen**.

Change-Steuerungsverfahren

Wenn die Change-Steuerung für einen Job in Ihrer Entwicklungspipeline DevOps aktiviert ist, wird automatisch eine Change-Anforderung erstellt und auf den Status Bewerten gesetzt, um die Genehmigung für die Ausführung der aktuellen Phase oder des aktuellen Jobs anzufordern, sofern für die Change-Anforderung eine Zuweisungsgruppe hinzugefügt wird. Change-Anforderungen können automatisch genehmigt werden, indem Bedingungen in einer Change-Genehmigungsrichtlinie konfiguriert werden.

Pipeline-Schritte können so konfiguriert werden, dass Change-Belege aktiviert werden, die die Pipeline nicht anhalten. Change-Anforderungen, die mit aktivierten Change-Belegen erstellt wurden, enthalten alle Pipelinedaten, erfordern jedoch keine Genehmigung, um in der Pipeline fortzufahren, und die Change-Anforderung befindet sich im Status „Nachimplementierung“. Bei Change-Anforderungen, die ohne Aktivierung des Change-Empfangs erstellt wurden, wird die Pipeline angehalten, bis die Change-Anforderung genehmigt wird. Nach der Genehmigung wird die Pipeline fortgesetzt.

Wenn Sie den automatischen Übergang der Change-Anforderungsstatus auch dann stoppen möchten, wenn der Change-Beleg aktiviert ist, müssen Sie die Eigenschaft sn_devops.enable_change_receipt_state_transition deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Nach der Genehmigung (automatisch oder manuell) werden Change-Anforderungen in den Status Implementieren verschoben, und der Auftrag wird ausgeführt. Sobald der Auftrag ausgeführt wurde, wird die Change-Anforderung in den Status geschlossen verschoben, wobei der Abschlusscode bei erfolgreicher Auftragsausführung als erfolgreich oder bei einem Fehler in der Auftragsausführung als Nicht erfolgreich festgelegt wird. Informationen zum Anpassen der Status von Change-Anforderungen finden Sie unter Benutzerdefinierter Prozess für Change-Anforderungen.

Wenn eine Change-Anforderung nicht genehmigt und in den Status „Abgebrochen“ oder „Geschlossen“ verschoben wird, wird der zugehörige Jenkins- , GitHub- oder ADO-Auftrag als fehlgeschlagen markiert, und eine Konsolennachricht wird angezeigt:

Für Jenkins: `[ServiceNow DevOps] Der Auftrag wurde nicht zur Ausführung genehmigt`

Für GitHub: `Fehler: **** Change wurde erstellt, aber der Change wurde entweder abgelehnt oder abgebrochen`

Für ADO: `„changeState":"Geschlossen“`

Automatische Genehmigung von Change-Anforderungen mithilfe von Flows und Richtlinien

Sie können den Change-Genehmigungsprozess für alle Ihre DevOps-Change-Anforderungen automatisieren. DevOps Change-Geschwindigkeit verwendet Flows und DevOps-Daten (z. B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitselemente, Commits, Codeabdeckung, Codesicherheit, Risiko und Testergebnisse), um den Status einer Change-Anforderung zu aktualisieren und sie basierend auf Change-Genehmigungsrichtlinien automatisch zu genehmigen. Im Basissystem sind drei Flows verfügbar, die Sie klonen, anpassen und aktivieren können (in Flow Designer). Standardmäßig ist der manuelle Genehmigungs-Flow für DevOps-Change-Anforderungen aktiviert. DevOps-Flows gelten nur für automatisch erstellte Change-Anforderungen oder Change-Anforderungen, bei denen Change-Belege deaktiviert sind.

Flows

Ein Flow ist ein automatisierter Prozess, der aus einem Auslöser (der angibt, wann der Flow ausgeführt werden soll) und einer Sequenz von wiederverwendbaren Aktionen besteht (bei der die Aktionen eine Sequenz von Vorgängen für Ihre Daten ausführen). Flows werden in Flow Designer erstellt, einer Funktion der Now Platform, die die Prozessautomatisierung ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

Sie können einen der im Basissystem verfügbaren DevOps-Flows als Vorlage verwenden. Klonen Sie den Flow, und passen Sie ihn an Ihre Geschäftsanforderungen an. Stellen Sie sicher, dass sich jeweils nur ein DevOps-Flow im aktiven Status befindet, um Konflikte und Fehler zu vermeiden. Ein DevOps-Flow gilt für Change-Anforderungen, für die die DevOps-Kategorie vorliegt oder für die die Eigenschaft „devops_change“ auf „true“ festgelegt ist. (Eine automatisch erstellte DevOps-Change-Anforderung legt die Kategorie standardmäßig auf DevOps fest.)

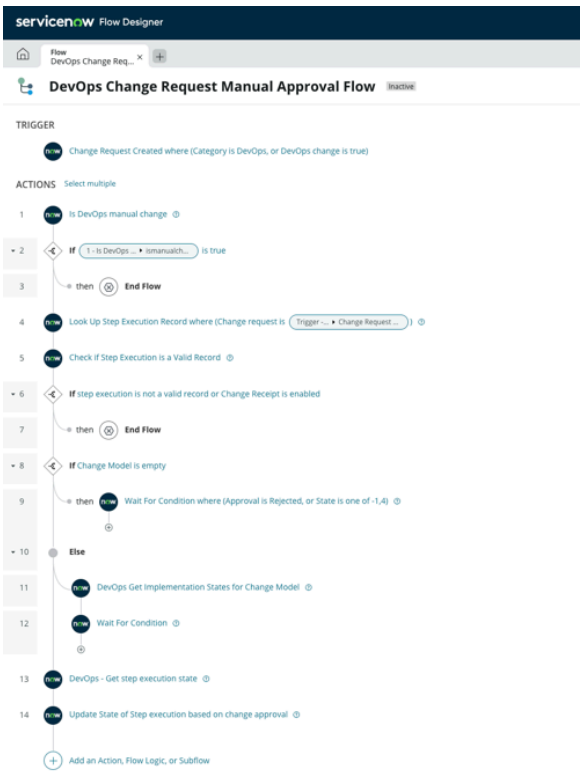
Standardmäßig sind die Flows so konfiguriert, dass der Status der Schrittausführung basierend auf dem Status der Change-Anforderung und zusätzlichem Standardverhalten aktualisiert wird. Basierend auf dem Status der Schrittausführung erfolgt ein Rückruf an die Pipeline:

- Wenn die DevOps-Change-Anforderung genehmigt wird, aktualisiert der Flow den Status der Schrittausführung in „Genehmigt“ und der Status der Change-Anforderung wird in „Implementieren“ geändert. Danach wird die Pipeline fortgesetzt.
- Wenn die DevOps-Change-Anforderung abgelehnt wird, aktualisiert der Flow den Status der Schrittausführung auf „Abgelehnt“ und der Status der Change-Anforderung wird auf „Neu“ aktualisiert. Danach wird die Pipeline beendet.
- Wenn die DevOps-Change-Anforderung abgebrochen wird, aktualisiert der Flow den Status der Schrittausführung auf „Von Anwender abgebrochen“ und die Change-Anforderung wird auf „Abgebrochen“ aktualisiert. Danach wird die Pipeline abgebrochen.

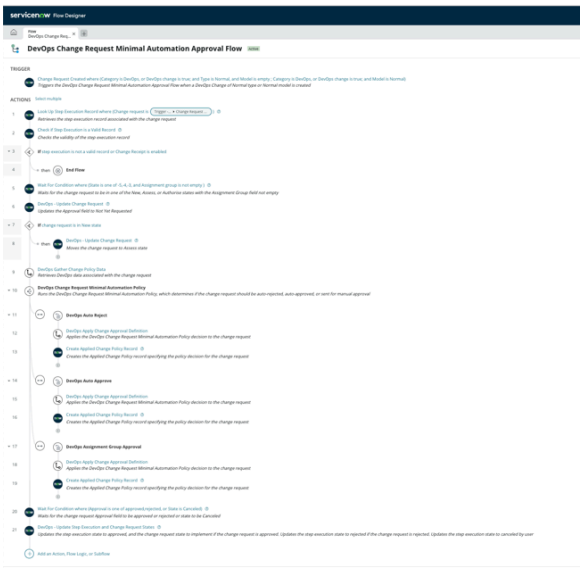
Wenn eine Geschäftsregel oder Datenrichtlinie beim Aktualisieren einer Änderung im manuellen Genehmigungs-Flow für DevOps-Change-Anforderungen, im Genehmigungs-Flow für minimale Automatisierung für DevOps-Change-Anforderungen oder im Genehmigungs-Flow für erweiterte Automatisierung für DevOps-Change-Anforderungen einen Fehler verursacht, wird der entsprechende Fehler in den Arbeitsnotizen von angezeigt die Change-Anforderung geändert und in den Konsolenprotokollen des Pipeline-Tools protokolliert.

DevOps-Flow	Standardverhalten
Manueller Genehmigungs-Flow für DevOps-Change-Anforderungen	Dieser Flow ist standardmäßig aktiviert. Bei diesem Flow müssen DevOps-Change-Anforderungen einen manuellen Genehmigungsprozess durchlaufen, bei dem der Flow wartet, bis die Change-Anforderung einen berechtigten Status erreicht (abgelehnt, implementiert oder bestimmter Implementierungsstatus). Bei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Flow	Standardverhalten
	Erreichen aktualisiert dieser Flow den Status der Schrittausführung basierend auf dem Status der Change-Anforderung. Wenn die Change-Anforderung typbasiert ist, wartet der Flow, bis der Change abgelehnt, implementiert oder abgebrochen wird. Wenn die Change-Anforderung modellbasiert ist, wartet der Flow, bis der Change abgelehnt oder abgebrochen wird oder einen der im Modell definierten Implementierungsstatus oder den in der DevOps-Eigenschaft angegebenen Implementierungsstatus erreicht. Dieser Flow wird für DevOps-Change-Anforderungen, deren Modell ein Basissystem-DevOps-Change-Modell (DevOps oder DevOps vereinfacht) ist, nicht ausgelöst, um Konflikte und Fehler zu vermeiden.  Sie können diesen Flow klonen und anpassen, um Änderungen vorzunehmen. Stellen Sie sicher, dass die anderen DevOps-Flows deaktiviert sind.
DevOps – Change-Anforderung – Minimale Automatisierung – Genehmigungs-Flow	Dieser Flow sammelt DevOps-Daten und führt die Richtlinie für minimale Automatisierungsrichtlinie für DevOps-Change-Anforderungen aus, die bestimmt, ob der Change automatisch abgelehnt, automatisch genehmigt oder zur manuellen

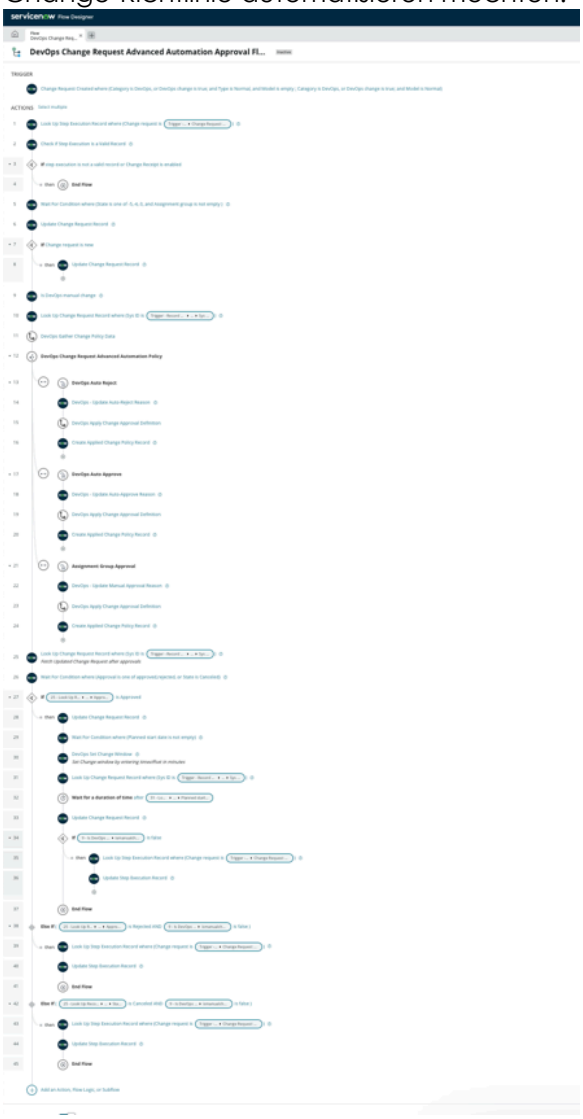
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Flow	Standardverhalten
	Genehmigung gesendet werden soll. Dieser Flow wird für DevOps-Change-Anforderungen ausgelöst, deren Typ oder Modell auf „Normal“ festgelegt ist. Aktivieren Sie diesen Flow, wenn Sie Genehmigungen von Change-Anforderungen automatisieren, aber mindestens starten möchten.  Sie können diesen Flow klonen und anpassen, um Änderungen vorzunehmen. Stellen Sie sicher, dass die anderen DevOps-Flows deaktiviert sind. Sie können diesem Flow auch die Aktion DevOps – Minimale Automatisierungs-Richtlinienentscheidung aktualisieren hinzufügen, um die Richtlinienentscheidungen im Change-Kommentar der Schrittausführung und in den Arbeitsnotizen zur Change-Anforderung zu aktualisieren und die Gründe für die Entscheidung zu erfahren. Sie können diese Aktion in jedem Entscheidungsblock hinzufügen und die erforderliche Eingabe angeben.

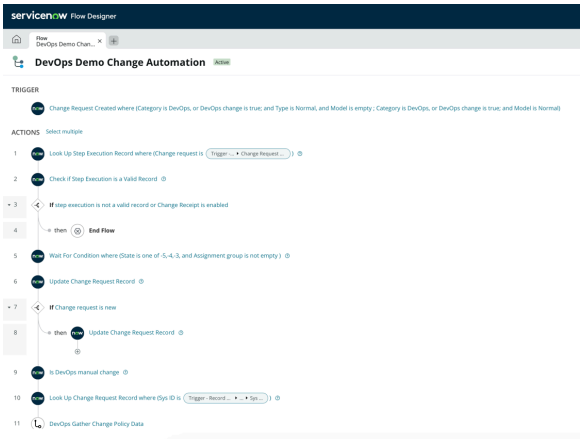
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Flow	Standardverhalten
DevOps – Change-Anforderung – Genehmigungs-Flow für erweiterte Automatisierung	Dieser Flow sammelt DevOps-Daten und führt die Richtlinie für erweiterte Automatisierungsrichtlinie für DevOps-Change-Anforderungen aus, die bestimmt, ob der Change automatisch abgelehnt, automatisch genehmigt oder zur manuellen Genehmigung gesendet werden soll. Dieser Flow wird für DevOps-Change-Anforderungen ausgelöst, deren Typ oder Modell auf „Normal“ festgelegt ist. Wenn die DevOps-Change-Anforderung genehmigt wird, aktualisiert der Flow die Change-Anforderung auf den geplanten Status, und das geplante Startdatum wird verwendet, um das Startdatum der Change-Anforderung festzulegen. Am Startdatum der Change-Anforderung aktualisiert der Flow den Status der Change-Anforderung in „Implementieren“. Danach wird die Pipeline fortgesetzt. Aktivieren Sie diesen Flow, wenn Sie die Genehmigung von Change-Anforderungen mit einer robusten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Flow	Standardverhalten
	Change-Richtlinie automatisieren möchten.  Sie können diesen Flow klonen und anpassen, um Änderungen vorzunehmen. Stellen Sie sicher, dass die anderen DevOps-Flows deaktiviert sind.
DevOps-Demo-Flow für Change-Automatisierung	Wenn Demodaten installiert sind, ist der Flow „DevOps-Demo-Change-Automatisierung“ verfügbar, bei dem der normale Typ der Change-Anforderung oder die normale Modell-Change-Anforderung basierend auf den Entscheidungsrichtlinien automatisch genehmigt werden kann. Als Teil der Demodaten sind folgende Entscheidungsrichtlinien verfügbar: • DevOps-Richtlinie „Automatische Genehmigung für geringes Risiko“, bei der die Anzahl der fehlgeschlagenen Tests Null ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Flow	Standardverhalten
	• DevOps – Richtlinie für manuelle Genehmigung mit hohem Risiko, bei der die Anzahl der fehlgeschlagenen Tests größer als null ist.  Sie können diesen Flow klonen und anpassen, um Änderungen vorzunehmen. Stellen Sie sicher, dass die anderen DevOps-Flows deaktiviert sind.

Richtlinien zur effektiveren Verwendung von Flows, Subflows und Aktionen finden Sie unter Allgemeine Richtlinien für Workflow-Studio -Flows, Subflows und Aktionen .

Richtlinien für Change-Genehmigungen

Eine Change-Anforderungsrichtlinie ist ein Handlungsverlauf, der auf eine Change-Anforderung angewendet werden kann. Sie besteht aus:

- Richtlinieneingabe: Variablenquellen, die innerhalb einer Bedingung ausgewertet werden.
- Entscheidungen: Bestimmt, ob die Change-Genehmigungsdefinition basierend auf Bedingungen angewendet werden muss.
- Genehmigungsdefinitionen: Definiert die Art der Genehmigung, die angewendet werden kann.

Die Richtlinien für minimale Automatisierung für DevOps-Change-Anforderungen und die Richtlinien für erweiterte Automatisierung für DevOps-Change-Anforderungen sind standardmäßig verfügbar. Die drei normalen Change-Richtlinien sind verfügbar:

- Change-Richtlinie für DevOps-Modelle
- Minimale Automatisierungsrichtlinie für DevOps-Change-Anforderungen
- DevOps-Change-Anforderung – Richtlinie für erweiterte Automatisierung

Weitere Informationen zu Richtlinien für Change-Genehmigungen finden Sie unter Richtlinien für Change-Genehmigungen.

Die automatisierten Genehmigungs-Flows von DevOps verwenden Change-Genehmigungsrichtlinien und DevOps-Daten (z. B. Arbeitselemente, Commits, Abrufanforderungen, Testzusammenfassungen, Sicherheitszusammenfassungen und Qualitätszusammenfassungen), um den Status des Change-Datensatzes und den Status der Schrittausführung automatisch in „Genehmigt“, „Abgelehnt“ oder zu aktualisieren storniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Richtlinien basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen anzeigen und bearbeiten oder in der Entscheidungstabelle eigene erstellen. Sehen Sie sich die folgenden Entscheidungstabellen an.

Die Richtlinie für minimale Automatisierung für DevOps-Change-Anforderungen weist standardmäßig die folgenden Bedingungen und Kriterien auf:

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

Die Richtlinie für die erweiterte Automatisierungsrichtlinie für DevOps-Change-Anforderungen weist standardmäßig die folgenden Bedingungen und Kriterien auf:

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

Die drei Ergebnisse für die Richtlinien „DevOps Change Request Minimal Automation“ und „DevOps Change Request Advanced Automation“ (abhängig von den von Ihnen angegebenen Bedingungen) lauten:

- Automatische Genehmigung: Wenn die in der Richtlinie angegebenen Bedingungen erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch genehmigt.
- Automatische Ablehnung: Wenn eine oder mehrere der in der Richtlinie angegebenen Bedingungen nicht erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch abgelehnt.
- Manuelle Genehmigung: Wenn eine oder mehrere Bedingungen manuell von einem Benutzer oder einer Gruppe genehmigt werden müssen, wird dies in der Richtlinie angegeben. Benachrichtigungen werden von der Richtlinie an die relevanten Benutzer oder Gruppen gesendet, um die manuelle Genehmigung zu beschleunigen und die Change-Anforderung voranzutreiben.

Sie können Ihre Richtlinie für Change-Genehmigungen in der Aktion Change-Management-Workflow-Studio anwenden, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Flow-Aktion „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden) verwenden.

Arbeitsnotizen für Change-Genehmigung

Wenn ein Change Request auf Grundlage einer Flow- und Change-Genehmigungsrichtlinie aktualisiert wird, werden die dem Change Request zugeordneten Arbeitsnotizen auf eine der folgenden hartcodierten Nachrichten aktualisiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richtlinie für Change-Genehmigung nicht gefunden. Change-Anforderung wurde abgelehnt (%s).
- %s ist inaktiv. Change-Anforderung wurde abgelehnt (%s).
- Keine übereinstimmenden Entscheidungen. %s wurde übersprungen (%s).
- Aus übereinstimmenden Entscheidungen wurden keine Genehmigungen generiert. %s wurde übersprungen (%s).
- Change-Anforderung wurde von %s (%s) abgelehnt.
- Change-Anforderung wurde von %s genehmigt (%s).

Die Arbeitsnotizen werden basierend auf einer Logik aktualisiert, die die Kombination aus einer der hartcodierten Nachrichten + Richtlinienname + Aktionsbezeichnung verwendet, die in dem mit der Change-Anforderung verknüpften Flow verwendet wird. In dieser Kombination können Sie nur den Wert des Richtliniennamens und die Aktionsbezeichnung ändern, nicht jedoch die hartcodierte Nachricht. Beispiel:

```
if (APPROVED.equals(state))
38 message = String.format(APPROVED_MSG, policyName, actionLabel);
```

Subflow des Standard-Change-Handlers

Verwenden Sie den Subflow Standard-Change-Handler, um diese Felder für Change-Anforderungen mit Standardwerten zu füllen.

- Angefordert von
- Begründung
- Implementierungsplan
- Rückfallplan
- Testplan
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Startdatum
- Enddatum
- Risikoauswirkungsanalyse

Der Subflow des Standard-Change-Handlers überschreibt die Feldwerte, die beim Erstellen des Change-Anforderungsdatensatzes mithilfe einer Vorlage ausgefüllt wurden.

Bei Bedarf können Sie anstelle dieses Flows einen anwenderdefinierten Subflow schreiben, indem Sie ändern *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps user.

Anwenderdefinierte Change-Anforderungsvorlagen

Wenn Sie die Change-Steuerung im ServiceNow DevOps Schritt aktivieren, können Sie eine anwenderdefinierte Vorlage auswählen, um Felder beim Erstellen der Change-Anforderung automatisch auszufüllen. Das Feld **Kategorie** der Change-Anforderung wird automatisch auf DevOpsgesetzt.

Hinweis: Konfigurieren Sie die Felder **Category** und **changeType** nicht aus der anwenderdefinierten Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Typ der Change-Anforderung entspricht der Change-Anforderungstabelle im globalen Bereich.

Zugehörige Listen für automatische Change-Anforderungen

Bei einer Change-Anforderung, die automatisch von DevOpserstellt wird, wird das Feld **Kategorie** automatisch auf DevOps festgelegt, und die folgenden zugehörigen Listen werden hinzugefügt:

Commits

Commits, die der Change-Anforderung zugeordnet sind.

Arbeitselemente

Arbeitselemente, die der Change-Anforderung zugeordnet sind.

Artefaktversionen

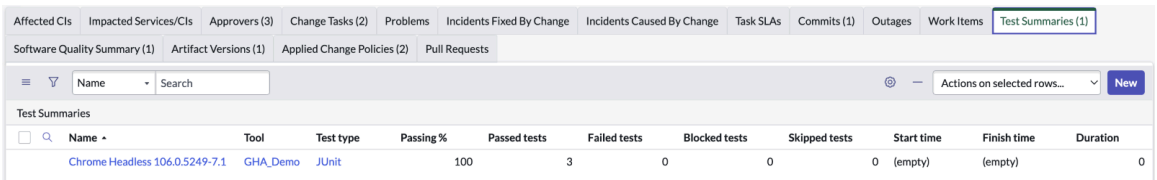
Liste der Artefaktversionen, die dem Paket zugeordnet sind, das mit der Pipeline-Ausführung für Pakete verknüpft ist, die vor der Genehmigung der Change-Anforderung erstellt wurden.

Wenn kein Paket mit der Pipeline-Ausführung verknüpft ist, ist die Liste leer.

Testzusammenfassungen (ersetzt zugehörige Liste „Testergebnisse“)

Liste der Testzusammenfassungen für eine Pipelineausführung, die einem Artefakt, einem Paket oder einer Aufgabenausführung vor der Change-Anforderung zugeordnet ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Testergebnisse.



Hinweis: Implementierungsdetails aus dem Orchestration-Tool werden automatisch dem Feld **Arbeitsnotizen** im Formular „Change-Anforderung“ hinzugefügt. Den Arbeitsnotizen hinzugefügte Details sind auf 5 KB des Aufgabenausführungsprotokolls für den Schritt beschränkt.

Anwenderdefinierter Change-Anforderungsprozess

Diese DevOps-Change-Eigenschaften sind verfügbar, um Ihren Change-Anforderungs-Flow anzupassen.

- Implementierungsstatus der DevOps-Change-Anforderung
- Status der DevOps-Change-Anforderung nach der Implementierung
- Abbruchstatus der DevOps-Change-Anforderung
- Genehmigungstext der DevOps-Change-Anforderung

Um Ihren Change-Anforderung-Flow anzupassen, müssen Sie zuerst einen erstellen **Systemdefinition** > **Auswahlliste**. Beispiel: `DevOps_Implement (Wert - 10)`.

Fügen Sie dann die Auswahlliste zu hinzu **Systemdefinition** > **Skripteinbindung** > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie die Auswahlliste erstellt und der Skripteinbindung hinzugefügt haben, können Sie die DevOps-Change-Eigenschaften mit den neuen Auswahllistenwerten aktualisieren. Beispiel: `DevOps change request implement state -10`.

DevOps-Risikobedingung

Sie können die Risiko- und Auswirkungsberechnung DevOps basierend auf der Risikopunktzahl des Committers verwenden.

Diese Bedingung ist standardmäßig deaktiviert.

Zugehörige Liste „Testergebnisse“.

Listet die Tests auf, die in einer Pipeline ausgeführt wurden, nachdem ein Paket erstellt wurde. Wenn kein Paket erstellt wurde, enthält die Liste die Tests, die nach der Erstellung einer Artefaktversion ausgeführt wurden.

Szenarien:

In der Pipeline wird ein Paket erstellt, aber es sind keine Artefaktversionen registriert.

- Wenn die Change-Anforderung in der Paketerstellungsphase erstellt wird:

  Es werden keine Testergebnisse angezeigt, da ein Paket noch nicht mit der Pipeline-Ausführung verknüpft ist.

- Wenn die Change-Anforderung in einer Phase nach der Paketerstellungsphase erstellt wird:

  Build-Testzusammenfassungen umfassen diejenigen, die Phasen nach der Paketerstellungsphase zugeordnet sind, bis zur Phase „Change-gesteuert“.

Artefaktversionen sind registriert, aber es wird kein Paket erstellt.

- Wenn die Change-Anforderung in der Artefaktversionsphase erstellt wird:

  Es werden keine Testergebnisse angezeigt, da bis zum Abschluss der Aufgabenausführung keine Tests zugeordnet sind.

- Wenn die Change-Anforderung in einer Phase nach der Artefaktversionsphase erstellt wird:

  Build-Testzusammenfassungen umfassen diejenigen in der Artefaktversionsphase sowie die Phasen danach, bis zur Phase „Change-kontrolliert“.

Sowohl die Artefaktversionen als auch das Paket werden in der Pipeline erstellt.

- Wenn die Change-Anforderung Teil der Phase nach den Phasen „Artefaktversion“ und „Paketerstellung“ ist:

  Build-Testzusammenfassungen umfassen diejenigen, die der Paketerstellungsphase zugeordnet sind, sowie die darauffolgenden Phasen bis zur Phase „Von Change gesteuert“.

- Wenn die Change-Anforderung Teil der Paketerstellungsphase ist und Artefaktversionen als Teil einer früheren Phase erstellt werden:

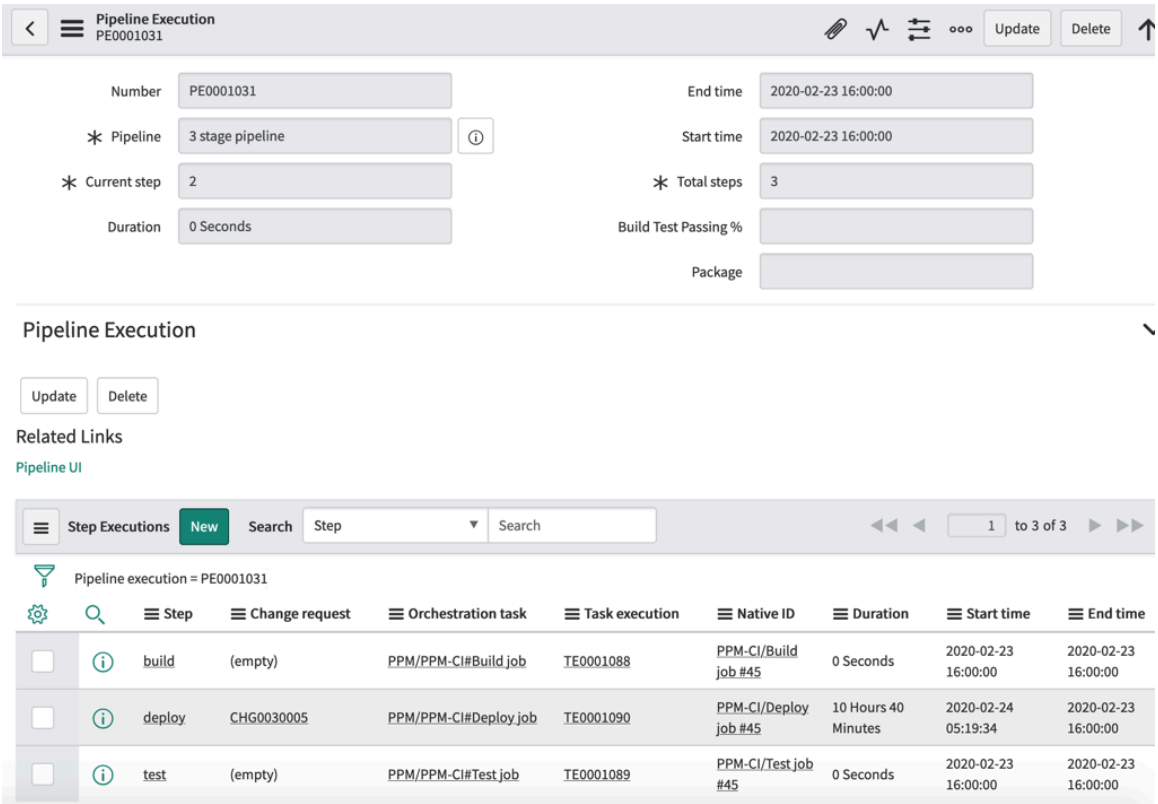
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- oder die Change-Anforderung wird in einer Phase (nicht Paketerstellung) nach der Artefaktversionsphase, aber vor der Paketerstellungsphase erstellt.
- oder die Change-Anforderung ist Teil der Paketerstellungsphase, und Artefaktversionen werden als Teil einer früheren Phase erstellt:

Build-Testzusammenfassungen umfassen diejenigen, die der Artefaktversionsphase zugeordnet sind, sowie die Phasen danach, bis zur Phase „Change-gesteuert“.

Ansicht Pipeline-Ausführungen

Sie können die Pipeline-Aktivität anzeigen, indem Sie zu navigieren **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Ausführungen**.



DevOps -Flows werden angepasst

Passen Sie die DevOps Manuelle Genehmigung von Change-Anforderungen, DevOps-Change-Anforderungen minimale Automatisierungsgenehmigung und DevOps-Change-Anforderungen erweiterte Automatisierungs-Genehmigung basierend auf Ihren Anforderungen mithilfe eines Flows oder eines Skripts an oder erstellen Sie sie neu.

Sie können die DevOps-Flows klonen und dann entsprechend Ihren Anforderungen anpassen. Um einen Flow zu klonen, navigieren Sie zu dem Flow, den Sie klonen möchten, aus den Abschnitten Basissystem-DevOps-Flows oder auf der Flow Designer-Zielseite (**Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer**) an. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke der Flow-Seite die Option aus **Weitere Aktionen > Flow kopieren**. Geben Sie im Dialogfeld „Kopie dieses Flows erstellen“ den neuen Namen für den Flow ein, und wählen Sie DevOps-Datenmodell als Anwendung aus. Wählen Sie die Schaltfläche **Kopieren** aus, um den neuen Flow zu erstellen. Der neue Flow wird in Flow Designer geöffnet. Nehmen Sie Änderungen vor, um es an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen. Sie können den Flow ausführen, um sicherzustellen, dass er keine Fehler enthält, indem Sie in der oberen rechten Ecke des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bildschirms auf die Schaltfläche **Test** klicken, bevor Sie den Flow aktivieren. Aktivieren Sie den Flow, wenn er bereit ist, indem Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren** klicken.

Passen Sie den Flow DevOps Manuelle Genehmigung von Change-Anforderungen an

Im Flow DevOps Manuelle Genehmigung der Change-Anforderung wird der Status der Schrittausführung basierend auf der Change-Genehmigung geändert. Sie können diesen Flow jedoch basierend auf Ihren Anforderungen anpassen oder neu erstellen.

Nachdem der Status der Change-Anforderung in den Status „Genehmigt“, „Abgebrochen“ oder „Abgelehnt“ verschoben wurde (entweder manuell oder mithilfe einer Change-Richtlinie), rufen Sie die Aktion **Status der Schrittausführung basierend auf Change-Genehmigung aktualisieren** Flow Designer auf, um das Feld **Status** des Schrittausführungsdatensatzes zu aktualisieren.

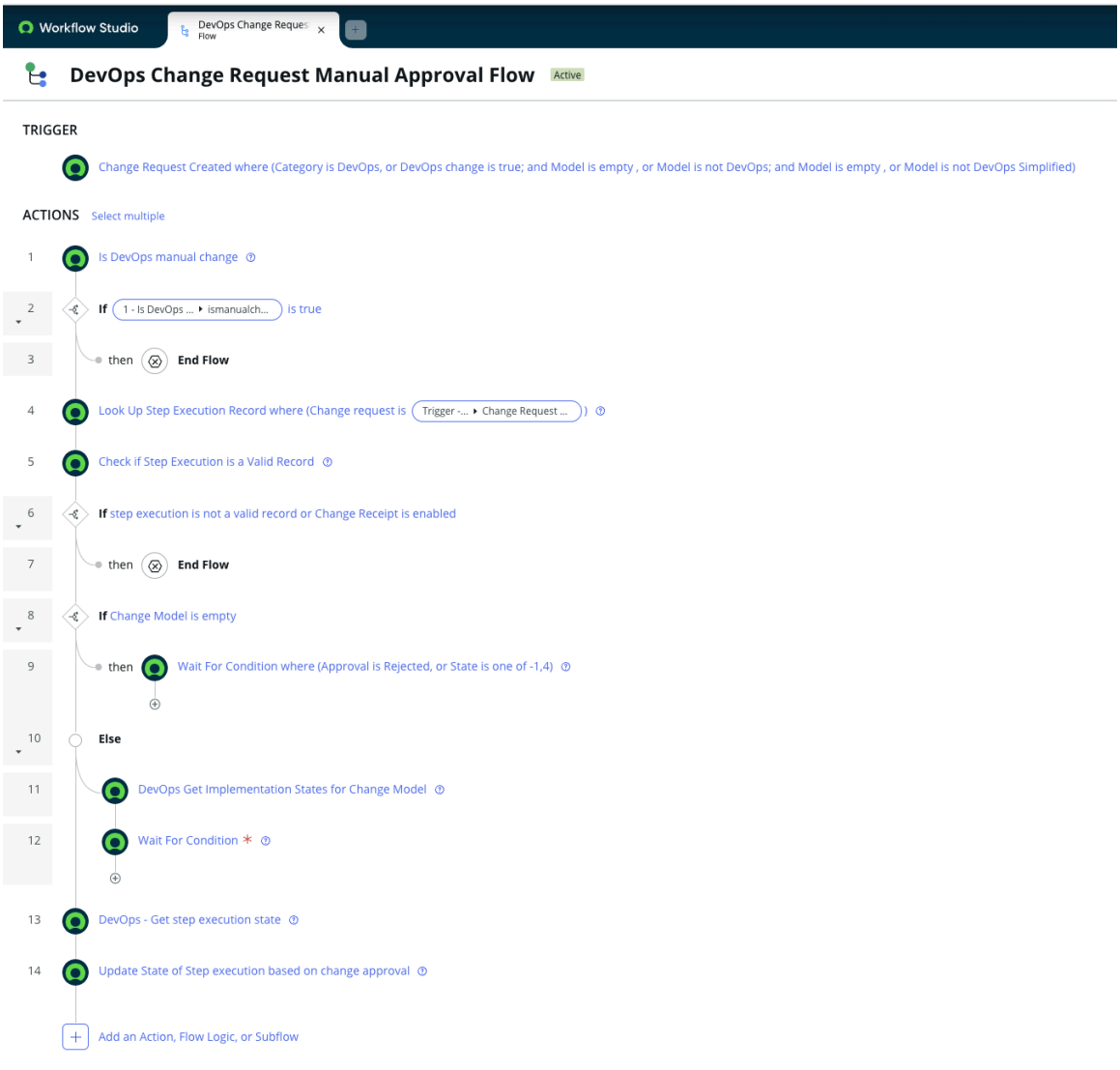
Sie können entweder einen Flow oder ein Skript verwenden, um die Aktion aufzurufen.

Aufrufen der Aktion Flow Designer über einen Flow

Ein Aufruf der Aktion **Status der Schrittausführung basierend auf Change-Genehmigung aktualisieren** Flow Designer ist erforderlich, um den Status des Schrittausführungsdatensatzes gemäß dem Genehmigungsfeld im Change-Anforderungsdatensatz zu aktualisieren.

Diese Aktion dient als Auslöser für den Flow **„Rückruf für Change-Steuerung“**, der verwendet wird, um das Orchestration-Tool über die Change-Entscheidung zu informieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aufrufen der Aktion Flow Designer mithilfe eines Skripts

Methode zum Aufrufen der Aktion Flow Designer aus einem Skript:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_exe
cution_based_on_change_approval', inputs);
```

Passen Sie den Genehmigungs-Flow für minimale Automatisierungsgenehmigungen für DevOps-Change-Anforderungen an

Im Flow „DevOps Change Request Minimal Automation Approval“ wird der Change genehmigt, und der Status des Change wird vom Status „Neu“ in den Status „Implementierung“ geändert. Nachdem der Status der Change-Anforderung in „Genehmigt“ verschoben wurde, rufen Sie die Flow Designer-Aktion **„DevOps – Status von Schrittausführung und Change-Anforderung aktualisieren“ auf**, um das Feld **„Status“** des Schrittausführungsdatensatzes zu aktualisieren.

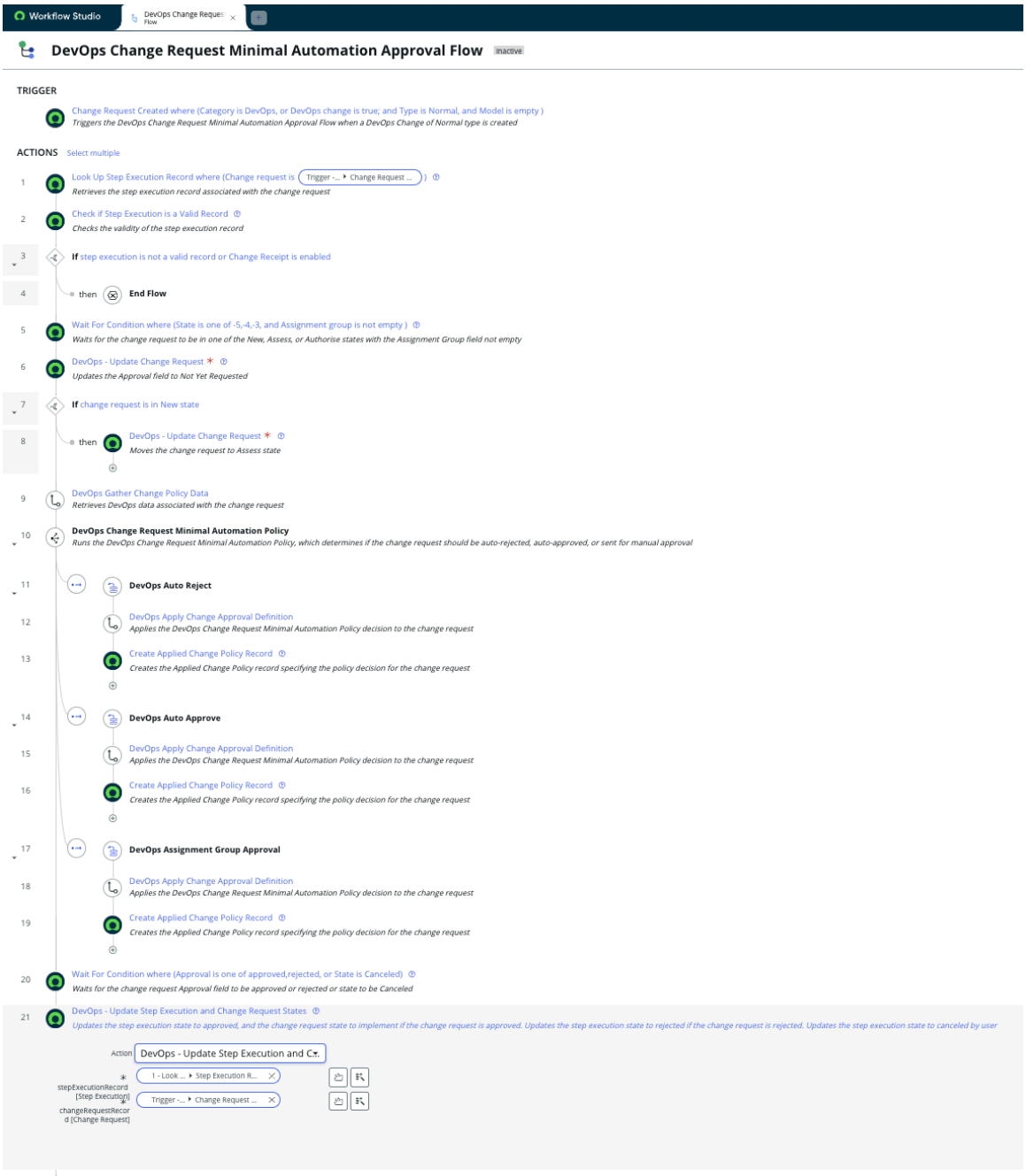
Sie können entweder einen Flow oder ein Skript verwenden, um die Aktion aufzurufen.

Aufrufen der Aktion Flow Designer über einen Flow

Das Aufrufen der Aktion **DevOps – Status von Schrittausführung und Change-Anforderung aktualisieren** Flow Designer ist erforderlich, um den Status des Schrittausführungsdatensatzes zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktion dient als Auslöser für den Flow **„Rückruf für Change-Steuerung“**, der verwendet wird, um das Orchestration-Tool über die Change-Entscheidung zu informieren.



Aufrufen der Aktion Flow Designer mithilfe eines Skripts

Methode zum Aufrufen der Aktion Flow Designer aus einem Skript:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.devOps-_update_step_execution_and_change_request’, inputs);
```

Passen Sie den Flow „Erweiterte Automatisierungsgenehmigung“ für DevOps-Change-Anforderungen an

Im Flow „Erweiterte Automatisierungsgenehmigung“ für DevOps-Change-Anforderungen wird der Change genehmigt, und der Status des Change wird vom Status „Neu“ in den Status „Implementierung“ geändert. Nachdem der Status der Change-Anforderung in den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status „Genehmigt“ verschoben wurde, rufen Sie die Aktion **„Datensatz der Schrittausführung aktualisieren“** auf, um das Feld **„Status“** des Schrittausführungs-Datensatzes zu aktualisieren.

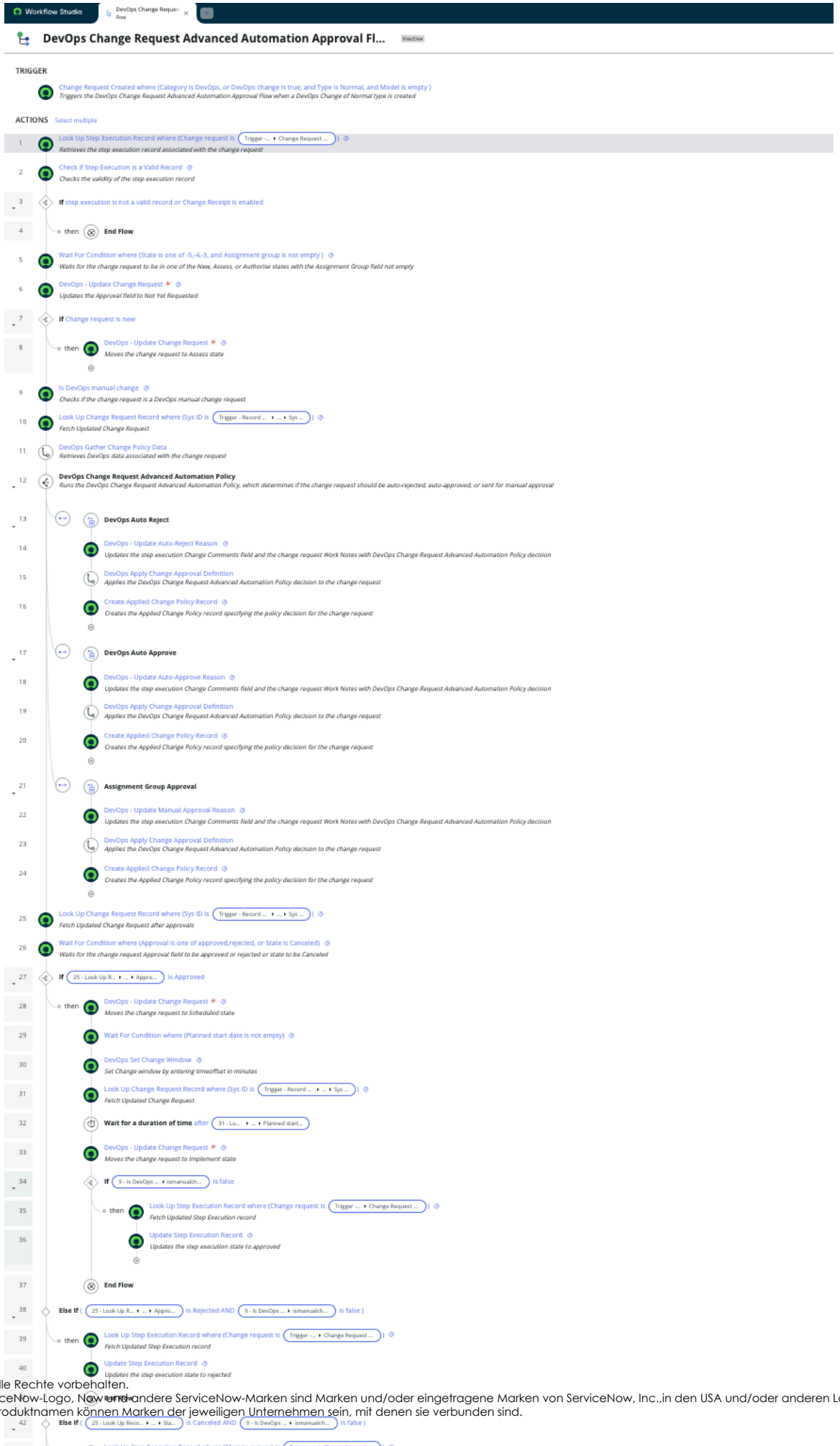
Sie können entweder einen Flow oder ein Skript verwenden, um die Aktion aufzurufen.

Aufrufen der Aktion Flow Designer über einen Flow

Das Aufrufen der Aktion **Schrittausführungs-Datensatz aktualisieren** Flow Designer ist erforderlich, um den Status des Schrittausführungs-Datensatzes gemäß dem Genehmigungsfeld im Datensatz „Change-Anforderung“ zu aktualisieren.

Diese Aktion dient als Auslöser für den Flow **„Rückruf für Change-Steuerung“**, der verwendet wird, um das Orchestration-Tool über die Change-Entscheidung zu informieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufrufen der Aktion Flow Designer mithilfe eines Skripts

Methode zum Aufrufen der Aktion Flow Designer aus einem Skript:

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_step_execution_re
cord', inputs);
```

Zugehörige Informationen

Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen

Automatisieren Sie die Erstellung von DevOps-Change-Anforderungen

Ändern Sie Ihre Pipeline, um automatisch eine DevOps-Change-Anforderung zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Schritt 5 in diesem Thema müssen Sie die Attribute für die Change-Anforderung angeben. Change-Attribute können in mehreren Bereichen angegeben werden. Sie können im Pipelineschritt von DevOps Change-Geschwindigkeit, im Subflow des Standard-Change-Handlers, in einem Genehmigungs-Flow, in einer Vorlage angegeben oder in der Pipeline übergeben werden. Wenn ein Change-Modell verwendet wird, können sie auch in Modellvoreinstellungen angegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Attribute für DevOps-Change-Anforderungen.

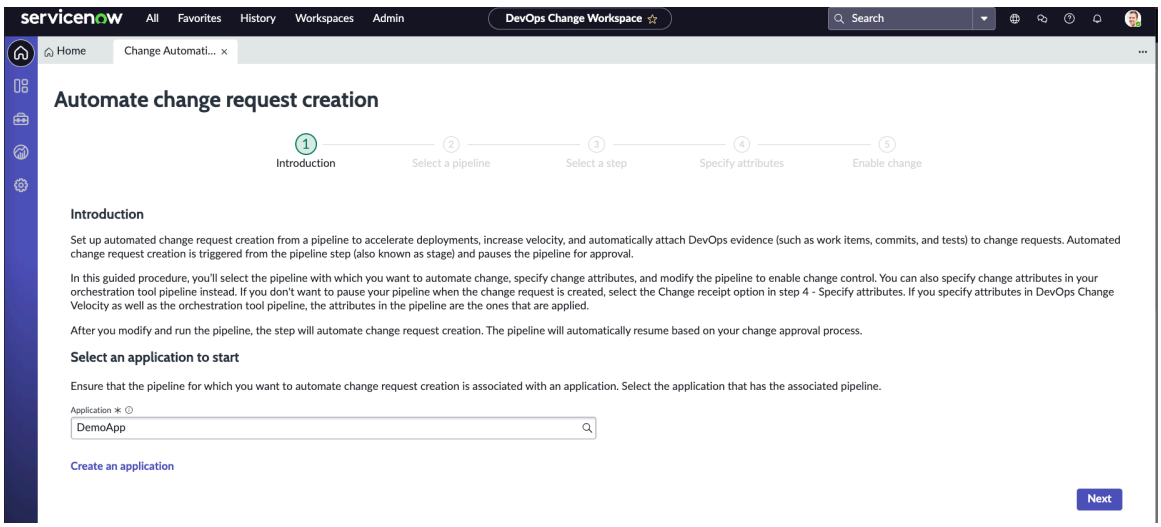
Wenn Sie Geschäftsregeln verwendet haben, müssen Sie die Eigenschaft *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* auf „true“ festlegen, damit die in der Pipeline übergebenen Change-Attribute beim Erstellen der Change-Anforderung festgelegt werden, anstatt der Attribute, die nach der Erstellung der Change-Anforderung übergeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner oder sn_devops.app_owner

Prozedur

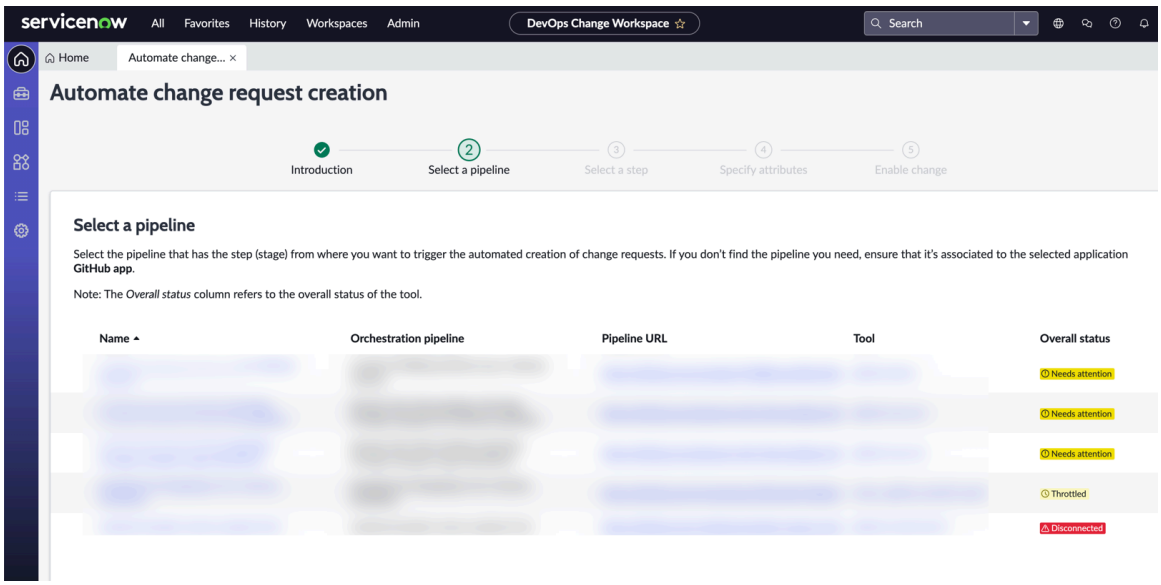
1. Wählen Sie unter DevOps Change Arbeitsbereich**die Option Change-Erstellung automatisieren aus**.
2. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Anwendung aus, die Sie der Pipeline zuordnen möchten, für die Sie die Erstellung von Change-Anforderungen automatisieren möchten, und wählen Sie **Weiter**aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Pipeline mit dem Schritt (der Phase) aus, ab dem Sie die automatisierte Erstellung von Change-Anforderungen auslösen möchten.

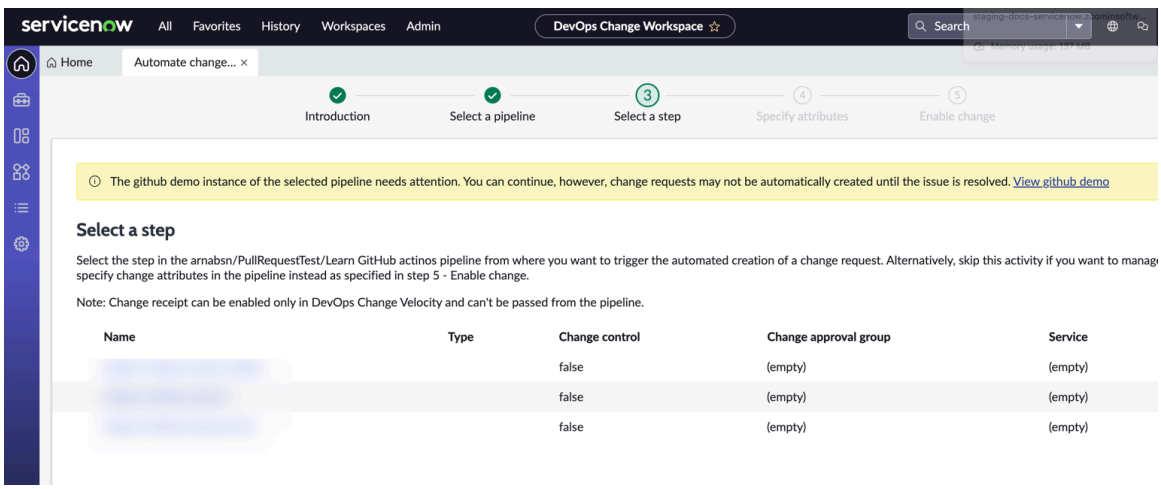
   Hinweis: Wenn die Pipeline nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie der im vorherigen Schritt ausgewählten Anwendung zugeordnet ist.



   Der Verbindungsstatus des Tools, das der Pipeline zugeordnet ist, wird in der Spalte **Gesamtstatus** angezeigt. Außerdem wird basierend auf dem Verbindungsstatus des Tools eine Warnung angezeigt, bevor mit dem nächsten Schritt fortgefahren wird.

4. Wählen Sie den Schritt in der Pipeline aus, von dem aus Sie die automatisierte Erstellung einer Change-Anforderung auslösen möchten.

   Hinweis: Sie können diese Aktivität überspringen, wenn Sie stattdessen Change-Attribute in der Pipeline verwalten und angeben möchten, wie im Schritt **Change aktivieren** angegeben.



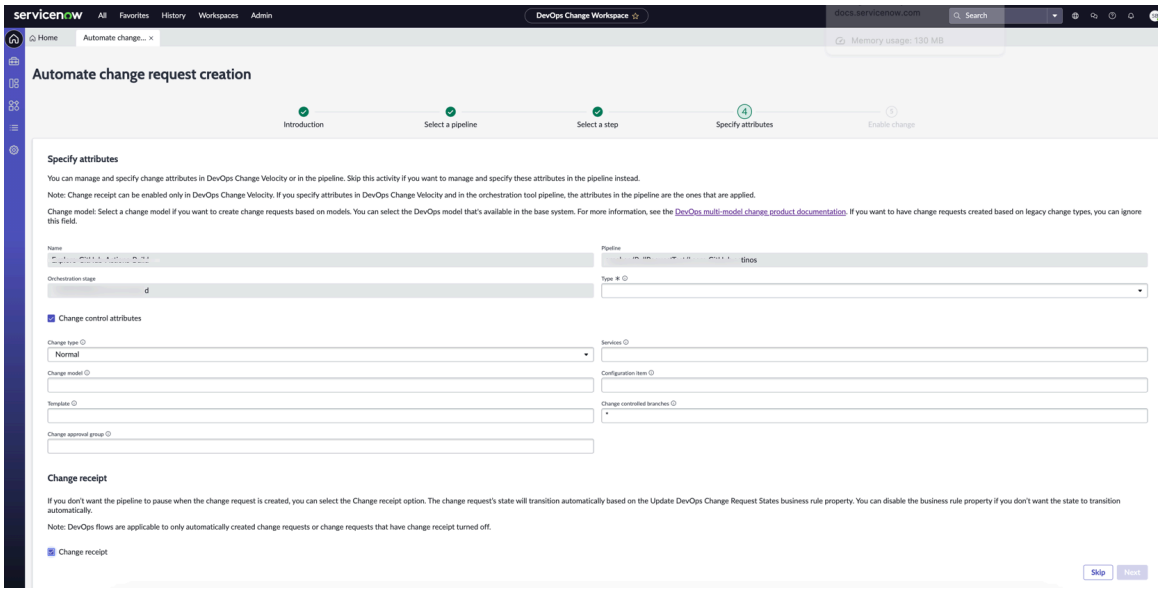
5. Geben Sie die Change-Attribute in den Change-Feldern an, und aktivieren Sie den Change-Beleg, indem Sie die Option Change-Beleg auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Aktivität des Angebens von Change-Attributen überspringen, wenn Sie diese Attribute stattdessen in der Pipeline verwalten und angeben möchten. Change-Belege können jedoch nur über ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeit aktiviert werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Change-Einstellungen finden Sie unter Change erstellen.

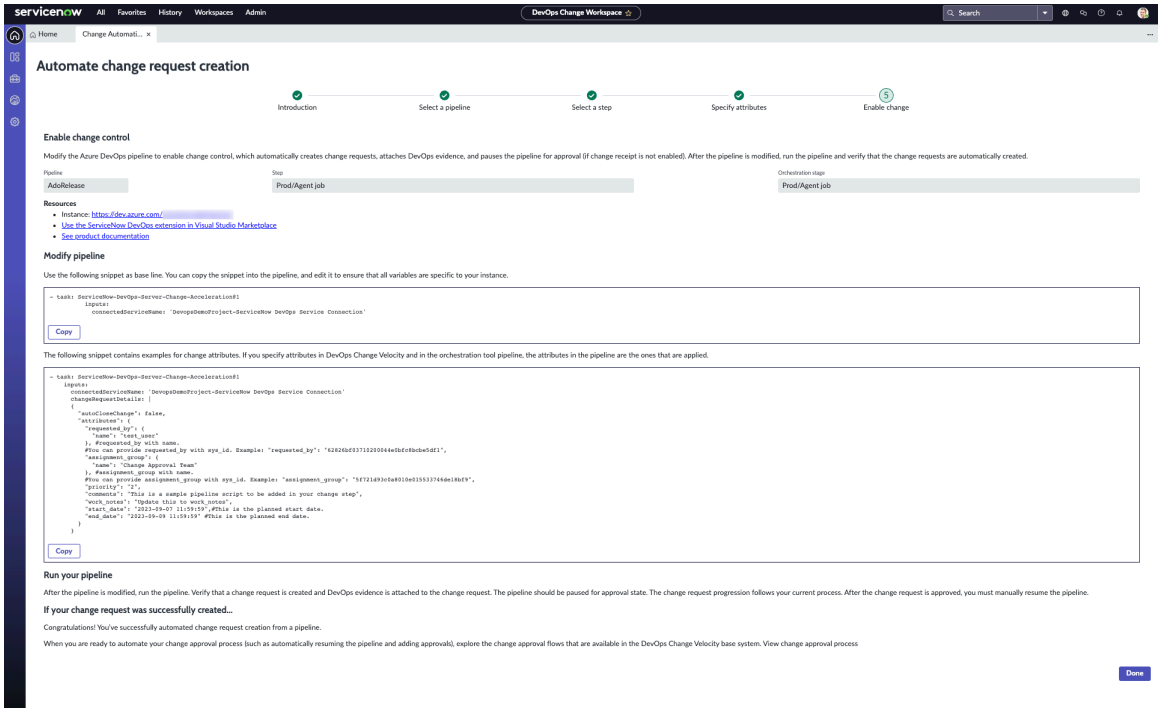
Sie müssen den Change-Beleg aktivieren, wenn die Pipeline nicht angehalten werden soll, wenn die Change-Anforderung erstellt wird. Sie können die Eigenschaft sn_devops.enable_change_receipt_state_transition deaktivieren, wenn der Status nicht automatisch geändert werden soll.



6. Ändern Sie Ihre Pipeline und verwenden Sie das entsprechende Code-Fragment, um die Change-Steuerung zu aktivieren und Change-Attribute anzugeben.
Je nach Orchestration-Tool werden die Schritte zum Aktivieren der Change-Steuerung angezeigt. Befolgen Sie die Anweisungen auf der -Seite, und ändern Sie Ihre Pipeline entsprechend.

   Die folgende Abbildung zeigt die Schritte für Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie **Fertig**.

Eine DevOps Change-Anforderung erstellen und vorhandene DevOps -Daten zuordnen – Workspace

Erstellen Sie eine DevOps -Change-Anforderung, und ordnen Sie vorhandene DevOps -Daten über die -Arbeitsbereich-UI zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Verwendung der Change-Funktionen finden Sie unter Change erstellen.

Wichtig: Sie können die zugehörigen Daten aktualisieren, nachdem Sie eine Anforderung erstellt haben. Sie können jedoch keine Change-Anforderung bearbeiten, wenn sie sich in einem der folgenden Status befindet:

- Implementieren
- Nach der Implementierung
- Storniert

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps-Change** > **Anwendungen (** **)**.

2. Wählen Sie eine Anwendung aus der **Anwendungsliste** aus.

3. Wählen Sie im Bereich Empfohlene Aktionen die Option **Manuellen Change erstellen aus**.

4. Wählen Sie in der Liste **Kategorie***die Option DevOps* und dann **Speichern**aus.

5. Wählen Sie **DevOps-Daten hinzufügen**, um dem Change Request unterstützende Daten hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Seite „DevOps-Daten hinzufügen“ aus.

   a. Geben Sie auf der Seite **Datentyp und Zuordnungen auswählen** die folgenden Werte an:

Datentyp und Zuordnungen auswählen

Feld	Beschreibung
Datentyp	Der Typ der Daten, die der Change-Anforderung zugeordnet werden sollen. ▪ Artefaktversion ▪ Release-Version ▪ Build-Nummer
Datenzuordnungen	Die spezifischen Daten, die der Change-Anforderung zugeordnet werden sollen. Sie können mehrere Artefaktversionen und Buildnummern auswählen. Wenn Sie *Buildnummer* als **Datentyp** auswählen, müssen Sie auch den Anwendungsnamen und die entsprechenden Pipelines und Buildnummern angeben.

   b. Wählen Sie **„Weiter“** aus, um die Seite „Datenzuordnungen verifizieren“ zu öffnen.

   c. Navigieren Sie durch die Registerkarten, um sicherzustellen, dass die zugeordneten Daten präzise zugeordnet sind.
   Aktualisieren Sie die Einstellungen nach Bedarf.
   - Arbeitselemente
   - Commits
   - Abrufanforderungen
   - Testzusammenfassungen
   - Artefaktversionen
   - Softwarequalitätszusammenfassungen
   - Sicherheitsscan-Zusammenfassungen

   d. Wählen Sie **Absenden**.

   Das Formular „Change-Anforderung“ wird aktualisiert.

7. Konfigurieren Sie andere Einstellungen nach Bedarf.
   Geben Sie beispielsweise den Zeitplan an.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurieren von Einstellungen finden Sie unter Einen Change erstellen.

8. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Um die Daten zu ändern, die der Change-Anforderung zugeordnet sind, wählen Sie **DevOps-Daten bearbeiten aus**. Überprüfen Sie die zugeordneten Daten, die Sie auf den Registerkarten **Hinzufügungen**/**Entfernung** im Modal **„DevOps-Daten hinzufügen“** hinzugefügt oder entfernt haben.

Eine DevOps Change-Anforderung erstellen und vorhandene DevOps -Daten zuordnen – Klassisch

Erstellen Sie eine DevOps -Change-Anforderung, und ordnen Sie vorhandene DevOps -Daten über die klassische Anwenderoberfläche zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.app_owner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine DevOps Change-Anforderung, und ordnen Sie vorhandene DevOps -Daten zu. Sie können die zugehörigen Details ändern, nachdem Sie einen DevOps-Change und die zugehörigen Daten erstellt haben.

Wichtig: Wenn sich die Change-Anforderung in einem der folgenden Status befindet, ist die Schaltfläche **DevOps-Daten bearbeiten** inaktiv:

- Implementieren
- Nach der Implementierung
- Storniert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:** > **Normalen Change erstellen**.

   Hinweis: Weitere Informationen zur Verwendung des Change-Moduls finden Sie unter Change erstellen.

2. Wählen Sie in der Liste **Kategorie** entweder *DevOps* oder *Andere*aus.
3. Wahlweise: Wählen Sie die Option **DevOps Change** aus, wenn Sie im Feld **Kategorie***Andere* ausgewählt haben.
4. Klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **DevOps-Daten hinzufügen**.

   Hinweis: Die Schaltfläche **DevOps-Daten hinzufügen** wird nur angezeigt, wenn Sie *DevOps* als Kategorie oder *Andere* als Kategorie und die Option **DevOps Change** ausgewählt haben.

   Das Modal **„DevOps-Daten hinzufügen“** wird angezeigt.
5. **Wählen Sie im Abschnitt Datentyp und Zuordnungen** auswählen den Datentyp und die zugehörigen Datenzuordnungen aus.

   a. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Liste **Datentyp** aus.

   - Artefaktversion
   - Freigabeversion
   - Build-Nummer

   Hinweis: Sie können mehrere Artefaktversionen und Build-Nummern auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie die Daten, die dem Change zugeordnet werden sollen, aus dem Feld **Artefaktversion**, **Release-Version** oder **Build-Nummer**.

> **Wichtig:** Wenn Sie *Build-Nummer* als **Datentyp**auswählen, müssen Sie auch den Anwendungsnamen und die entsprechenden Pipelines und Build-Nummern angeben.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Stellen Sie sicher, dass die zugeordneten Daten für die folgenden Felder genau zugeordnet sind.
   - Arbeitselemente
   - Commits
   - Abrufanforderungen
   - Testzusammenfassungen
   - Artefaktversionen
   - Softwarequalitätszusammenfassungen
   - Sicherheitsscan-Zusammenfassungen
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Change-Anforderung“ wird angezeigt.
9. Wählen Sie die **Zuweisungsgruppe** aus, der diese Change-Anforderung zugewiesen ist.
10. Konfigurieren Sie das Change-Zeitfenster für die Change-Anforderung über die Registerkarte Zeitplan.

    > **Hinweis:** Weitere Informationen zum Konfigurieren des Zeitplans finden Sie unter Einen Change erstellen.

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um die der Change-Anforderung zugeordneten Daten DevOps zu ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche **DevOps-Daten bearbeiten**. Überprüfen Sie die zugeordneten Daten, die Sie auf den Registerkarten **Hinzufügungen/Entfernung** im Modal **„DevOps-Daten hinzufügen“** hinzugefügt oder entfernt haben.

DevOps Change-Anforderung, ohne die Kategorie als vorzuschreiben DevOps

Aktivieren Sie die Kategorisierung von DevOps Change-Anforderungen aus DevOps -Eigenschaften. Change-Anforderungen, die als Teil von Pipeline-Ausführungsschritten erstellt werden, können mit einer anderen Kategorie als DevOpserstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der AnwendungDevOps erstellte Change-Anforderungen werden nicht mit **der Kategorie** als DevOpserstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie zugehörige Vorlagen für bestimmte Kategorien, z. B. *Hardware, Software, Database* usw., um Change-Anforderungen für DevOps zu erstellen. Sie können DevOps Change-Anforderungen über die Eigenschaften DevOps kategorisieren.

Für neue Change-Anforderungen, die in der Anwendung DevOps erstellt werden, nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben, können zusätzlich zum Flow DevOps Demo-Change-Automatisierung des Basissystems und dem Flow DevOps Modell-Change-Anforderung des Basissystems weiterhin anwenderdefinierte Change-Richtlinien und Genehmigungs-Workflows verwendet werden. Wenn Sie diese Eigenschaft nicht aktivieren, werden Change-Anforderungen weiterhin erstellt und verarbeitet, wobei das Kategorieattribut auf DevOpsfestgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie von DevOps Change Arbeitsbereichzu **Administration** > **Systemkonfiguration** > **Eigenschaften**.
   Sie können auch über navigieren **Alle** > **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die **Kategorisieren Sie DevOps-Changes-Anforderungen im Feld „DevOps-Change“.** gesteuert.
   Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kategorisierung von Change-Anforderungen zu ermöglichen, die in der Anwendung DevOps erstellt wurden, als Change-Anforderungen DevOps.

   Standardmäßig ist das Kontrollkästchen für die Eigenschaft deaktiviert. Um Änderungen vorzunehmen, legen Sie den Anwendungsbereich auf DevOps Data Model fest.

   Wichtig: DevOps Einblickfähigkeiten sind deaktiviert, wenn diese Eigenschaft ausgewählt ist.

Ergebnisse

Jede neue Change-Anforderung, die von der Anwendung DevOps aus erstellt wird, wird unabhängig vom Kategorieattribut als Change DevOps von betrachtet und entsprechend verarbeitet. Die Erstellung und Verarbeitung von Change-Anforderungen DevOps für hängen nicht mehr nur davon ab, ob das Kategorieattribut auf DevOpsfestgelegt ist.

Change-Anforderungserstellung mit DevOps-Datenabruffehlern

Erstellen Sie Change-Anforderungen auch bei Fehlern beim DevOps-Datenabruf.

Übersicht über die Erstellung von Change-Anforderungen

Hinweis: Die Erstellung von Change-Anforderungen mit DevOps-Datenabruffehlern wird nur für die Pipelines Azure DevOps, GitHub Actions, GitLabund Jenkins unterstützt.

Sie können eine Change-Anforderung mit oder ohne Fehler beim DevOps-Datenabruf erstellen. Diese Funktionalität kann durch die **Eigenschaft Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern im DevOps-Datenabruf aktivieren** gesteuert werden. Wenn die Eigenschaft **Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern im DevOps-Datenabruf** aktivieren aktiviert ist und beim Abrufen von DevOps-Daten wie Arbeitselementen, Commits, Testzusammenfassungen oder Sicherheitszusammenfassungen ein Fehler auftritt, wird die entsprechende Change-Anforderung trotzdem erstellt. Die Daten, die abgerufen werden können, sind weiterhin mit der Change-Anforderung verknüpft. Für die Daten, die nicht abgerufen werden können, wird der Fehlergrund dem Anwender in der Drittanbieterkonsole mitgeteilt, und die gleichen Informationen werden auch im Feld **Change-Kommentare** im Schrittausführungsdatensatz und in den Change-**Arbeitsnotizen**hinzugefügt .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Eigenschaft **Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern in DevOps-Datenabruf** aktivieren nicht aktiviert ist, wird eine Change-Anforderung nur erstellt, wenn in keinem Schritt einer Pipeline-Ausführung ein Fehler auftritt. Wenn ein Fehler auftritt, wird die Pipeline abgebrochen, und der Grund für den Fehler wird im Feld **Verarbeitungsdetails** des eingehenden Ereignisses hinzugefügt. Dasselbe wird dem Benutzer in der Drittanbieterkonsole mitgeteilt.

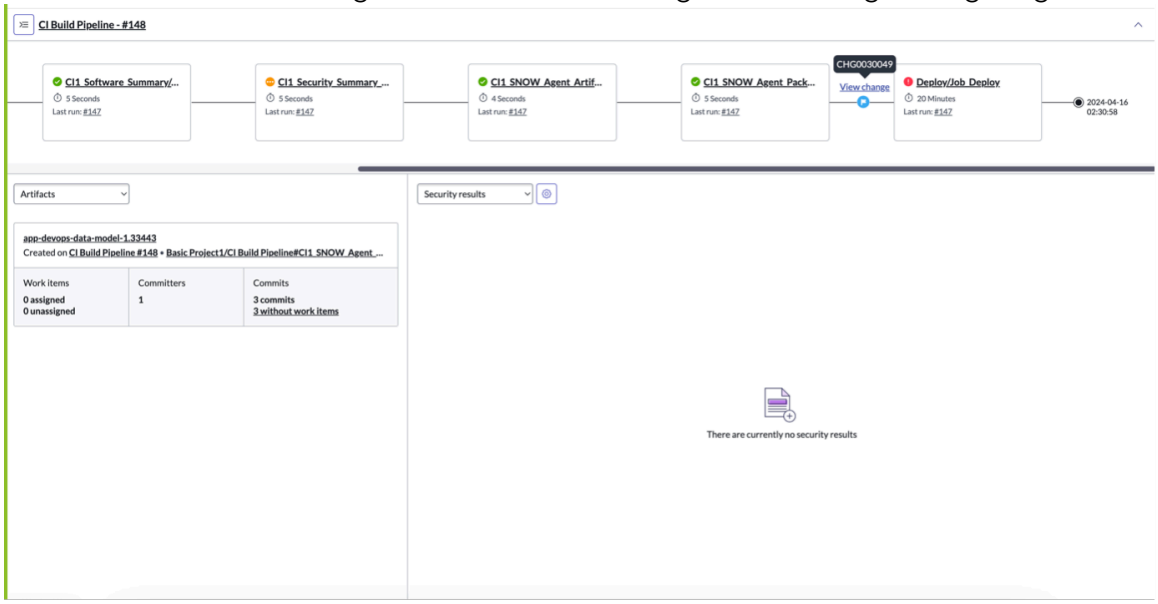
Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Genehmigung für Change-Anforderungen mit DevOps-Datenabruffehlern

Bei Change-Anforderungen, die mit DevOps-Datenabruffehlern erstellt wurden, wird die Richtlinieneingabe *is_change_with_partial_data* für alle Change-Genehmigungsrichtlinien auf **true** festgelegt. Auf solche Changes wird nur eine manuelle Change-Genehmigungsentscheidung angewendet, sodass Sie den Change genehmigen oder ablehnen können, nachdem Sie die darin enthaltenen DevOps-Daten manuell überprüft haben. Im Subflow „DevOps – Change-Richtliniendaten erfassen“ bestimmt die Aktion *Is change with partial data*, ob ein Change mit Fehlern beim DevOps-Datenabruf erstellt wird oder nicht.

Pipeline-UI für Change-Anforderungen mit DevOps-Datenabruffehlern

Wenn eine Change-Anforderung mit DevOps-Datenabruffehlern erstellt wird, wird die Karte, die die Phase angibt, in der der Fehler aufgetreten ist, in gelb angezeigt.



Hinweis: Wenn Ihre Build-Pipeline (CI) so eingerichtet ist, dass sie eine Release-Pipeline (CD) auslöst, und in der Release-Pipeline ein Change erstellt wird, werden die Daten aus der Build-Pipeline gesammelt und der Change-Anforderung zugeordnet. Es kann eine Situation geben, in der ServiceNow DevOps Change-Geschwindigkeit die Release-Pipeline-Ereignisse empfängt und verarbeitet, bevor Build-Pipeline-Ereignisse erstellt werden. In diesem Fall wird der Change mit DevOps-Daten aus der Build-Pipeline erstellt, auch wenn beim Abrufen einiger Daten ein Fehler auftritt. Sie können dieses Verhalten beobachten, obwohl die **Option Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern in der Eigenschaft „DevOps-Datenabruf“** aktiviert ist. Außerdem ist die Richtlinieneingabe *is_change_with_partial_data* in diesem Fall auf „false“ festgelegt, und der Genehmigungsprozess wird entsprechend der Definition in den Genehmigungs-Flows angewendet, anders als immer manuell bei Change-Anforderungen mit DevOps-Datenabruffehlern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Timeout für Rückruf

Wenn ein eingehendes Ereignis während einer Pipelineausführung in den Wartestatus wechselt, versucht das System, den Change zu verarbeiten, bis der Zeitüberschreitungswert in der Eigenschaft *sn_devops.change_request_callback_timeout* überschritten wird. Danach wird die Pipeline abgebrochen. Die Ursache für den Fehler wird in den Konsolenprotokollen Ihres Drittanbietertools angezeigt. Wenn eine Pipeline aufgrund einer Rückruf-Zeitüberschreitung abgebrochen wird, werden die gleichen Informationen im Rückrufdatensatz der entsprechenden Schrittausführung hinzugefügt. Sie können sich an Ihren DevOps-Administrator wenden, um den Zeitüberschreitungswert in der Eigenschaft *sn_devops.change_request_callback_timeout* zu erhöhen. Der Standardwert dieser Eigenschaft beträgt 120 Minuten, und der Mindestwert beträgt 60 Minuten. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Hinweis: Wenn Sie eine anwenderdefinierte Aktion für die GitHub-Change-Automatisierung oder eine anwenderdefinierte Aktion für die GitLab-Docker-Change-Automatisierung in Ihrer entsprechenden Pipeline verwenden, um Change-Anforderungen zu erstellen, müssen Sie das **Intervall** in der anwenderdefinierten Aktion angeben, damit GitHub oder GitLab den Change-Status von ServiceNow DevOps abfragen kann. Wenn der Change innerhalb des angegebenen Intervalls in ServiceNow einen geeigneten Status erreicht, wird der entsprechende Status abhängig vom Ergebnis des Change an die GitHub- oder GitLab-Pipeline gesendet, die die Pipeline fortsetzt oder abbricht. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace und Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image. Wenn also Ihre Pipeline mit der anwenderdefinierten Change-Aktion ausgeführt wird und eine der Schrittbenachrichtigungen von GitHub oder GitLab ServiceNow DevOps nicht erreicht hat, erfolgt die Zuordnung von Rückruf, Schrittausführung und Aufgabenausführung in ServiceNow DevOps nicht. Da die Zuordnung nicht verfügbar ist, wird der Change nicht erstellt, und ServiceNow DevOps wartet, bis die Zuordnung besteht. Gleichzeitig fragt GitHub oder GitLab den Change-Status bei ServiceNow ab, bis die im Intervall angegebene Zeit erreicht ist. Wenn das Intervall verstrichen ist und auch die in der Eigenschaft *sn_devops.change_request_callback_timeout* angegebene Zeitüberschreitung erreicht ist, beendet ServiceNow DevOps Ihre Pipeline nicht wie vorgesehen, sondern belässt sie bei der im GitHub- oder GitLab-Schritt festgelegten Standard-Zeitüberschreitung, die die Pipeline schließlich beendet. Die wichtige Information in diesem Szenario lautet, dass ServiceNow DevOps den Anwender nicht darüber benachrichtigen kann, dass die Schrittereignisse ServiceNow DevOps in den Protokollen der GitHub- oder GitLab-Konsole nicht erreicht haben.

Upgrade

Nach dem Upgrade wird diese Eigenschaft standardmäßig auf „false“ festgelegt. Ihr aktueller Change-Prozess funktioniert unverändert. Der einzige Unterschied besteht jedoch darin, dass, wenn beim Abrufen von DevOps-Daten ein Fehler auftritt, die Pipeline abgebrochen wird (anstatt unbegrenzt zu warten) und der Grund für den Fehler im eingehenden Ereignis hinzugefügt wird **Verarbeitungsdetails**, und der Benutzer wird auch in der Drittanbieterkonsole benachrichtigt. Wenn Sie Change-Anforderungen mit Fehlern beim Abrufen von DevOps-Daten erstellen möchten, ohne dass Ihre Pipeline fehlschlägt, können Sie die Eigenschaft **Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern in DevOps-Datenabrufen** aktivieren aktivieren. Dies bietet Ihren Change-Genehmigern und AppDev-Teams einen Mehrwert, indem die erstellten Changes automatisch mit DevOps-Nachweis erstellt werden, der gesammelt und in den Arbeitsnotizen zu Change-Anforderungen und Protokollen von Drittanbieterkonsolen entsprechend mit Fehlern oder Daten benachrichtigt wird, die möglicherweise fehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkung

Wenn die **Eigenschaft Erstellung von Change-Anforderungen auch bei Fehlern im DevOps-Datenabruf** aktivieren aktiviert ist und der Schritt „ADO-Artefaktpaket“ in Ihrer Pipeline zu einem Fehler führt, wird der Change ohne zugeordnete ADO-Artefakte erstellt. Der entsprechende Fehler wird jedoch nicht angezeigt in Arbeitsnotizen oder in den Change-Kommentaren für die Schrittausführung oder im Protokoll der ADO-Konsole.

Artefakte und Pakete

Artefakte und Pakete ermöglichen es DevOps Change-Geschwindigkeit, Entwicklungs- und Testaktivitäten für eine Vielzahl von Bereitstellungs- und Releasemodellen nachzuverfolgen. Diese Funktion stellt sicher, dass im Datenmodell DevOps gespeicherte Pipeline-Aktivitäten abgerufen und angewendet werden können, wenn Artefakte zu unterschiedlichen Zeiten oder in anderen Pipelines erstellt und veröffentlicht werden.

Artefakte

Wenn eine Artefaktversion registriert ist, werden zugehörige Aktivitäten wie Commits, Tests und Codescans nachverfolgt, sodass diese Details unabhängig davon abgerufen werden können, wann die Artefaktversion bereitgestellt wird. Sie kann sich in der aktuellen Pipeline-Ausführung befinden, in einer späteren Ausführung derselben Pipeline, in einer Pipeline, die von der aktuellen Pipeline ausgelöst wird, oder in einer separaten Pipeline, die unabhängig ausgelöst wird.

Wenn Sie Commits einer Artefaktversion (CI-Pipeline) zuordnen und ein Artefaktpaket (CD-Pipeline) definieren, werden alle Artefaktversionen, die seit der letzten Bereitstellung der App in der Produktion generiert wurden, in die Liste der Commits für den Change aufgenommen. Die Konsolidierung dieser Elemente ist hilfreich, insbesondere wenn vor der Bereitstellung mehrere CI-Builds vorhanden sind.

DevOps Change-Anforderungsattribute:

- **Kategorie** DevOps oder das Kontrollkästchen **DevOps-Change-Anforderungen bei „DevOps-Change“ kategorisieren –** ist in den Eigenschaften DevOps ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Anforderung, ohne die Kategorie als vorzuschreiben DevOps.
- Zugehörige Listen „Commits“ und „Arbeitselemente“.

Pakete

Ein Paket verfolgt, wenn eine oder mehrere Artefaktversionen in einer Bereitstellungspipeline verwendet werden. Dies bietet zwei wichtige Vorteile:

1. Abruf von Aktivitäten für alle im Paket deklarierten Artefaktversionen. Zum Beispiel für die Verwendung in einer Richtlinie für automatisierte Change-Genehmigungen.
2. Aufzeichnung, wenn eine angegebene Artefaktversion erfolgreich freigegeben wurde, um sicherzustellen, dass an sie gebundene Informationen nicht mehr berücksichtigt werden. Zum Beispiel für spätere Change-Anforderungen.

Artefakt-Setup

1. Erstellen Sie einen Artefakt-Tool-Datensatz in DevOps.

   Hinweis: Ein Artefakt-Tool ist nicht erforderlich, es sei denn, es ist eine Webhook- oder vom Anwender erstellte Integrations-Subflow-Konfiguration erforderlich, um nach Artefakt-Versionen zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Registrieren Sie Artefakte in der CI-Pipeline.
3. Erstellt ein Paket in der CD-Pipeline.

Hinweis: Der Paketerstellungsschritt muss vor dem Prod-Bereitstellungsschritt liegen.

Artefaktregistrierung

Konfigurieren Sie die Artefaktregistrierung in einer geskripteten Pipeline oder einem Freestyle-Auftrag mithilfe des Endpunkts `/artifact/registration` der DevOps-API . Mehrere Artefaktversionen werden unterstützt.

Für Pipeline Jenkins :

- Geskriptete und deklarative Pipeline (Befehl *„snDevOpsArtifact* Jenkinsfile“)

  Zum Beispiel:

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts":
 [{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9","semanticVersion":
 "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- Freestyle-Auftrag (Build-Schritt**„Artefakt registrieren** “)

  Zum Beispiel:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semant
icVersion":"1.9.0","repositoryName":"maven-releases"}]}
```

Artefaktpaketerstellung

Wichtig: Sie müssen den Paketerstellungsschritt vor dem Change-Schritt in Ihrer Pipeline hinzufügen, und die Paketerstellung muss in einer Phase vor dem Change-Schritt hinzugefügt werden, damit Pakete mit der Pipeline-Ausführung für eine Change-Anforderung verknüpft werden.

Konfigurieren Sie die Artefaktpaketerstellung in einer geskripteten Pipeline oder einem Freestyle-Auftrag mithilfe des Endpunkts „`/package/registration`“ der DevOps-API .

Hinweis: Paketname muss angegeben werden.

Für Pipeline Jenkins :

- Freestyle-Auftrag (Build-Schritt**„Paket erstellen** “)

  Zum Beispiel:

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","reposi
toryName":"maven-releases"}]}
```

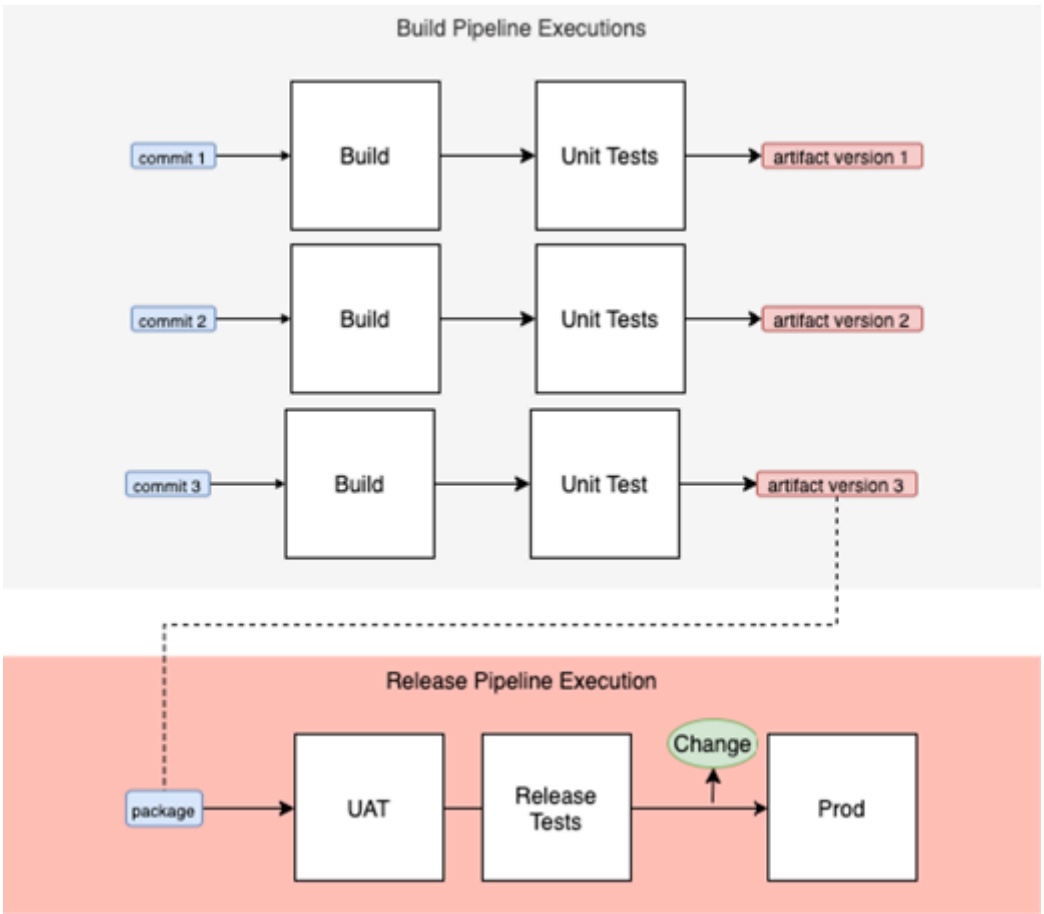
- Deklarative und geskriptete Pipeline (Befehl*snDevOpsPackage* Jenkinsfile)

  Paket mit mehr als einem Artefakt (aus verschiedenen Repositorys) in der Nutzlast, z. B.:

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload:
 """{"artifacts":[{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar", "version":
"1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName":
"master"}""")
```



Hinweis: Wenn eine Artefaktversion während des Builds nicht verfügbar ist, werden Build-Details (pipelineName oder projectName, taskExecutionNumber, stageName, branchName) verwendet, um die Artefaktversion in der Aufgabenausführung zu suchen.

Jenkins Plugin-Schritt „`IncludeBuildInfo`" kann verwendet werden, um Build-Details in den API-Aufruf aufzunehmen.

Artefakt-Workflow und -objekte

Der Orchestration-Tool-Auftrag veröffentlicht das neue Artefakt (bestehend aus Versionen) im Artefakt-Repository. Jede Artefaktversion ist einer Aufgabenausführung zugeordnet (bestehend aus den zugehörigen Code-Commits). Für das Release wird ein Paket erstellt (bestehend aus bestimmten Artefaktversionen, die für die Bereitstellung gekennzeichnet sind). Nach Abschluss der Bereitstellungsphase wird das Paket als in der Produktion bereitgestellt markiert.

Diese Objekte sind Teil der Artefaktstruktur.

- **Artefakttool**

  Wird zur Unterstützung von Artefakt-Repository-Managern wie JFrog Artifactory verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein Artefakt-Tool ist nicht erforderlich, es sei denn, es ist eine Webhook- oder vom Anwender erstellte Integrations-Subflow-Konfiguration erforderlich, um nach Artefakt-Versionen zu suchen.

- **Artefakt-Repository**

  Ziel für Artefakte, die in einem Build generiert werden, und auch eine Quelle von Artefakten, die für einen Build erforderlich sind. Kann manuell oder über die RegisterArtifact-API erstellt werden, wenn neue Artefakte unter neuen Repositorys in einem Tool veröffentlicht werden.

- **Artefakt**

  Artefaktname, für den verschiedene Builds (Artefaktversionen) generiert werden. Kann manuell oder über die RegisterArtifact-API erstellt werden. Artefakte (Versionen) werden einer Aufgabenausführung zugeordnet und in einem Artefakt-Repository veröffentlicht.

- **Artefaktversion**

  Spezifische Version des Artefakts. Bereitstellbare Komponente einer Anwendung, die von einem CI-Build generiert wurde. Wenn angegeben, wird die semantische Version verwendet.

  Kann durch Discovery oder über die RegisterArtifact-API erstellt werden. Artefakte (Versionen) werden einer Aufgabenausführung zugeordnet und in einem nachverfolgten Artefakt-Repository veröffentlicht.

- **Semantische Version**

  Optionales Attribut einer Artefaktversion, das, wenn angegeben, verwendet wird, um Commits für einen Change zu bestimmen. Das semantische Versionsformat ist (MAJOR.MINOR.PATCH).

- **Paket**

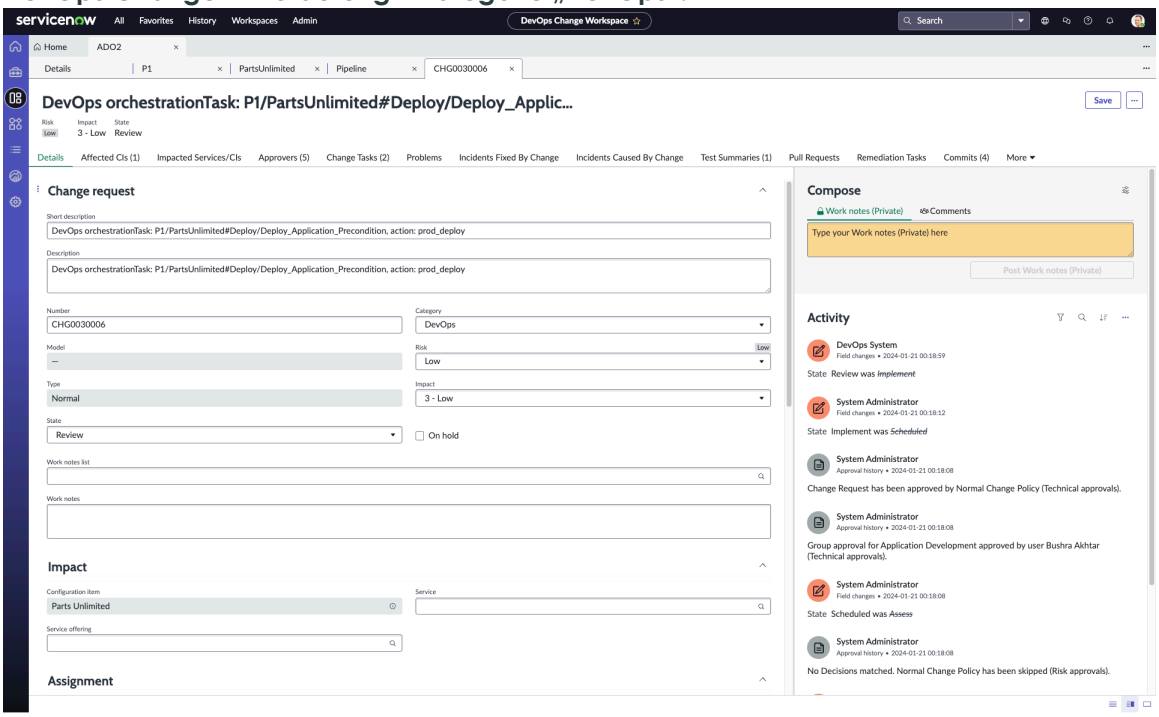
  Sammlung von Artefaktversionen, die als Eingabe für eine CD-Pipeline oder zum Zuordnen von Testergebnissen verwendet werden.

  Die Paketerstellung wird durch den API-Aufruf CreatePackage des Orchestration-Tools ausgelöst und enthält den Namen, die Version und den Repository-Namen aller im Paket enthaltenen Artefaktversionen. Ein Kontrollkästchen zeigt an, ob das Paket in der Produktion bereitgestellt wurde.

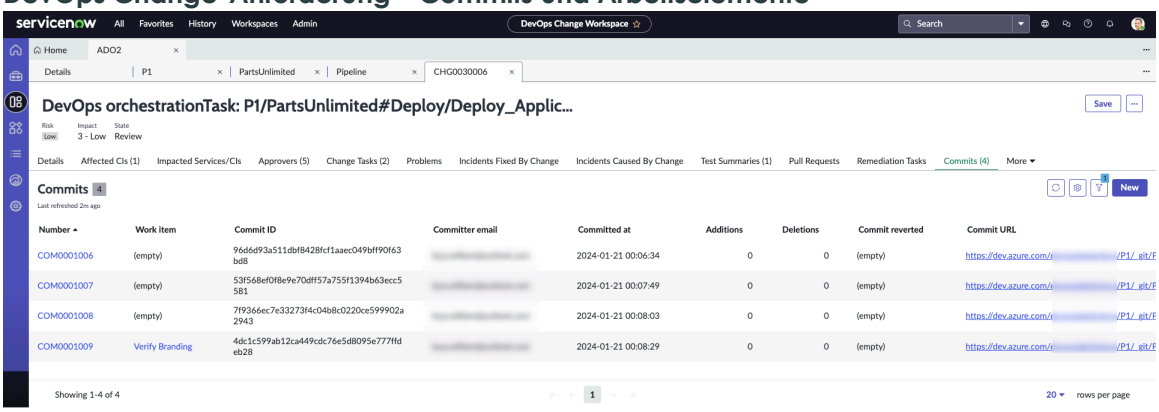
DevOps Change-Beschleunigung für Releases:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

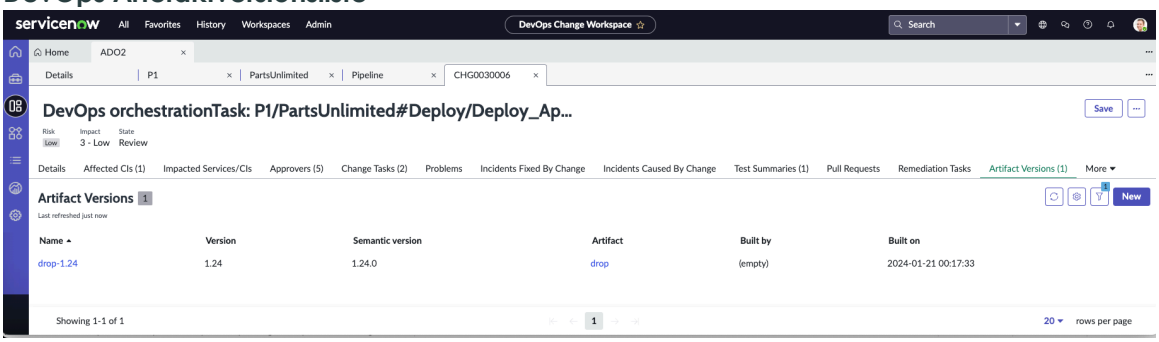
DevOps Change-Anforderung – Kategorie „DevOps“.



DevOps Change-Anforderung – Commits und Arbeitselemente



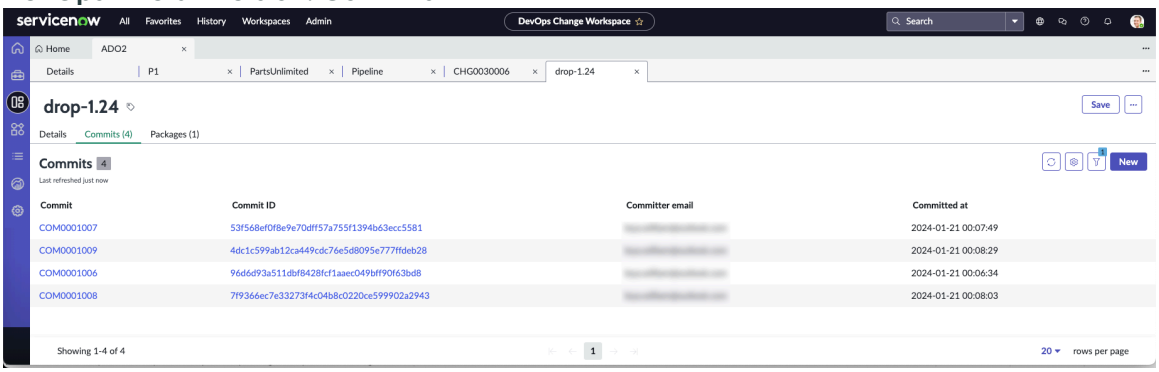
DevOps Artefaktversionsliste



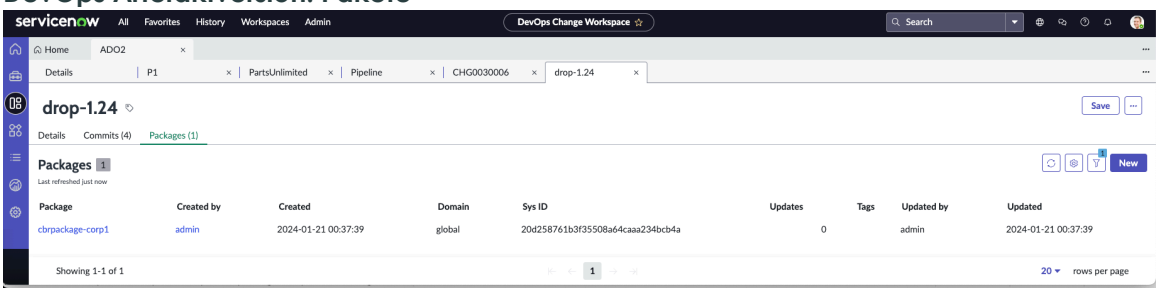
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

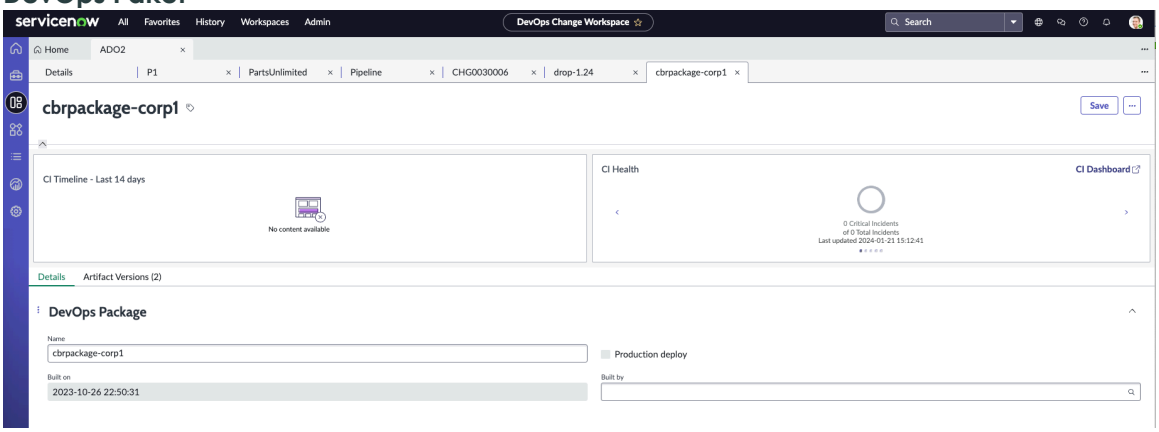
DevOps Artefaktversion: Commits



DevOps Artefaktversion: Pakete



DevOps Paket



Sie können auch alle vorhandenen Pipeline-Change-Anforderungen direkt im Modul **Changes** im Anwendungsnavigator anzeigen.

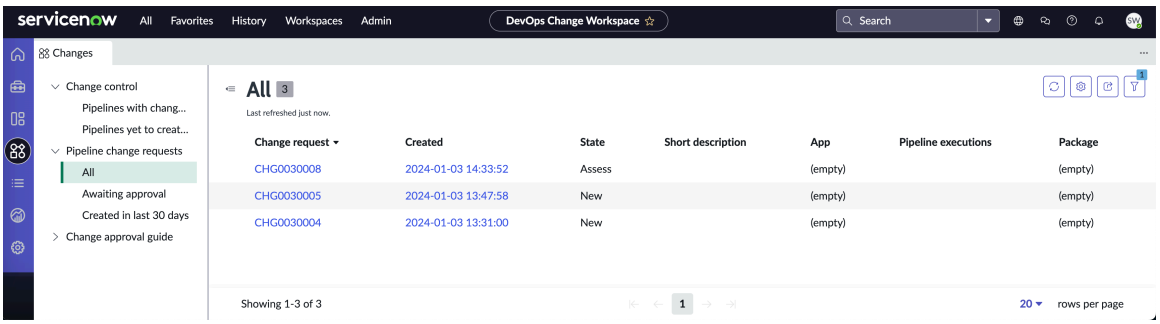
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Changes-Modul

Sie können alle vorhandenen Change-Steuerungs- und Pipeline-Change-Anforderungen direkt im **Changes-** Modul im Anwendungsnavigator anzeigen.

Navigieren zu **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Changes** > **Pipeline-Change-Anforderungen** > **Alle** für alle Informationen im Zusammenhang mit Changes.

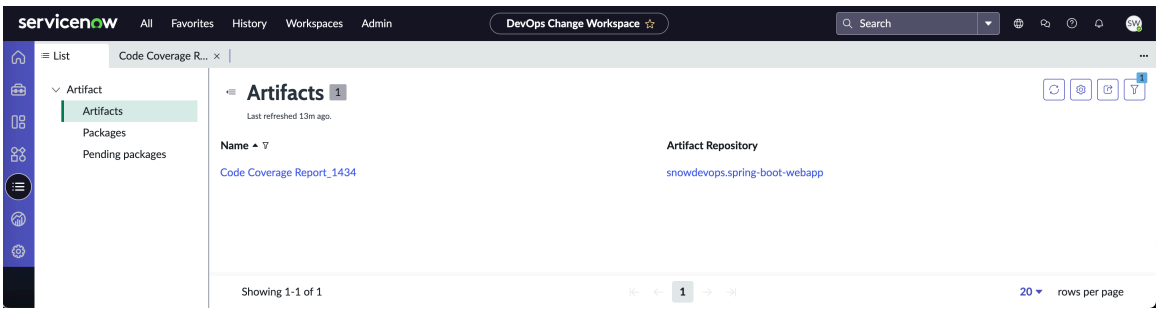
Pipeline-Change-Anforderungen



Listenmodul

Sie können alle vorhandenen Artefakte und Pakete direkt mit dem **Listenmodul** im Anwendungsnavigator anzeigen.

Navigieren zu **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Listen** > **Artefakt** für alle Artefakt-bezogenen Informationen.



Überwachung von Artefakten und Paketen

Wenn Artefakte und Pakete aus einem Quelltool in ServiceNowregistriert werden, werden sie häufig in der Tabelle *sn_devops_artifact_staging* bereitgestellt, während die verbleibenden Daten, die für die Erstellung und Verknüpfung dieser Objekte erforderlich sind, entweder von eingehenden Ereignissen empfangen oder von DevOps -Flows abgerufen werden.

Meistens werden diese Staging-Datensätze innerhalb weniger Sekunden verarbeitet. Es kann jedoch Fälle geben, in denen die erforderlichen Daten nie empfangen werden, sodass diese Datensätze möglicherweise im Leerlauf verbleiben. Das Feld **Beschreibung** in der folgenden Tabelle enthält eine Zusammenfassung der Details, die in solchen Fällen fehlen, um die Überwachung zu erleichtern.

Hinweis: Es wird empfohlen, eindeutige Artefaktnamen für Release-Builds zu verwenden, d. h. verschiedene Artefaktnamen für Builds, die auf verschiedenen Verzweigungs-Builds ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültiger Status?	Beschreibung
create_package_assoc_	WARTEN_FÜR_ANFORDERUNGEN	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, im System gefunden und nachverarbeitet wird, aber nicht alle Artefaktversionen, die in der Nutzlast der Artefakte übergeben wurden, im System gefunden wurden.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Aufgabenausführung für Zuordnung gefunden (TE00012345), und das Nachverarbeitungskennzeichen ist auf „wahr“ gesetzt, aber nicht alle Artefaktversionen wurden gefunden. Gesamtanzahl der Artefakte: 2
create_package_assoc_	TASK_EXECUTION_VERARBEITUNG_AUSSTEHEND	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, im System gefunden wird, aber noch nicht nachverarbeitet wurde. Das heißt, das Webhook-Ereignis „Abgeschlossen“ für diese Aufgabenausführung wurde noch nicht verarbeitet.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Aufgabenausführung für Zuordnung gefunden (TE00012345), das Kennzeichen für „Nachverarbeitung abgeschlossen“ ist jedoch nicht auf „Wahr“ festgelegt. Gesamtanzahl der Artefakte: 2
create_package_assoc_	KEINE_TASK_AUSFÜHRUNG_GEFUNDEN	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, noch nicht im System gefunden wurde.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Aufgabenausführung für Zuordnung nicht gefunden (pipelineName = TestPipeline, stageName = Paket, taskExecutionNumber = 18). Gesamtanzahl der Artefakte: 2
create_package_	VERSION_NOT_FOUND	Während eines Paketregistrierungsaufrufs, wenn die Artefaktversion,	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültige Status?	Beschreibung
		die in der Nutzlast der Artefakte übergeben wurde, noch nicht im System gefunden wurde.		aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion nicht gefunden (Name = TestArtifact, Version = 2.5, Repository-Name = Test-Repository, Pipeline-Name = Test-Pipeline, Phasenname = Paket, Aufgabenausführungsnummer = 18). Artefaktanzahl: 1 von 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast übergeben wird, aber entweder eine taskExecutionSysId oder (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) enthält, die zum Suchen des Aufgabenausführungsdatensatzes verwendet werden kann, der in diesem Fall gefunden wird und nachbearbeitet, ist jedoch kein Artefaktversionsdatensatz zugeordnet.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion in Nutzlast nicht verfügbar und mithilfe der Aufgabenausführungsdetails nicht gefunden (Name = TestArtifact, Version = 2.5, Repository-Name = Test-Repo, Pipeline-Name = Test-Pipeline, Phasenname = Paket, Aufgabenausführungsnummer = 18) (TE00012345). Artefaktanzahl: 1 von 2
create_package	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_AUSSTEHEND	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast übergeben wird, aber entweder eine taskExecutionSysId oder (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) enthält, die zum Suchen des Aufgabenausführungsdatensatzes verwendet werden kann, der in diesem Fall gefunden wird aber noch nicht nachverarbeitet.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion in Nutzlast nicht verfügbar, und Aufgabenausführung für Zuordnung gefunden, aber das Kennzeichen für „Nachverarbeitung abgeschlossen“ ist nicht auf „Wahr“ festgelegt (Name=TestArtifact, Version=2.5,RepositoryName=TestRepo, PipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültige Status?	Beschreibung
				Artefaktanzahl: 1 von 2
create_package	KEINE_TASK_AUSFÜHRUNG_GEFUNDEN	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast übergeben wird, aber entweder eine taskExecutionSysId oder (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) enthält, die zum Suchen des Aufgabenausführungsdatensatzes verwendet werden kann, in diesem Fall n nicht gefunden.	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion in Nutzlast nicht verfügbar, und Aufgabenausführung für Zuordnung ebenfalls nicht gefunden (Name = TestArtifact, Version = 2.5, Repository-Name = TestRepo, Pipeline-Name = TestPipeline, Phasenname = Paket, TaskExecutionNumber = 18). Artefaktanzahl: 1 von 2
create_package	WARTEN_FÜR_ANDERE_ARTEFAKTE	Während eines Aufrufs zur Paketregistrierung, wenn die in der Nutzlast der Artefakte übergebene Artefaktversion im System gefunden wurde, aber warten muss, bis die anderen zugehörigen Staging-Datensätze verarbeitet werden (einschließlich der Datensätze „create_package“ und „create_package_association“).	Nein	Ihre Anforderung zur Paketregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion gefunden, es muss jedoch auf die verbleibenden Staging-Datensätze für die Paketregistrierung gewartet werden. Artefaktanzahl: 1 von 2
registrieren_artifact	TASK_EXEC_POST_VERARBEITUNG_AUSSTEHEND	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, im System gefunden wird, aber noch nicht nachverarbeitet wurde. Das heißt, das Webhook-Ereignis „Abgeschlossen“ für diese Aufgabenausführung wurde noch nicht verarbeitet.	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion erstellt und Aufgabenausführung für Zuordnung für Zuordnung gefunden (TE00012345), das Kennzeichen für „Nachverarbeitung abgeschlossen“ ist jedoch nicht auf „Wahr“ gesetzt.
registrieren_artifact	KEINE_TASK_AUSFÜHRUNG_GEFUNDEN	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Aufgabenausführung,	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültige Status?	Beschreibung
		von der der Aufruf stammt, noch nicht im System gefunden wurde.		aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion erstellt, aber Aufgabenausführung für Zuordnung nicht gefunden (pipelineName = TestPipeline, stageName = Paket, taskExecutionNumber = 18).
registrieren_version	VERSION_ALREADY_REGISTERED	Während des Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion, die in der Nutzlast der Artefakte für ein bestimmtes Artefakt und Repository bereitgestellt wird, bereits im System vorhanden ist.	Ja (ignoriert)	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung wurde aus folgendem Grund ignoriert: Artefaktversion wurde bereits registriert.
registrieren_version	NO_SUBFLOW_CONFIGURED	Während des Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast bereitgestellt wird und der Webhook und der Such-Subflow den Artefaktversionsdatensatz nicht finden sollen.	Ja (ignoriert)	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung wurde aus folgendem Grund ignoriert: Artefaktversion in Nutzlast nicht verfügbar. Webhook und Such-Subflow sind nicht verfügbar.
registrieren_version	NEXT_TASK_EXECUTION_NOT_FOUND	Während des Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Nutzlast der Artefakte angegeben wird, der Webhook jedoch unterstützt wird und der Artefaktversionsdatensatz gefunden werden kann, die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, jedoch noch nicht im System gefunden wurde.	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion über Webhook gefunden, aber Aufgabenausführung für Zuordnung nicht gefunden (pipelineName = TestPipeline, stageName = Paket, taskExecutionNumber = 18).
registrieren_version	TASK_EXEC_POST_VERARBEITUNG_AUSSTEHEND	Während des Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Nutzlast der Artefakte angegeben wird, aber der Webhook unterstützt wird und der Artefaktversionsdatensatz	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion über Webhook gefunden und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültiger Status?	Beschreibung
		gefunden werden kann und die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, im System zu finden ist, aber nicht wurde bereits nachverarbeitet. Das heißt, das Webhook-Ereignis „Abgeschlossen“ für diese Aufgabenausführung wurde noch nicht verarbeitet.		Aufgabenausführung für Zuordnung gefunden (TE00012345), das Kennzeichen für „Nachverarbeitung abgeschlossen“ ist jedoch nicht auf „wahr“ gesetzt.
registrieren_artifact	KEINE_TASK_AUSFÜHRUNG_GEFUNDEN	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast angegeben wird, der Such-Subflow jedoch unterstützt wird und der Artefaktversionsdatensatz gefunden werden kann, die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, jedoch noch nicht in gefunden wurde des Systems.	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion über Suche gefunden, aber Aufgabenausführung für Zuordnung nicht gefunden (pipelineName = TestPipeline, stageName = Paket, taskExecutionNumber = 18).
registrieren_artifact	TASK_EXEC_POST_VERARBEITUNG_AUSSTEHEND	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast angegeben wird, der Such-Subflow jedoch unterstützt wird und der Artefaktversionsdatensatz gefunden werden kann und die Aufgabenausführung, von der der Aufruf stammt, im System zu finden ist, aber wurde noch nicht nachverarbeitet. Das heißt, das Webhook-Ereignis „Abgeschlossen“ für diese Aufgabenausführung wurde noch nicht verarbeitet.	Nein	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung ist aus folgendem Grund ausstehend: Artefaktversion über Suche gefunden und Aufgabenausführung für Zuordnung gefunden (TE00012345), das Kennzeichen für „Nachverarbeitung abgeschlossen“ ist jedoch nicht auf „Wahr“ gesetzt.
registrieren_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast bereitgestellt wird und der Such-Subflow unterstützt wird, die Artefaktversion jedoch nicht gefunden wurde.	Ja (ignoriert)	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung wurde aus folgendem Grund ignoriert: Die Artefaktversion wurde vom Such-Subflow nicht gefunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellung	Bereitstellung	Wann kann dies geschehen?	Endgültige Status?	Beschreibung
registrieren_artifact_version	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast angegeben ist und der Such-Subflow unterstützt wird, die Artefaktversion jedoch aufgrund eines Fehlers im Subflow nicht gefunden werden konnte.	Ja (ignoriert)	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung wurde aus folgendem Grund ignoriert: Die Artefaktversion wurde aufgrund eines Fehlers durch den Such-Subflow nicht gefunden (weitere Details finden Sie in den DevOps-Protokollen).
registrieren_artifact_version	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Während eines Aufrufs zur Artefaktregistrierung, wenn die Artefaktversion nicht in der Artefaktnutzlast angegeben ist und der Such-Subflow unterstützt wird, jedoch nicht ausgeführt wurde, da der übergeordnete Artefaktdatensatz im System nicht gefunden wurde.	Ja (ignoriert)	Ihre Anforderung zur Artefaktregistrierung wurde aus folgendem Grund ignoriert: Artefaktversion nicht gefunden.

Commits sind in der Change-Anforderung DevOps enthalten

Das Artefaktpaket DevOps und die zugehörigen Artefaktversionen werden verwendet, um zu bestimmen, welche Commits in einem Change DevOps enthalten sind.

Commits sind je nach Change-Typ in einem Change enthalten.

Änderungstyp	Commits enthalten
Manuell	Commits von den Artefaktversionen des Pakets im Change. Darüber hinaus sind die Commits aus Aufgabenausführungen aller Pipelineausführungen im Change-Referenzdatensatz enthalten, wenn die Spalte „data_type“ auf „plan“ oder „pipelineausführung“ festgelegt ist.
Automatisiert	• Ohne Paket: Alle Commits aus den Artefaktversionen sind enthalten. Die Artefaktversionen sind diejenigen, die mit der Pipeline-Ausführung und den Aufgabenausführungen für diese Pipeline-Ausführung verknüpft sind. • Mit Paket: Wenn eine der vorgelagerten Aufgabenausführungen des Change den Schritt „Prod-Bereitstellung“ enthält, werden Commits aus der letzten erfolgreichen Ausführung der Pipeline für die Prod-Bereitstellung eingeschlossen. Commits, die in mehreren Pipelineausführungen auftreten, werden nur einmal aufgelistet. Wenn der Schritt „Prod-Bereitstellung“ in den Ausführungen der vorangegangenen Aufgaben nicht vorhanden ist, sind die Commits aus allen Artefaktversionen des Pakets enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungstyp	Commits enthalten
	• Commits ausführen: Wenn es keine Commits von mit oder ohne Paket-Flow gibt, wie zuvor angegeben, werden die Commits der vorgelagerten Aufgabenausführungen der Change-Anforderung zugeordnet.

Alle Commits für Artefaktversionen im Paket, die nach dem letzten Bereitstellungsdatum generiert wurden (bis zur aktuell bereitgestellten Version), sind in der Change-Anforderung enthalten. Vorherige Hauptversionen sind nicht enthalten.

Hinweis: Patch- und Hotfix-Versionen sind ausgeschlossen.

Wenn angegeben, wird die semantische Version verwendet, um Commits für einen Change zu bestimmen. Format ist (MAJOR.MINOR.PATCH). Zum Beispiel wird die semantische Version 2.0.1 wie folgt gelesen:

- Hauptversion 2
- Nebenversion 0
- Patch/Hotfix-Version 1

Fehlgeschlagene Aufgabenausführungen zwischen der vorherigen und der aktuellen Artefaktversion, die kein Artefakt erstellt haben, denen aber Commits zugeordnet sind, werden ebenfalls der erstellten Artefaktversion zugeordnet.

Arten von Commits

- Normale Commits: Commits im nachverfolgten Repository sind der Change-Anforderung zugeordnet.
- Commits rückgängig machen: Commits, bei denen der Feldwert „wahr“ festgelegt ist. Ein rückgängig gemachtes Commit führt zu einem rückgängig gemachten Commit und einem rückgängig gemachten Commit in der Quellstruktur. Beide Commits sind nicht mit der Change-Anforderung verknüpft.
- Commits zusammenführen: Commits, bei denen der Zusammenführungsfeldwert als „wahr“ festgelegt ist.
  - Commit zusammenführen: Die Quellstruktur verfolgt den Commit für eine Verzweigung im Laufe der Zeit und ermöglicht das Durchführen eines speziellen Commits. Dieser Zusammenführungs-Commit kombiniert die übergeordneten Commits, die sich direkt nach dem letzten allgemeinen Commit in der aktuellen Verzweigung und in der zusammenzuführenden Verzweigung befinden. Beim Zusammenführen von Commit wird ein neuer Commit in der Hauptverzweigung hinzugefügt.
  - Zerkleinern und zusammenführen: Durch das Zerdrücken während einer Zusammenführung werden die Arbeitsstruktur und der Indexstatus so generiert, dass sie einer Zusammenführung entsprechen, ohne ein Zusammenführungs-Commit zu erstellen. Beim Kürzen und Zusammenführen werden die Änderungen beibehalten, die einzelnen Commits werden jedoch aus dem Verlauf entfernt. Sie hat einen einzelnen Commit mit dem Zusammenführungswert „wahr“.

Beispiel: Commits und Pakete

Dieses Beispiel besteht aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Drei Build-Pipelines (A, B und C)
- Eine Release Pipeline (ABC) unter Change-Kontrolle, mit vier Paketen:
  1. Pipeline A erstellen (Hauptversion 1)
  2. Pipelines A und B erstellen (Hauptversion 1)
  3. Pipelines B und C erstellen (Hauptversion 1)
  4. Pipelines A, B und C erstellen (Hauptversion 1)

Paket 1 (A 1.1.0)

Commit	Erstellen Sie eine Pipeline	Semantische Version	Im Paket enthalten
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	--
3	A	1.1.0	X

Hinweis: Commit 2 (Build A, semantische Version 1.0.1) ist nicht im Paket enthalten, da die Syntax der semantischen Version auf einen Patch oder Hotfix hinweist.

Paket 2 (A 1.2.0, B 1.1.0)

Commit	Erstellen Sie eine Pipeline	Semantische Version	Im Paket enthalten
4	A	1.1.1	--
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

Hinweis: Commit 4 (Build A, semantische Version 1.1.1) ist nicht enthalten, da die Syntax der semantischen Version auf einen Patch oder Hotfix hinweist.

Paket 3 (B 1.2.0, C 1.0.0)

Commit	Erstellen Sie eine Pipeline	Semantische Version	Im Paket enthalten
11	A	1.3.0	--
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Paket 3 (B 1.2.0, C 1.0.0) (Fortsetzung)

Commit	Erstellen Sie eine Pipeline	Semantische Version	Im Paket enthalten
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

Hinweis: Commit 11 (Build A, semantische Version 1.3.0) ist nicht enthalten, da das Paket Build A nicht angibt.

Paket 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Commit	Erstellen Sie eine Pipeline	Semantische Version	Im Paket enthalten
17	A	1.4.0	X
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

Hinweis: Commit 11 ist auch in diesem Paket enthalten, da es Teil der Änderungen in Hauptversion 1 von Build A ist, seit das letzte Paket (einschließlich Hauptversion 1 von Build A), Paket Nr. 2, in der Produktion bereitgestellt wurde.

Beispiel: Berechnungslogik festlegen

Anwendungsfall mit der Logik zum Berechnen von Commits, die Artefaktversionen zugeordnet werden. Die Verzweigungsinformationen werden immer dann einbezogen, wenn Commits definiert werden.

Betrachten Sie beispielsweise zwei Pipelines, eine in der Hauptverzweigung und eine in der Testverzweigung. Szenario ausführen:

- Commit-C0 auf Hauptelement erstellen, CI-Build ausführen, aber keine Artefaktversion erstellen.
- Commit C1 beim Test erstellen, CI-Build ausführen, aber keine Artefaktversion erstellen.
- Erstellen Sie einen Commit C2 auf dem Hauptelement, führen Sie einen CI-Build aus, und der Build schlägt fehl.
- Erstellen Sie 2 Commits C3, C4 auf Hauptelement, führen Sie einen CI-Build aus, und erstellen Sie eine Artefaktversion (v1.0).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erwartetes Ergebnis: Artefaktversion (v1.0) ist C0, C2, C3, C4 zugeordnet. Commit C1 ist ausgeschlossen, da es sich in einer anderen Verzweigung befindet.

Fortsetzung des Anwendungsfalls:

- 1 Commit C5 auf Haupt erstellen, CI-Build ausführen, aber keine Artefaktversion erstellen.
- Erstellen Sie 1 Commit C6 auf dem Hauptelement, führen Sie den CI-Build aus, und erstellen Sie eine Artefaktversion (v2.0).

Erwartetes Ergebnis: Die neu erstellte Artefaktversion (v2.0) ist C5, C6 zugeordnet.

Zusammenfassung:

- Alle Commits aus Pipeline-Ausführungen (erfolgreich und fehlgeschlagen) in derselben Verzweigung zwischen der letzten Artefaktversion für ein bestimmtes Artefakt und der aktuellen Artefaktversion werden zugeordnet.
- Wenn keine vorherige Artefaktversion für das angegebene Artefakt gefunden wird, werden alle Commits aus Pipeline-Ausführungen in derselben Verzweigung zugeordnet.

Fortsetzung des Anwendungsfalls:

Erstellen Sie ein Release mit der Artefaktversion aus dem vorherigen Schritt, und verfügen Sie über eine CD-Pipeline mit Schritttyp = Prod-Bereitstellung.

Erwartetes Ergebnis:

- Release ist mit derselben Artefaktversion (v2.0) verknüpft.
- Die erstellte Change-Anforderung zeigt die Artefaktversion (v2.0) und die Commits C0, C2, C3, C4, C5, C6.

Zusammenfassung:

- Commits aus beiden Artefaktversionen (v1.0, v2.0), die im Hauptzweig erstellt wurden (kein vorheriges Paket wurde in Prod bereitgestellt), werden in der Change-Anforderung angezeigt, jedoch nicht im Commit aus der Ausführung in der Testverzweigung.
- Die Anzahl der in der Change-Anforderung angezeigten Commits entspricht der Anzahl im Tool.

Fortsetzung des Anwendungsfalls:

- Erstellen Sie 2 Commits C7, C8 in der Testverzweigung, führen Sie den CI-Build aus, und erstellen Sie eine Artefaktversion.

  Erwartetes Ergebnis: Artefaktversion (v3.0) ist C1, C7, C8 zugeordnet.

- Erstellen Sie 2 Commits C9, C10 in der Hauptverzweigung, führen Sie den CI-Build aus, und erstellen Sie eine Artefaktversion.

  Erwartetes Ergebnis: Artefaktversion (v4.0) ist C9, C10 zugeordnet.

- Erstellen Sie ein Release mit der Artefaktversion aus dem vorherigen Schritt (v4.0). Sie haben eine CD-Pipeline mit Schritttyp = Prod-Bereitstellung.

  Erwartetes Ergebnis:

  - Release ist mit Artefaktversion (v4.0) verknüpft.
  - Die erstellte Change-Anforderung zeigt die Artefaktversion (v4.0) und committet C9, C10.

Zusammenfassung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Change-Anforderung zeigt Commits nur aus der neuesten Artefaktversion, die im Hauptzweig erstellt wurde, da Commits aus früheren Artefaktversionen, die im Hauptzweig erstellt wurden, im vorherigen Paket für Prod bereitgestellt wurden.
- Es werden keine Commits aus der beim Test erstellten Artefaktversion angezeigt.
- Die Anzahl der in der Change-Anforderung angezeigten Commits entspricht der Anzahl im Tool.

DevOps Pipeline-UI

Verwenden Sie die Pipeline-UI, um Interaktionen und Ergebnisse für eine Pipelineausführung zu visualisieren. Diese grafische Ansicht zeigt den Fortschritt der Pipeline-Schritte und andere Details für jede Pipeline.

Von DevOpsaus erhalten Sie einen schnellen Überblick darüber, wie alles verbunden ist, um genau zu sehen, was wann mit der Pipeline geschieht. Von der Anwendung ServiceNow Change-Management aus können Sie auf die Pipeline-UI zugreifen und die Commits, Committer und andere Details für die Change-Anforderung schnell an einem Ort anzeigen.

Die Pipeline-UI zeigt parallele Phasen an, wie sie in den Release-Pipelines Azure DevOps modelliert werden. Die Pipeline-UI zeigt den Echtzeitstatus der Pipeline so an, wie er in Azure DevOpsangezeigt wird. Die zugehörigen Artefaktdetails, die aus der Build-Pipeline stammen, werden auch in der Pipeline-UI angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Parallele Phasen in Release-Pipelines in Azure DevOps ..

In der Pipeline-UI werden alle Versuche für jede Phase oder jeden Auftrag angezeigt, die bzw. der erneut ausgeführt oder neu gestartet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fehlgeschlagene Build- oder Release-Pipeline-Aufträge und -Phasen werden neu gestartet.

In der Pipeline-UI werden die Pipeline-Schritte angezeigt, die anstelle der in DevOpskonfigurierten Schritte ausgeführt wurden.

Über den zugehörigen Link können Sie aus bestimmten DevOps -Formularen sowie aus einem DevOps -Change-Anforderungs-Formular auf die Pipeline-UI zugreifen:

- DevOps Pipeline-Formular
- DevOps Formular „Pipeline-Ausführung“.
- Change-Anforderungsformular erstellt von DevOps

Hinweis: Sie müssen die Ansicht neu laden, um die Statusschaltflächen im Pipeline-Ausführungsverlauf zu aktualisieren.

Schrittausführungsstatus (Aufgabenausführungsstatus)	
Grün	Erfolgreich. Alle der Pipeline-Ausführung zugeordneten Schrittausführungen wurden bestanden.
Grau	Noch nicht ausgeführt.
Gelb	Warten (Ausstehend, Erstellen, Validieren). Mindestens eine Schrittausführung wartet.

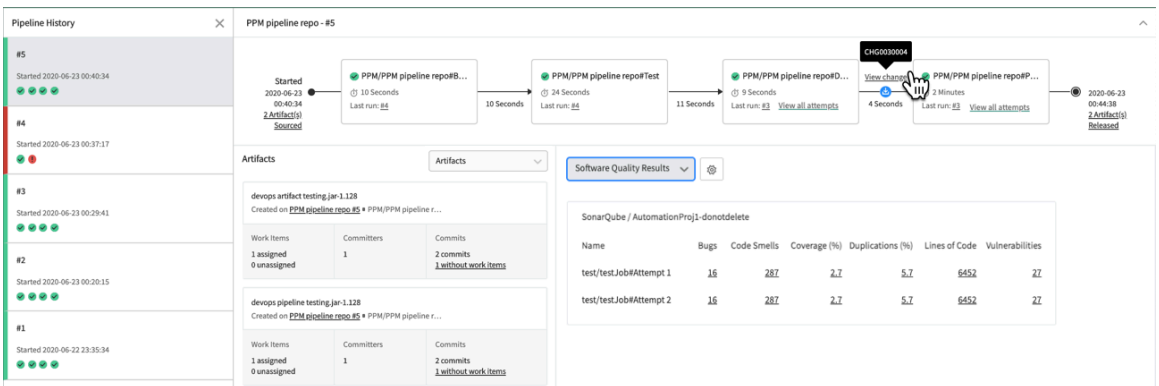
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schrittausführungsstatus (Aufgabenausführungsstatus) (Fortsetzung)

Rot	Fehlgeschlagen. Mindestens die Ausführung eines Schritts ist fehlgeschlagen. Das Enddatum der Aufgabenausführung wird auch dann ausgefüllt, wenn der Change abgelehnt wird. **Hinweis:** Um den Abbruch der Change-Anforderung, die dem Schritt zugeordnet ist, zu ermöglichen, wenn der Schritt fehlschlägt, müssen Sie die Eigenschaft *sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel* auf Ja setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit DevOps installierte Eigenschaften.

Hinweis: Die Reihenfolge, in der die Karten in der Pipeline-UI angezeigt werden, wird durch das Feld **Reihenfolge** in jedem Pipeline-Schritt bestimmt, wenn Sie Ihre Pipeline in DevOpsmodelliert haben. Übersprungene Phasen werden nicht angezeigt.

Die Reihenfolge, in der die Karten in der Pipeline-UI angezeigt werden, nach Aufgabenausführung



UI-Funktion	Beschreibung
Pipeline-Schritte	Zeitplan • Starten • Letzte Ausführung • Dauer für jeden Schritt Wenn die Ausführung der nachgelagerten Aufgabe unmittelbar nach der Ausführung der vorgelagerten Aufgabe beginnt, beträgt die Dauer 0 Sekunden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Funktion	Beschreibung
	• Wartezeiten zwischen Aufgabenausführungen. Die Wartezeit wird wie folgt berechnet: Startzeit der Aufgabenausführung minus Endzeit der Ausführung der vorangegangenen Aufgabe.
Zeigen Sie Change-Anforderung an	Change-Anforderungsdatensatz. Klicken Sie direkt in die Change-Anforderung des von DevOps erstellten Schritts, um Details zum Change anzuzeigen und Maßnahmen zu ergreifen. **Hinweis:** • Der Change-Anforderungsdatensatz für, der der letzten Aufgabenausführung zugeordnet ist, wird angezeigt. • Commits, die in derselben Pipeline-Ausführung rückgängig gemacht wurden, werden nicht in der Commit-Liste angezeigt.
Pipeline-Verlauf	Pipeline-Ausführung Klicken Sie auf eine Verlaufskachel, um die Details des vorherigen Schritts für eine Pipeline-Ausführung anzuzeigen. **Hinweis:** Der Pipeline-Verlauf wird nur für die letzten 20 Pipeline-Ausführungen angezeigt.
Alle Versuche anzeigen	Alle Versuche, die der Auftrag in einem Schritt ausgeführt wurden. Klicken Sie im entsprechenden Schritt auf den Link, um alle Versuchsdetails anzuzeigen.
Artefakte	• Artefaktversionen ◦ Arbeitselemente ◦ Commits ◦ Pakete • Commits • Arbeitselemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Funktion	Beschreibung
	Hinweis: Commits, die in derselben Pipeline-Ausführung rückgängig gemacht wurden, werden nicht in der Commit-Liste angezeigt.
Testergebnisse	Zeigen Sie die Build-Testergebnisse an, um zu sehen, welche Tests bestanden oder fehlgeschlagen sind. Die Qualitätskarte enthält Testzusammenfassungen: • Testtyp und Testkategorie im Format: `Testtyp/Testkategorie` • Native ID des Schritts • Prozentsatz bestandener Tests (nur Komponenten- und Funktionstests) • Durchsatz (nur Leistungstests) • Schrittname
Softwarequalitätsergebnisse	Zeigen Sie alle Softwarequalitätsergebnisse (SonarQube-Scan) nach Projektname gruppiert an, die als Teil der ausgewählten Pipeline abgerufen wurden. Sie können die Scan-Ergebnisse für alle Kategorien in einem Pipeline-Ausführungsschritt anzeigen. Sie können die Ergebnisse, die in der Pipeline-UI angezeigt werden, anpassen, indem Sie die Spalten in konfigurieren **Softwarequalitätskategorien, die standardmäßig in der Pipeline-UI-Ansicht angezeigt werden** (**DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften** > **DevOps-Eigenschaftenkategorie** >) Eigenschaft in einem kommagetrennten Format. • Klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Spaltenansicht in der Pipeline-UI zu ändern. • Klicken Sie auf den Datensatz der Schrittausführung, um den entsprechenden Datensatz der Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung anzuzeigen. • Klicken Sie auf den Datensatz „Anzahl der Schwachstellen“, um den Datensatz „Softwarequalitätsprüfung – Details“ und die entsprechenden Unterkategoriedetails anzuzeigen.

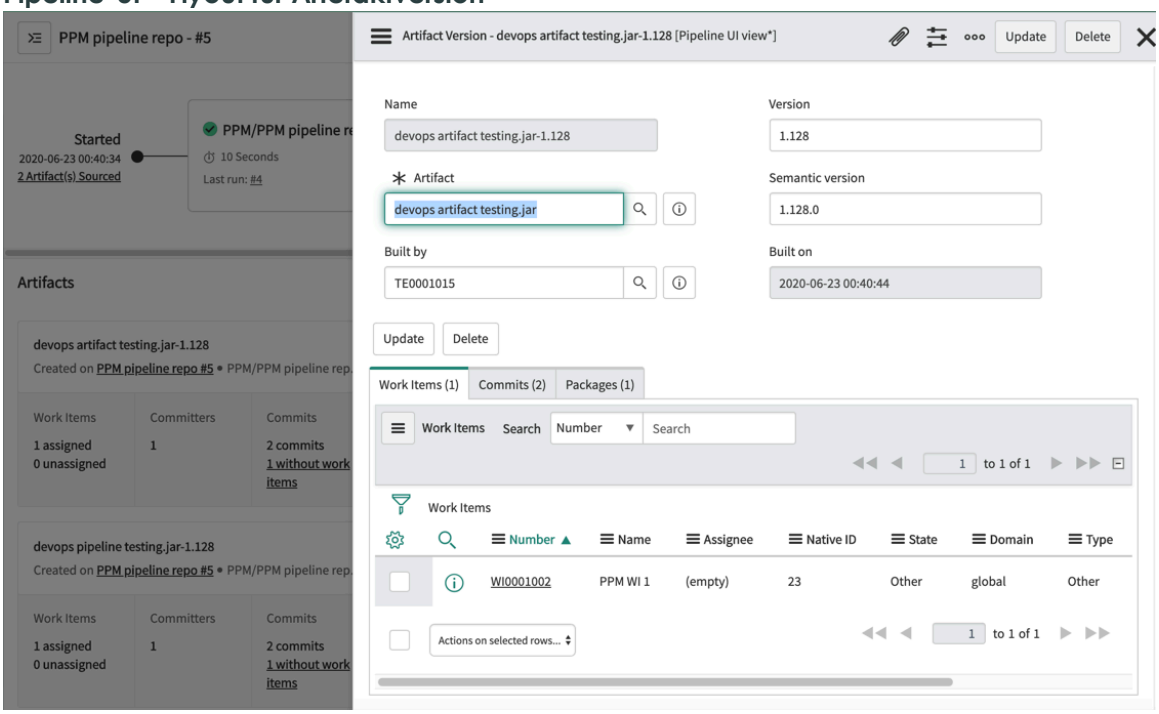
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Funktion	Beschreibung
Sicherheitsergebnisse	Zeigen Sie alle Sicherheitsergebnisse an, die als Teil der ausgewählten Pipeline abgerufen wurden. Sie können die Scan-Ergebnisse für alle Kategorien in einem Pipeline-Ausführungsschritt anzeigen. Sie können die Ergebnisse anpassen, die in der Pipeline-UI angezeigt werden. • Klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Ansicht in der Pipeline-UI zu ändern. • Klicken Sie auf den Datensatz der Schrittausführung, um den entsprechenden Datensatz der Sicherheitsscan-Zusammenfassung anzuzeigen. • Klicken Sie auf den Datensatz Anzahl der erkannten Fehler, um die Details des Sicherheitsscans anzuzeigen.

Hinweis: Wenn Sie erneut versuchen, eine Phase oder einen Pipeline-Auftrag in Azure DevOps auszuführen, der einen Test oder einen Softwarequalitätsscan enthält, werden die Ergebnisse mit der Versuchsnummer angehängt.

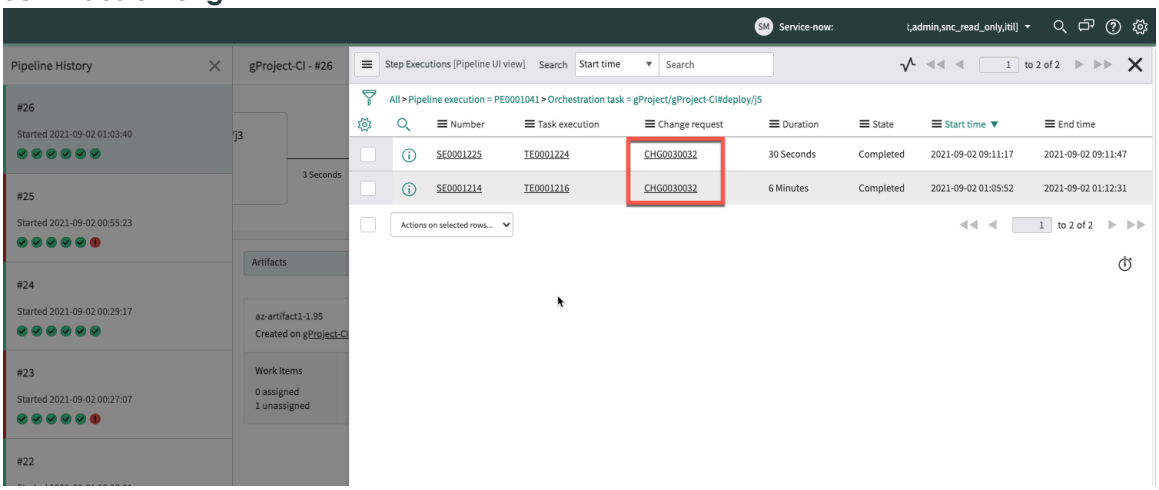
Klicken Sie direkt in DevOps Change-Anforderungen, Schrittausführungen, Artefakte, Artefaktversionen, Arbeitselemente, Testzusammenfassungen und Wiederholungsversuche in Flyout-Fenstern.

Pipeline-UI – Flyout für Artefaktversion

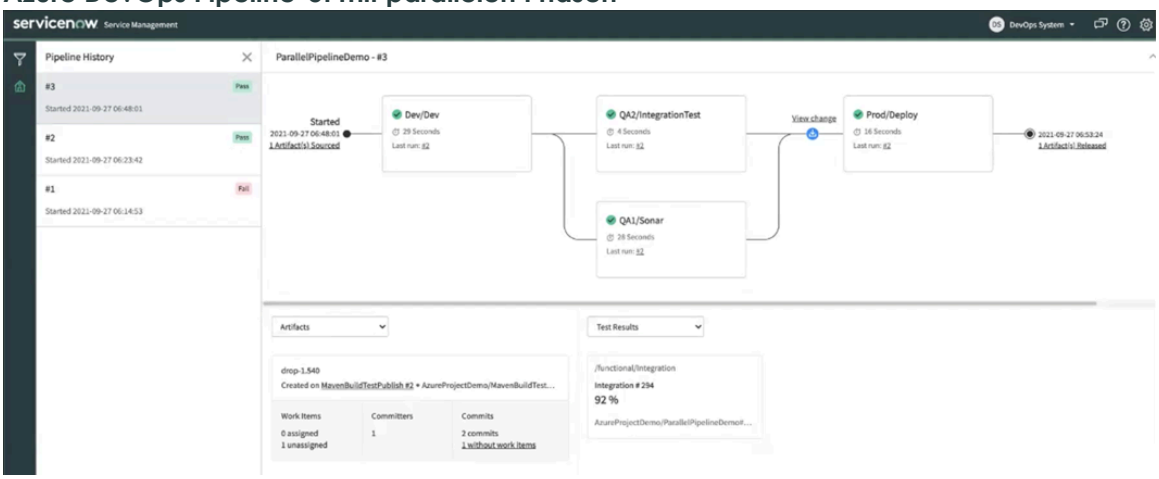


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pipeline-UI – Change-Anforderung wiederverwenden – Flyout für Schrittausführung



Azure DevOps Pipeline-UI mit parallelen Phasen



Details der Change-Anforderung DevOps innerhalb der Pipeline konfigurieren

Konfigurieren Sie, wie die Felder für Abschlussinformationen, Change-Status und Change-Anforderung aus einer Pipeline im Change-Schritt der Pipeline aktualisiert werden.

Hinweis: Das Konfigurieren von Details für Change-Anforderungen aus einer Pipeline GitLab wird nicht unterstützt.

Standardmäßig verweist die Systemvariable auf den Subflow Standard, um einen Change im Basissystem automatisch zu schließen. Der **DevOps-Subflow „Change bei Pipeline-Abschluss automatisch schließen“** (*sn_devops.auto_close_change*), bestimmt, wie die Felder für Abschlussinformationen, Change-Status und Change-Anforderung aktualisiert werden, wenn eine Pipeline abgeschlossen wird. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Subflow angeben möchten, der aktiviert werden muss, wenn eine Pipeline abgeschlossen ist, können Sie diesen Subflow klonen und entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.

Abschlussinformationen und Attribute der Change-Anforderung sind im Objekt *changeRequestDetails* enthalten.

Change automatisch schließen

Legen Sie den Parameter *autoCloseChange* im Objekt „changeRequestDetails“ auf `wahr/falsch` fest, wenn Sie einen Change aus einer Pipeline erstellen, um die Felder **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** zu aktualisieren und die Change-Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu schließen, wenn eine Pipeline abgeschlossen ist. Die Feldwerte **„Tatsächliches Startdatum“** und **„Tatsächliches Enddatum“** werden ebenfalls aktualisiert, wenn die Pipeline abgeschlossen ist. Die Datumswerte basieren auf der Startzeit der Pipeline oder der Startzeit der ersten Phase der Pipeline und der Endzeit der Pipeline oder der Endzeit der letzten Phase der Pipeline. Den Abschlussnotizen wird Text vorangestellt, der angibt, dass die Abschlussinformationen basierend auf der Funktion „Change automatisch schließen“ aktualisiert wurden.

Bei „true“ werden die Felder **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** aktualisiert, und das System versucht, die Change-Anforderung zu schließen, wenn die Pipeline abgeschlossen ist.

Bei Festlegung auf „false“ werden die Felder **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** aktualisiert, wenn eine Pipeline abgeschlossen, die Change-Anforderung jedoch nicht geschlossen wird.

Sie können auch den Wert des Felds **Change automatisch schließen** für eine Pipeline in der Anwendung ServiceNow festlegen. Wenn Sie **Nur Update Change**auswählen, werden die Felder **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** aktualisiert, wenn eine Pipeline abgeschlossen wird. Wenn Sie **Aktualisieren und Change schließen**auswählen, wird die Change-Anforderung ebenfalls geschlossen und die Abschlussinformationen aktualisiert.

Je nachdem, ob der Change für das automatische Schließen in der Pipeline oder Spalte angegeben ist, wird folgender Endstatus berücksichtigt:

autoCloseChange-Kennzeichnung in Change-Anforderungsattributen	Change-Spaltenwert automatisch schließen (sn_devops_pipeline)	Endgültiger Status
wahr	Nur Change aktualisieren	Aktualisiert den Change und verschiebt den Status in „Geschlossen“.
falsch	Change aktualisieren und schließen	Aktualisiert nur den Change
-	Nur Change aktualisieren	Aktualisiert nur den Change
-	Change aktualisieren und schließen	Aktualisiert den Change und verschiebt den Status in „Geschlossen“.

Hinweis: Der für das Attribut autoCloseChange in der Pipeline angegebene Wert hat Vorrang vor dem Wert, der in der Spalte „Change automatisch schließen“ in ServiceNowangegeben ist.

Hinweis:

- Die Funktion „Change automatisch schließen“ gilt nur für Standard-Pipelines mit einem einzelnen erstellten Change. Wenn mehrere Changes vorhanden sind, wird der letzte Change für das automatische Schließen berücksichtigt.
- Die Funktion „Change automatisch schließen“ wird für Jenkins Freestyle-Pipelines und Change-Anforderungen nicht unterstützt, bei denen die Funktion „Change-Beleg“ aktiviert ist.
- Für eine Azure -Release-Pipeline wird der Pipeline-Abschlussstatus durch Konsolidierung des Status jeder Phase in der Pipeline abgeleitet. Wenn auch nur eine Phase fehlschlägt, wird die Pipeline als nicht erfolgreich betrachtet. Wenn auch nur eine Phase teilweise erfolgreich ist, gilt die Pipeline als erfolgreich mit Problemen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu Upgrades

Wenn Sie ein Upgrade durchführen, müssen Sie Ihr Orchestration-Tool neu konfigurieren, bevor Sie den Parameter autoCloseChange für die Build-Pipelines GitHub und Azure festlegen.

Legen Sie den Lösungscode fest

Legen Sie den Parameter *setCloseCode:* basierend auf dem gewünschten Verhalten auf `„wahr"/„falsch"` fest. Der Standardwert ist „true".

Wenn sie auf „true" festgelegt ist, werden die Felder **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** wie in den Attributen des Change-Schritts angegeben aktualisiert, und die Change-Anforderung wird nach Abschluss einer Phase nach der Implementierung verschoben. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie die Funktion **Code automatisch schließen** aktivieren. Die Funktion „setCloseCode" wird deaktiviert, wenn autoCloseChange aktiviert und auf „wahr" oder „falsch" festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Change automatisch schließen. Verwenden Sie die Funktion autoCloseChange, um genauere Details zu Change-Anforderungen zu erhalten.

Bei Festlegung auf „false" wird die Change-Anforderung nach Abschluss des Auftrags oder der Pipeline nicht aktualisiert und verbleibt im Status Implementieren.

- Abschlussinformationen sind in der Change-Anforderung nicht festgelegt (die Felder**„Abschlusscode"** und **„Abschlussnotizen"** bleiben leer).
- Den **Arbeitsnotizen**wird ein Link zur Schrittausführung hinzugefügt.

Change-Anforderungsfelder

Legen Sie Feldwerte für Change-Anforderungen innerhalb der Pipeline für die angegebene Change-Anforderungsvorlage fest.

- Verwenden Sie den Parameter *attributes:*, um Feldwerte festzulegen.
- Verwenden Sie den Endpunkt DevOps - POST /devops/orchestration/changeControl der API DevOps -API.

Hinweis:

- Wenn ein angegebenes Feld ein abhängiges Feld hat, das erforderlich ist, müssen Sie auch dieses Attribut festlegen.
- Wenn das Attribut für das abhängige Pflichtfeld nicht festgelegt ist, werden die Change-Anforderung und die Ausführung des zugehörigen Schritts abgebrochen und die Arbeitsnotizen aktualisiert.

Feldwerte innerhalb des Parameters *attributes:* sind Schlüssel-Wert-Paare. Das heißt, der Schlüssel ist der Feldname in der Vorlage und der Wert sind die Informationen, die in das Feld eingetragen werden sollen.

Sie können die *changeControl-* API verwenden, um Felder wie *type*, *cmdb_ci*, *template*, *assignment_group business_service*, *standard_change_template*, *chg_model* anzugeben und eine Change-Anforderung zu erstellen.

Wenn Attribute zur Änderung übergeben werden, gilt folgende Prioritätsreihenfolge:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Change-Anforderungsfelder oder changeControl-API.
2. Werte im Schrittdatensatz.
3. In der Change-Anforderungsvorlage bereitgestellte Werte.

Hinweis: Bei der Konfiguration von Change-Anforderungen aus der Pipeline werden Change-Typ- und Vorlagenfelder immer aus einer Quelle übernommen. Sie können keine Kombination von Attributen aus der API-Anforderung und dem Change-Anforderungsformular verwenden.

Alle Felder in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] werden unterstützt, sofern nicht anders angegeben.

Felder für Change-Anforderungen unterstützt

Nicht unterstützte Felder	• Risiko • impact • Nummer • sys_id • risk_impact_anasys
Unterstützte Felder	Alle verbleibenden Felder in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request].

Hinweis: Der Attributname muss mit dem Feldnamen der Change-Anforderung übereinstimmen, und der angegebene Wert muss gültig sein.

Beispiel für JSON-Nutzlast

```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-
devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",

 "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_
tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sam
ple_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tes
ts/129/execution/node/50/wfapi/describe"
   },
   "changeRequestDetails":{
      "setCloseCode":false,
      "attributes":{
         "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "requested_by":{
           "name":"Abel Tuter"
        },
        "watch_list":[
           {
              "name":"Abel Tuter"
           },
           {
              "name":"Aileen Mottern"
           },
           {
              "name":"Alejandra Prenatt"
           },
           "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
        ],
        "work_notes_list":[
           "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
           "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
           "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
        ],
        "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
        "category":"Service",
        "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
        "priority":"2",
     }
  }
}
```


Pipeline-Beispiele

Details der Change-Anforderung: Azure-Pipeline

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen auf Positionsebene – Jenkins

Details der Change-Anforderung – Jenkins

```
stage('Change-Step') {
      steps {
          echo 'Change Step'
          snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
      }
}
```

Details der Change-Anforderung – GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

DevOps Change-Modelle

DevOps Change-Geschwindigkeit Mit können Sie zweckmäßige Change-Modelle verwenden, die eine größere Flexibilität bei der Definition von Change-Modellen oder Prozessen ermöglichen, um die modernen Entwicklungspraktiken widerzuspiegeln.

Übersicht über das DevOps-Change-Modell

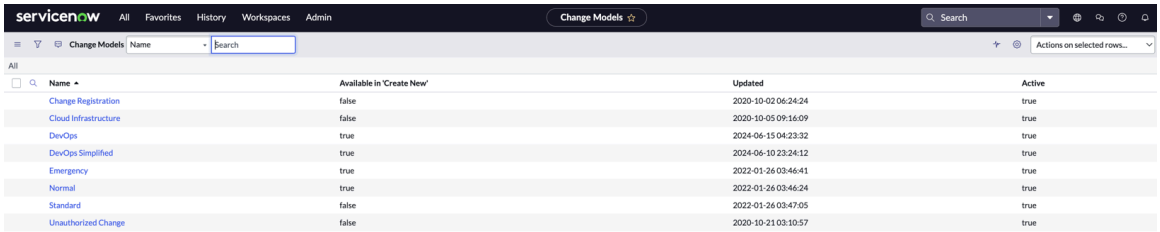
Wichtig: Verwenden Sie für DevOps-Change-Anforderungen die Funktion „Change-Management – Change-Modelle“, die mehr Flexibilität bietet, um den Change-Prozess-Flow auf eine Weise zu aktivieren, die für bestimmte Anwendungsfälle optimiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Modelle. Das Legacy Change-Management - Statusmodell wird ebenfalls unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Status-Modell und Übergänge.

Wichtig: Die vereinfachten Change-Modelle von DevOps und DevOps werden für Argo CD- und Split-Tool-Change-Anforderungen nicht unterstützt.

Verwenden Sie zweckmäßige Change-Modelle mit einer Reihe von prägnanten Flows und Flow-Aktionen, die in Flow Designer für bestimmte Anwendungsfälle erstellt wurden. Anstatt die veralteten ITIL-basierten Change-Prozesse zu verwenden, die in Change-Workflows (Normal, Standard und Notfall) vordefiniert sind, können Sie selektiv zu einer Vielzahl von Modellen übergehen, die für bestimmte Anwendungsfälle optimiert sind. Change-Modelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können mit Status und Regeln erstellt werden, die die Übergänge zwischen den Status bestimmen. Informationen zu Change-Modellen finden Sie unter Change-Modelle.



Sie können jedes der Change-Modelle des Basissystems verwenden, einschließlich des vereinfachten DevOps- oder DevOps-Change-Modells. Um eine Change-Anforderung basierend auf Modellen zu erstellen, können Sie entweder das Feld **Modell** im Schrittformular in ServiceNow konfigurieren oder die sys_id oder den Namen des Modells im Change-Schritt aus Ihrer Orchestration-Pipeline übergeben.

Basissystem-DevOps-Change-Modelle

Zwei Change-Modelle mit den Namen DevOps und DevOps vereinfacht sind im Basissystem enthalten und standardmäßig aktiv, damit Sie eine modellbasierte Change-Anforderung erstellen können.

Typ-Kompatibilitätskennzeichnung

Die Eigenschaft „Typkompatibilität *`com.snc.change_management.change_model.type_compatibility`*“ wird verwendet, um zu bestimmen, welche Arten von Change-Anforderungen (typ- oder modellbasiert) erstellt werden. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**, um den Wert für diese Eigenschaft festzulegen. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist False. Diese Eigenschaft ermöglicht die Kompatibilität von Change-Typen für Change-Modelle. Bei Festlegung auf „true“ kann die Change-Anforderung entweder als typbasierter Workflow oder als Change-Modell erstellt werden. Bei Festlegung auf „falsch“ wird die Change-Anforderung nur mit dem Change-Modell erstellt.

Die Change-Anforderung wird basierend auf der Konfigurationskombination erstellt, die in den folgenden Tabellen definiert ist, wenn die Eigenschaft auf „true“ oder „false“ festgelegt ist.

Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf true festgelegt ist

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird
Change-Modell:<any selected change model>	Weder das Modell noch der Change-Typ werden übergeben.	Modellbasierte Change-Anforderung wird erstellt
Change-Modell:<any selected change model>	Typ wird übergeben. Beispiel: Normal `{ "attributes": { `	Typbasierte Change-Anforderung wird erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf true festgelegt ist (Fortsetzung)

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird
	<pre>"type": "normal" } }</pre>	
Change-Modell:<any selected change model> Beispiel: Modell 1.	Anderes Modell wird übergeben. Beispiel: Modell 2. <pre>{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }</pre>	Change wird basierend auf Modell 2 erstellt
Change-Modell: Nicht angegeben Change-Typ:<any selected change type>	Weder das Modell noch der Change-Typ werden übergeben	Typbasierte Change-Anforderung wird erstellt
Change-Typ:<any selected change type>	Modell wurde übergeben. <pre>{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }</pre>	Modellbasierte Change-Anforderung wird erstellt
Change-Typ:<any selected change type> . Beispiel: Normal	Ein anderer Typ wird übergeben. Beispiel: Notfall. <pre>{ "attributes": { "type": "emergency"</pre>	Change-Anforderung wird basierend auf dem Notfalltyp erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf true festgelegt ist (Fortsetzung)

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird

	<pre>}
	}</pre>	

Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf False festgelegt ist

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird
Change-Modell:<any selected change model>	Weder das Modell noch der Change-Typ werden übergeben	Modellbasierte Change-Anforderung wird erstellt

Change-Modell:<any selected change model>	Typ wird übergeben. Beispiel: Normal
	<pre>{
	"attributes":
	{
	"type":
	"normal"
	}
	}</pre>
		Fehler
		
		Die Change-Anforderung kann nicht erstellt werden, da die Kennzeichnung für die Typkompatibilität deaktiviert ist. Aktivieren Sie die Typkompatibilitätskennzeichnung in den Systemeigenschaften, oder konfigurieren Sie das Change-Modell im Schrittdatensatz in ServiceNow, oder geben Sie die entsprechende Sys-ID oder den Namen des Change-Modells in die Pipeline ein.
		
		Informationen zur Behebung dieses Fehlers finden Sie unter Häufige Fehler in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Change-Modell:<any selected change model> Beispiel: Modell 1.	Anderes Modell wird übergeben. Beispiel: Modell 2.
	<pre>{
	"attributes":
	{</pre>
		Change wird basierend auf Modell 2 erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf False festgelegt ist (Fortsetzung)

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird
	<pre>"chg_model": { "name": "Model 2" } } }</pre>	
Change-Modell: Nicht angegeben Change-Typ:<any selected change type>	Weder das Modell noch der Change-Typ werden übergeben.	Fehler Die Change-Anforderung kann nicht erstellt werden, da entweder der Change-Typ oder das Change-Modell nicht für die Pipeline konfiguriert ist. Informationen zur Behebung dieses Fehlers finden Sie unter Häufige Fehler in DevOps Change-Geschwindigkeit.
Change-Typ:<any selected change type>	Modell wurde übergeben. <pre>{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }</pre>	Modellbasierte Change-Anforderung wird erstellt
Change-Typ:<any selected change type> . Beispiel: Normal	Ein anderer Typ wird übergeben. Beispiel: Notfall. <pre>{ "attributes": { "type": "emergency" } }</pre>	Fehler Die Change-Anforderung kann nicht erstellt werden, da die Kennzeichnung für die Typkompatibilität deaktiviert ist. Aktivieren Sie die Typkompatibilitätskennzeichnung in den Systemeigenschaften,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

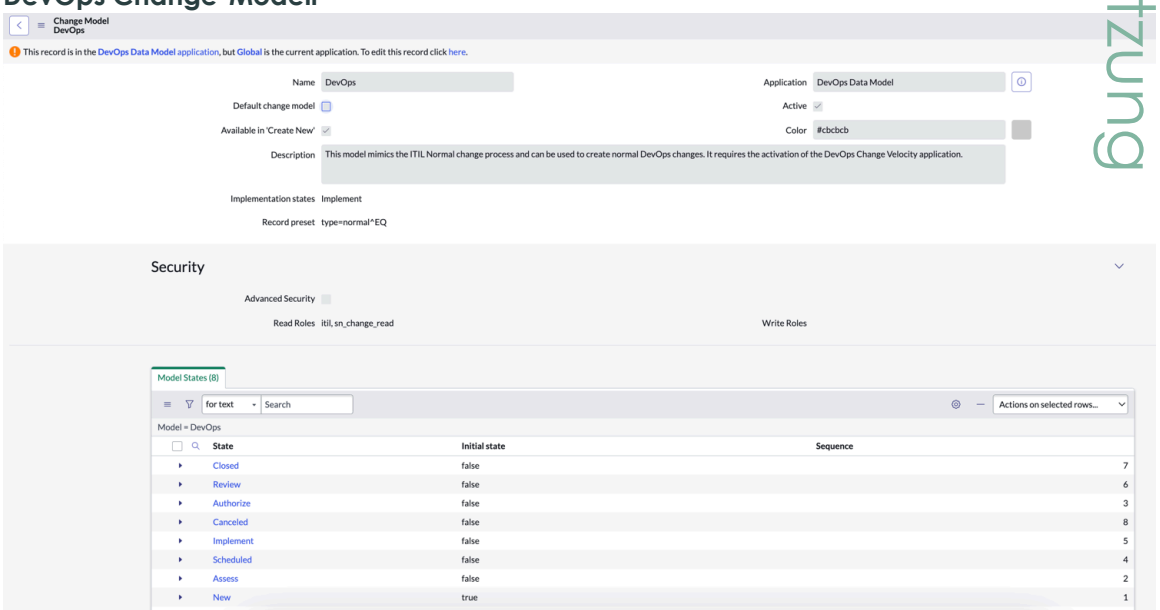
Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf False festgelegt ist (Fortsetzung)

Change-Attribut, das im Pipeline-Schritt in ServiceNow konfiguriert ist	In der Pipeline übergebenes Change-Attribut	Change-Attribut, das bei der Change-Anforderungs-Erstellung berücksichtigt wird
		oder konfigurieren Sie das Change-Modell im Schrittdatensatz in ServiceNow, oder geben Sie die entsprechende Sys-ID oder den Namen des Change-Modells in die Pipeline ein. Informationen zur Behebung dieses Fehlers finden Sie unter Häufige Fehler in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Konfiguration von DevOps-Modellen

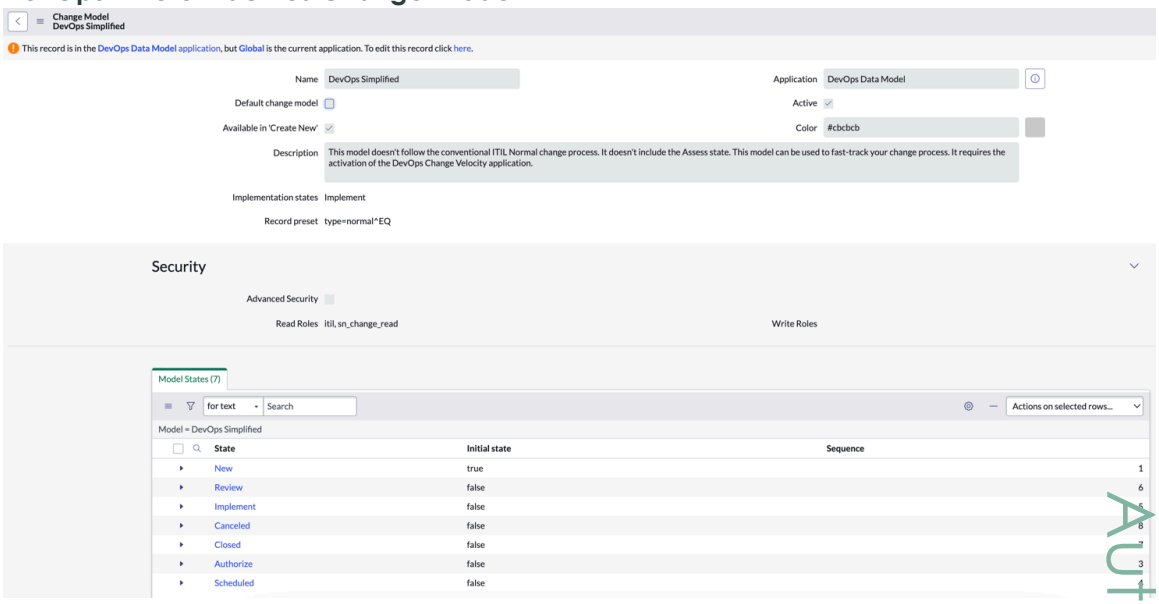
In den Change-Modellen des Basissystems ist für das Feld **Implementierungsstatus** der Wert Implementieren festgelegt, und für das Feld **Datensatzvoreinstellung** ist standardmäßig **Typ=Normal** ausgewählt. Die für das DevOps-Change-Modell verfügbaren Modellstatus sind Neu, Bewerten, Autorisieren, Geplant, Implementieren, Überprüfen, Geschlossen und Abgebrochen. Die für das vereinfachtes Change-Modell von DevOps verfügbaren Modellstatus sind Neu, Autorisieren, Geplant, Implementieren, Überprüfen, Geschlossen und Abgebrochen. Je nach Anforderungen können Sie die Change-Modelle ändern und die Status und Übergänge für Ihren spezifischen Anwendungsfall konfigurieren.

DevOps Change-Modell



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps – Vereinfachtes Change-Modell



Wenn Sie ein eigenes Modell erstellen möchten, anstatt die DevOps-Modelle des Basissystems zu verwenden, lesen Sie die Anweisungen im Abschnitt Change-Modell erstellen.

Sie können Datensatzvoreinstellungen verwenden, um Change-Details für Ihr Change-Modell zu konfigurieren. Wenn ein Change erstellt wird, werden diese Werte automatisch auf den Change festgelegt. Sie können eine Datensatzvoreinstellung für jedes Change-Feld festlegen, das in der Change-Anforderung vorhanden ist.

Die folgende Logik wird für die Vorabarchivierung der Change-Details beim Erstellen einer Change-Anforderung berücksichtigt.

- Wenn Sie Change-Details in der Datensatzvoreinstellung konfiguriert haben, können Sie diesen Wert nicht überschreiben, indem Sie Change-Details aus der Pipeline übergeben.
- Wenn in der Datensatzvoreinstellung keine Change-Details konfiguriert sind, werden die von der Pipeline übergebenen Werte für die Vorabspeicherung der Details im Change Request berücksichtigt.
- Wenn Change-Details weder in der Datensatzvoreinstellung konfiguriert noch von der Pipeline übergeben werden, werden die im Schrittformular in ServiceNow konfigurierten Werte berücksichtigt.

In der Datensatzvoreinstellu in ServiceNow konfigurierte Change-Details	Change-Details, die im Schrittformular in ServiceNow konfiguriert sind	In der Pipeline übergebene Change-Details	Change-Details, die beim Erstellen des Change vorab ausgefüllt werden
Zuweisungsgruppe: DevOps-Bericht	Zuweisungsgruppe: Nicht angegeben	Zuweisungsgruppe: Nicht angegeben	Die Zuweisungsgruppe wird aus der Datensatzvoreinstellung im Change Request vorab ausgefüllt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Datensatzvoreinstellur in ServiceNow konfigurierte Change-Details	Change-Details, die im Schrittformular in ServiceNow konfiguriert sind	In der Pipeline übergebene Change-Details	Change-Details, die beim Erstellen des Change vorab ausgefüllt werden
Zuweisungsgruppe: Nicht konfiguriert	Zuweisungsgruppe: Nicht angegeben	Zuweisungsgruppe: DevOps-Bericht	Die Zuweisungsgruppe wird im Change Request aus der Pipeline vorab ausgefüllt
Zuweisungsgruppe: Nicht konfiguriert	Zuweisungsgruppe: DevOps-Bericht	Zuweisungsgruppe: Nicht angegeben	Die Zuweisungsgruppe wird im Formular „Schritt“ im Change Request vorab ausgefüllt

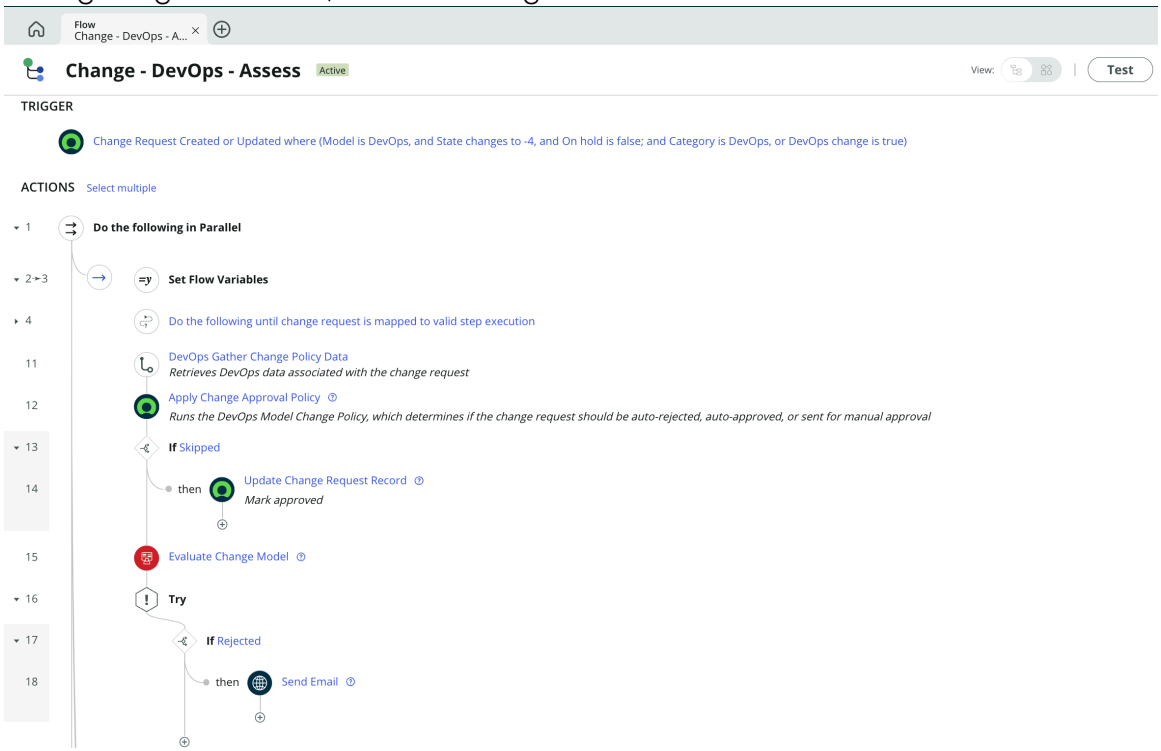
DevOps Change-Modell

Das DevOps-Change-Modell enthält im Basissystem Flows für Statusübergänge und Change-Genehmigungen. Jeder Status im DevOps-Modell hat eigene Flows, und jeder Flow wird ausgelöst, wenn die erforderlichen Bedingungen erfüllt sind. Die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) basiert auf der Change-Richtlinie des DevOps-Modells. Standardmäßig ist für die DevOps-Modell-Change-Richtlinie des Basissystems nur die manuelle Genehmigungsentscheidung aktiviert. Wenn Sie für mehr Genehmigungsautomatisierung bereit sind, können Sie die Richtlinie ändern. Die folgenden Flows erläutern das Verhalten beim Statusübergang und bei der Change-Genehmigung.

- Change – DevOps – Neu: Wenn die Change-Anforderung im Status „Neu“ erstellt wird, wird dieser Flow ausgelöst. Wenn eine Zuweisungsgruppe vorhanden ist, aktualisiert dieser Flow den Change-Status in Bewerten.
- Change – DevOps – Bewerten: Wenn sich die Change-Anforderung im Status „Bewerten“ befindet, wird dieser Flow ausgelöst. Dieser Flow enthält zwei wichtige Aktionen: „DevOps – Change-Richtliniendaten sammeln“ und „Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden“, die verwendet werden, um die der Change-Anforderung zugeordneten DevOps-Daten abzurufen und zu überprüfen, ob die Change-Anforderung automatisch genehmigt, automatisch abgelehnt oder gesendet werden muss Manuelle Genehmigung Die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) erfolgt als Teil dieses Flows in der Aktion Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden basierend auf der DevOps-Modell-Change-Richtlinie. Wenn der Change genehmigt wird (automatisch oder manuell), wechselt er in den Status Autorisieren. Wenn der Change abgelehnt wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change angefordert hat, und der Change wird in den Status Neu zurückversetzt.



- Change – DevOps – Autorisieren: Wenn sich die Change-Anforderung im Status „Autorisieren“ befindet, wird dieser Flow ausgelöst. Im Basissystem sehen Sie, dass es zwei wichtige Aktionen gibt – „DevOps – Change-Richtliniendaten sammeln“ und „Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden“, die verwendet werden, um die mit der Change-Anforderung verknüpften DevOps-Daten abzurufen und zu überprüfen, ob die Change-Anforderung automatisch genehmigt werden muss. automatisch abgelehnt oder zur manuellen Genehmigung gesendet. Die Bedingungen in der DevOps-Modell-Change-Richtlinie in der Aktion „Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden“ werden nicht erfüllt. Daher wird die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) in diesem Flow übersprungen. Dieser Flow verschiebt nur den Status der Change-Anforderung in „Geplant“, wodurch der Flow „Change – DevOps – Zeitplan“ ausgelöst wird.

  Hinweis: Wenn Ihr Change-Prozess eine weitere Genehmigung erfordert, können Sie auf diesen Flow verweisen und die Change-Richtlinie für DevOps-Modelle an Ihre Anforderungen anpassen.

- Change – DevOps – Zeitplan: Wenn sich die Change-Anforderung im Status „Geplant“ befindet, wird dieser Flow ausgelöst. Wenn das geplante Startdatum erreicht ist, wird der Change in den Status Implementieren verschoben.
- Change - DevOps - Implementieren: Wenn sich die Change-Anforderung im Status Implementieren befindet, wird dieser Flow ausgelöst.

Die DevOps-Modell-Change-Richtlinie enthält die folgenden Richtlinieneingaben:

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- Risiko

Die drei Ergebnisse für die DevOps-Modell-Change-Richtlinie (abhängig von den von Ihnen angegebenen Bedingungen) sind:

- Automatische Genehmigung: Wenn die in der Richtlinie angegebenen Bedingungen erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch genehmigt.
- Automatische Ablehnung: Wenn eine oder mehrere der in der Richtlinie angegebenen Bedingungen nicht erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch abgelehnt.
- Manuelle Genehmigung: Wenn eine oder mehrere Bedingungen manuell von einem Benutzer oder einer Gruppe genehmigt werden müssen, wird dies in der Richtlinie angegeben. Benachrichtigungen werden von der Richtlinie an die relevanten Benutzer oder Gruppen gesendet, um die manuelle Genehmigung zu beschleunigen und die Change-Anforderung voranzutreiben.

Hinweis: Standardmäßig ist für die DevOps-Modell-Change-Richtlinie des Basissystems nur die manuelle Genehmigungsentscheidung aktiviert.

Wichtig: Wenn Sie das DevOps-Basissystemmodell unverändert verwenden, wird die Change-Genehmigung standardmäßig automatisiert. Wenn Sie keine automatisierte Change-Genehmigung wünschen, können Sie die Change-Richtlinie des DevOps-Modells so ändern, wie sie Ihrem aktuellen Change-Prozess entspricht.

Vereinfachtes DevOps-Modell

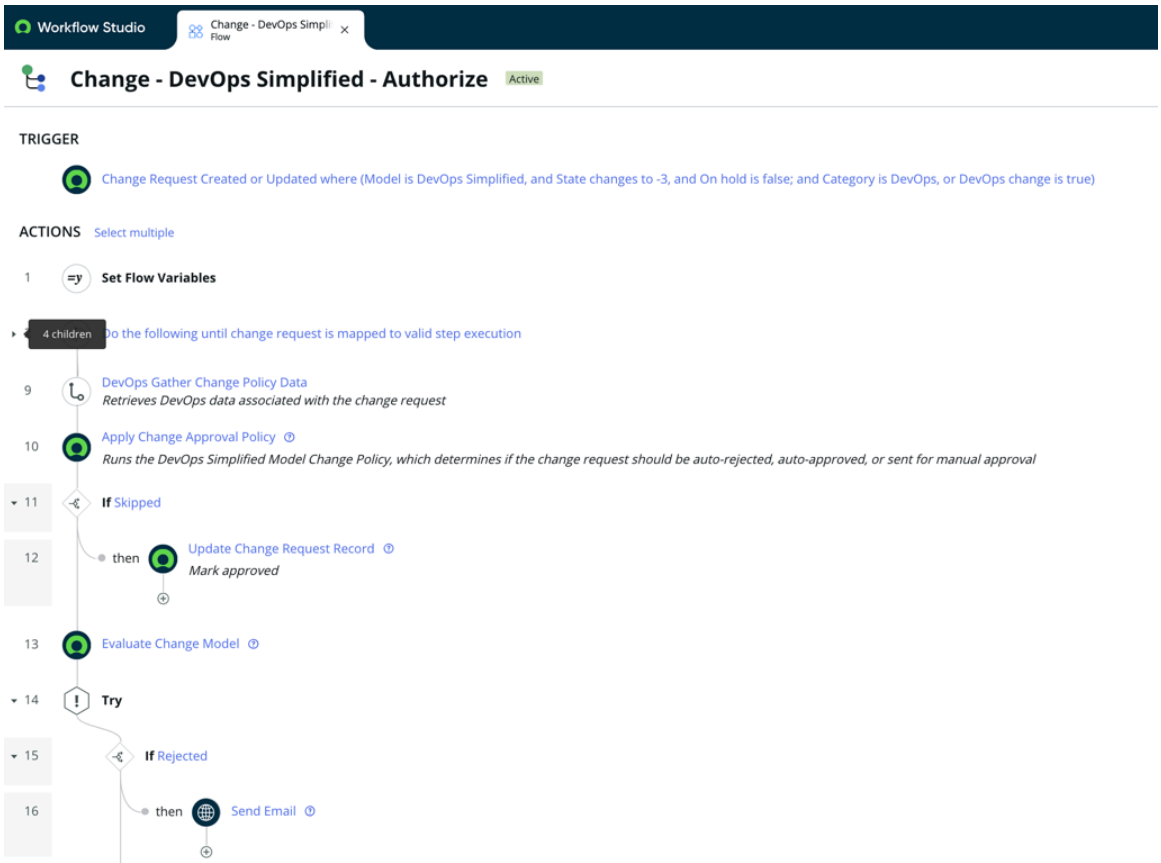
Das vereinfachte Change-Modell von DevOps enthält Flows im Basissystem für Statusübergänge und Change-Genehmigungen. Jeder Status im vereinfachten DevOps-Modell hat eigene Flows, und jeder Flow wird ausgelöst, wenn die erforderlichen Bedingungen erfüllt sind. Die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) basiert auf der Change-Richtlinie für vereinfachte Modelle von DevOps. In den folgenden Flows wird das Statusübergangs- und Change-Genehmigungsverhalten erläutert.

- Change – DevOps vereinfacht – Neu: Wenn die Change-Anforderung im Status „Neu“ erstellt wird, wird dieser Flow ausgelöst. Wenn eine Zuweisungsgruppe vorhanden ist, aktualisiert dieser Flow den Change-Status in Bewerten.
- Change – DevOps vereinfacht – Autorisieren: Wenn sich die Change-Anforderung im Status „Autorisieren“ befindet, wird dieser Flow ausgelöst. Dieser Flow enthält zwei wichtige Aktionen: „DevOps – Change-Richtliniendaten sammeln“ und „Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden“, die verwendet werden, um die der Change-Anforderung zugeordneten DevOps-Daten abzurufen und zu überprüfen, ob die Change-Anforderung automatisch genehmigt, automatisch abgelehnt oder gesendet werden muss Manuelle Genehmigung Die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) erfolgt als Teil dieses Flows in der Aktion „Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden“ basierend auf der Change-Richtlinie für vereinfachtes DevOps-Modell. Wenn der Change genehmigt wird (automatisch oder manuell), wechselt er in den Status Zeitplan. Wenn der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change abgelehnt wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den Change angefordert hat, und der Change wird in den Status Neu zurückversetzt.

Hinweis: Wenn Ihr Change-Prozess eine weitere Genehmigung erfordert, können Sie auf diesen Flow verweisen und die Change-Richtlinie für vereinfachte DevOps-Modelle an Ihre Anforderungen anpassen.



- Change – DevOps vereinfacht – Zeitplan: Wenn sich die Change-Anforderung im Status „Geplant“ befindet, wird dieser Flow ausgelöst. Wenn das geplante Startdatum erreicht ist, wird der Change in den Status Implementieren verschoben.
- Change – DevOps vereinfacht – Implementieren: Wenn sich die Change-Anforderung im Status Implementieren befindet, wird dieser Flow ausgelöst.

Die Change-Richtlinie für das vereinfachte DevOps-Modell enthält die folgenden Richtlinieneingaben:

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- Risiko

Die drei Ergebnisse für die Change-Richtlinie für das vereinfachte DevOps-Modell (abhängig von den von Ihnen angegebenen Bedingungen) sind:

- Automatische Genehmigung: Wenn die in der Richtlinie angegebenen Bedingungen erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch genehmigt.
- Automatische Ablehnung: Wenn eine oder mehrere der in der Richtlinie angegebenen Bedingungen nicht erfüllt sind, wird die Change-Anforderung automatisch abgelehnt.
- Manuelle Genehmigung: Wenn eine oder mehrere Bedingungen manuell von einem Benutzer oder einer Gruppe genehmigt werden müssen, wird dies in der Richtlinie angegeben. Benachrichtigungen werden von der Richtlinie an die relevanten Benutzer oder Gruppen gesendet, um die manuelle Genehmigung zu beschleunigen und die Change-Anforderung voranzutreiben.

  Hinweis: Standardmäßig ist für die Change-Richtlinie für das vereinfachte DevOps-Modell des Basissystems nur die manuelle Genehmigungsentscheidung aktiviert.

Rückruf, um die Pipeline fortzusetzen

In DevOps Change-Geschwindigkeit werden die folgenden Überlegungen zum Senden einer Rückrufanforderung berücksichtigt.

- Die Implementierungsstatus werden verwendet, um einen Rückruf an das Orchestration-Tool des Drittanbieters zu senden. Wenn nur ein Implementierungsstatus im Change-Modell vorhanden ist, wird ein absoluter Vergleich durchgeführt. Wenn der von einem Change-Modell erstellte Change den festgelegten Implementierungsstatus erreicht, wird ein Rückruf an das Orchestration-Tool der Drittpartei gesendet.

  Hinweis: In Change-Modellen kann das Feld Implementierungsstatus einen oder mehrere Status haben. Sie können die Implementierungsstatus für jedes Change-Modell definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Status-Modell und Übergänge.

- Wenn im Change-Modell mehrere Implementierungsstatus vorhanden sind, wird ein Rückruf an das Orchestration-Tool der Drittpartei in dem Status gesendet, in dem der Implementierungsstatus zuerst erreicht wird.
- Wenn für das Change-Modell kein Implementierungsstatus festgelegt ist, werden die Modellstatus auf den Status **Implementieren** überprüft. Wenn der Status „Implementieren“ vorhanden ist, wird dies für den Rückruf an das Orchestration-Tool der Drittpartei berücksichtigt. Wenn auch in den Modellstatus kein Implementierungsstatus vorhanden ist, wird der Wert in der Eigenschaft **sn_devops.change_request.implement_state** berücksichtigt. Der Wert der Systemeigenschaft ist standardmäßig -1 und entspricht dem Implementierungsstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Flow Change – DevOps – Update-Ausführungsstatus wird verwendet, um einen Rückruf an das Orchestration-Tool der Drittpartei zu senden. Dieser Genehmigungs-Flow wartet, bis die Change-Anforderung den Status Implementieren erreicht. Sobald die Change-Anforderung den Status „Implementieren“ erreicht hat, aktualisiert dieser Flow den Datensatz der Schrittausführung in den entsprechenden Status (genehmigt, abgelehnt, storniert). Sobald der Schrittausführungsdatensatz aktualisiert wird, wird der Flow „Rückruf für Change-Steuerung“ ausgelöst, um den Rückruf an das Drittanbieter-Tool zu senden.

Nach dem Upgrade

- Das Feld **Change-Modell** wird im Schrittformular angezeigt. Dies hat keine Auswirkungen auf Ihren vorhandenen typbasierten Change-Erstellungsprozess, da die Typkompatibilitätseigenschaft (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) auf „wahr“ festgelegt ist.
- Wenn Sie eine modellbasierte Change-Anforderung wünschen, legen Sie die Typkompatibilitätseigenschaft auf false fest. Das Feld **„Change-Modell“** im Formular „Schritt“ ist erforderlich. Informationen zur Konfigurationskombination basierend auf der Eigenschaft finden Sie in Tabelle Wenn die Typkompatibilitätseigenschaft auf False festgelegt ist.

Hinweis: Wenn Sie bereits Kunde sind und Ihre Instanz mit zbooted gestartet haben, oder ein neuer Kunde, können Sie standardmäßig modellbasierte Change-Anforderungen erstellen. Sie können jedoch typbasierte Change-Anforderungen erstellen, indem Sie die Typkompatibilitätseigenschaft auf true festlegen.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie die Funktion „Change-Modell“ für neue Kunden und Kunden funktioniert, die Upgrades durchführen.

Ändern Sie das Modellverhalten basierend auf dem Upgrade

Neue Instanz oder Upgrade-Instanz	Typ-Kompatibilitätske	Modell oder Typ	Statusübergangs Flows	Genehmigungs-Flows für automatischen Change	Rückruf an Drittpartei
zboot (neues oder vorhandenes zbooted)	falsch	DevOps-Modell	• Change-Anforderung – DevOps – Neu • Change-Anforderung – DevOps – Bewerten • Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren • Change-Anforderung – DevOps – Zeitplan	Im Basissystem erfolgt die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) über den Flow Change-Anforderung – DevOps – Bewerten. Wenn Sie eine andere Genehmigungsebene wünschen, können Sie den Flow	Siehe Hinweis im Abschnitt „Rückruf“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie das Modellverhalten basierend auf dem Upgrade (Fortsetzung)

Neue Instanz oder Upgrade-Instanz	Typ-Kompatibilitätske	Modell oder Typ	Statusübergangs Flows	Genehmigungs-Flows für automatischen Change	Rückruf an Drittpartei
			• Change-Anforderung – DevOps – Implementieren	Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren lesen und die DevOps-Modell-Change-Richtlinie entsprechend anpassen.	
Upgrade	falsch	DevOps-Modell	• Change-Anforderung – DevOps – Neu • Change-Anforderung – DevOps – Bewerten • Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren • Change-Anforderung – DevOps – Zeitplan • Change-Anforderung – DevOps – Implementieren	Im Basissystem erfolgt die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) über den Flow Change-Anforderung – DevOps – Bewerten. Wenn Sie eine andere Genehmigungsebene wünschen, können Sie den Flow Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren lesen und die DevOps-Modell-Change-Richtlinie entsprechend anpassen.	Siehe Hinweis im Abschnitt „Rückruf“.
zboot (neues oder vorhandenes zbooted)	falsch	Vereinfachtes DevOps-Modell	• Change-Anforderung – DevOps – Neu • Change-Anforderung	Im Basissystem erfolgt die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) über	Siehe Hinweis im Abschnitt „Rückruf“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie das Modellverhalten basierend auf dem Upgrade (Fortsetzung)

Neue Instanz oder Upgrade-Instanz	Typ-Kompatibilitätske	Modell oder Typ	Statusübergangs Flows	Genehmigungs-Flows für automatischen Change	Rückruf an Drittpartei
			– DevOps – Autorisieren • Change-Anforderung – DevOps – Zeitplan • Change-Anforderung – DevOps – Implementieren	den Flow Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren. Wenn Sie eine andere Genehmigungsebene wünschen, können Sie die Change-Richtlinie für vereinfachte DevOps-Modelle entsprechend anpassen.	
Upgrade	falsch	Vereinfachtes DevOps-Modell	• Change-Anforderung – DevOps – Neu • Change-Anforderung – DevOps – Bewerten • Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren • Change-Anforderung – DevOps – Zeitplan • Change-Anforderung – DevOps – Implementieren	Im Basissystem erfolgt die Change-Genehmigung (automatisch oder manuell) über den Flow Change-Anforderung – DevOps – Autorisieren. Wenn Sie eine andere Genehmigungsebene wünschen, können Sie die Change-Richtlinie für vereinfachte DevOps-Modelle entsprechend anpassen.	Siehe Hinweis im Abschnitt „Rückruf“.
Upgrade	wahr	Typ	Das aktuelle Verhalten wird fortgesetzt	Flows für manuelle Genehmigung von DevOps-Change-Anforderungen, oder von	Flows für Rückruf der Change-Steuerung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie das Modellverhalten basierend auf dem Upgrade (Fortsetzung)

Neue Instanz oder Upgrade-Instanz	Typ-Kompatibilitätske	Modell oder Typ	Statusübergangs Flows	Genehmigungs-Flows für automatischen Change	Rückruf an Drittpartei
				DevOps-Change-Anforderungen mit minimaler Automatisierungsgenehmigung oder von DevOps-Change-Anforderungen für erweiterte Automatisierungs-Genehmigungen (je nachdem, welcher Flow aktiv ist)	

Aktualisiert das Change-Modell in der Pipeline

Aktualisieren Sie das Change-Modell in Ihren vorhandenen Pipelineschritten mit dem Katalogelement „DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Rolle sn_change_read zum Lesen des Change-Modells aus der Tabelle chg_model.
- Rolle sn_devops.viewer zum Lesen der Pipelines aus der Tabelle sn_devops_pipeline.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade-Benutzer sind und Ihre vorhandenen Pipelines-Schritte migrieren möchten, um -Modelle zu ändern, müssen Sie dieses Verfahren ausführen.

Mit dem Katalogelement „DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen“ können Sie das Change-Modell in jedem Schrittdatensatz in Ihrer Pipeline gleichzeitig aktualisieren. Wenn Sie beispielsweise die Typkompatibilitätseigenschaft„`com.snc.change_management.change_model.type_compatibility`“ auf „falsch“ festgelegt haben und die Eingabe des Change-Modells in mehreren Pipelineschritten erforderlich ist, können Sie dieses Katalogelement verwenden, um das Change-Modell für alle Pipelineschritte gleichzeitig zu aktualisieren .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Elemente verwalten > DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen**, und setzen Sie den Status **Aktiv**auf **Wahr**, um das Wartungselement **„DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen“** zu aktivieren. Standardmäßig ist das Katalogelement deaktiviert.
2. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Verfügbar für des Katalogelements die Benutzer hinzu, für die der Katalog verfügbar sein muss.
3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigen bis“ des Katalogelements die Benutzer hinzu, die das Katalogelement genehmigen können.

Automatische Übersetzung

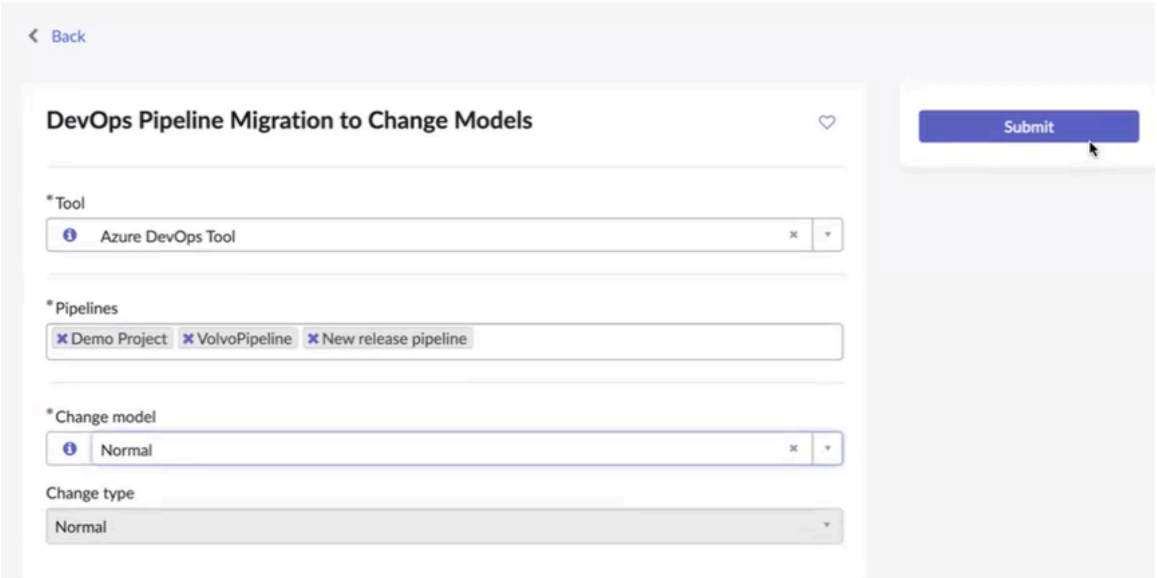
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie zu **Alle > Flow Designer > Flows**navigieren und den Katalog-Flow **Anforderung für Pipeline-Migration** aktivieren. Sie können den Regelsatz in der Aktion **Genehmigung anfordern** des Flows aktualisieren, um einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern hinzuzufügen, die das Katalogelement genehmigen können.

4. Um das Katalogelement in den Servicekatalogkategorien im Serviceportal hinzuzufügen, legen Sie die Kategorie dieser Artikel auf **DevOps**fest, und fügen Sie den **Servicekatalogkatalog** hinzu.
   Wenn die Kategorie „DevOps“ nicht verfügbar ist, müssen Sie eine neue Kategorie namens **„DevOps“** aus dem Katalogelementdatensatz erstellen und ihr den **DevOps-Onboarding-**Katalog zuweisen.
5. Um ein Katalogelement in Mitarbeiter-Servicecenter hinzuzufügen, fügen Sie in der zugehörigen Liste „Zugewiesene Themen“ ein neues Thema mit der Taxonomie „ **Mitarbeiter“**im Abschnitt **„IT > IT für IT“** hinzu.
   Die zugehörige Liste „Zugewiesene Themen“ ist in der Ansicht „Standard“ des Formulars „ **Katalogelement“** nicht verfügbar. Wählen Sie dazu **Zusätzliche Symbole > Konfigurieren > Zugehörige Listen** aus, und verschieben Sie das Feld **Verbundener Inhalt → Katalogelement** in den ausgewählten Abschnitt.
6. Navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Elemente verwalten** und suchen Sie nach **DevOps**.

   Hinweis: Sie können auch über das Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal auf den Servicekatalog zugreifen.

7. Wählen Sie in den DevOps-Katalogelementen die **Option DevOps Pipeline Migration to Change Models (DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen)**aus.



8. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder aus.

Formular „DevOps-Pipeline-Migration zu Change-Modellen“.

Feld	Beschreibung
Tool	Orchestration-Tool, das die erforderlichen Pipelines enthält.
Pipeline	Pipelines, für die Sie das Change-Modell aktualisieren möchten.

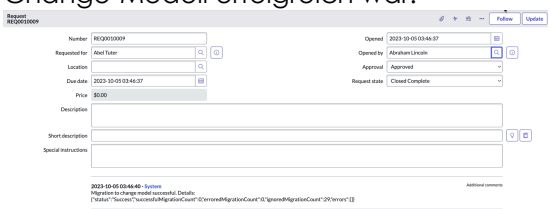
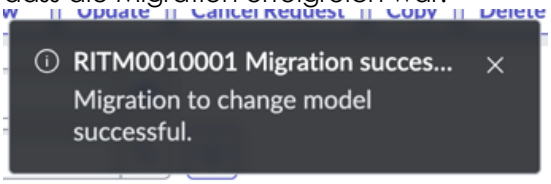
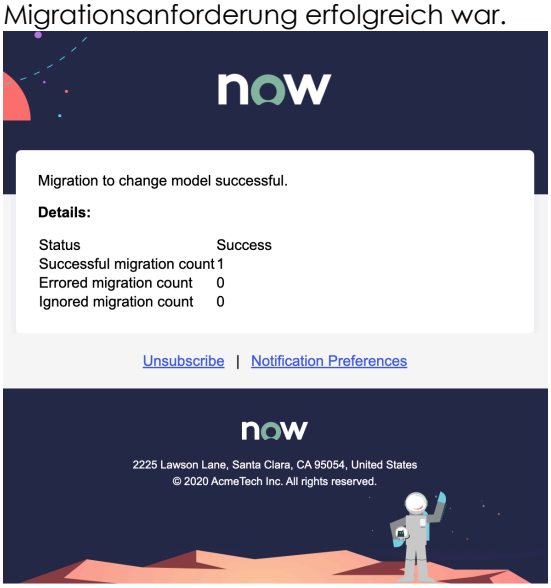
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Change-Modell	Change-Modell, auf das die vorhandenen Modelle aktualisiert werden.

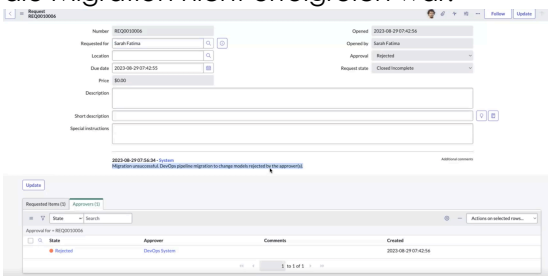
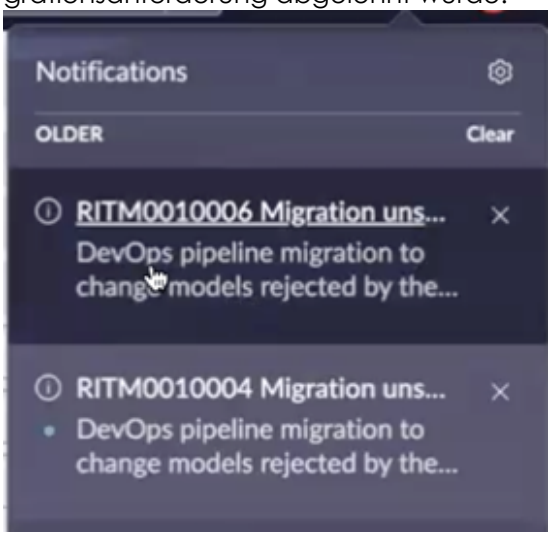
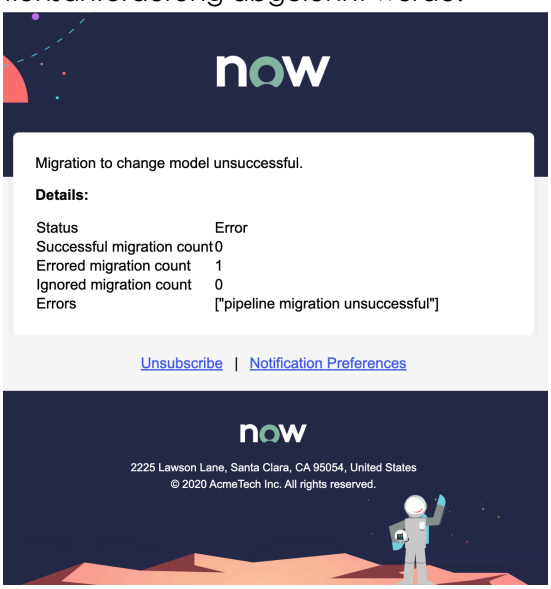
9. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Anforderung wird erstellt. Je nachdem, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wird, werden Benachrichtigungen an die anfordernde Person gesendet.

Hinweis: Wenn eine der in Schritt 8 ausgewählten Pipelines über eine Datenrichtlinie verfügt, die das Aktualisieren der Pipelineschritte nicht zulässt, wird ein Fehler in den Arbeitsnotizen der entsprechenden Anforderung angezeigt.

Option	Bezeichnung
Genehmigt und erfolgreich	◦ Im Anforderungsdatensatz wird ein Kommentar hinzugefügt, der angibt, dass die Migration zum Change-Modell erfolgreich war.  ◦ An die anfordernde Person wird eine Glockenbenachrichtigung gesendet, in der angegeben wird, dass die Migration erfolgreich war.  ◦ An die anfordernde Person wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass die Migrationsanforderung erfolgreich war. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Abgelehnt und nicht erfolgreich	◦ Im Anforderungsdatensatz wird ein Kommentar hinzugefügt, der angibt, dass die Migration nicht erfolgreich war.  ◦ An die anfordernde Person wird eine Glockenbenachrichtigung gesendet, in der angegeben wird, dass die Migrationsanforderung abgelehnt wurde.  ◦ An die anfordernde Person wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, in der angegeben wird, dass die Migrationsanforderung abgelehnt wurde. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie Change-Anforderungsdaten mit dem DevOpsChangeRelationshipHelper-Skript ab

Rufen Sie Daten ab, die einer Change-Anforderung zugeordnet sind, basierend auf dem angegebenen Beziehungstyp mithilfe der Skripteinbindung DevOpsChangeRelationshipHelper.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Skripteinbindungen, um JavaScript-Funktionen und -Klassen zur Verwendung durch Serverskripts zu speichern. Sie können die Skripteinbindung aus einer Geschäftsregel, einer UI-Aktion, einem Workflow-Skript, einer geskripteten REST API usw. aufrufen.

Diese Methode ruft Daten im Zusammenhang mit einer Change-Anforderung basierend auf dem angegebenen Beziehungstyp ab.

Folgende Beziehungstypen werden unterstützt:

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCan_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_Software_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Suchen Sie nach dem Skript DevOpsChangeRelationshipHelper.
   Sie können diese Skripteinbindung von einer Business-Regel, einer UI-Aktion, einem Workflow-Skript, einer geskripteten REST-API usw. aufrufen.

Example:

Angenommen, Sie haben eine Instanz des Objekts, das die Methode changeRelationHelperObj enthält.

```
var changeRelationHelperObj = new
 sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

Angenommen, Sie haben ein GlideRecord-Objekt, das eine Change-Anforderung darstellt.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

Die abgerufenen Daten können je nach Beziehungstyp zusätzliche Details enthalten. Wenn Daten gefunden werden, wird ein Array zurückgegeben, das die Informationen der zugehörigen Sys-IDs enthält. Wenn keine Daten gefunden werden, wird eine Debug-Meldung angezeigt und ein leeres Array zurückgegeben. Wenn beim Datenabruf ein Problem auftritt, wird eine Fehlermeldung mit Details angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel 1: Commit-Daten für eine Change-Anforderung werden abgerufen.

```
try {
    var commitsData =
 changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:',
 changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

Beispiel 2: Abrufen von Arbeitselementen für eine Change-Anforderung

```
try {
    var workItemsData =
 changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:',
 changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

Verwalten Sie Abrufanforderungen (PR) oder Zusammenführungsanforderungen in DevOps Change-Geschwindigkeit

Verwalten Sie die Abrufanforderungen der Pipelines von Jenkins, GitHub Actionsund Azure DevOps (ADO) für GitHub, Bitbucketund ADO-Codierungsquellen aus ServiceNow DevOps. Sie können den Change-Genehmigungsprozess für Ihre Abrufanforderung aktivieren, um Zusammenführungsgenehmigungen für Abrufanforderungen von ServiceNow DevOps zu steuern und Abrufanforderungsdetails zu überwachen, die der Change-Anforderung zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie Abrufanforderungen genehmigen:

- Ihr Administrator hat in GitHub oder Bitbucket mithilfe einer Projektpipeline mit mehreren Verzweigungen eine Abrufanforderungsverzweigung erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter GitHub-Verzweigungsquelle und Bitbucket-Verzweigungsquelle .
- Ihr Administrator hat die Erstellung von Abrufanforderungen im ADO-Repository aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest .
- Ihr Administrator hat die Jenkins-Integration mit DevOps konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Jenkins mit DevOps.
- Ihr Administrator hat die GitHub-Integration mit DevOps konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von GitHub mit DevOps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihr Administrator hat die Bitbucket-Integration mit DevOps konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Bitbucket integration with DevOps.
- Ihr Administrator hat die ADO-Integration mit DevOps konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in Azure DevOps.
- Ihr Administrator hat die Funktion „Change-Beschleunigung“ von DevOps für die automatische Erstellung von Change-Anforderungen in Ihrer Pipeline aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-Change beschleunigen.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Jenkins-Pipelines können Abrufanforderungen für die Codierungsquellen GitHub und Bitbucket verwaltet werden.

Für GitHub Actions -Pipelines können Abrufanforderungen für GitHub die -Codierungsquelle verwaltet werden.

Für ADO-Pipelines können Abrufanforderungen für die ADO-Codierungsquelle verwaltet werden.

Prozedur

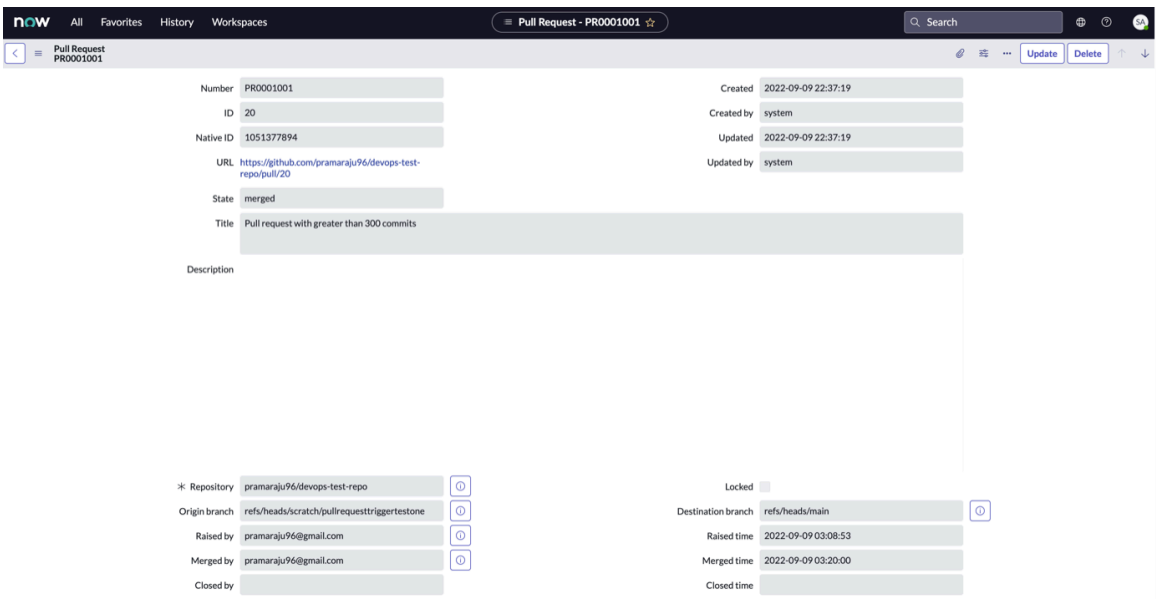
1. Erstellen Sie eine Abrufanforderung in GitHub oder Bitbucket oder ADO. Weitere Informationen finden Sie unter Abrufanforderung erstellen oder Abrufanforderung zum Zusammenführen Ihres Change erstellen .
2. Führen Sie basierend auf Ihrem Orchestration-Tool die folgenden Schritte aus.

Orchestration-Tool	Schritte
Jenkins	**a.** Navigieren Sie im Jenkins-Dashboard zu **Jenkins verwalten > System konfigurieren > ServiceNow DevOps-Konfiguration**. **b.** Wählen Sie die Option **Nachverfolgungsprüfung für Pipeline der Abrufanforderung** aus.
GitHub-Aktionen	**a.** Navigieren Sie in Ihrem GitHub-Repository zu **Aktionen > Allgemein > Workflow-Berechtigungen**. **b.** Wählen Sie die Option **Zulassen, dass GitHub-Aktionen Abrufanforderungen erstellen und genehmigen**. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
ADO	**a.** Navigieren Sie in ServiceNow zu **Alle > DevOps > Eigenschaften.** **b.** Setzen Sie die **Option zum Nachverfolgen von Azure DevOps-Code aktivieren** auf **Ja**. Die Nachverfolgung von Abrufanforderungen wird für alle vorhandenen konfigurierten Projekte aktiviert. Für jedes nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Orchestration-Tool	Schritte
	konfigurierte -Projekt müssen Sie es konfigurieren, damit Abrufanforderungen nachverfolgt werden können.

3. Führen Sie die Abrufanforderungs-Pipeline in Jenkins, GitHub Actions oder ADO aus. Ein Build wird initiiert, und eine Benachrichtigung über die Change-Anforderung wird an den Genehmiger gesendet, der der Pipeline zugeordnet ist.
4. Navigieren zu **DevOps > Orchestrieren > Pipeline-Change-Anforderungen**.
5. Wählen Sie den Change-Datensatz aus, der der Abrufanforderung zugeordnet ist.
6. Genehmigen Sie die Change-Anforderung, die der Abrufanforderung zugeordnet ist, indem Sie im Feld **Statusdie Option Genehmigt** wählen.
   Das Zusammenführen ist in GitHub, Bitbucket oder ADO für die Abrufanforderung aktiviert. Führen Sie die Abrufanforderung im entsprechenden Tool zusammen.
7. Wählen Sie die zugehörige Liste Abrufanforderungen aus, die dem Change-Datensatz zugeordnet ist.
8. Zeigen Sie die Details der Abrufanforderung an, indem Sie auf die Nummer der Abrufanforderung klicken, die dem Feld **Nummer** entspricht.



Alle Details der Abrufanforderung (einschließlich der Details nach dem Zusammenführen der Anforderung), die dem Change-Datensatz zugeordnet sind, werden angezeigt. Details wie Abrufanforderungs-ID, Commits, Ursprungsverzweigung, Zielverzweigung, Ausgelöst von, Genehmiger, Kommentare, ausgelöste PR-Zeit, PR-Genehmigungszeit, PR-Zusammenführungs-/Schließungszeit werden angezeigt. Commits von Abrufanforderungen werden in der zugehörigen Liste **„Commits“** angezeigt.

Einschränkung

Details von Abrufanforderungen, die in einer BitBucket-Codierungsquelle erstellt und einer Jenkins-Pipeline zugeordnet sind, werden für eine Change-Anforderung nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribute für DevOps-Change-Anforderungen

Fügen Sie DevOps-Change-Anforderungsattribute mit der changeInfo-REST-API, dem Subflow des Standard-Change-Handlers hinzu, oder aktualisieren Sie sie, indem Sie Attribute über die Pipeline, die Funktion Update oder automatisierte Flows übergeben.

Attribute werden angegeben

Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um Change-Anforderungsattribute anzugeben:

- DevOps PUT /devops/orchestration/changeInfo/{changeInfo} um Felder in einer angegebenen Change-Anforderung zu aktualisieren.

  Hinweis:

  - Die changeInfo-API funktioniert nicht, wenn sich die Pipeline im Status „Angehalten“ befindet.
  - Ein API-Aufruf kann nicht ausgeführt werden, während die Pipeline wartet.
  - Der API-Ansatz muss nach gründlichen Tests berücksichtigt werden.

- Standard-Change-Handler-Subflow zum Füllen von Change-Anforderungsfeldern mit Standardwerten. Weitere Informationen finden Sie unter Subflow des Standard-Change-Handlers.
- Übergeben der Change-Attribute durch die Orchestration-Pipeline. Weitere Informationen finden Sie unter Details der Change-Anforderung DevOps innerhalb der Pipeline konfigurieren.
- Übergeben der Change-Attribute über die Update-Funktion in der Orchestration-Pipeline-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter:
  - Ruft Details zu Change-Anforderungen in der Pipeline Azure DevOps ab, und aktualisiert sie
  - Aktualisiert die Details der Change-Anforderung in der Jenkins-Pipeline
  - Anwenderdefinierte ServiceNow DevOps-Aktionen aus dem GitHub-Marketplace
  - Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image
- Automatisierte -Flows: DevOps-Genehmigungs-Flows zum Vornehmen von Changes in einer Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Flows.

Vorrang der Berücksichtigung

Wenn die Change-Attribute durch mehrere Methoden angegeben werden, variiert die Reihenfolge, in der die Attributwerte berücksichtigt werden. In ServiceNow können Attribute im Pipelineschritt von DevOps Change-Geschwindigkeit, im Subflow des Standard-Change-Handlers oder in einem Genehmigungs-Flow angegeben werden. In der Pipeline des Orchestration-Tools können Attribute im Pipelineschritt oder mithilfe der REST APIs übergeben werden. Wenn ein Change-Modell verwendet wird, können sie auch in Modellvoreinstellungen angegeben werden.

In den folgenden Tabellen und Beispielen erfahren Sie, in welcher Reihenfolge die Werte berücksichtigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolge von Change-Attributen für typbasierte Changes

Change-Anforderung	Vorrang
Standard	**1.** Change-Attribute, die durch die Pipeline übergeben wurden **2.** Schrittdatensatzfelder in ServiceNow **3.** Die Vorlage wurde in Change-Attributen über die Pipeline übergeben **4.** Vorlage in Schrittfeldern in ServiceNow
Kein Standard	**1.** Change-Attribute, die durch die Pipeline übergeben wurden **2.** Subflows und Genehmigungs-Flows für den Standard-Change-Handler **Wichtig:** Das Festlegen von Attributwerten im Subflow des Standard-Change-Handlers und in den Genehmigungs-Flows kann zu Konflikten führen, da sie möglicherweise gleichzeitig ausgeführt werden. Legen Sie die Attributwerte in nur einer Quelle fest, um Probleme zu vermeiden. **3.** Schrittdatensatzfelder in ServiceNow **4.** Die Vorlage wurde in Change-Attributen über die Pipeline übergeben **5.** Vorlage in Schrittfeldern in ServiceNow

Rangfolge von Change-Attributen für modellbasierte Changes

Change-Anforderung	Vorrang
Standard	**1.** Modellvoreinstellungen **2.** Change-Attribute, die durch die Pipeline übergeben wurden **3.** Schrittdatensatzfelder in ServiceNow **4.** Die Vorlage wurde in Change-Attributen über die Pipeline übergeben **5.** Vorlage in Schrittfeldern in ServiceNow
Kein Standard	**1.** Modellvoreinstellungen **2.** Change-Attribute, die durch die Pipeline übergeben wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolge von Change-Attributen für modellbasierte Changes (Fortsetzung)

Change-Anforderung	Vorrang
	3. Subflows und Genehmigungs-Flows für den Standard-Change-Handler **Wichtig:** Das Festlegen von Attributwerten im Subflow des Standard-Change-Handlers und in den Genehmigungs-Flows kann zu Konflikten führen, da sie möglicherweise gleichzeitig ausgeführt werden. Legen Sie die Attributwerte in nur einer Quelle fest, um Probleme zu vermeiden. **4.** Schrittdatensatzfelder in ServiceNow **5.** Die Vorlage wurde in Change-Attributen über die Pipeline übergeben **6.** Vorlage in Schrittfeldern in ServiceNow

Hinweis: Wenn Sie in Ihren Change-Vorgängen Business-Regeln verwendet haben, müssen Sie die Eigenschaft *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* auf „true“ festlegen, damit die in der Pipeline übergebenen Change-Attribute beim Erstellen der Change-Anforderung festgelegt werden und nicht die Attribute, die nach dem Erstellen der Change-Anforderung übergeben werden erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften.

Example: Szenario 1

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem die Attribute im Subflow des Standard-Change-Handlers in ServiceNow und in der Funktion Aktualisieren in der Orchestration-Pipeline angegeben sind. Angenommen, das Attribut „assignment_group“ ist im Subflow des Standard-Change-Handlers als „change Management“ und in der Funktion „Aktualisieren“ in der Pipeline als „CAB“ angegeben. In diesem Szenario wird beim Erstellen des Change der Wert aus dem Subflow des Standard-Change-Handlers berücksichtigt, und „change Management“ ist der Wert, der für assignment_group berücksichtigt wird. Sobald der Change genehmigt und die Pipeline fortgesetzt wird, wird der in der Update-Funktion angegebene Wert berücksichtigt, z. B. „CAB“.

Example: Szenario 2

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem die Attribute im Subflow des Standard-Change-Handlers in ServiceNow und im Change-Schritt in der Orchestration-Pipeline angegeben sind. Angenommen, das Attribut „assignment_group“ ist im Subflow des Standard-Change-Handlers als „change Management“ und im Change-Schritt der Pipeline als „chgmt1“ angegeben. In diesem Szenario wird beim Erstellen des Change der Wert aus dem Change-Schritt (CHG MMT1) berücksichtigt. Sobald der Subflow des Standard-Change-Handlers ausgelöst wird, wird der Wert „Change Management“ als Wert berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Szenario 3

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem die Attribute durch die Vorlage angegeben werden, die in Change-Attributen und in der Vorlage des Schrittdatensatzes übergeben wird. Angenommen, das Attribut „assignment_group“ ist in der in Change-Attributen übergebenen Vorlage als „change Management“ und in der Vorlage des Pipeline-Schrittdatensatzes als „chgmt1“ angegeben. In diesem Szenario wird beim Erstellen des Change der Wert aus der Vorlage berücksichtigt, der im Change-Attribut (CHG MMT) übergeben wird.

Example: Szenario 4

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem die Attribute in den Change-Attributen und der Modellvoreinstellung für einen modellbasierten Change angegeben sind. Angenommen, das Attribut „assignment_group“ ist in Change-Attributen als „change Management“ und in der Modellvoreinstellung als „chgmt1“ angegeben. In diesem Szenario wird beim Erstellen des Change der Wert aus der Modellvoreinstellung (chgmt1) berücksichtigt.

DevOps Change-Geschwindigkeit verwalten

Nutzen Sie die Funktionen von DevOps Change-Geschwindigkeit, um Ihre DevOps-Tools und -Prozesse effizient zu verwalten.

Onboarden Sie ein neues Tool mit dem generischen Playbook DevOps .

DevOps Change verfügt über ein vorab erstelltes Playbook-Setup, mit dem Anwender ein neues Tool konfigurieren können. Anwenderdefinierte Toolintegrationen können mithilfe der geführten Playbook-Experience in DevOps Change Arbeitsbereicherstellt werden.

Playbooks bieten Endanwendern eine visuelle, aufgabenorientierte Anleitung mit den Schritten zum Abschließen eines Prozesses und sorgen so für eine konsistente Experience beim Tool-Onboarding. Ausführliche Informationen zu Playbooks finden Sie unter Über Playbook-Experience .

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihr anwenderdefiniertes Tool mit dem generischen Playbook DevOps zu integrieren.

1. Identifizieren Sie die Fähigkeiten des Tools

Um ein Tool mit dem generischen Playbook zu konfigurieren, müssen Sie zuerst die vom Tool unterstützten Fähigkeiten identifizieren. Ein Tool kann eine oder mehrere Funktionen wie Code, Planung und Orchestrierung aufweisen.

Das Playbook „Generisch“ besteht aus den folgenden Phasen, und jede Phase hat zugehörige Aktivitäten:

1. Verbindung mit einem Tool herstellen
   a. Verbindung mit einem Tool herstellen
   b. Geben Sie den Toolzugriff an
   c. Konfigurieren Sie das -Tool
2. Fähigkeit

   Die Fähigkeit kann vom Typ „Planen“, „Code“ oder „Orchestrieren“ sein. Wenn das Tool über mehrere Fähigkeiten verfügt, sind mehrere Phasen mit dem Fähigkeitsnamen vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

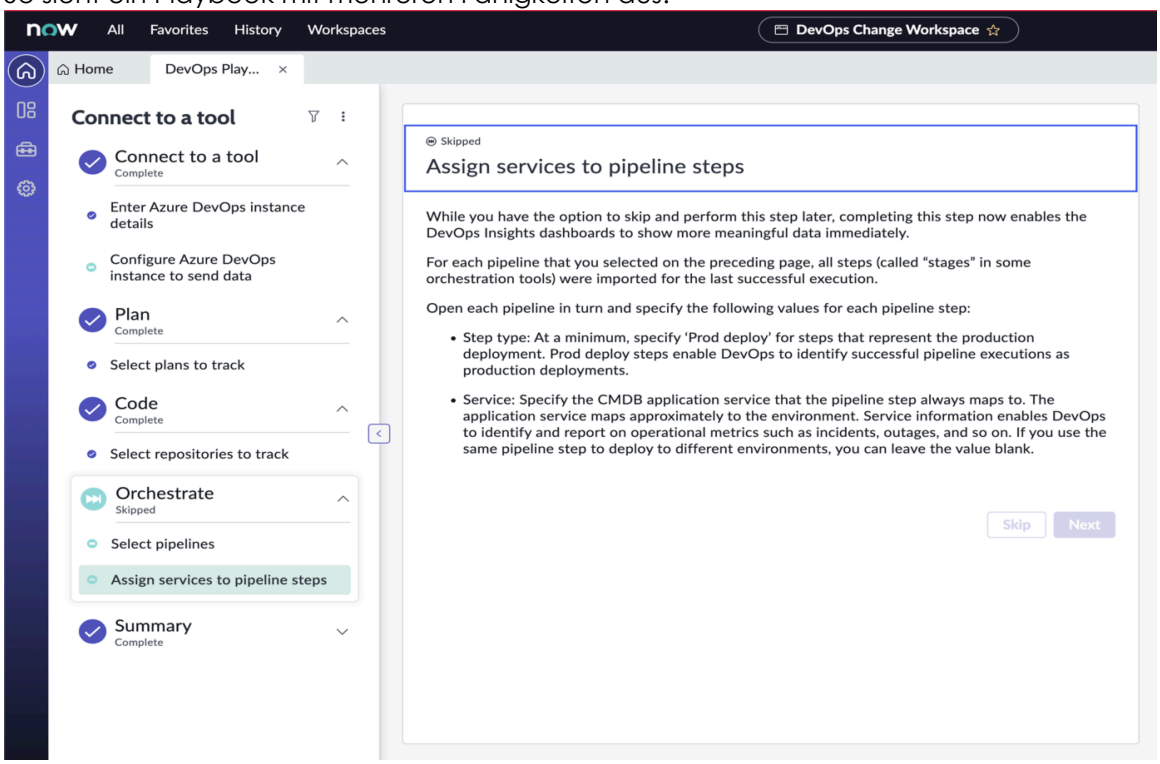
a. Nachzuverfolgen auswählen

b. Daten importieren

c. Zuordnen (Diese Aktivität ist für die Orchestration-Tools vorgesehen, um Pipeline-Schritte zuzuordnen)

3. Zusammenfassung

So sieht ein Playbook mit mehreren Fähigkeiten aus:



2. Konfigurieren Sie Aktivitätsdefinitionen

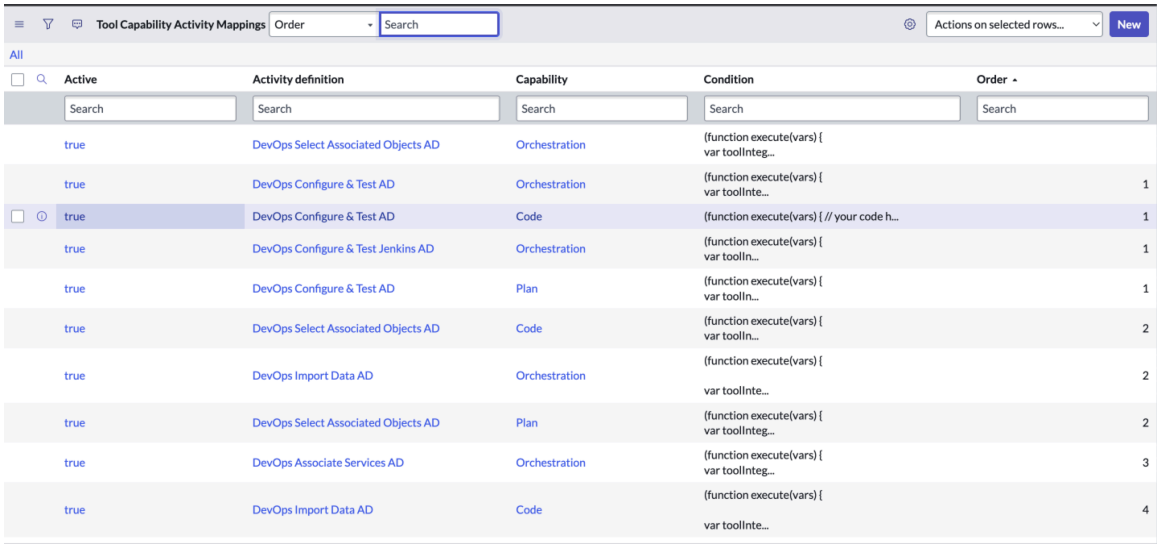
Jede Aktivität in einem Playbook ist einer Aktivitätsdefinition zugeordnet. DevOps weist die folgenden Aktivitätsdefinitionen auf:

- DevOps CreateTool AD
- DevOps AD konfigurieren und testen
- DevOps Wählen Sie Zugeordnete Objekte, AD
- DevOps Daten importieren, AD
- DevOps Services zuordnen, AD
- DevOps Zusammenfassung, AD

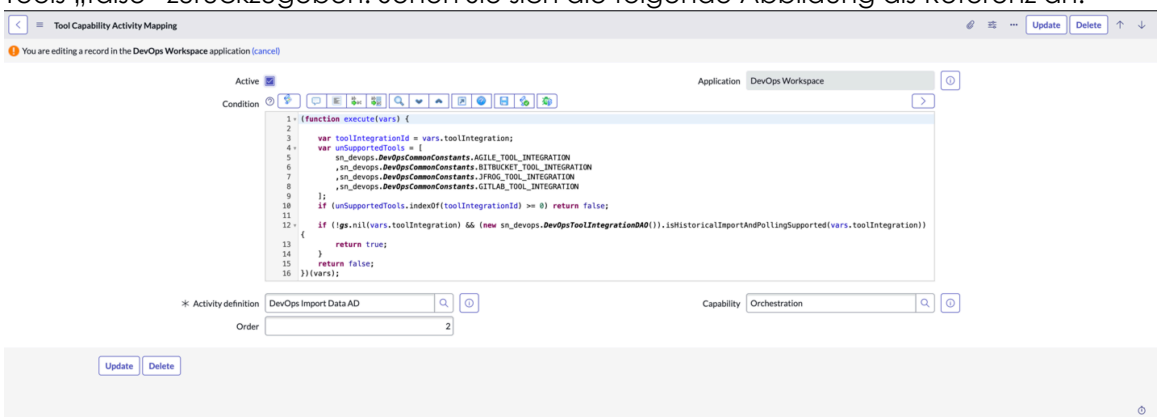
Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks erkunden und Über Playbook-Experience .

Die Tabelle DevOps *sn_devops_capability_activity_mapping* wurde erstellt, um Zuordnungen zwischen Aktivitätsdefinitionen und Fähigkeiten zu verwalten. Diese Tabellenkonfiguration wird verwendet, um die Phasen und Aktivitäten für ein Tool dynamisch zu rendern. Sie können die Bedingungen nach Bedarf aktualisieren, um eine bestimmte Aktivität für ein Tool zu aktivieren oder zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



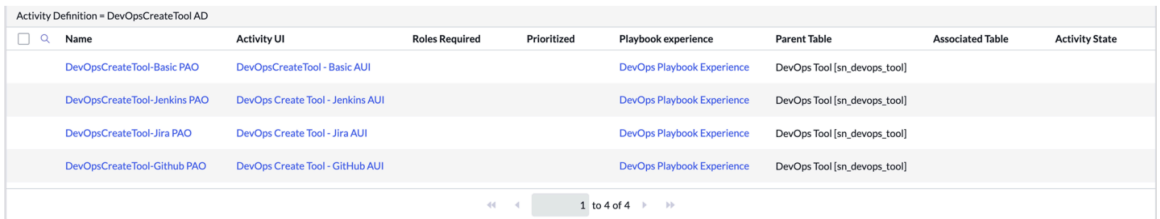
Beispielsweise unterstützen Tools wie GitLab und JFrog den Datenimport nicht. Daher benötigen Sie die Aktivität „Datenimport“ für solche Tools nicht. In diesem Fall müssen Sie die Logik in der Bedingungsspalte hinzufügen, um für diese Arten von Tools „false“ zurückzugeben. Sehen Sie sich die folgende Abbildung als Referenz an:



3. Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für die Aktivitätsdefinition

Playbook-Aktivitäts-UIs definieren den Experience-Typ und die UI-Vorlage, die Anwendern bei der Verwaltung von Playbooks gerendert werden. Sie können mehrere Aktivitäts-UIs für eine Aktivitätsdefinition konfigurieren und jede dynamisch basierend auf der Bedingungsauswertung rendern.

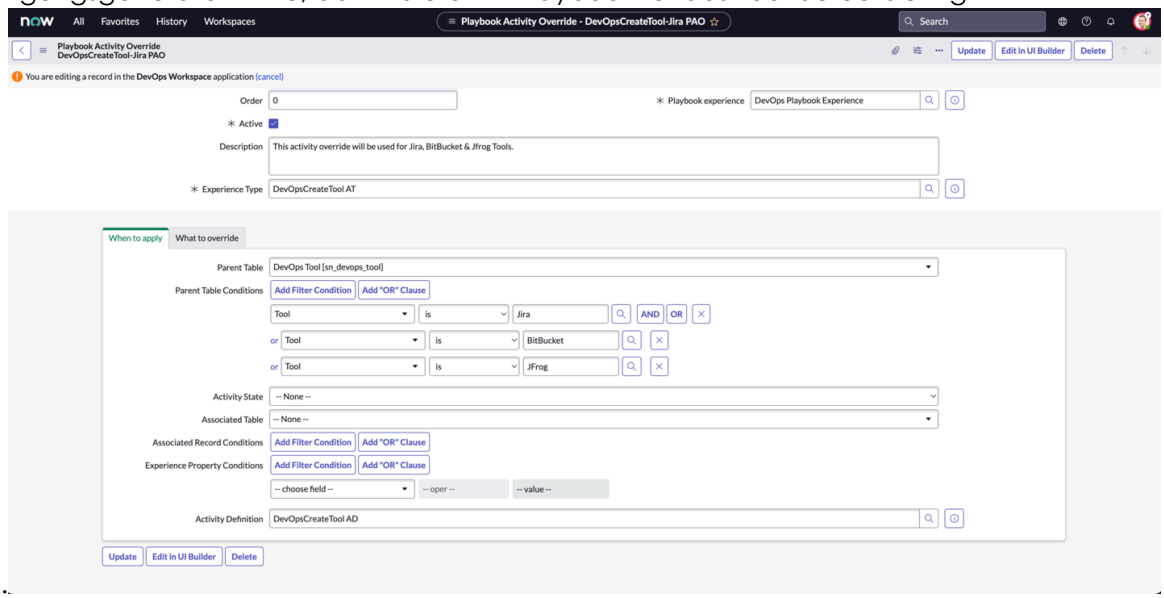
DevOps verfügt über die folgenden AUIs für die Aktivität „Tool erstellen“. Außer dieser haben alle anderen Aktivitätsdefinitionen nur eine Aktivitäts-UI.



Sie können eine beliebige Aktivitäts-UI basierend auf der Anforderung konfigurieren. Anweisungen zum Navigieren in der Playbook-Aktivitäts-UI finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifizieren Sie die erforderliche Aktivitäts-UI, und fügen Sie Ihr Tool im Bedingungsgenerator hinzu, damit die UI im Playbook für das Tool berücksichtigt wird.



Ergebnis

Nach Abschluss dieser Schritte kann das Onboarding Ihres Tools mit dem generischen Playbook DevOps durchgeführt werden.

Zugehörige Informationen

Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools

Zusätzliche Informationen zum Onboarding DevOps von Tools und Apps mithilfe des Servicekatalogs

Verwenden Sie die Onboarding-Katalogelemente als Selfservice-Ansatz für das Onboarding Ihrer DevOps -Tools und -Apps.

Onboarding-Tools und Apps

Hinweis: Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das direkte Arbeiten in Listen von Datensätzen und auf Datensatzformularen bezieht, nicht auf der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs . Sie können in der klassischen Umgebung mit aktivem oder inaktivem Next Experience arbeiten, was als Core-UI (früher als UI16 bezeichnet) bezeichnet wird.

Verwenden Sie ServiceNow Servicekatalog, um das Onboarding von -Tools und -Apps anzufordern. Füllen Sie die Details des Onboarding-Formulars für ein Tool oder eine App aus, und übermitteln Sie die Anforderung. Sie können auch die DevOps -Daten für die von Ihnen erstellte App importieren, um das Onboarding zu beschleunigen und zu erleichtern.

Vor der Erstellung der Anforderung genehmigt ein automatisierter Workflow die Anforderung oder lehnt sie ab.

- Wenn der Workflow genehmigt wird, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt.
- Bei der Ablehnung wird ein eingehendes Ereignis erstellt, das Fehlerprotokolle erfasst. Indem Sie sicherstellen, dass das Protokoll fehlerfrei ist, können Sie erneut eine Anforderung erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Onboarding von Tools und Apps DevOps von können Sie mithilfe von Selfservice-Katalogelementen durchführen.

- Navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Elemente verwalten > DevOps-App-Onboarding**, und setzen Sie den Status **Aktiv** auf **Wahr**, um das Wartungselement **„DevOps-App-Onboarding“** zu aktivieren. Standardmäßig sind die -Katalogelemente (App-Onboarding) deaktiviert.
- Navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Elemente verwalten > DevOps-Tool-Onboarding**, und setzen Sie den Status **Aktiv** auf **Wahr**, um das Wartungselement **„DevOps-Tool-Onboarding“** zu aktivieren. Standardmäßig sind die -Katalogelemente (Tool-Onboarding) deaktiviert.
- Um die DevOps-Katalogelemente in den Servicekatalog-Kategorien im Serviceportal hinzuzufügen, legen Sie die Kategorie dieser Artikel auf **DevOps** fest, und fügen Sie den **Servicekatalog-** Katalog hinzu. Wenn die Kategorie **„DevOps“** nicht verfügbar ist, müssen Sie eine neue Kategorie namens **„DevOps“** aus dem Katalogelementdatensatz erstellen und ihr den **DevOps-Onboarding-** Katalog zuweisen.
- Um die DevOps-Katalogelemente in Employee Service Center hinzuzufügen, fügen Sie in der **zugehörigen Liste Zugewiesene Themen** ein neues Thema mit der Taxonomie „ **Mitarbeiter**“ im Abschnitt **„IT > IT für IT“** hinzu. Die zugehörige Liste „Zugewiesene Themen“ ist in der Ansicht „Standard“ des Formulars „Katalogelement“ nicht verfügbar. Wählen Sie dazu **Zusätzliche Symbole > Konfigurieren > Zugehörige Listen** aus, und verschieben Sie das Feld **Verbundener Inhalt → Katalogelement** in den ausgewählten Abschnitt.
- Navigieren Sie zu **Alle > Flow Designer > Flows**, und aktivieren Sie den Flow **Anforderung für Onboarding-Genehmigung**, damit die Onboarding-Anforderungen für Tools oder Apps standardmäßig genehmigt werden. Wenn Sie die manuelle Genehmigung für das Onboarding von Katalogelementen anfordern möchten (d. h. von einem anderen Benutzer als dem DevOps-Systembenutzer), können Sie den Regelsatz in der Aktion **„Genehmigung anfordern“** des Flows aktualisieren. Sie können die manuelle Anforderungsgenehmigung für solche Artikel konfigurieren, indem Sie den Erfüllungsprozess für das Katalogelement konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erfüllung von Servicekataloganforderungen .
- Passen Sie die Rollen für die Genehmigungen des Anforderungs-Flows für Onboarding-Genehmigungen in Flow Designer an.

Onboarding im großen Rahmen

Sie können auch die Onboarding-APIs verwenden, um ein Massen-Onboarding DevOps von Tools und Apps durchzuführen, anstatt ein Tool oder eine App pro Anforderung zu erstellen. In den Anforderungsparametern für Tools oder Apps können Sie mehrere Werte angeben, um sie gleichzeitig zu integrieren. Zum Beispiel:

```
{
    "tools":[
    {
        "name": "jira_revamp",
        "type": "Jira",
        "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
        "username": "admin",
        "password": "DevOps1!",
        "useMidServer": false
    },
    {
        "name" : "azure_revamp",
        "type" : "Azure DevOps",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "url"  :
 "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
        "username" : "devops.integration.user",
        "password" :
 "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "jenkins_revamp",
        "type" : "Jenkins",
        "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
        "username" : "admin",
        "password" : "DevOps1!",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "github_revamp",
        "type" : "GitHub",
        "url"  : "https://api.github.com",
        "username": "admin",
        "password": "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",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "bitbucket_revamp",
        "type" : "Bitbucket",
        "url"  : "",
        "username" : "admin",
        "password" : "DevOps1!",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name": "gitlab_revamp",
        "type": "GitLab",
        "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
        "username": "admin",
        "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
        "useMidServer": false
    }],
    "credentials" : {
        "name" : "devops.integration.user",
        "password" : "devops"
    }
}
```


- Onboarding von DevOps -Apps im gewünschten Umfang mithilfe der DevOps -App-Onboarding-API. Die Anforderung POST/devops/onboarding/app erstellt ein App-Onboarding-Ereignis, das vom DevOps-Service asynchron verarbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter POST/devops/onboarding/app .
- Onboarding von DevOps -Tools bedarfsgerecht mit der DevOps -Tool-Onboarding-API. Die Anforderung POST/devops/onboarding/tool erstellt ein Onboarding-Tool-Ereignis, das vom DevOps-Service asynchron verarbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter POST/devops/onboarding/tool .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verlaufsdaten für DevOps Tools werden importiert

Verwenden Sie den Servicekatalog, um eine neue App zu integrieren und Verlaufsdaten DevOps für diese App zu importieren. Aktivieren Sie die Abfrage, um Daten zu importieren, die zugeordneten Plänen, Repositorys und Pipelines zugeordnet sind, und zwar mit einer geplanten Häufigkeit.

Importieren Sie historische Daten DevOps für vorhandene Tools

Sie können eine App-Onboarding-Anforderung erstellen und Verlaufsdaten für das Tool ein DevOps -Tool importieren, für das Sie bereits ein Onboarding durchgeführt haben, indem Sie das App-Onboarding-Katalogformular verwenden. Derzeit können Sie Verlaufsdaten für die letzten 90 Tage ab dem aktuellen Datum importieren und für die folgenden Tools die Abfrage mit geplanten Häufigkeiten aktivieren:

- Jira (Planen)
- GitHub und GitHub Enterprise (Codierung)
- Jenkins (Orchestrierung)

Hinweis:

- Vergewissern Sie sich, dass das Tool, für das Sie Daten importieren, erstellt, verbunden und erkannt wurde.
- Importanforderungen für das Plan-Tool (Jira) werden zuerst verarbeitet, gefolgt von Repository- und Pipeline-Importanforderungen.

Import-Workflow und Wiederholungen

Bei erfolgreicher Übermittlung der Kataloganforderung aus dem Selfservice-Katalog wird die Anforderung gemäß dem von Ihnen konfigurierten Genehmigungs-Flow zur Genehmigung gesendet. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird ein eingehendes Ereignis für die Anforderung des App-Onboardings erstellt. Das Feld **Verarbeitungsdetails** des Datensatzes für eingehende Ereignisse zeigt die ID und den Status der Importanforderung an. Eine einzelne Importanforderung erstellt mehrere untergeordnete Importanforderungsseiten, die in der zugehörigen Liste angezeigt werden. Die Importanforderungsseiten werden basierend auf der folgenden Logik für die unterstützten Tools erstellt:

- Jira: Für einen Bereich von 15 Tagen wird eine Seite erstellt.
- GitHub : Für jeweils 100 Commits wird eine Seite erstellt.
- Jenkins: Seiten werden pro Build erstellt.

. Nachdem die Verarbeitung der Importanforderungen abgeschlossen ist, werden die zugehörigen von Ihnen zugeordneten Arbeitselemente, Commits, Verzweigungen, Tags, Pipelineausführungen und Testzusammenfassungen erstellt und im System beibehalten.

Bei einem erfolgreichen Import können Sie alle importierten Commits in anzeigen **DevOps** > **Entwickeln**:

- Verzweigungen
- Commits
- Committer
- Tags
- Repositorys
- Arbeitselemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Details zur Bestätigung des erfolgreichen Imports für den angegebenen Datumsbereich.

Wenn bei der Verarbeitung einer Importanforderung ein Seitenfehler auftritt, versucht ein integrierter Wiederholungsmechanismus, die Seite für eine festgelegte Anzahl von Malen zu verarbeiten. Wenn sich die Seite nach allen automatischen Wiederholungen immer noch im Fehlerstatus befindet, werden die nachfolgenden oder verbleibenden Seiten in der Importanforderung verarbeitet. Der Gesamtstatus der Importanforderung bleibt im Fehler.

Wenn beispielsweise die Planimportanforderung fehlgeschlagen ist (nach allen Wiederholungen), werden die Repository- und Pipeline-Importe verarbeitet. Sie können die Wiederholungen für die Importanforderung von konfigurieren **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Maximale Anzahl von Wiederholungen pro Seite während des Imports**.

- Geben Sie im Feld **Maximale Wiederholungen pro Seite während des Imports** die Anzahl der Wiederholungen für einen automatischen Versuch an, falls die Importanforderungsseite fehlschlägt. Wenn nach allen automatischen Neuversuchen die Seite nicht erfolgreich ist, verarbeitet die Importanforderung die verbleibenden Seiten. Der Gesamtstatus der Importanforderung wird als „Fehler“ angegeben.
- Sie können manuell versuchen, einen fehlgeschlagenen Import zu versuchen, indem Sie auf der Seite der fehlgeschlagenen Importanforderung auf die Schaltfläche **„Import wiederholen“** klicken.

Abfragezeitplan und -konfiguration

Aktivieren Sie die Abfrage, um Daten DevOps mit einer geplanten Häufigkeit in Apps zu importieren, die über importierte Verlaufsdaten verfügen und die zugehörigen Plänen, Repositorys und Pipelines zugeordnet sind.

Nachdem Sie das Onboarding einer App durchgeführt und die zugehörigen DevOps -Daten importiert haben, können Sie den Basissystemzeitplan für die Erstellung von Importanforderungen für die Pläne, Repositorys und Pipelines aktivieren, die nachverfolgt und einer App zugeordnet werden. Wenn die Verarbeitung der Importanforderungen abgeschlossen ist, werden die zugehörigen Daten beibehalten und in der App angezeigt. Die geplante *DevOpsImportPolling*-Aufgabe des Basissystems ist zwar standardmäßig aktiv, Sie müssen jedoch die Abfrage der Eigenschaften DevOps aktivieren, um die geplante Aufgabe auszuführen.

Um die Abfrage zu aktivieren, navigieren Sie zu **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Importabfrage aktivieren** und aktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Durch Aktivieren dieser Eigenschaftskennzeichnung wird die geplante Basissystem *-DevOpsImportPolling*-Aufgabe aktiviert. Die geplante Abfrageaufgabe berücksichtigt entweder den letzten erfolgreichen Import oder 30 Tage (je nachdem, was später liegt) als „Startdatum“ und das Datum des aktuellen Tages als „Enddatum“ für den Datenimport für alle aktiven und nachverfolgten Apps Pipelines. Die Aufgabe ermittelt die Zeit des letzten erfolgreichen Imports und erstellt entsprechend die nachfolgende Importanforderung. Diese Logik stellt sicher, dass die geplante Abfrageaufgabe das Delta der relevanten DevOps -Daten für diese App importiert, vom Datum des letzten erfolgreichen Imports bis zum Datum und maximal 30 Tage.

Hinweis: Konfigurieren Sie keine Abfragehäufigkeit, die weniger als einen Tag oder 24 Stunden beträgt.

Die Standardhäufigkeit der Aufgabe ist entsprechend der Systemzeitzone auf „täglich um Mitternacht ausgeführt“ festgelegt. Zum Ändern der Häufigkeit der geplanten Aufgabe benötigen Sie die Rolle ServiceNow Now Platform Administrator (admin).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **DevOpsImportPolling** und ändern Sie die Werte im Feld **Ausführungshäufigkeit**, **Zeitzone**und **Zeit** nach Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben planen

Hinweis:

- Die geplante Aufgabe gilt nur für aktive Apps. Stellen Sie sicher, dass sich die App, für die Sie die Abfrage konfigurieren, im Status „Aktiv“ befindet und dass das Feld **„Nachverfolgen“** für die relevanten Pipelines aktiviert ist.
- Berücksichtigen Sie Folgendes, wenn Sie die Zeitplanhäufigkeit ändern:
  - Für JIRA basiert die Standardzeitzone auf der Zeitzone des Standorts des JIRA-Servers.
  - Für Jenkins ist die Standardzeitzone UTC. Weitere Informationen finden Sie in Jenkins der Dokumentation zu Systemzeit-Zeitzonen .

Die geplanten Aufgaben, die den Import von DevOps -Daten abfragen, berücksichtigen die Standardwerte für die folgenden DevOps -Eigenschaften im Zusammenhang mit Importen und Importanforderungen:

- Maximale Anzahl von Wiederholungen pro Seite beim Import
- Maximale Anzahl von Seiten, die für eine Importanforderung gleichzeitig verarbeitet werden
- Um Nutzlasten als Anhänge im Datensatz der Importanforderungsseite zu speichern, legen Sie das Feld „Wert“ auf „wahr“ fest. Alles andere gilt als falsch.

Importieren Sie vorhandene Azure DevOps -Pipelines, Repositorys und Pläne

Nachdem Sie Azure DevOps mit DevOpsintegriert haben, können Sie bis zu 90 Tage an vorhandenen Azure DevOps -Pipeline-, Repository- und Plandaten importieren. Sie können dann DevOps -Dashboards verwenden, um Azure DevOps -Daten anzuzeigen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

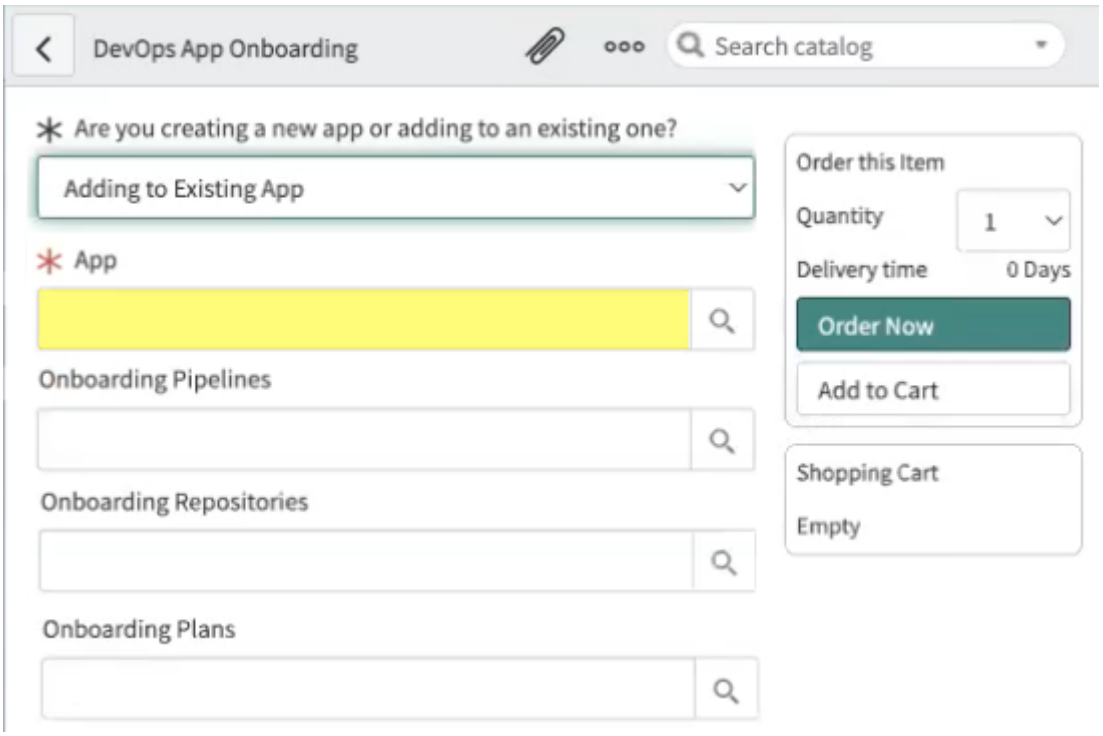
- Sie fordern die Daten aus dem Servicekatalog als vordefiniertes Katalogelement an.
- Importierte Testzusammenfassungen, Artefakte und Pakete sind mit Pipelineausführungen und nicht mit Schrittausführungen verknüpft.
- SonarQube-Scan-Ergebnisse werden nicht importiert.
- Azure DevOps gelten folgende Einschränkungen:
  - Alle 15 Tage können maximal 20.000 Arbeitselemente importiert werden.
  - Maximal 200 ausgeführte Commits können jeder Pipeline-Ausführung zugeordnet werden.
  - Testergebnisse für Pipeline-Ausführungen, die länger als 7 Tage dauern, werden nicht zurückgegeben.

Hinweis: Der Importvorgang kann für sehr große Datensätze einige Zeit und Stunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Meine Kataloge** und wählen Sie dann **DevOps Onboarding**aus.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Katalogelemente“DevOps-App-Onboarding**aus.
3. Wählen Sie im Formular „Katalogelement“ **Testen**, um die Daten anzufordern.
   Im resultierenden Formular „DevOps-App-Onboarding“ können Sie das zu bestellende Katalogelement angeben. In diesem Fall ist die zu bestellende „app“ Ihre Instanz Azure DevOps.



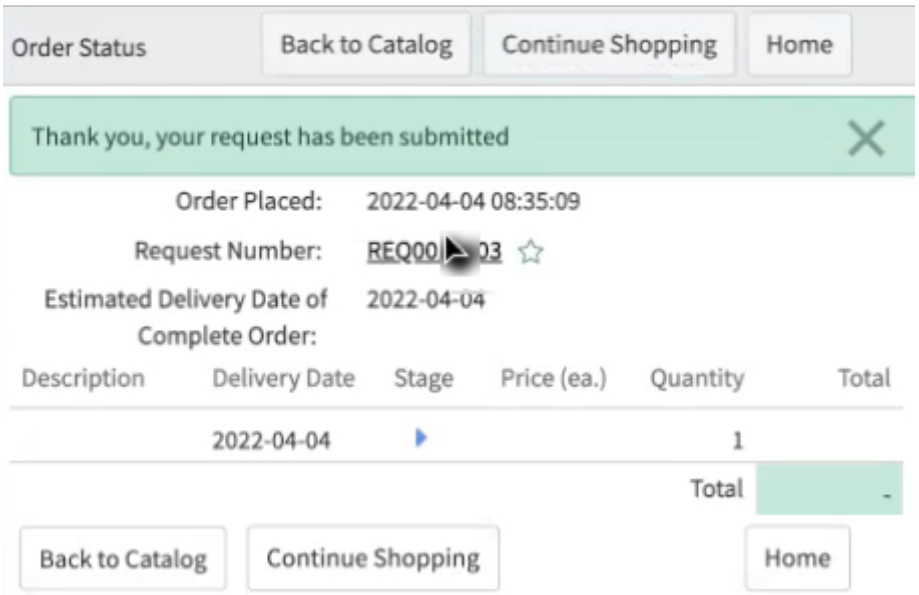
4. Wählen Sie im Feld **App** das Symbol Aus Liste auswählen ( ) und dann Ihre Instanz von Azure DevOpsaus.
   Nachdem Sie nun die Instanz angegeben haben, geben Sie den Datumsbereich und die zu importierenden Datenquellen an.
5. Wiederholen Sie das folgende Verfahren für jede Pipeline, jedes Repository und jeden Plan, die bzw. den Sie importieren möchten:

   a. Wählen Sie im entsprechenden Feld **Onboarding** das Symbol In Liste auswählen ( ), um das zu importierende Element auszuwählen.
   Sie können mehrere Elemente auswählen.

   b. Geben Sie den Datumsbereich für die Daten in den Feldern **Importieren von** und **Importieren bis an**.

6. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Ihre Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus“ angezeigt.
7. Wählen Sie die Anforderungsnummer aus, damit Sie oder ein anderer Anwender mit der Administratorrolle die Anforderung genehmigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Genehmigen Sie die Anforderung: Legen Sie im Formular Anforderung **die Option Genehmigung** und **Anforderungsstatus**auf **Genehmigt**fest.
   Der Importvorgang beginnt sofort nach der Genehmigung.

Importieren Sie vorhandene GitLab -Pipelines und -Repositorys

Nachdem Sie GitLab mit DevOpsintegriert haben, können Sie bis zu 90 Tage an vorhandenen GitLab -Pipeline- und -Repository-Daten importieren. Sie können dann DevOps -Dashboards verwenden, um GitLab -Daten anzuzeigen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

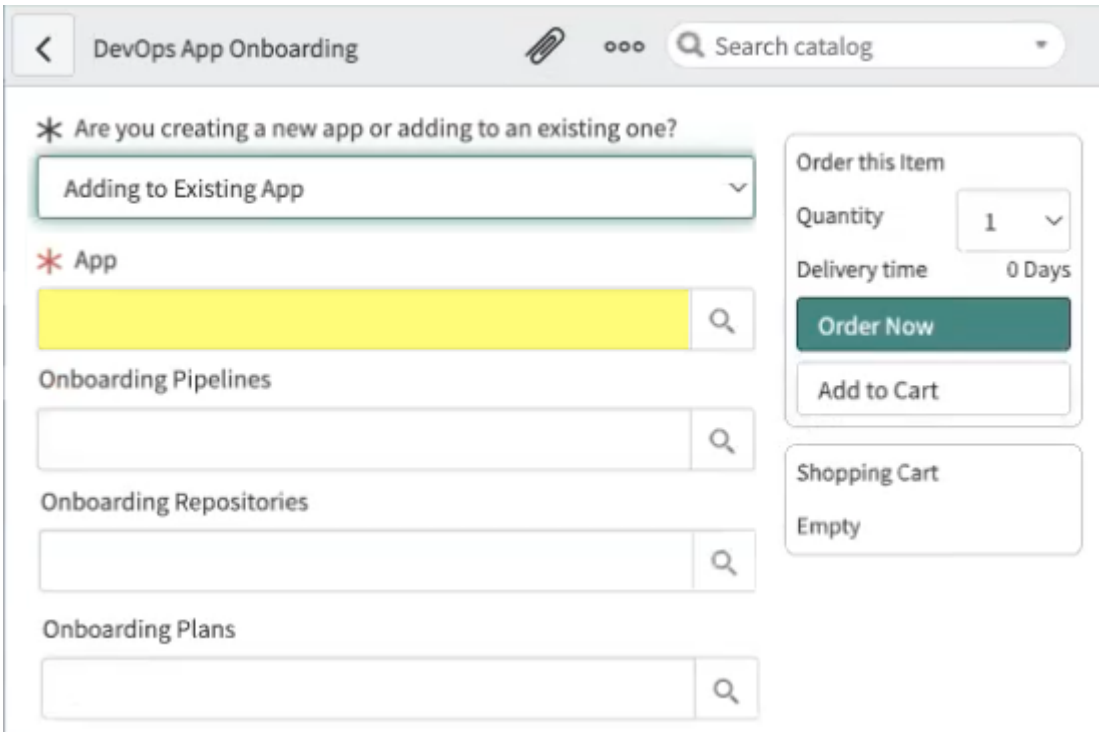
- Sie fordern die Daten aus dem Servicekatalog als vordefiniertes Katalogelement an.
- Importierte Testzusammenfassungen sind mit Pipeline-Ausführungen und nicht mit Schrittausführungen verknüpft.
- Nur Artefakte, die mit dem Schlüsselwort „artefakte“ veröffentlicht wurden, werden importiert.
- Für Artefakte, die abgelaufen sind, werden keine Testergebnisse angezeigt. Sie können das Ablaufdatum eines Artefakts festlegen, indem Sie die Eigenschaft **„expire_in“** in der Pipeline konfigurieren. Weitere Informationen zu Richtlinien für den Ablauf von Artefakten finden Sie unter Ablauf von Artefakt- und Auftragsmetadaten .
- SonarQube-Scan-Ergebnisse werden nicht importiert.
- In einem einzigen Import können nur 6.400 Commits pro Verzweigung importiert werden.
- GitLab führt die folgende Einschränkung durch: Beim Zuordnen von Run Commits zu einer Pipelineausführung stellt GitLab in einigen Szenarien den Startteil der Commit-Details nicht bereit. Es wird nur der Teil vor der SHA als „0000000000000000“ angegeben. In solchen Szenarien wird der letzte Commit als ausgeführter Commit zugeordnet. Zum Beispiel, wenn eine neue Verzweigung erstellt wird oder wenn eine Pipeline manuell ausgeführt wird.

Hinweis: Der Importvorgang kann für sehr große Datensätze einige Zeit und Stunden dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Meine Kataloge** und wählen Sie dann **DevOps Onboarding**aus.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Katalogelemente“DevOps-App-Onboarding**aus.
3. Wählen Sie im Formular „Katalogelement“ **Testen**, um die Daten anzufordern.
   Im resultierenden Formular „DevOps-App-Onboarding“ können Sie das zu bestellende Katalogelement angeben. In diesem Fall ist die zu bestellende „app“ Ihre Instanz GitLab.



4. Wählen Sie im Feld **App** das Symbol Aus Liste auswählen ( ) und dann Ihre Instanz von GitLabaus.
   Nachdem Sie nun die Instanz angegeben haben, geben Sie den Datumsbereich und die zu importierenden Datenquellen an.
5. Wiederholen Sie das folgende Verfahren für jedes Repository, das Sie importieren möchten:

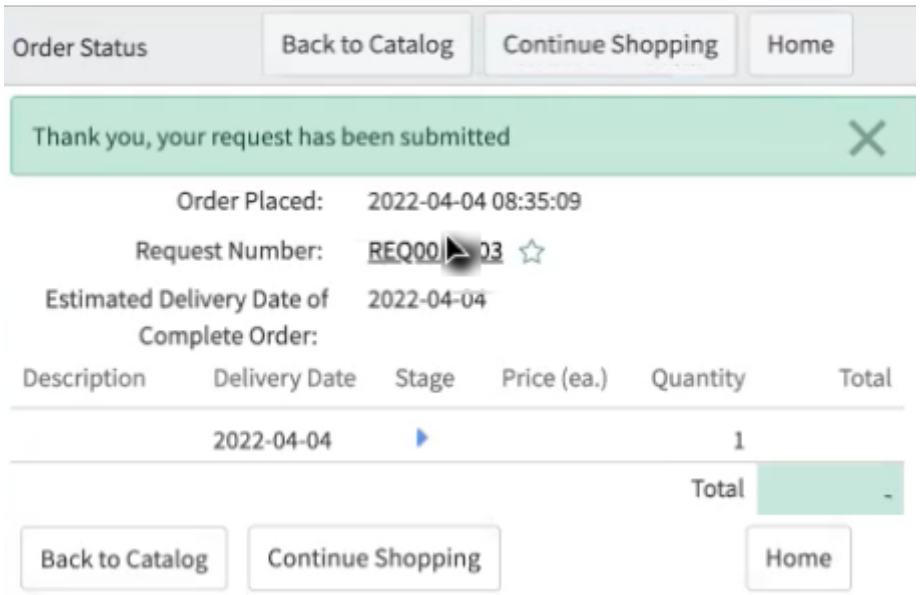
   a. Wählen Sie im Feld **Onboarding-Repositorys** das Symbol Aus Liste auswählen ( ) und dann das zu importierende Element.
   Sie können mehrere Elemente auswählen.

   b. Geben Sie den Datumsbereich für die Daten in den Feldern **Importieren von** und **Importieren bis an**.

   Hinweis: Die den Repositorys zugeordneten Pipelines werden automatisch ausgewählt, wenn Sie das Repository im Feld **Onboarding-Repositorys** auswählen. Sie müssen die Pipelines nicht separat auswählen.

6. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Ihre Anforderung wird auf der Seite „Bestellstatus“ angezeigt.
7. Wählen Sie die Anforderungsnummer aus, damit Sie oder ein anderer Anwender mit der Administratorrolle die Anforderung genehmigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Genehmigen Sie die Anforderung: Legen Sie im Formular Anforderung **die Option Genehmigung** und **Anforderungsstatus** auf **Genehmigt**fest.
   Der Importvorgang beginnt unmittelbar nach der Genehmigung.

Richtlinien für das Klonen von DevOps Change-Geschwindigkeit

Klonen Sie die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit von einer Instanz in eine andere.

Hinweis: Gültig für Utah und höher.

Ausführliche Informationen zum Klonen einer Instanz ServiceNow finden Sie in den folgenden Themen.

- Systemklon
  - Klon anfordern
  - Erstellen Sie ein Klonziel
  - Schließen Sie eine Tabelle vom Klonen aus
  - Datenerhaltung beim Klonen von Zielinstanzen
- Neue sicherungsbasierte Klon-Engine [KB0540342]

Basissystem-Tabellenausschluss und -erhaltungen für globale Tabellen, die in verwendet werden DevOps

Tabellenname	Ausschlusstabelleneintrag vorhanden?	Datenerhaltungsfunktionen vorhanden?
Für das DevOps-Tool		
sys_alias	Nein	Nein
http_connection	Ja	Ja
discovery_credentials	Ja	Ja
oauth_entity_profile	Ja	Ja
oauth_entity	Ja	Ja

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Ausschlusstabelleneintrag vorhanden?	Datenerhaltungsfunktionen vorhanden?
jwt_provider	Ja	Ja
jwt_keystore_aliases	Ja	Ja
sys_certificate	Ja	Ja
token_verification	Ja	Ja
sys_user_group	Nein	Nein
Für DevOps-Apps		
cmdb_ci_business_app	Nein	Nein
cmdb_ci_sdlc_component	Nein	Nein
cmdb_application_product_model	Nein	Nein

Tools, die aus der Quellinstanz geklont werden

- Den Tools, die aus der Quellinstanz geklont werden, ist ein Verbindungsalias (sys_alias) zugeordnet.
- Der Verbindungsdatensatz und der Anmeldeinformationsdatensatz werden nicht aus der Quellinstanz geklont, da diese Tabellen ausgeschlossen sind.
- Die Tool-URL ist leer, da die Tool-URL dynamisch anhand des Verbindungsdatensatzes berechnet wird.
- Verbindungstest schlägt fehl, da keine aktive Verbindung besteht.
- Alle zugrunde liegenden Entitäten wie Projekte, Pläne, Pipelines, Repositorys, Arbeitselemente, Commits, Pipeline-Ausführung usw. müssen unter dem Tool vorhanden sein.
- Das Token des Tools wird nicht geklont.
- Eingehende neue Webhook-Ereignisse werden für diese Tools nicht automatisch an die geklonte Zielinstanz übermittelt. Die Tools müssen für den Empfang neuer eingehender Ereignisse neu konfiguriert werden.

Manuelle Schritte für geklonte Tools

1. Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen
   - Verwenden Sie die Aktion **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen** unter den zugehörigen Links im Tooldatensatz, oder erstellen Sie manuell die Verbindung (http_connection) und den Anmeldeinformationsdatensatz (discovery_credentials), und ordnen Sie sie dem Verbindungsalias des Tools zu.
   - Führen Sie die Aktion **Verbinden** für das Tool manuell aus, und stellen Sie sicher, dass der Verbindungsstatus des Tools **Verbunden**ist.
2. Generieren Sie das Token erneut, und konfigurieren Sie es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie für die Tools, die die tokenbasierte Webhook-Konfiguration unterstützen, die Aktion **Token erneut generieren** aus den zugehörigen Links auf der Tooldatensatzseite.
- Durch das erneute Generieren des Tokens werden ein neues Token in der Tabelle „token_verification“ sowie Webhooks für das Tool und die Repositorys erstellt, deren Konfigurationsstatus als **Konfiguriert**lautet.
- Klicken Sie bei Tools, die keine tokenbasierten Webhooks unterstützen, **auf Konfigurieren**, und geben Sie den Anwendernamen und das Passwort für den Integrationsbenutzer DevOps ein.

Apps, die aus der Quellinstanz geklont werden

- Bei Apps, die aus der Quellinstanz geklont werden, sind alle App-Zuordnungen intakt.
- Die Links zu Geschäfts-Apps und SDLC-Komponenten werden verwaltet.
- Manuelle Schritte sind nach dem Klonen nicht erforderlich.

Daten werden in der Zielinstanz beibehalten

Ziel ist es, die vorhandenen Tools, Toolverbindungen und Apps in der Zielinstanz beizubehalten.

Datenerhaltungsfunktionen der Ebene 1

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
Tool: DevOps	sn_devops_tool	Beibehalten der Toolliste DevOps der obersten Ebene.	`connection_state=connected^EQ`, um alle verbundenen Tools beizubehalten oder nach bestimmten Tool-IDs zu filtern.
Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen	sys_alias	Angegeben im Tool DevOps zum Speichern von Verbindungsdetails.	`idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ`, um alle mit DevOpsverbundenen Aliasse beizubehalten.
DevOps-App	sn_devops_app	Zum Beibehalten der DevOps-App-Liste der obersten Ebene.	

Manuelle Schritte für erhaltene Tools nach dem Klonen

1. Verwaltet von

   Wenn für das Tool in der Zielinstanz vor dem Klonen Benutzergruppen **Verwaltet von** angegeben wurden, aktualisieren Sie die Benutzergruppen, und legen Sie sie nach dem Klonen manuell im Tooldatensatz fest.

2. Erkannt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Projekte, Pipelines, Pläne und Repositorys sind für erhaltene Tools nach dem Klon nicht vorhanden.
- Führen Sie für Azure DevOps -Tools zuerst **Projekte erkennen aus**.
- Führen Sie die Aktion **„Erkennen“** für das Tool oder das Projekt aus, um die Details zu Pipelines, Plänen und Repositorys abzurufen.

3. Titel

Verfolgen Sie die erforderlichen Pipelines, Pläne und Repositorys.

4. Konfigurieren

- Optional für Tools, bei denen die Webhook-URL nur einen Verweis auf die sys_id des Tools enthält. Beispiel: GitHub, GitLab, Jira, Bitbucket.
- Sie müssen -Projekte Azure DevOps neu konfigurieren, da sich die sys_id des Projekts nach der erneuten Erkennung geändert hat.
- Das Token bleibt für das Tool gleich.
- Stellen Sie sicher, dass nach der Neukonfiguration keine doppelten Webhooks im Drittanbieter-Tool DevOps erstellt werden.

5. Historischer Import

Verwenden Sie die Importaktion oder den -Arbeitsbereich, um Verlaufsdaten für Pläne, Repositorys und Pipelines zu importieren.

Manuelle Schritte für erhaltene Apps nach dem Klonen

1. Verwaltet von

Wenn für die App in der Zielinstanz vor dem Klonen Benutzergruppen **Verwaltet von** angegeben wurden, aktualisieren Sie die Benutzergruppen, und legen Sie sie nach dem Klonen manuell im App-Datensatz fest.

2. Ordnen Sie der App zu

Ordnen Sie der App Pläne, Repositorys und Pipelines manuell neu zu.

3. Erneute Verknüpfung mit SDLC-Komponente und Anwendungsmodell

Ordnen Sie die App DevOps manuell der SDLC-Komponente und die SDLC-Komponente dem Anwendungsmodell zu.

Datenerhaltungsfunktionen der Ebene 2

Versuchen Sie, die Daten und Beziehungen unter DevOps Tools und DevOps Apps zu erhalten. Diese Beibehaltenen Elemente sollten zusammen mit den Ebene1-Beibehaltenen und manuellen Schritten verwendet werden.

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
Plugin: DevOps Data Model			
Artefakt-Repository	sn_devops_artifact_repository	Listen der Artefakt-Repositorys der obersten Ebene.	`Tool=toolid^EQ`, wobei `„toolid“` für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen (Fortsetzung)

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
		Erforderlich, um Artefakt-Repositorys beizubehalten, die einem konservierten Tool zugeordnet sind.	das Tool steht, das beibehalten wird.
Artefakt	sn_devops_artifact	Liste der Artefakte der obersten Ebene. Erforderlich, um Artefakte beizubehalten, die einem konservierten Tool zugeordnet sind.	`artefakt_repository.tool=toolid` wobei „`toolid`“ das Tool ist, das beibehalten wird.
Pipeline	sn_devops_pipeline	Liste der Pipelines der obersten Ebene. Erforderlich, um Pipelines beizubehalten, die einem konservierten Tool zugeordnet sind.	`Tool=toolid^EQ`, wobei „`toolid`“ für das Tool steht, das beibehalten wird.
Freigabeversion	sn_devops_plan_version	Liste der Releaseversionen der obersten Ebene. Erforderlich, um Releaseversionen zu behalten, die einem beibehaltenen Planungstool zugeordnet sind.	`plan.tool=toolid^EQ`, wobei „`toolid`“ für das Tool steht, das beibehalten wird.
Planen	sn_devops_plan	Liste der Pläne der obersten Ebene. Erforderlich, um Pläne beizubehalten, die einem konservierten Planungstool zugeordnet sind	`Tool=toolid^EQ`, wobei „`toolid`“ für das Tool steht, das beibehalten wird.
Projekt	sn_devops_project	Liste der Projekte der obersten Ebene. Erforderlich, um Projekte zu behalten, die einem konservierten Tool zugeordnet sind. Derzeit unterstützt von Azure DevOps.	`Tool=toolid^EQ`, wobei „`toolid`“ für das Tool steht, das beibehalten wird.
Repository	sn_devops_repository	Liste der Repositorys der obersten Ebene. Erforderlich, um Repositorys zu behalten, die einem	`Tool=toolid^EQ`, wobei „`toolid`“ für das Tool steht, das beibehalten wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen (Fortsetzung)

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
		beibehaltenen Codierungstool zugeordnet sind.	
App zu Artefakt-Repository	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	App-/Artefakt-Repository-Zuordnungen. Erforderlich, um die Beziehung zwischen beibehaltenen Apps und Artefakt-Repositorys beizubehalten.	`app=appid^EQ`, wobei „`appid`" die beizubehaltende App ist.
App zu Artefakt	sn_devops_m2m_app_artifact	App-/Artefaktzuordnungen. Erforderlich, um die Beziehung zwischen beibehaltenen Apps und Artefakten beizubehalten.	`app=appid^EQ`, wobei „`appid`" die beizubehaltende App ist.
App in Plan	sn_devops_m2m_app_plan	App-/Plan-Zuordnungen Erforderlich, um die Beziehung zwischen erhaltenen Apps und Plänen beizubehalten.	`app=appid^EQ`, wobei „`appid`" die beizubehaltende App ist.
Plugin: DevOps Vulnerability Integrations			
DevOps-Sicherheits-Orchestration-Beziehung	sn_devops_security_orchestration_relation	Erforderlich, um die Beziehung zwischen der Entität DevOps (z. B. Pipeline) und einem Sicherheitstool beizubehalten.	reference_table = sn_devops_pipeline

Anwenderdefinierte Integrationsdatenerhaltungen

Versuchen Sie, die Metadaten im Zusammenhang mit anwenderdefinierten Toolintegrationen in der Zielinstanz zu erhalten. Diese Datenerhaltungsfunktionen können mit Ebene1- und Ebene2-Erhaltungsfunktionen verwendet werden.

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
Plugin: DevOps Data Model			
Fähigkeit zur Integration eines anwenderdefinierten Tools	sn_devops_integration_capability	Erforderlich, um die unterstützten Aktionen für Zuordnungsdatensätze	`Tool_integration=customToolInte`, wobei `customToolIntegrationId` der *sys_id* der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Datenerhaltungsfunktionen (Fortsetzung)

Titel	Tabellenname	Zweck	Vorgeschlagener Filter
		der Integrationsfähigkeit der anwenderdefinierten Toolintegration beizubehalten.	anwenderdefinierten Toolintegration ist.
Zuordnung der Integrationsfähigkeit des anwenderdefinierten Tools	sn_devops_tool_capability_mapping	Erforderlich, um die Zuordnungsdatensätze der Integrationsfähigkeit der anwenderdefinierten Toolintegration zu speichern.	`Tool_integration=customToolInte`, wobei `customToolIntegrationId` der *sys_id* der anwenderdefinierten Toolintegration ist.
Integration von anwenderdefinierten DevOps-Tools	sn_devops_tool_integration	Erforderlich, um den Toolintegrationsdatensatz der anwenderdefinierten Toolintegration zu speichern.	`sys_id=customToolIntegrationId`, wobei `customToolIntegrationId` der Wert *sys_id* der anwenderdefinierten Toolintegration ist.
Anwenderdefinierte Toolberechtigungen	sn_devops_tool_permission	Erforderlich, um die Berechtigungsprüfungsdatensätze der anwenderdefinierten Toolintegration zu speichern.	`Tool_integration=customToolInte`, wobei `customToolIntegrationId` der *sys_id* der anwenderdefinierten Toolintegration ist.
Plugin: DevOps Workspace			
Onboarding-Aufgabentyp für anwenderdefiniertes Tool	sn_devops_ws_onboarding_task_type	Erforderlich, um die Onboarding-Aufgabentypen der anwenderdefinierten Toolintegration beizubehalten.	`Tool_integration=customToolInte` wobei `customToolIntegrationId` die sys_id der anwenderdefinierten Toolintegration ist.

Datenerhaltungsfunktionen der Ebene 3

Ziel ist es, dass die gesamte m2m-Zuordnung in der Zielinstanz intakt ist.

Hinweis: Die folgenden Tabellen sind DevOps -spezifisch. Wenn andere Daten vorhanden sein sollen, können Sie diese Tabellen der Liste der beibehaltenen Elemente hinzufügen. Beispiel: Change-Anforderungen.

Tabellen beibehalten und ausschließen

Name	Tabellenname	Anwendung
App	sn_devops_app	DevOps-Datenmodell
Artefakt	sn_devops_artifact	DevOps-Datenmodell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen beibehalten und ausschließen (Fortsetzung)

Name	Tabellenname	Anwendung
Artefakt-Repository	sn_devops_artifact_repository	DevOps-Datenmodell
Bereitgestellte Artefaktanforderung	sn_devops_artifact_staging	DevOps-Datenmodell
Artefaktversion	sn_devops_artifact_version	DevOps-Datenmodell
Basisplanungselement	sn_devops_base_planning_item	DevOps-Datenmodell
Verzweigung	sn_devops_branch	DevOps-Datenmodell
Buildtestergebnis	sn_devops_build_test_result	DevOps-Datenmodell
Zusammenfassung von Build-Tests	sn_devops_build_test_summary	DevOps-Datenmodell
Rückruf	sn_devops_callback	DevOps-Datenmodell
Change-Referenz	sn_devops_change_reference	DevOps-Datenmodell
Commit	sn_devops_commit	DevOps-Datenmodell
Committer	sn_devops_committer	DevOps-Datenmodell
Commit-Details	sn_devops_commit_details	DevOps-Datenmodell
Change-Faktor der Punktzahl des Beitragenden	sn_devops_contributor_score_change_factor	DevOps-Datenmodell
Umgebung	sn_devops_environment	DevOps-Datenmodell
Importanforderung	sn_devops_import_request	DevOps-Datenmodell
Importanforderungsseite	sn_devops_import_request_page	DevOps-Datenmodell
Eingehendes Ereignis	sn_devops_inbound_event	DevOps-Datenmodell
App zu Artefakt	sn_devops_m2m_app_artifact	DevOps-Datenmodell
App zu Artefakt-Repository	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	DevOps-Datenmodell
App in Plan	sn_devops_m2m_app_plan	DevOps-Datenmodell
Artefakt in TaskExecution bereitgestellt	sn_devops_m2m_artifact_execution	DevOps-Datenmodell
Artefaktversion zu Commit	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	DevOps-Datenmodell
Artefaktversion zu Paket	sn_devops_m2m_artifact_version_package	DevOps-Datenmodell
Verzweigung in Commit	sn_devops_m2m_branch_commit	DevOps-Datenmodell
Commit ausführen	sn_devops_m2m_commit_execution	DevOps-Datenmodell
Commit für Abrufanforderung	sn_devops_m2m_commit_pull_request	DevOps-Datenmodell
Commit für Arbeitselement	sn_devops_m2m_commit_work_item	DevOps-Datenmodell
Zuordnung von Importanforderung zu eingehendem Ereignis	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	DevOps-Datenmodell
Toolintegration-Konfigurationsvorlage	sn_devops_m2m_tool_integration_configuration_template	DevOps-Datenmodell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen beibehalten und ausschließen (Fortsetzung)

Name	Tabellenname	Anwendung
Arbeitselement in Releaseversion	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	DevOps-Datenmodell
Orchestration-Aufgabe	sn_devops_orchestration_task	DevOps-Datenmodell
Definition der Orchestration-Aufgabe	sn_devops_orchestration_task_definition	DevOps-Datenmodell
DevOps-Paket	sn_devops_package	DevOps-Datenmodell
Teilnehmer	sn_devops_participant	DevOps-Datenmodell
Leistungstestzusammenfassung	sn_devops_performance_test_summary	DevOps-Datenmodell
Pipeline	sn_devops_pipeline	DevOps-Datenmodell
Pipeline-Ausführung	sn_devops_pipeline_execution	DevOps-Datenmodell
Planen	sn_devops_plan	DevOps-Datenmodell
Freigabeversion	sn_devops_plan_version	DevOps-Datenmodell
Eingehendes Ereignis verarbeitet	sn_devops_processed_inbound_event	DevOps-Datenmodell
Projekt	sn_devops_project	DevOps-Datenmodell
Abrufanforderung	sn_devops_pull_request	DevOps-Datenmodell
Repository	sn_devops_repository	DevOps-Datenmodell
Software-Qualitätskategorie	sn_devops_software_quality_category	DevOps-Datenmodell
Softwarequalitätskategorie – Detail	sn_devops_software_quality_category_detail	DevOps-Datenmodell
Softwarequalitätsprüfung – Detail	sn_devops_software_quality_scan_detail	DevOps-Datenmodell
Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung	sn_devops_software_quality_scan_summary	DevOps-Datenmodell
Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung – Beziehungen	sn_devops_software_quality_scan_summary_relation	DevOps-Datenmodell
Softwarequalitäts-Unterkategorie	sn_devops_software_quality_subcategory	DevOps-Datenmodell
Schritt	sn_devops_step	DevOps-Datenmodell
Schrittausführung	sn_devops_step_execution	DevOps-Datenmodell
Tag	sn_devops_tag	DevOps-Datenmodell
Aufgabenausführung	sn_devops_task_execution	DevOps-Datenmodell
Testausführung	sn_devops_test_execution	DevOps-Datenmodell
Testergebnis	sn_devops_test_result	DevOps-Datenmodell
Testzusammenfassung	sn_devops_test_summary	DevOps-Datenmodell
Testzusammenfassungsbeziehungen	sn_devops_test_summary_relation	DevOps-Datenmodell
DevOps-Tool	sn_devops_tool	DevOps-Datenmodell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen beibehalten und ausschließen (Fortsetzung)

Name	Tabellenname	Anwendung
Toolverbindungsstatus	sn_devops_tool_connection_status	DevOps-Datenmodell
Tool-Konnektivitätsverlauf	sn_devops_tool_connectivity_history	DevOps-Datenmodell
Wartegrund-Nachverfolgung	sn_devops_waiting_reason_tracking	DevOps-Datenmodell
Arbeitselement	sn_devops_work_item	DevOps-Datenmodell

Überprüfen Sie Berechtigungen, und aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen für -Tools – Arbeitsbereich

Auf der Seite mit den Tooldetails können Sie Berechtigungsprüfungen durchführen und Anmeldeinformationen wie Passwörter und Zugriffstoken für Ihre Tools aktualisieren.

Berechtigungsprüfungen

Sie können jederzeit Berechtigungsprüfungen für verbundene Tools durchführen, um zu überprüfen, ob die vorhandenen Anmeldeinformationen über die erforderlichen Berechtigungen verfügen. Diese Prüfung hilft zu bestimmen, ob es mögliche Auswirkungen gibt oder ob Sie ein Token oder Anmeldeinformationen mit Berechtigungen einer höheren Ebene für das Tool abrufen müssen.

Hinweis:

SonarQube und Rally haben keine Möglichkeit, nach Berechtigungen zu suchen.

1. Navigieren Sie im Arbeitsbereich DevOps Change zu Tools, und wählen Sie das Tool aus, um die Detailseite zu öffnen.

   Das Feld **Ergebnis der Berechtigungsprüfung** zeigt an, ob die Tool-Anmeldeinformationen über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen, über Teilberechtigungen verfügen oder ob Berechtigungen nicht überprüft wurden. Das Feld **Letzte Berechtigungsprüfung** gibt an, wann die Berechtigungsprüfungen zuvor ausgeführt wurden.

2. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen**.

   - Wählen Sie für Bitbucket **Passwortberechtigungen überprüfen aus**.
   - Wählen Sie für GitHub und GitHub Enterprise mit OAuth-Anmeldeinformationen unter Verwendung der GitHub-App **Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen** aus, und geben Sie dann den **Datenfeldnamen der GitHub-App**ein. Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**.
   - Für andere wählen Sie **Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen aus**.

   Sie können den Status der Prüfungen abhängig von Ihren Anmeldeinformationen anzeigen. Sie benötigen ausreichende Berechtigungen für Ihre Anmeldeinformationen, um eine nahtlose Discovery und einen nahtlosen Import zu ermöglichen.

3. Wenn die Berechtigungen nicht ausreichen, wird empfohlen, die Anmeldeinformationen mit Berechtigungen mit höheren Ebenen zu aktualisieren oder die Berechtigungen für die Objekte im externen Tool zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationen aktualisieren

Sie können die Tool-Anmeldeinformationen mit Anmeldeinformationen aktualisieren, die über ausreichende Berechtigungen für die nahtlose Erkennung und den Import von Daten aus Ihrem -Tool verfügen.

1. Navigieren Sie im Arbeitsbereich DevOps Change zu Tools, und wählen Sie das Tool aus, um die Detailseite zu öffnen.
2. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen**. Je nach Tool werden die Optionen zum Aktualisieren der Anmeldeinformationen angezeigt.

Tool	Schritte
Bitbucket	**a.** Klicken Sie auf **Passwort aktualisieren**. **b.** Geben Sie den Anwendernamen und das neue Passwort ein. **c.** Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**. **d.** Die Ergebnisse der Berechtigungsprüfung werden im Dialogfeld „Berechtigungsprüfung“ angezeigt. Wenn Sie mit den Berechtigungen für Ihr Tool zufrieden sind, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen.
Azure DevOps	**a.** Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen aktualisieren**. **b.** Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**aus. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **Standardauthentifizierung**ist, geben Sie das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **OAuth**ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. **c.** Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**. **d.** Die Ergebnisse der Berechtigungsprüfung werden im Dialogfeld „Berechtigungsprüfung“ angezeigt. Wenn Sie mit den Berechtigungen für Ihr Tool zufrieden sind, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen. **Hinweis:** Da das DevOps-Tool einer Azure DevOps-Organisation zugeordnet ist, muss der Besitzer der PAT für die Berechtigung **„Projektadministrator** “ Mitglied der **Projektsammlungsadministratorgruppe** der Organisation sein.
Jira, Jenkins, JFrog	**a.** Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen aktualisieren**. **b.** Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool	Schritte
	▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **Standardauthentifizierung**ist, geben Sie das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **OAuth**ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. **Hinweis:** OAuth 2.0-Anmeldeinformationen sind für Jenkins und JFrog nicht verfügbar. **c.** Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**. **d.** Die Ergebnisse der Berechtigungsprüfung werden im Dialogfeld „Berechtigungsprüfung“ angezeigt. Wenn Sie mit den Berechtigungen für Ihr Tool zufrieden sind, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen.
GitLab	**a.** Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen aktualisieren**. **b.** Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**aus. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **Standardauthentifizierung**ist, geben Sie das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **OAuth**ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. **c.** Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**. **d.** Die Ergebnisse der Berechtigungsprüfung werden im Dialogfeld „Berechtigungsprüfung“ angezeigt. Wenn Sie mit den Berechtigungen für Ihr Tool zufrieden sind, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen.
GitHub, GitHub Enterprise	**a.** Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen aktualisieren**. **b.** Wählen Sie den **Anmeldeinformationstyp**aus. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **Standardauthentifizierung**ist, geben Sie den Anwendernamen und das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. ▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp **OAuth** mit der GitHub-App ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. Wenn Sie nicht nach Berechtigungen suchen möchten, klicken Sie direkt **auf Aktualisieren**, und die Anmeldeinformationen werden aktualisiert. Um die Berechtigungen zu überprüfen, müssen Sie den **Datenfeldnamen der GitHub-App**eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool	Schritte
	▪ Wenn der Anmeldeinformationstyp OAuth unter Verwendung der OAuth-App (nicht der GitHub-App) auf der GitHub-Seite ist, geben Sie die neuen Anmeldeinformationen ein. **c.** Klicken Sie auf **Berechtigungen überprüfen**. **d.** Die Ergebnisse der Berechtigungsprüfung werden im Dialogfeld „Berechtigungsprüfung“ angezeigt. Wenn Sie mit den Berechtigungen für Ihr Tool zufrieden sind, aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen.
ArgoCD, SonarQube, Rally	Diese Tools prüfen nicht auf Berechtigungen. So aktualisieren Sie die Anmeldeinformationen: **a.** Klicken Sie auf **Anmeldeinformationen aktualisieren**. **b.** Geben Sie den Anwendernamen und das neue Passwort oder Zugriffstoken ein. **c.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Anmeldeinformationen zu aktualisieren.

Für die neuen Anmeldeinformationen werden Berechtigungsprüfungen ausgeführt. Sobald die Berechtigungsprüfung abgeschlossen ist, können Sie mit der Aktualisierung der Anmeldeinformationen fortfahren. Wenn Sie die Aktualisierung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Für DevOps Tools sind Berechtigungen erforderlich

Zum Herstellen einer Verbindung mit DevOps Change-Geschwindigkeitin Ihrem Drittanbieter-Tool sind Berechtigungen erforderlich.

Azure DevOps Berechtigungen

Wichtig: Mit den in der folgenden Tabelle in Azure DevOpsangegebenen Zugriffsebenenberechtigungen und der Erweiterung ServiceNow DevOps können Sie von ServiceNow aus eine Verbindung zu Azure DevOps herstellen. Ihr Azure DevOps-Administrator muss Webhooks und Serviceverbindungen in Azure DevOps nicht manuell konfigurieren.

Wichtig:

- Beim Onboarding eines Projekts erfordert die Berechtigung **„Projektadministratoren“**, dass der Besitzer der PAT Mitglied der **Projektadministratorgruppe** des Projekts ist.
- Beim Onboarding einer Organisation muss der Besitzer der PAT für **die Projektadministratorberechtigung** Mitglied der **Projektsammlungsadministratorgruppe** der Organisation sein.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Arbeitselemente	Lesen	Erforderlich, um die Tafeln zu erkennen und die Arbeitselemente zu erhalten,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
		entweder durch Import, Abfrage oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Code	Lesen	Erforderlich, um Repositorys zu erkennen und Verzweigungen, Commits und Tags zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Bauen	Lesen und ausführen	Lesen: Erforderlich, um die Build-Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook Ausführen: Erforderlich, um die Pipelines basierend auf dem Change-Steuerungsschritt anzuhalten oder fortzusetzen.
Release	Lesen, schreiben und ausführen	Lesen: Erforderlich, um die Release-Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook Schreiben und ausführen: Erforderlich, um die Pipelines basierend auf dem Change-Steuerungsschritt anzuhalten oder fortzusetzen.
Testmanagement	Lesen	Erforderlich, um Testergebnisse für die Pipeline-Ausführung zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Serviceverbindungen	Lesen, abfragen und verwalten	Erforderlich für die automatische Erstellung einer Serviceverbindung, die zum Konfigurieren von ServiceNow -Aufgaben wie Change-Beschleunigung, Artefakt- und Paketregistrierung usw. verwendet wird.
Paket wird erstellt	Lesen	Erforderlich, um die Artefakt-Repositorys zu erkennen und die Feeds und Pakete zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Berechtigungen	Projektadministratoren	Wird benötigt, um Webhooks automatisch zu erstellen, um Daten in Echtzeit zu empfangen und automatisch Serviceverbindungen zu erstellen. Wird zur Konfiguration von ServiceNow -Aufgaben wie Change-Beschleunigung, Artefakt- und Paketregistrierung usw. verwendet.

Einschränkung von Azure DevOps

Wenn Sie ein Azure-Tool mit anwenderdefiniert definierter Zugriffsebene erstellen und ein solches Tool aufgrund einer Änderung Ihrer Anmeldeinformationen für die Integration neu konfigurieren, werden die vorhandenen Service-Hooks für „Release erstellt“ und „Release-Bereitstellung“ nicht aktualisiert. Stattdessen werden zwei neue Service-Hooks mit neuen Konfigurationsdetails erstellt. Um die Duplizierung dieser Service-Hooks zu vermeiden, müssen Sie das Tool mit vollständiger Zugriffsebene erstellen.

Bitbucket

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Berechtigungen	Administrator	Erforderlich, um Repositorys zu erkennen und Verzweigungen, Commits und Tags abzurufen, entweder durch Import, Abfrage oder einen konfigurierten Webhook

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

GitHub Berechtigungen

In der folgenden Tabelle sind die GitHub-Berechtigungen für die Standardauthentifizierung aufgelistet.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Repository	Repository	Erforderlich, um Repositorys und ihre jeweiligen Workflows zu erkennen und Verzweigungen, Commits, Abrufanforderungen und Tags zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
admin:repo_hook	write:repo_hook	Webhooks müssen automatisch erstellt werden, um Repository-Daten in Echtzeit zu empfangen.
admin:repo_hook	read:repo_hook	Erforderlich, um nach bereits vorhandenen Webhooks zu suchen, bevor automatisch ein neuer Webhook erstellt wird, um Repository-Daten in Echtzeit zu empfangen.
user	user:email	Erforderlich, um Abrufanforderungsakteure wie Genehmiger, „Gestellt von“, „Zusammengefügt von“, Überprüfer und Beauftragte zu erkennen, entweder durch Import, Abfrage oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook

In der folgenden Tabelle sind die GitHub-Berechtigungen aufgeführt, die für die OAuth 2.0-Authentifizierung erforderlich sind.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Aktionen	Schreibgeschützt	Erforderlich, um Workflows zu erhalten, die den jeweiligen Repositorys in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook zugeordnet sind.
Inhalt	Schreibgeschützt	Erforderlich, um Repositorys und deren jeweilige Workflows zu erkennen und Verzweigungen, Commits und Tags zu erhalten, entweder durch Import/

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
		Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Bereitstellungen	Lesen und schreiben	Erforderlich, um den Workflow fortzusetzen, der eine Umgebung mit ServiceNow-Change als Umgebungsgeheimnis aufweist.
Umgebungen	Schreibgeschützt	Erforderlich, um nach vorhandenen Umgebungsgeheimnissen für die Change-Erstellung zu suchen.
Metadaten	Schreibgeschützt	Erforderlich, um Repositorys und deren jeweilige Workflows zu erkennen
Geheimnisse	Schreibgeschützt	Erforderlich, um Zugriff auf Umgebungsgeheimnisse zu erhalten (um einen Change zu erstellen).
Webhooks	Lesen und schreiben **Hinweis:** Zum Konfigurieren von Webhooks in ServiceNowsind Lese- und Schreibberechtigungen erforderlich.	Webhook muss automatisch erstellt werden, um Repository-Daten in Echtzeit zu empfangen.
Abrufanforderungen	Schreibgeschützt	Erforderlich, um Abrufanforderungen zu erkennen und zugehörige Details wie Abrufanforderungs-ID, Commits, „Ausgelöst von“, Genehmiger, Kommentare, Überprüfer usw. zu erhalten, entweder durch Import/ Abruf oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook
Überprüfungen	Schreibgeschützt	Erforderlich für die Verarbeitung von Workflow-Ereignissen, die privaten Repositorys zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie eine GitHub-App verwenden und Probleme bei der Berechtigungsprüfung auftreten, stellen Sie sicher, dass das Client-ID-Präfix Ihrer GitHub-App in der DevOps-Eigenschaft verfügbar ist: **Client-ID-Bezeichner für GitHub-App**. Weitere Informationen finden Sie unter Client-ID zur Eigenschaft „DevOps“ hinzufügen

GitLab Berechtigungen

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
API	Lesen und schreiben	Erforderlich, um Pläne, Repositorys und Pipelines zu erkennen und Verzweigungen, Commits und Tags sowie Pipeline-Ausführungsdetails (wie Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse), Arbeitselemente, Tags, Verzweigungen und Commits zu erhalten, entweder durch Import oder Abfrage , oder in Echtzeit mit einem konfigurierten Webhook. Außerdem, um die Pipelines basierend auf dem Change-Steuerungsschritt anzuhalten oder fortzusetzen.

Jenkins Berechtigungen

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Gesamt	Lesen	Erforderlich, um die Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Aufträge oder Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder Echtzeit mit dem Plugin ServiceNow DevOps Jenkins
Auftrag	Lesen	Erforderlich, um die Pipelines zu erkennen und Pipeline-Ausführungsdetails wie Aufträge oder Phasen, Artefakte, Testergebnisse, Codesicherheitsergebnisse usw. zu erhalten, entweder durch Import, Abfrage oder Echtzeit mit dem Plugin ServiceNow DevOps Jenkins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JFrog Berechtigungen

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Rollen	Plattform verwalten	Erforderlich, um auf Artefaktdetails wie Artefaktname, Artefakt-Repository und Artefakt-Version zuzugreifen.

Jira Berechtigungen

Objekt	Berechtigungen erforderlich	Auswirkung
Gruppen	jira-software-users	Erforderlich, um Pläne zu erkennen und Funktionen, Stories usw. abzurufen, entweder durch Import, Abfrage oder einen konfigurierten Webhook
Berechtigungen	Jira-Administratoren	Webhooks müssen automatisch erstellt werden, um Features und Stories in Echtzeit abzurufen.

Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz

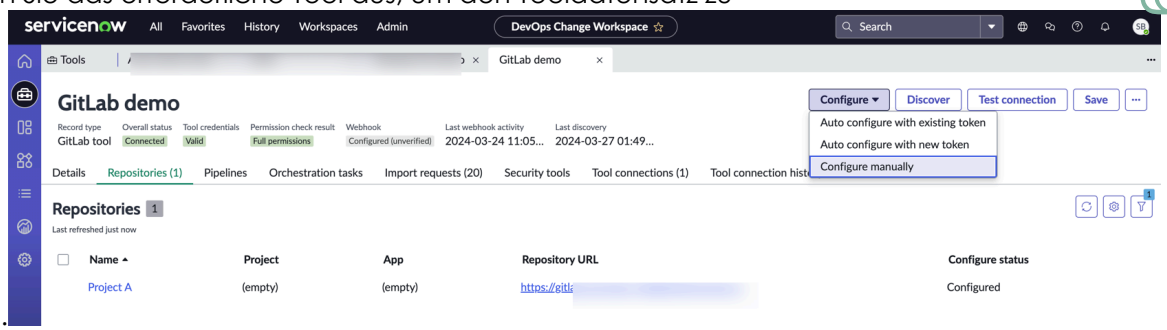
Konfigurieren Sie Webhooks aus dem Tooldatensatz, um Daten an DevOps Change-Geschwindigkeit zu senden, nachdem die Verbindung Ihres Tools hergestellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner in DevOps Change-Geschwindigkeitsowie Administratorzugriff auf das jeweilige Tool, um auf Webhooks zuzugreifen und sie zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche > DevOps Change-Arbeitsbereich > Tools**.
2. Wählen Sie das erforderliche Tool aus, um den Tooldatensatz zu öffnen.



3. Wählen Sie das Dropdown-Menü **Konfigurieren** aus, und wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

> **Hinweis:** Sie können auch ein Projekt, einen Plan oder einen Repository-Datensatz auswählen und die entsprechenden Webhooks speziell für sie konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
Automatische Konfiguration mit vorhandenem Token	Konfiguriert einen Webhook mit Ihrem vorhandenen Token.
Automatische Konfiguration mit neuem Token	Konfiguriert einen Webhook mit einem neuen Token.
Manuell konfigurieren	◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Azure DevOps. ◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitHub. ◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitLab. ◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Jira. ◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Bitbucket. ◦ Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Argo CD ◦ Konfigurieren Sie Webhooks für Jenkins manuell

Webhooks werden in der Instanz Ihres Drittanbietertools so konfiguriert, dass Daten an DevOps Change-Geschwindigkeitgesendet werden.

Testen Sie Webhooks manuell

Für Tools wie GitLab, Rally, Split.io, Jira, Bitbucketund Argo CD müssen Sie Webhooks manuell testen, wenn ein Problem mit der Verbindung auftritt.

GitLab

Erforderliche Rolle:

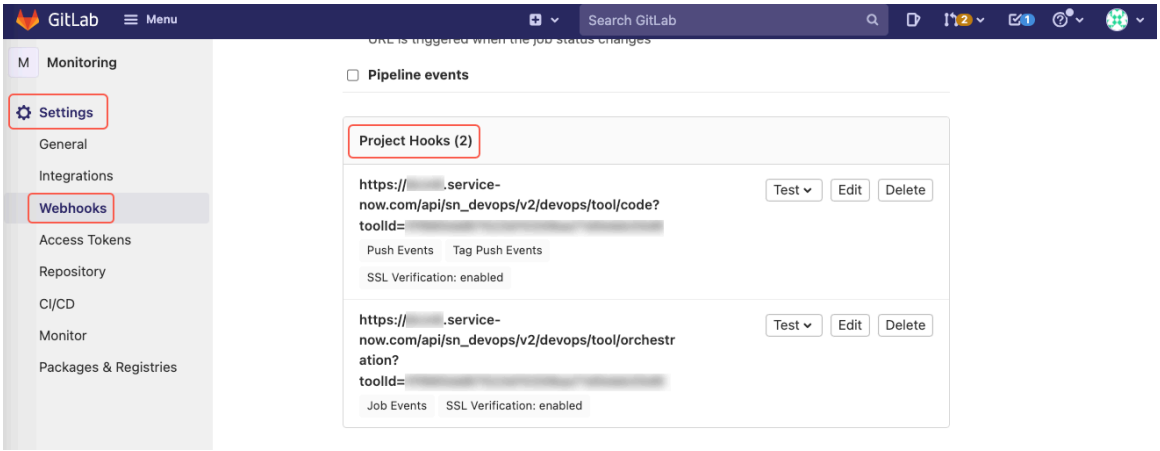
- GitLab: Administratorrechte für GitLab .
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Um Webhooks in GitLabmanuell zu testen, müssen Sie:

1. Navigieren Sie zu GitLab, und wählen Sie das Projekt aus, für das Sie Webhooks testen möchten.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Webhooks**.

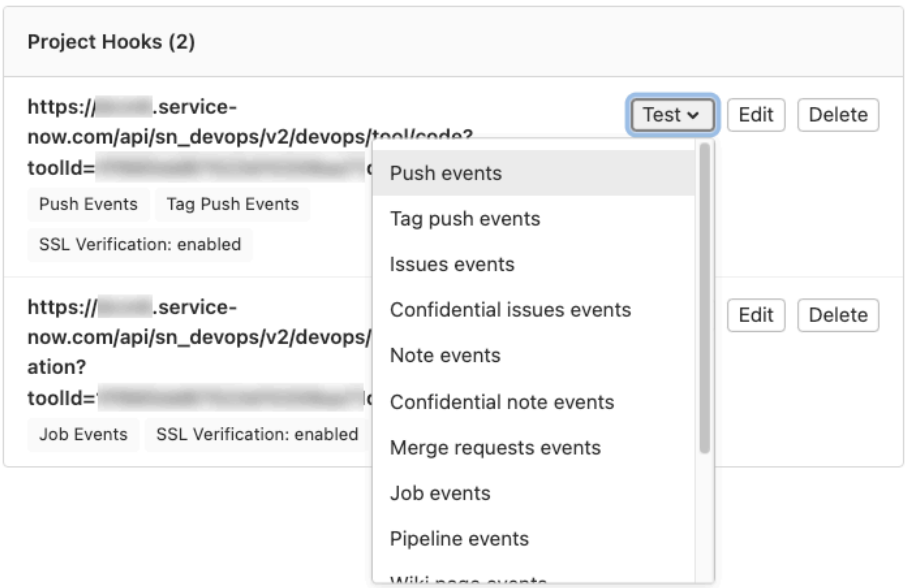
   Wenn Ihr Projekt in DevOps Change-Geschwindigkeitkonfiguriert ist, werden Webhooks für dieses Projekt in GitLaberstellt. Diese Webhooks sind unter **Projekt-Hooks**verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



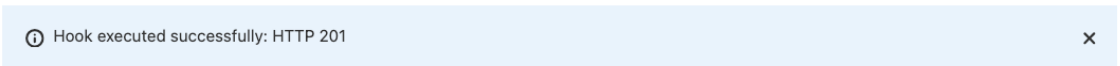
Für jedes Projekt werden zwei Webhooks erstellt. Eines ist für Code-Ereignisse und das andere für Orchestration-Ereignisse vorgesehen.

3. Um einen Webhook zu testen, wählen Sie **Test** und dann **Push-Ereignisse** aus der Liste aus.



Hinweis: Sie können auch für andere Ereignisse testen, z. B. Tag-Push-Ereignisse.

- Wenn der Webhook ordnungsgemäß konfiguriert ist, erhalten Sie eine Erfolgsmeldung. Zum Beispiel:



- Wenn der Webhook falsch konfiguriert ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Zum Beispiel:

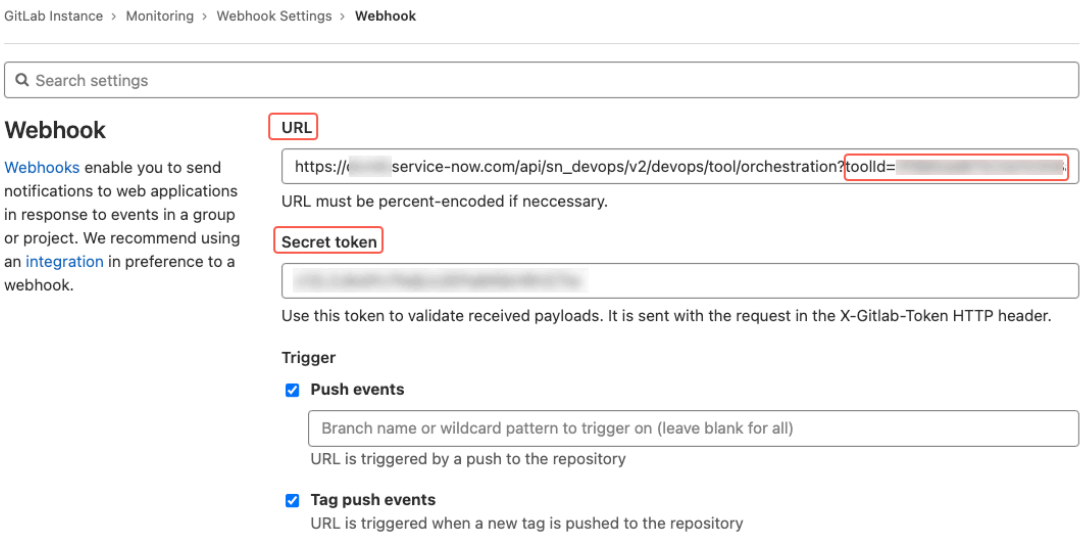
Um einen Webhook zu beheben, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie die Webhooks neu, indem Sie auf der Seite des Projektdatensatzes in DevOps Change-Geschwindigkeit**die Option Konfigurieren** auswählen. Dadurch werden alle vorhandenen Webhooks für das Projekt neu konfiguriert.

- Wählen Sie **Bearbeiten** für den Webhook aus, und überprüfen Sie, ob *toolId* im **URL-**Feld korrekt ist. Überprüfen Sie, ob das **geheime Token** korrekt ist.

  Die richtigen Werte finden Sie auf der Tooldatensatzseite in DevOps Change-Geschwindigkeit.



Ausführliche Informationen zu Webhooks in GitLabfinden Sie unter Webhooks .

Rally

Erforderliche Rolle:

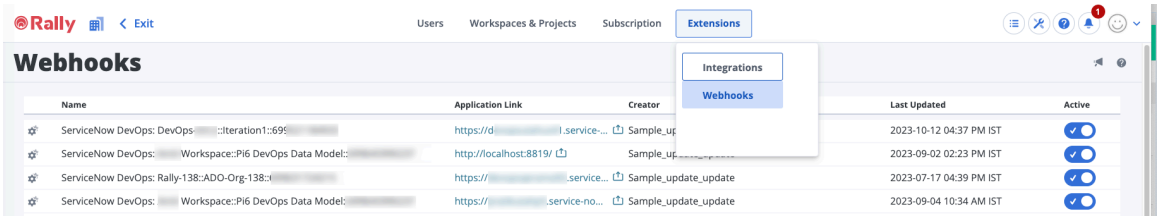
- Rally: Administratorrechte für Rally .
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Rally bietet keine Option zum direkten Testen der Webhook-Konnektivität. Wenn in [DevOps Change-Geschwindigkeitkeine Rally -Ereignisse angezeigt werden, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

- Navigieren Sie in Ihrer Instanz von Rally zu **Meine Einstellungen** > **Systemverwaltung** > **Erweiterungen** > **Webhooks**.

  Überprüfen Sie, ob für Ihre Instanz DevOps Change ein entsprechender Webhook erstellt wurde und ob er **Active**ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Konfigurieren Sie den Webhook neu, indem Sie auf der Projektdatensatzseite in DevOps Change-Geschwindigkeit**Konfigurieren** auswählen. Dadurch wird der vorhandene Webhook für das Projekt neu konfiguriert.

Ausführliche Informationen zu Webhooks in Rallyfinden Sie unter Webhooks verwalten .

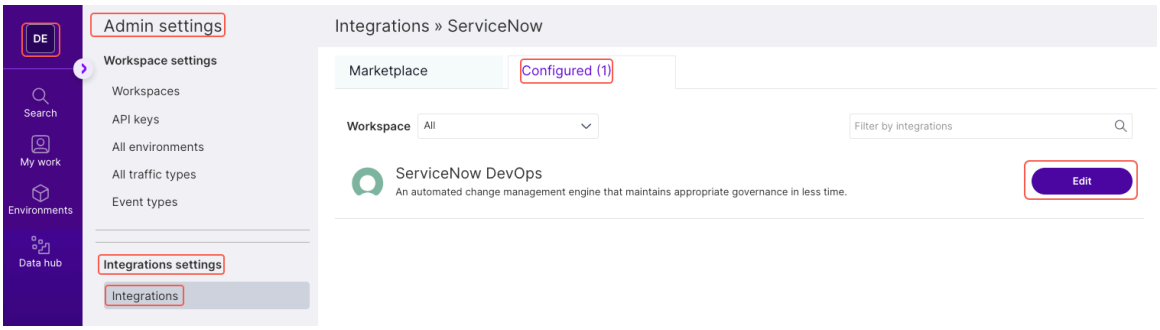
Split.io

Erforderliche Rolle:

- Split.io: Split.io-Administratorrechte
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Split.io bietet keine Option zum direkten Testen der Webhook-Konnektivität. Wenn Sie keine Split.io-Ereignisse in DevOps Change-Geschwindigkeitsehen, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

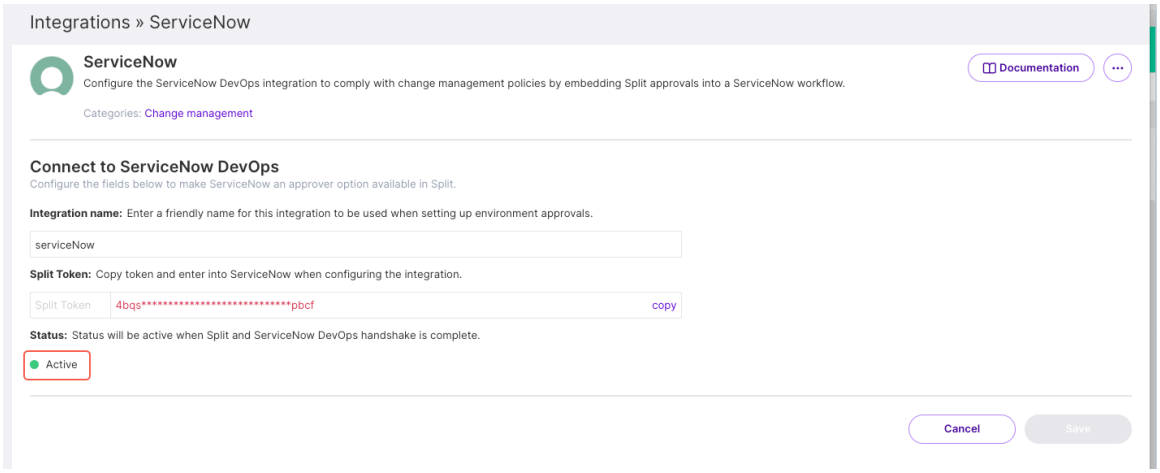
- Navigieren Sie in Ihrer Split.io-Instanz zu **Administratoreinstellungen** > **Integrationseinstellungen** > **Integrationen**. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguriert** aus, und wählen Sie **Bearbeiten** für die Anwendung ServiceNow DevOps aus.



  Überprüfen Sie, ob die ServiceNow DevOps-Anwendung in Split.io ordnungsgemäß konfiguriert ist. Weitere Informationen zur Konfiguration von finden Sie unter Aktivieren Sie die Integration mit ServiceNow DevOps im Split-Tool.

- Überprüfen Sie, ob der Status der ServiceNow DevOps-Anwendung „ **Aktiv**“ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Konfigurieren Sie den Webhook neu, indem Sie auf der Seite mit dem Tooldatensatz in DevOps Change-Geschwindigkeit**Konfigurieren** auswählen. Dadurch wird der vorhandene Webhook für das Split.io-Tool neu konfiguriert.

Sie können auch die Integration von ServiceNow mit Split.io beachten.

Jira

Erforderliche Rolle:

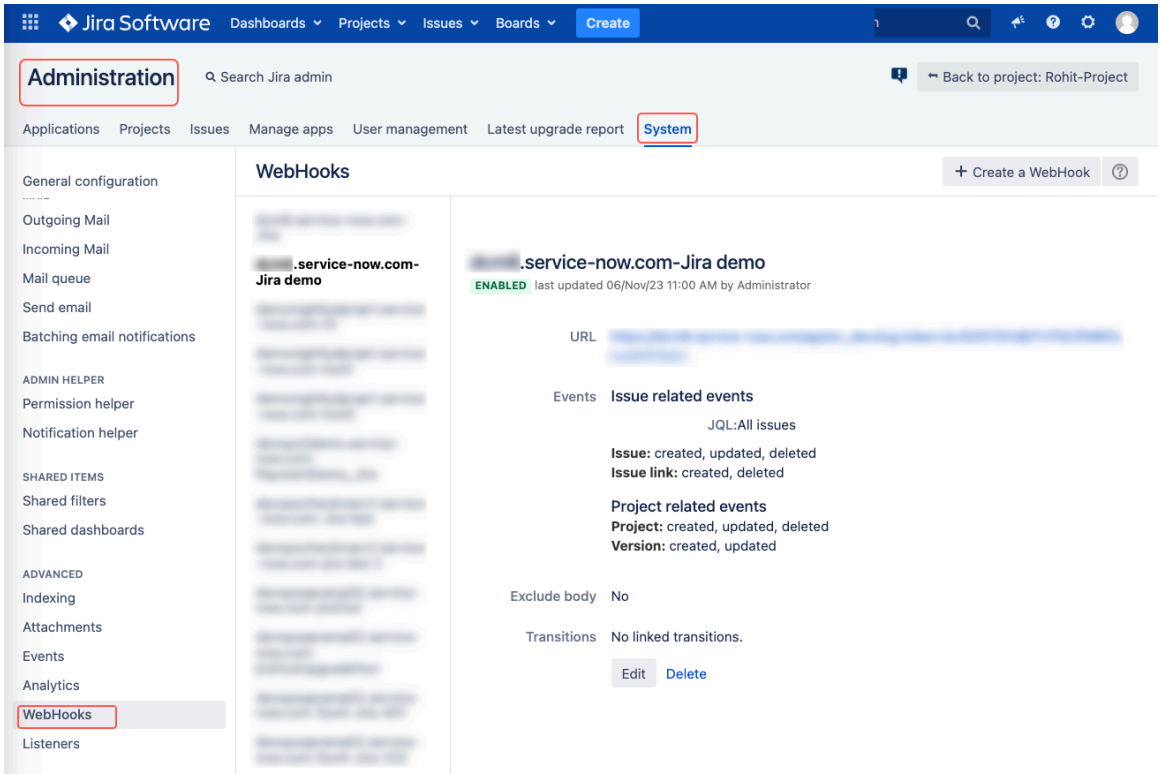
- Jira: Administratorrechte für Jira .
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Jira bietet keine Option zum direkten Testen der Webhook-Konnektivität. Wenn in [DevOps Change-Geschwindigkeitkeine Jira -Ereignisse angezeigt werden, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

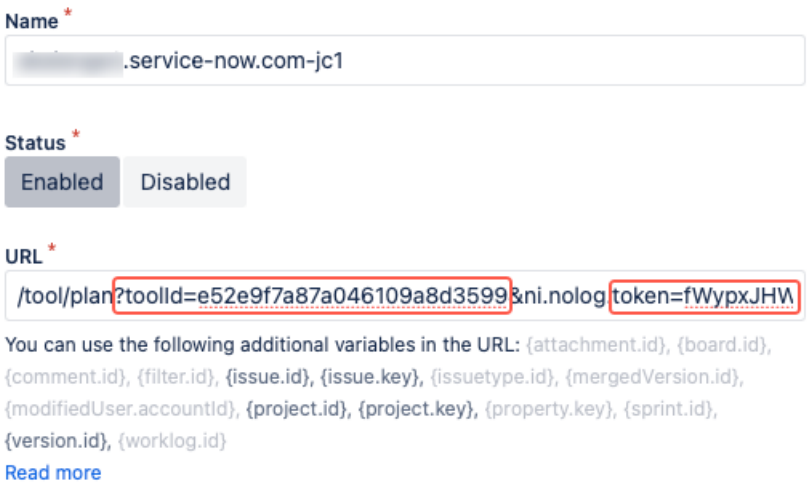
- Navigieren Sie zu:
  - Für Jira Server navigieren Sie zu **Administration** > **System** > **WebHooks**.
  - Navigieren Sie für die Cloud-Instanz Jira zu **Einstellungen** > **System** > **WebHooks**.

  Überprüfen Sie, ob für Ihre Instanz DevOps Change ein entsprechender Webhook erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wählen Sie **Bearbeiten** für den Webhook aus.
  - Überprüfen Sie, ob der Status **„Aktiviert“**lautet.
  - Überprüfen Sie, ob *Tool ID*im **URL-** Feld korrekt ist. *Tool ID*ist der Wert nach *?toolId=*.
  - Überprüfen Sie, ob das geheime Token im **URL-** Feld korrekt ist. Der Token-Wert steht am Ende der URL nach *token=*.



Die richtigen Werte für *Tool ID*und *Secret token* finden Sie auf der Tooldatensatzseite in DevOps Change-Geschwindigkeit.

Ausführliche Informationen zu Webhooks in Jirafinden Sie unter Webhooks .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie den Webhook neu, indem Sie auf der Seite mit dem Tooldatensatz in DevOps Change-Geschwindigkeit**Konfigurieren** auswählen. Dadurch wird der vorhandene Webhook für das Tool Jira neu konfiguriert.

> **Hinweis:**
>
> Wenn Sie Ihr Jira-Tool mit OAuth 2.0-basierter Authentifizierung verbunden haben, werden die Webhooks für die OAuth 2.0-Integrations-App in Jira erstellt, wenn Sie automatisch konfigurieren. Wenn Sie hingegen die Standardauthentifizierung verwendet haben, werden die Webhooks für alle Ihre Projekte in Jira erstellt. Wenn Sie die Webhooks für ein Jira-Tool, das mit der OAuth 2.0-basierten Authentifizierung erstellt wurde, manuell konfigurieren, wird möglicherweise ein doppelter Webhook erstellt.

Bitbucket

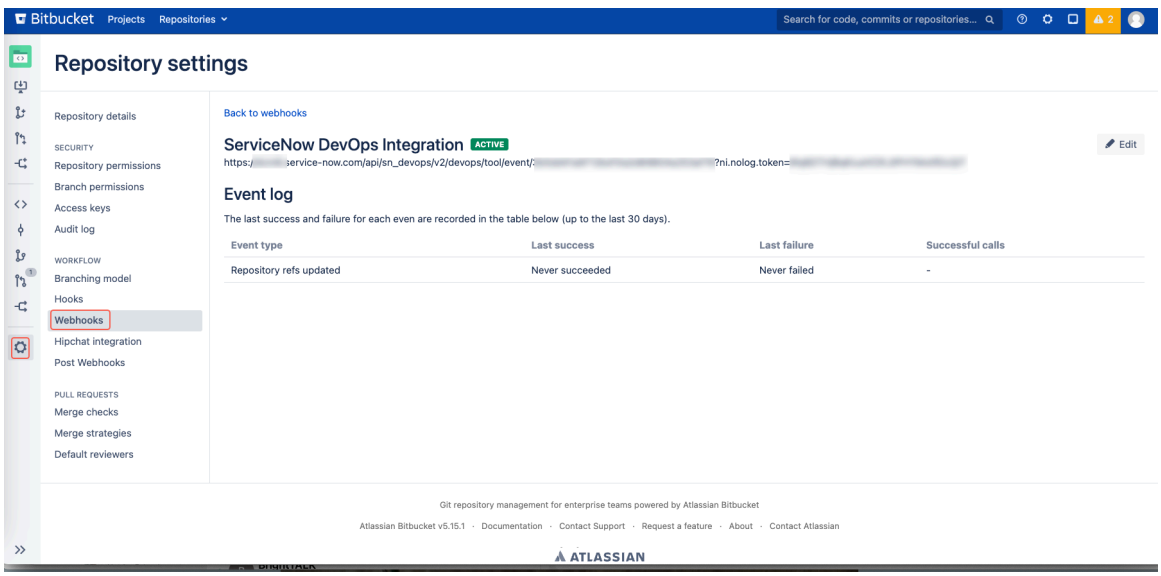
Erforderliche Rolle:

- Bitbucket: Administratorrechte für Bitbucket .
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

Bitbucket bietet keine Option zum direkten Testen der Webhook-Konnektivität. Wenn in [DevOps Change-Geschwindigkeitkeine Bitbucket -Ereignisse angezeigt werden, können Sie die folgenden Optionen ausprobieren:

- Navigieren Sie zu Bitbucket, und wählen Sie das Repository aus, für das Sie Webhooks testen möchten. Navigieren zu **Repository-Einstellungen** > **Workflow** > **Webhooks**.

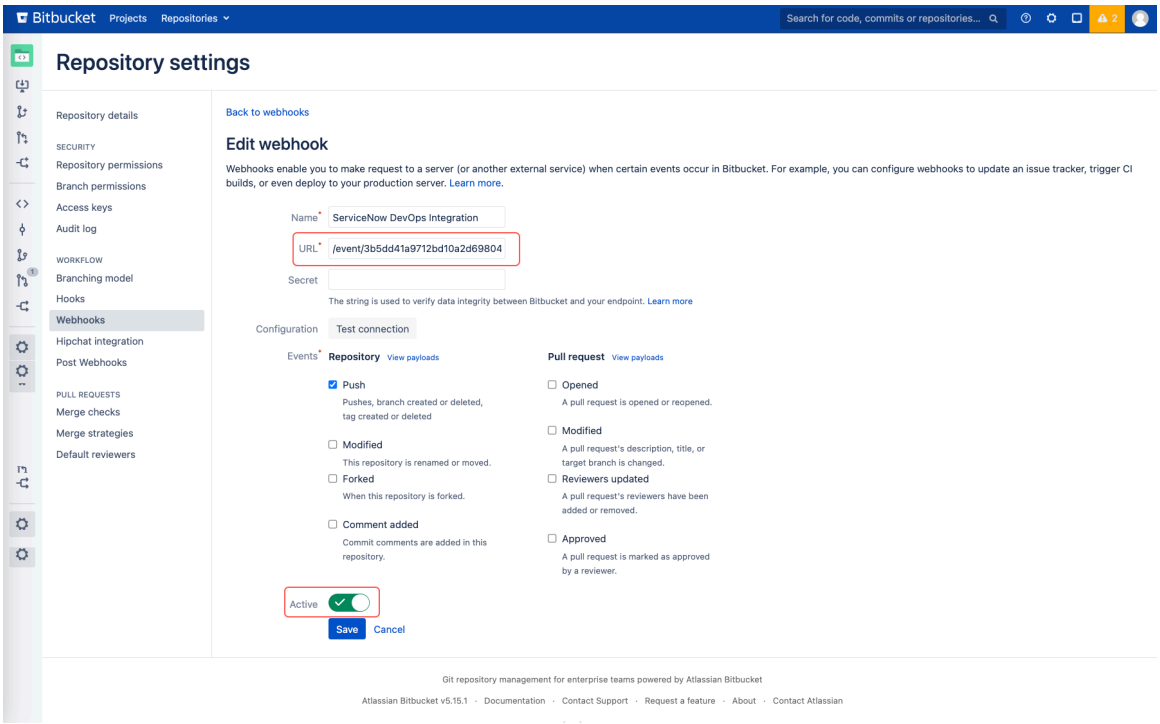
  Überprüfen Sie, ob für Ihre Instanz DevOps Change ein entsprechender Webhook erstellt wurde.



- Wählen Sie **Bearbeiten** für den Webhook aus.
  - Überprüfen Sie, ob der Status **„Aktiv“**ist.
  - Überprüfen Sie, ob *Tool ID*im **URL-** Feld korrekt ist. *Tool ID*ist der Wert nach */event/*.
  - Überprüfen Sie, ob das geheime Token im **URL-** Feld korrekt ist. Der Token-Wert steht am Ende der URL nach *token=*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die richtigen Werte für *Tool ID* und *Secret token* finden Sie auf der Tooldatensatzseite in DevOps Change-Geschwindigkeit.



Ausführliche Informationen zu Webhooks in Bitbucketfinden Sie unter Webhooks verwalten .

- Konfigurieren Sie den Webhook neu, indem Sie auf der Seite mit dem Tooldatensatz in DevOps Change-Geschwindigkeit**Konfigurieren** auswählen. Dadurch wird der vorhandene Webhook für das Tool Bitbucket neu konfiguriert.

Argo CD

Erforderliche Rolle:

- Argo CD: Argo CD-Administratorrechte
- DevOps Change: sn_devops.admin oder sn_devops.tool_owner

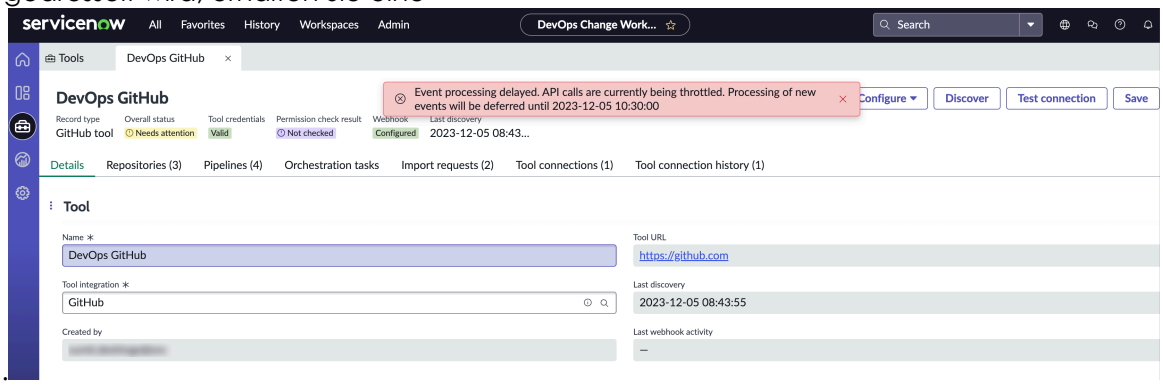
Argo CD bietet keine Option zum direkten Testen der Webhook-Konnektivität. Informationen zur Konfiguration von Webhooks finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks manuell in Argo CD.

Tooldrosselung

Wenn in DevOps Change-Geschwindigkeitein Tool gedrosselt wird, wird die Verarbeitung neuer Ereignisse verzögert, bis die Drosselung abläuft und der Toolstatus in **Gedrosselt**wechselt. Dies ist für Azure DevOps, GitHubund GitLabverfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Tool gedrosselt wird, erhalten Sie eine Fehlermeldung.



Gedrosselter Status

Der Status „Gedrosselt“ bedeutet, dass das Tool keine API-Anforderungen zum Abrufen von Daten zulässt, da ein bestimmtes Nutzungslimit erreicht oder überschritten wurde. API-Antwort hat eine Quotenbegrenzung oder zu viele Anforderungsfehler. In diesem Fall wird der Status des DevOps-Tools in **Gedrosselt**geändert.

Warum das passiert

Einige Tools begrenzen die Anzahl der API-Anforderungen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums gestellt werden können. Dieser Grenzwert trägt dazu bei, Missbrauch und Denial-of-Service-Angriffe zu verhindern, und stellt sicher, dass die API für alle Anwender verfügbar bleibt.

In diesem Fall wird der Status des DevOps-Tools in **„Gedrosselt“** geändert, und weitere eingehende Ereignisse werden erst verarbeitet, wenn die vom Tool auferlegte Quotenbegrenzung aufgehoben wird. Bis zu diesem Zeitpunkt befinden sich die eingehenden Ereignisse im Status „ **Zurückgestellt** “. Nach Ablauf der Drosselung wird die Verarbeitung von Ereignissen fortgesetzt.

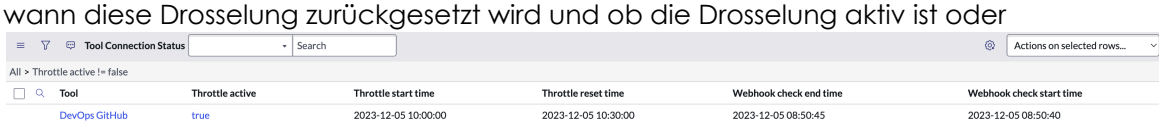
Zurücksetzen der Drosselung

Im Allgemeinen liefert die Tool-API Informationen darüber, wie lange die Quotenbegrenzung gilt. Dies gibt die Zurücksetzungszeit der Drosselung an. Diese Informationen werden verwendet, um API-Anforderungen für dieses Tool fortzusetzen, wenn ausstehende eingehende Ereignisse oder Erkennungs- oder Verlaufsimportanforderungen vorhanden sind.

Wenn ein Tool die Zurücksetzungszeit der Drosselung nicht bereitstellt, wird der Standardwert von 15 Minuten angewendet. Der Standardwert kann mit der Eigenschaft *`Default throttle reset time in minutes from current time`* (sn_devops.throttle.reset.time.default) auf der Seite mit den DevOps-Eigenschaften geändert werden.

Wo der Status „Gedrosselt“ und „Zurückgesetzt“ überprüft werden sollen

Die Tabelle „Toolverbindungsstatus“ (sn_devops_tool_connection_status) enthält Informationen zur Tooldrosselung. Sie enthält Spalten wie „Tool“, „Drosselungsrücksetzungszeit“, „Drosselung aktiv“, die angeben, welches Tool gedrosselt wird, wann diese Drosselung zurückgesetzt wird und ob die Drosselung aktiv ist oder nicht.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

REST_RATE_Limit_ERROR wird in DevOps-Fehlerprotokollen protokolliert. Außerdem hat das gedrosselte Tool den Status **Gedrosselt**.

Fehlerhafte eingehende Ereignisse wiederholen

Führen Sie Basissystemaufgaben oder geänderte geplante Aufgaben aus, um die Verarbeitung fehlerhafter eingehender Ereignisse zu wiederholen. Geben Sie die Ausnahmen oder Fehler für die Wiederholung von Ereignissen im Status *`Error`* an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine geplante Aufgabe wiederholt die Verarbeitung eingehender Ereignisse im Status *`Error`*. Sie können die geplante Aufgabe mit ihren Eigenschaften Basissystem verwenden oder die Eigenschaften an Ihre Bedürfnisse anpassen.

- Führen Sie eine geplante Aufgabe für eingehende Ereignisse aus, die sich im Fehlerstatus befinden.
- Aktualisieren Sie die Liste der Ausnahmen und Fehler, damit Sie die Verarbeitung fehlerhafter eingehender Ereignisse mit diesen Ausnahmen erneut versuchen können.
- Geben Sie die Anzahl für die maximalen Versuche an, die Wiederholungsaufträge für ein eingehendes Ereignis ausführen.
- Geben Sie die seit der letzten Auftragswiederholung verstrichene Zeit an. Die Wiederholungsaufgabe wird nach der von Ihnen angegebenen Dauer für die fehlerhaften eingehenden Ereignisse erneut ausgeführt.

Führen Sie basierend auf Ihrem Fehler oder Ihrer Ausnahme einen der folgenden Schritte aus, um die Verarbeitung der eingehenden Ereignisse zu wiederholen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe *`Retry Errored Inbound Events`*.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

   b. Suchen und öffnen Sie den Auftrag *`Retry Errored Inbound Events`*.

   Die Aufgabe sucht nach fehlerhaften eingehenden Ereignissen.

   Hinweis: Standardmäßig wird die Ausführung der geplanten Aufgabe alle zwei Minuten wiederholt. Sie können die Häufigkeit (in Minuten) nach Bedarf ändern.

   c. Wählen Sie im Feld **Ausführen** aus, wie häufig die Aufgabe ausgeführt werden soll, und konfigurieren Sie die entsprechenden Felder.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Sie haben die Häufigkeit der geplanten Aufgabe geändert.
2. Ändern Sie Eigenschaften im Zusammenhang mit der Wiederholung der Verarbeitung eingehender Ereignisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften**.

b. Ändern Sie die Eigenschaft **Maximale Wiederholungen für fehlerhafte eingehende Ereignisse**.

Hinweis: Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 3. Sie können die Anzahl nach Bedarf ändern.

Die Verarbeitung eingehender Ereignisse wird basierend auf der von Ihnen angegebenen Anzahl wiederholt.

c. Ändern Sie die Eigenschaft **Verstrichene Zeit (in Minuten)**.

Hinweis: Der Standardwert für diese Eigenschaft beträgt 1440 Minuten (24 Stunden). Sie können die Anzahl bei Bedarf ändern.

Basierend auf dem Wert in diesem Eigenschaftsfeld versucht das System die Verarbeitung eingehender Ereignisse erneut. Wenn der letzte Versuch, die eingehenden Ereignisse zu verarbeiten, beispielsweise am 1. Januar um 12:00 Uhr mittags erfolgt ist, versucht die regelmäßige Aufgabe standardmäßig, fehlerhafte Ereignisse nach 14:40 Minuten oder 1 Tag ab dem Zeitstempel des letzten Verarbeitungsversuchs für das eingehende Ereignis zu verarbeiten.

d. Um die Ausnahmenliste auf Grundlage dessen zu aktualisieren, welche fehlerhaften Ereignisse zur Verarbeitung wiederholt werden, ändern Sie die Eigenschaft **Fehler oder Ausnahmen (kommagetrennt), für die fehlerhafte eingehende Ereignisse auf Wiederholen festgelegt werden**.

Hinweis: Der Standardwert dieser Eigenschaft ist `TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException`. Sie können die Ausnahmen, deren Verarbeitung Sie wiederholen möchten, in einem durch Kommas getrennten Format aktualisieren.

Die Ausnahmen, die Sie für die Eigenschaft eingeben, werden auf das Feld **„Verarbeitungsdetails“** im Datensatz des eingehenden Ereignisse überprüft, und die Verarbeitung wird wiederholt.

Ergebnisse

Die geplante Aufgabe zur Wiederholung der Verarbeitung eingehender Ereignisse wird entweder basierend auf den von Ihnen konfigurierten Eigenschaften oder basierend auf den standardmäßig angegebenen Basissystemeigenschaften ausgeführt.

Anwenderdefinierte Listen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Listen für Listen-, Change-, Tools- und Administrationsmodule. Sie können Ihre eigene Version einer vorhandenen Liste oder eine neue erstellen.

Vorbereitungen

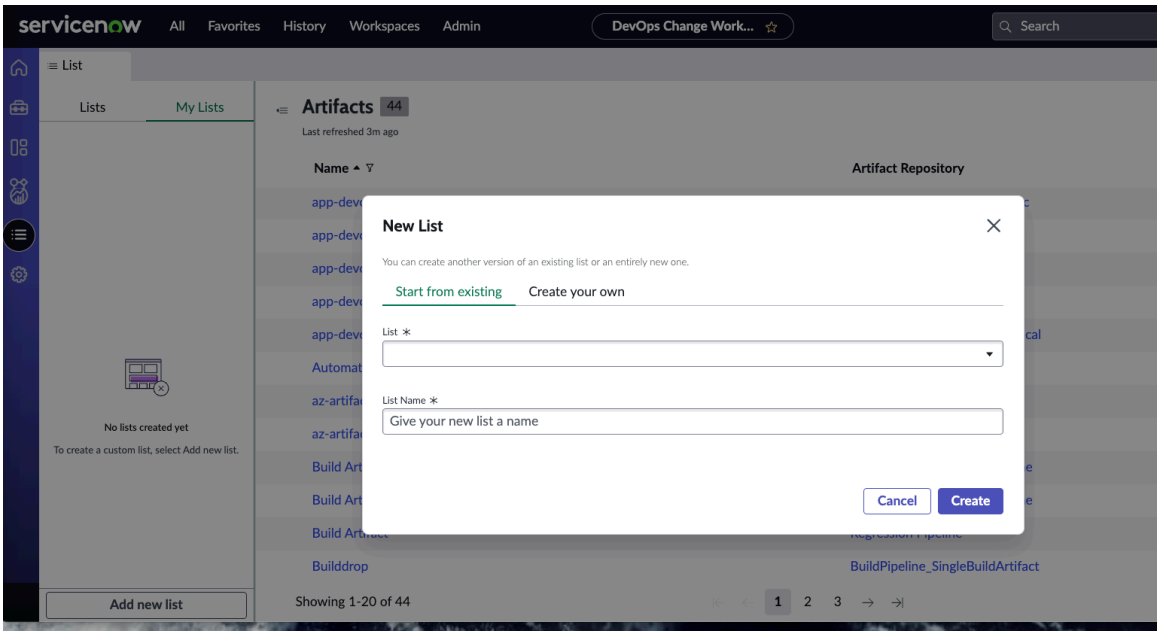
Erforderliche Rolle: sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner oder sn_devops.app_owner

Prozedur

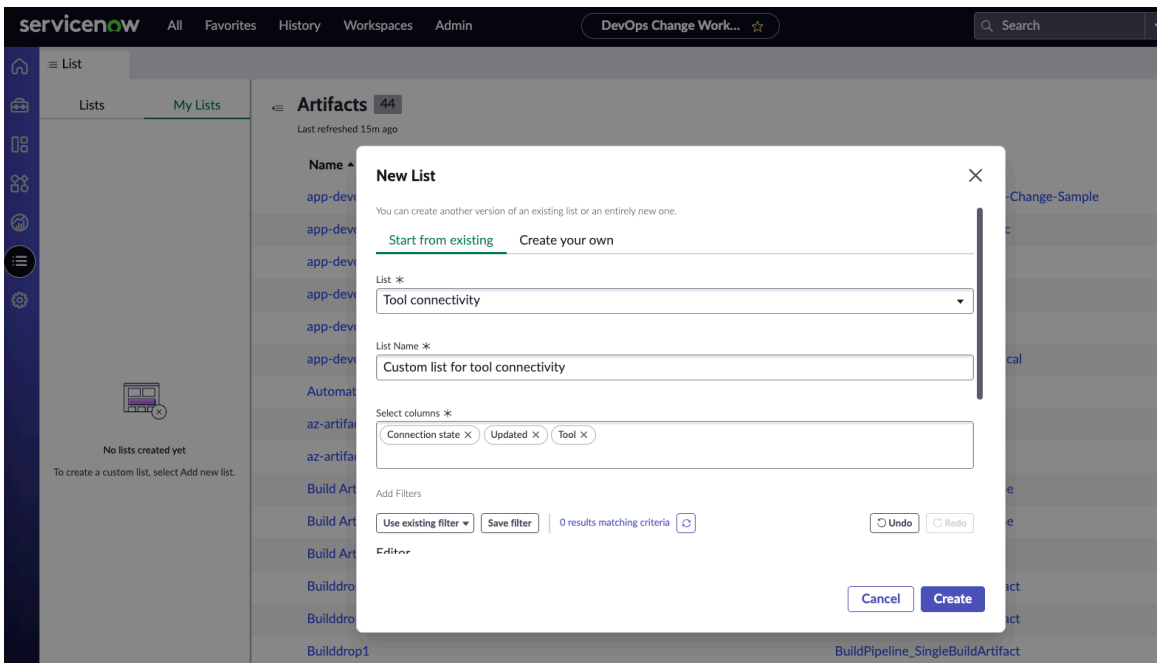
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Modul aus, dem die Liste hinzugefügt werden soll (Liste, Change, Tools oder Administration).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Meine Listen** und dann **Neue Liste hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine andere Version einer vorhandenen Liste oder eine neue erstellen.



4. Sie können eine andere Version einer vorhandenen Liste oder eine neue erstellen.
   - So erstellen Sie eine Liste aus einer vorhandenen Liste:
     a. Wählen Sie die Registerkarte **Von vorhandener beginnen aus**.
     b. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Liste** eine vorhandene Liste aus.
     c. Geben Sie im Feld **Listenname** einen Namen für Ihre Liste ein.
     d. Wählen Sie die gewünschten Spalten aus der Liste aus.
     e. Fügen Sie bei Bedarf Filter für die Liste hinzu.
     f. Wenn die Liste nach einer Spalte sortiert werden soll, wählen Sie die Spalte und die Reihenfolge im Abschnitt **Sortieren nach aus**.
     g. Wählen Sie **Erstellen** aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

◦ So erstellen Sie eine eigene Liste:

a. Wählen Sie die Registerkarte **Selbst erstellen aus**.

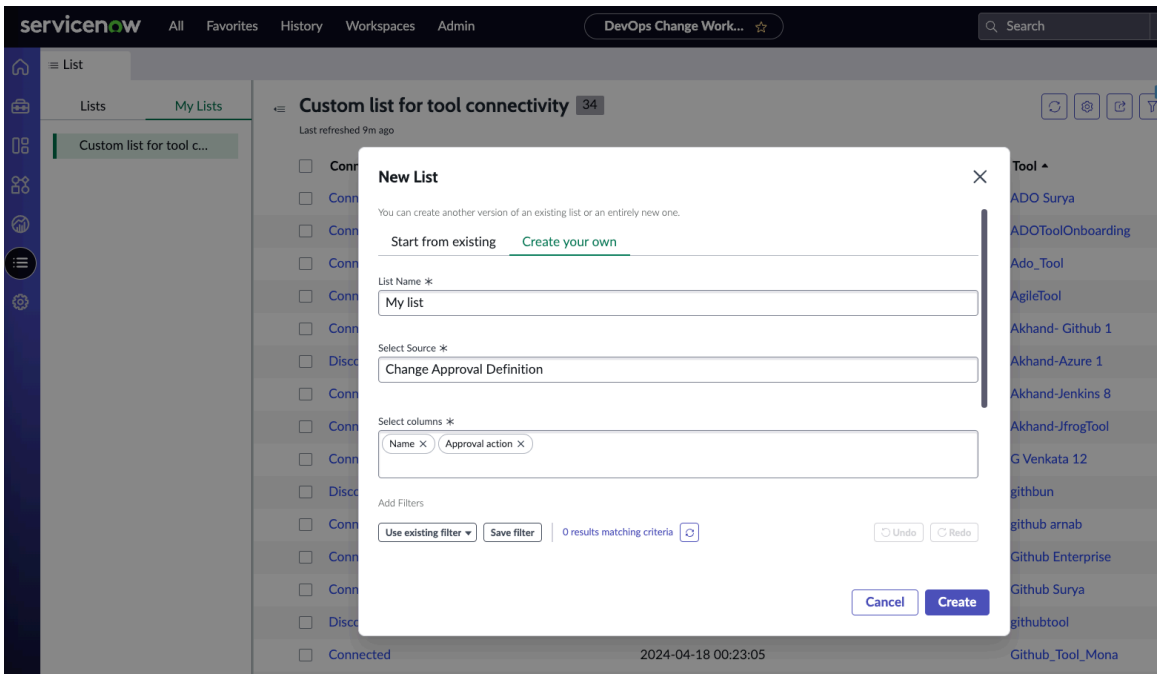
b. GWählen Sie in der Liste **Quelle auswählen** die Tabelle aus, mit der Sie Ihre Liste erstellen möchten.

c. Wählen Sie die gewünschten Spalten in Ihrer Liste aus.

d. Fügen Sie bei Bedarf Filter für die Liste hinzu.

e. Wenn die Liste nach einer Spalte sortiert werden soll, wählen Sie die Spalte und die Reihenfolge im Abschnitt **Sortieren nach aus**.

f. Wählen Sie **Erstellen** aus.



Löschen eines Datensatzes in DevOps Change-Geschwindigkeit

Die kaskadierende Datensatzlöschung ist implementiert, um alle abhängigen Datensätze der niedrigeren Ebene DevOps zu löschen, wenn eine übergeordnete oder eine Entität der höheren Ebene DevOps gelöscht wird. Bestätigungs-Popups zeigen Ihnen, dass Daten verloren gehen, wenn Sie einen Datensatz löschen (z. B. den Datensatz einer Toolverbindung).

Wenn beispielsweise ein Plandatensatz gelöscht wird, werden alle abhängigen Datensätze für Arbeitselemente, Planversionen und Viele-zu-Viele-Beziehungen (z. B. App zu Plan und Arbeitselement zu Planversion) gelöscht.

DevOps Kaskadierende Löschung ist für diese Tabellen implementiert.

- Pipeline, Pipeline-Ausführung, Schritt, Orchestration-Aufgabe, Aufgabenausführung
- Repository, Commit, Verzweigung, Tag
- Plan, Arbeitselement, Planversion
- DevOps-Tool, Artefakt-Repository, Artefakt, Testzusammenfassung/ Leistungstestzusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschaktion in einem DevOps -Formular

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_devops.admin“ kann einen DevOps -Datensatz löschen, jedoch nur, wenn er die definierten ACL-Kriterien erfüllt.

Hinweis: Um die Schaltfläche **Löschen** in einem Formular anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle sn_devops.admin verfügen, und der aktuelle Datensatz muss die in der geskripteten ACL definierten Kriterien erfüllen.

Entität	Geskriptete ACL-Kriterien
Pipeline	Ein Pipeline-Datensatz kann nur gelöscht werden, wenn keine anderen Pipeline-Ausführungen aus anderen Pipelines von den Artefaktversionen abhängig sind, die von den Pipeline-Ausführungen dieser Pipeline generiert wurden.
Pipeline-Ausführung	Ein Pipeline-Ausführungsdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn keine anderen Pipeline-Ausführungen von den von dieser Pipeline-Ausführung generierten Artefaktversionen abhängig sind.
Aufgabenausführung	Ein Aufgabenausführungsdatensatz kann gelöscht werden, wenn ALLE dieser Bedingungen erfüllt sind. • Es gibt keine Schrittausführungen, die darauf verweisen. • Es gibt keine nachfolgenden Aufgabenausführungen, die darauf verweisen. • Es gibt keine Pipelineausführungen, die von den von dieser Aufgabenausführung erstellten Artefaktversionen abhängig sind.
Schritt	Ein Schrittdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn keine Orchestration-Aufgaben oder Schrittausführungen vorhanden sind, die auf diesen Schritt verweisen.
Orchestration-Aufgabe	Wenn der Orchestration-Aufgabe ein Schritt zugeordnet ist, kann sie nur gelöscht werden, wenn keine Aufgabenausführungen vorhanden sind, die auf diese Orchestration-Aufgabe verweisen. Wenn der Orchestration-Aufgabe kein Schritt zugeordnet ist (Beispiel für Jenkins-Freestyle-Auftrag), kann sie nur gelöscht werden, wenn keine anderen Pipeline-Ausführungen von den Artefaktversionen abhängig sind,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Geskriptete ACL-Kriterien
	die durch die Aufgabenausführungen dieser Orchestration-Aufgabe generiert wurden.
Repository	Ein Repository-Datensatz kann nur gelöscht werden, wenn keiner der Commits dieses Repositorys den Artefaktversionen (Tabelle „Artefaktversion zu Commit“) oder Aufgabenausführungen (Tabelle „Run Commit“ zugeordnet ist). Löschen Sie daher vor der Bereinigung des Repositorys die abhängigen Pipeline-Entitäten.
Verzweigung	Ein Verzweigungsdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn ihm in der Tabelle „Verzweigung zu Commit“ keine Commits zugeordnet sind.
Tag	Ein Tag-Datensatz kann nicht von einem sn_devops.admin gelöscht werden.
Commit	Ein Commit-Datensatz kann gelöscht werden, wenn ALLE dieser Bedingungen erfüllt sind. • Der Commit ist nicht mit der Artefaktversion (Tabelle „Artefaktversion zu Commit“) verknüpft. • Der Commit ist nicht mit Aufgabenausführungen verknüpft (Tabelle „Commit ausführen“). • Der Commit wird von anderen Commits nicht als rückgängig gemachter Commit referenziert.
Planen	Ein Plandatensatz kann nur gelöscht werden, wenn keines der Arbeitselemente dieses Plans von Commits zugeordnet oder referenziert wird.
Arbeitselement	Ein Arbeitselement-Datensatz kann gelöscht werden, wenn ALLE dieser Bedingungen erfüllt sind. • Das Arbeitselement wird nicht von einem anderen Arbeitselement als übergeordnetes Element referenziert. • Es gibt keine Commits, die auf dieses Arbeitselement verweisen oder ihm zugeordnet sind.
Planversion	Ein Planversionsdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn ihm in der Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Geskriptete ACL-Kriterien
	„Arbeitselement in Planversion“ keine Arbeitselemente zugeordnet sind.
Testzusammenfassung/ Leistungstestzusammenfassung	Ein Testzusammenfassungsdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn ihm kein zugehöriger Datensatz (Artefaktversion/ Paket/Aufgabenausführung) in der Tabelle „Testzusammenfassungsbeziehungen“ zugeordnet ist.
Artefakt	Ein Artefaktdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn alle zugehörigen Artefaktversionen löschbar sind.
Artefakt-Repository	Ein Artefakt-Repository-Datensatz kann nur gelöscht werden, wenn alle zugehörigen Artefakte löschbar sind.
Artefaktversion	Ein Artefaktversionsdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn das Feld „Aufgabenausführung erstellt“ leer ist.
Bereitgestellte Artefaktanforderung	Ein Datensatz einer bereitgestellten Artefaktanforderung kann gelöscht werden, wenn er entweder verwaist ist oder wenn er den Status „Verarbeitet/Fehler“ aufweist.
Paket	Ein Paketdatensatz kann gelöscht werden, wenn ALLE dieser Bedingungen erfüllt sind. • Es werden keine Pipeline-Ausführungen darauf verwiesen. • Der Wert, der von der Aufgabenausführung im Paketdatensatz erstellt wurde, ist NULL.
DevOps Tool	Ein Datensatz des Tools DevOps kann nicht von einem sn_devops.admin gelöscht werden.
Zusammenfassung von Build-Tests Buildtestergebnis Commit-Details Ereignis Eingehendes Ereignis	Diese Entitäten können nicht von einem sn_devops.admin gelöscht werden.

DevOps Kaskade der Datensatzlöschung

Durch das Löschen eines Datensatzes in einer übergeordneten Tabellenkaskadierung werden alle untergeordneten Datensätze in der Hierarchie gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordneter Datensatz, der gelöscht wird	Gelöschte untergeordnete Datensätze kaskadieren
Pipeline	Schritt: Orchestration-Aufgabe Pipeline-Ausführung: • Schrittausführung • Rückruf • Aufgabenausführung ◦ Paket ◦ Commit ausführen ◦ Testzusammenfassungsbeziehungen ◦ Build-Testzusammenfassung: Build-Testergebnis ◦ Artefaktversion ▪ Bereitgestellte Artefaktanforderung ▪ Zu committende Artefaktversion ▪ Artefaktversion zu Paket
Pipeline-Ausführung	Schrittausführung Rückruf Aufgabenausführung: • Paket • Commit ausführen • Testzusammenfassungsbeziehungen • Build-Testzusammenfassung: Build-Testergebnis • Artefaktversion ◦ Bereitgestellte Artefaktanforderung ◦ Zu committende Artefaktversion ◦ Artefaktversion zu Paket
Schritt	Keine. Ein Schrittdatensatz kann nur gelöscht werden, wenn ihm keine Datensätze für Orchestration-Aufgaben oder Schrittausführungen zugeordnet sind.
Orchestration-Aufgabe	Aufgabenausführung • Paket • Commit ausführen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordneter Datensatz, der gelöscht wird	Gelöschte untergeordnete Datensätze kaskadieren
	• Testzusammenfassungsbeziehungen • Build-Testzusammenfassung: Build-Testergebnis • Artefaktversion ◦ Bereitgestellte Artefaktanforderung ◦ Artefaktversion zu Commit ◦ Artefaktversion zu Paket
Repository	Tag Verzweigung: Verzweigung für Commit Bestätigen: • Commit-Details • Verzweigung in Commit • Tag
Verzweigung	Verzweigung in Commit
Tag	Keine abhängigen untergeordneten Datensätze.
Commit	Commit-Details Verzweigung in Commit Tag
Planen	Arbeitselement App in Plan Planversion: Arbeitselement in Planversion
Arbeitselement	Arbeitselement in Planversion
Planversion	Arbeitselement in Planversion
Testzusammenfassung/ Leistungstestzusammenfassung	Testzusammenfassungsbeziehungen
Artefakt	Artefaktversion • Bereitgestellte Artefaktanforderung • Artefaktversion zu Commit • Artefaktversion zu Paket
Artefakt-Repository	Artefakt Artefaktversion:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordneter Datensatz, der gelöscht wird	Gelöschte untergeordnete Datensätze kaskadieren
	• Bereitgestellte Artefaktanforderung • Artefaktversion zu Commit • Artefaktversion zu Paket
DevOps-Tool	Ereignis Eingehendes Ereignis Testzusammenfassung/ Leistungstestzusammenfassung: Testzusammenfassungsbeziehungen Plan: • Arbeitselement • App in Plan • Planversion: Arbeitselement in Planversion Artefakt-Repository Artefakt Artefaktversion: • Bereitgestellte Artefaktanforderung • Artefaktversion zu Commit • Artefaktversion zu Paket Repository: • Tag • Verzweigung: Verzweigung für Commit • Commit ◦ Commit-Details ◦ Verzweigung in Commit ◦ Tag Pipeline • Schritt: Orchestration-Aufgabe • Pipeline-Ausführung ◦ Schrittausführung ◦ Rückruf ◦ Aufgabenausführung ▪ Paket ▪ Commit ausführen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordneter Datensatz, der gelöscht wird	Gelöschte untergeordnete Datensätze kaskadieren
	▪ Testzusammenfassungsbeziehungen ▪ Build-Testzusammenfassung: Build-Testergebnis ▪ Artefaktversion ▪ Bereitgestellte Artefaktanforderung ▪ Zu committende Artefaktversion ▪ Artefaktversion zu Paket

DevOps kaskadierende Ausnahmen für Datensatzlöschungen

Diese Datensätze werden immer im Vordergrund gelöscht.

Übergeordneter Datensatz, der gelöscht wird	Gelöschte untergeordnete Datensätze kaskadieren
Artefaktversion	Diese Datensätze werden zusammen mit der Artefaktversion gelöscht. • Bereitgestellte Artefaktanforderung • Zu committende Artefaktversion • Artefaktversion zu Paket
Zusammenfassung von Build-Tests	Diese Datensätze werden zusammen mit der Build-Testzusammenfassung gelöscht.
Paket	Diese Datensätze werden zusammen mit dem Paket gelöscht. • Bereitgestellte Artefaktanforderung • Artefaktversion zu Paket

Schwellenwert für Löschung im Vordergrund

Das Löschen von DevOps Datensätzen erfolgt standardmäßig (synchron) im Vordergrund. Das heißt, während des synchronen Löschens können keine anderen UI-Aktionen ausgeführt werden. Da das Löschen eines übergeordneten Datensatzes zur Löschung mehrerer untergeordneter Datensätze führen kann, können Sie einen Schwellenwert festlegen, sodass die verbleibenden Datensätze im Hintergrund gelöscht werden.

Hinweis: Artefaktversion, Build-Testzusammenfassung und Paketdatensätze werden immer im Vordergrund gelöscht.

Um die Eigenschaft DevOps „Kaskadierender Löschschwellenwert“ festzulegen, navigieren Sie zu **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften**. Definieren Sie die Gesamtzahl der Datensätze, die im Vordergrund kaskadierend gelöscht werden können. Danach werden die verbleibenden Datensätze im Hintergrund gelöscht. Der Standardwert ist 1.000.

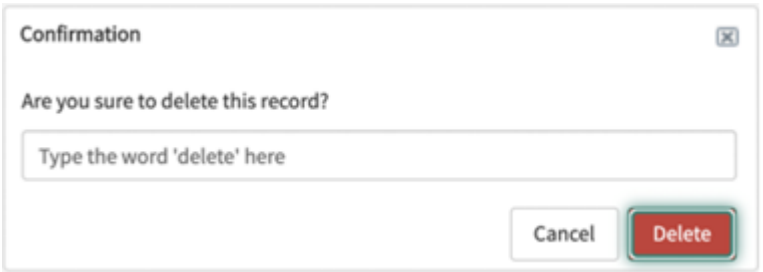
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

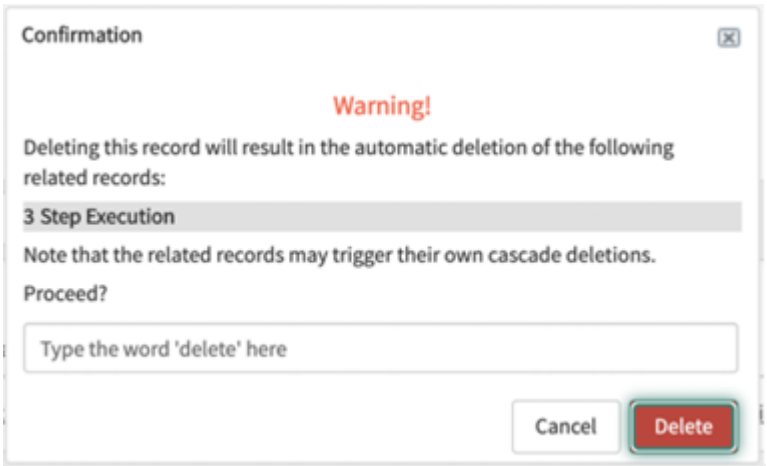
Hinweis: Die Datensätze von Tabellen in einer Hierarchie werden von unten nach oben gelöscht. Beispielsweise ist es möglich, dass selbst nach dem Auslösen der Löschaktion für einen Repository-Datensatz dieser weiterhin zum Lesen, Schreiben und Aktualisieren im System verfügbar ist, bis der Löschvorgang abgeschlossen ist.

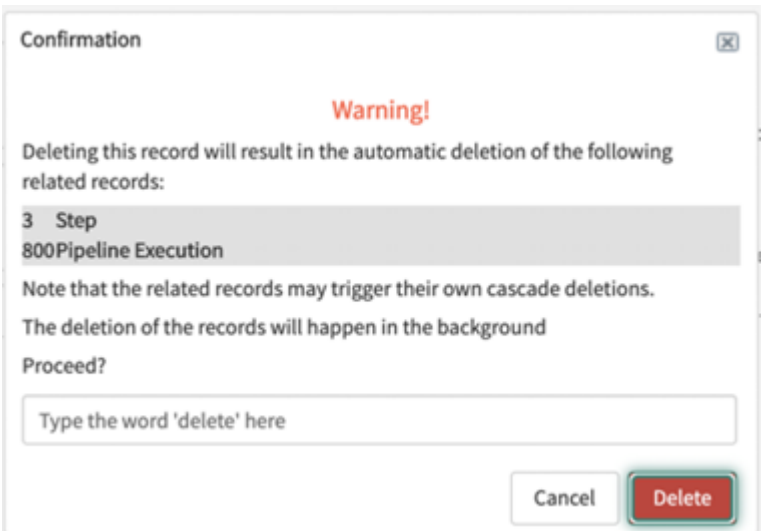
DevOps Das Löschen von Datensätzen löst keine Business-Regeln oder Workflows aus.

DevOps Datensatzlöschungs-UI

Das kaskadierende Löschen eines DevOps -Datensatzes löst mehrere Bestätigungsgenehmigungen aus.







Spoke-Alias als übergeordneter Alias für das neue DevOps -Tool zuordnen

Erstellen Sie das Tool Jira, GitHub oder Jenkins, wobei der übergeordnete Alias anstelle der DevOps-Standardauthentifizierung auf den jeweiligen Spoke-Alias festgelegt ist. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie eine Skripteinbindung, um den übergeordneten Alias auf den Spoke-Alias für ein vorhandenes oder eingebundenes Tool zurückzusetzen.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion wird derzeit nur für Jira -Spoke v3.1, Jenkins -Spoke v2.1.1 und GitHub -Spoke v2.2.2 und höher unterstützt.

- Stellen Sie sicher, dass Sie ein Abonnement IntegrationHub haben.
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen mithilfe der -Spoke für Jira, Jenkins und GitHub eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter:
  - Jira-Spoke
  - Jenkins-Spoke
  - GitHub -Spoke
- Führen Sie ein Upgrade auf DevOps Datenmodell und DevOps Integrationen Version 1.33 oder höherdurch.

Erforderliche Rolle: admin, sn_devops.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Jira- , Jenkins- und GitHub -Tool erstellen, wird der übergeordnete Alias auf den jeweiligen Spoke-Alias festgelegt, wenn Sie die Spokes für die unterstützten Tools eingerichtet haben. In früheren Versionen wurde beim Erstellen eines Tools der übergeordnete Alias für alle Tools, für die das Onboarding durchgeführt wurde, auf DevOps Basisauthentifizierung (sn_devops.DevOps_BasicAuth) festgelegt.

Wenn Sie bereits Tools mit einem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellt/eingearbeitet haben: Die Funktionalität ändert sich beim Upgrade nicht, und der übergeordnete Alias bleibt DevOps Basisauthentifizierung (sn_devops.DevOps_BasicAuth), es sei denn, die Tools Jira, Jenkinsund GitHub werden dem Spoke-Alias als übergeordneter Alias zugeordnet. Sie können eine Basissystem-Skripteinbindung verwenden, um sicherzustellen, dass der übergeordnete Alias für alle vorhandenen und unterstützten Tools, die zuvor erstellt wurden, auf den Spoke-Alias zurückgesetzt wird.

Hinweis: IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungen und Anmeldeinformationen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. Kopieren Sie das Skript aus dem Feld **Skript**.
3. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
4. Fügen Sie das Skript in das Feld **Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Skript im globalen Bereich ausgeführt wird.

Sobald die Skriptausführung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden alle unterstützten Tools, die vor dem Upgrade auf Version 1.33 erstellt wurden, auf den entsprechenden übergeordneten Alias zurückgesetzt.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass der übergeordnete Alias im Formular **„Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“** für [] auf sn_jira_spoke.Jira für Jira, sn_github_spoke.GitHub für GitHubund sn_jenkins_v2_spoke.Jenkins_v2 für Jenkins festgelegt ist.

Löschen Sie verwaiste Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen

Löschen Sie die Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen, die keinen Verbindungs- oder Anmeldeinformationsdatensatz kennzeichnen, indem Sie ein Hintergrundskript ausführen. Dies hilft Ihnen, Speicherplatz in Ihrem System freizugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Systemadministrator (admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Wählen Sie als Bereich **global**aus.
3. Geben Sie im Feld **Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein.

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
    var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
    orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
    orphanAliases.query();
    while(orphanAliases.next()) {
        if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
            orphanAliases.deleteRecord();
    }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
    var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
    httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
    httpToolConnGR.query();
    if (httpToolConnGR.next())
        return true;
    return false;
};
```

4. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.

Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image

Verwenden Sie die anwenderdefinierten Aktionen ServiceNow, um Daten im Zusammenhang mit der Erstellung von Change-Anforderungen, Sonar-Scans, Artefaktregistrierungen und Paketregistrierungen in Ihrer Pipeline mithilfe des generischen Container-Image Docker zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Docker Ein Image ist ein Softwarepaket, das zum Ausführen einer Anwendung verwendet werden kann. Diese Abbildung zeigt, wie ein Container instanziiert werden soll und welche Softwarekomponenten ausgeführt werden müssen. Docker Container ist eine virtuelle Umgebung, die Anwendungscode und alle Abhängigkeiten kombiniert, die zum Ausführen der Anwendung erforderlich sind. Weitere Informationen zu Docker finden Sie in der Docker-Dokumentation .

Umgebungsvariablen für GitLab

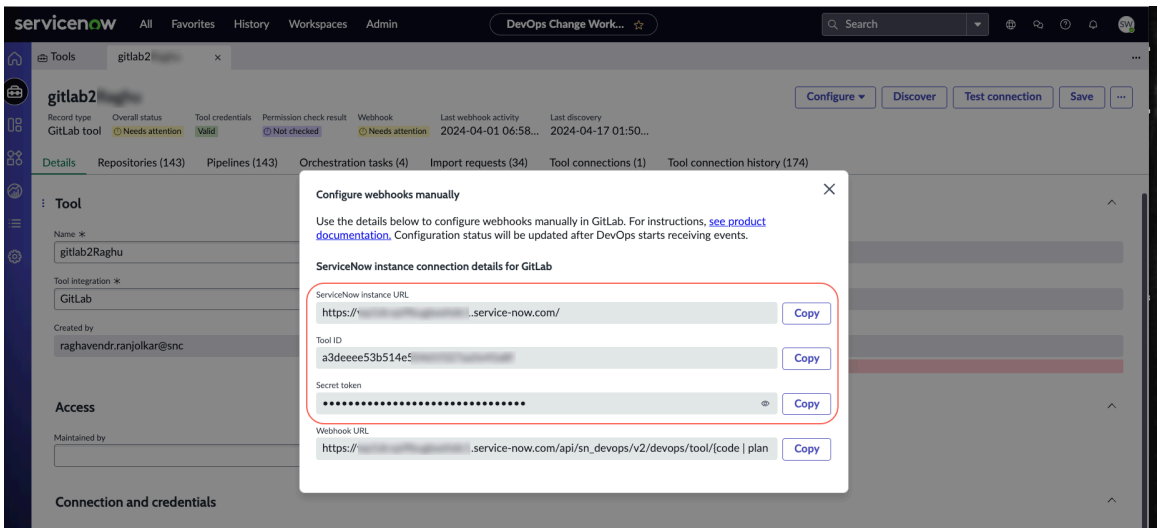
Um Docker -Images zu konfigurieren, müssen die folgenden Umgebungsvariablen in Ihrer GitLab -Instanz für Ihr Projekt verfügbar sein.

- SNOW_TOKEN: ServiceNow Tokennummer. Es ist eine maskierte Variable und wird nicht in den Aufträgen angezeigt.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow Tool-ID.
- SNOW_URL: Instanz-URL ServiceNow.

Wenn Sie ein GitLab -Projekt konfigurieren, werden die Umgebungsvariablen für das Projekt erstellt und die zuletzt konfigurierten Variablenwerte berücksichtigt. Wenn Sie ein Kunde sind, der ein Upgrade durchführt, müssen Sie Ihre vorhandenen GitLab -Projekte neu konfigurieren oder die Umgebungsvariablen manuell in Ihrer GitLab -Instanz hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Variablen finden Sie in der GitLab-Dokumentation .

Wenn Sie die Variable SNOW_TOKEN hinzufügen, können Sie das Token abrufen, indem Sie im Tooldatensatz in der Tabelle „Tool“ [sn_devops_tool] auf die Schaltfläche **Token kopieren** klicken.

Die Umgebungsvariablen müssen mit den Werten aktualisiert werden, die im Popup-Fenster Webhooks manuell konfigurieren auf der Datensatzseite des Tools verfügbar sind. Einzelheiten zum Anzeigen der Verbindungsdetails finden Sie unter Konfigurieren Sie Webhooks über den Tooldatensatz und Konfigurieren Sie Webhooks manuell in GitLab..



Umgebungsvariablen für GitHub Actions

Um Docker -Images zu konfigurieren, müssen bestimmte Umgebungsvariablen in Ihrer GitHub Actions -Instanz verfügbar sein.

Die folgenden Umgebungsvariablen müssen in Ihrer GitHub Actions-Instanz konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Variablen müssen mit den Werten aktualisiert werden, die im Popup-Fenster Webhooks manuell konfigurieren auf der Tooldatensatzseite verfügbar sind.

- SNOW_TOKEN: ServiceNow Tokennummer. Es ist eine maskierte Variable und wird nicht in den Aufträgen angezeigt.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow Tool-ID.
- SNOW_URL: Instanz-URL ServiceNow.

Hinweis: Informationen zum Hinzufügen von Variablen in GitHub Actionsfinden Sie in der GitHub-Dokumentation .

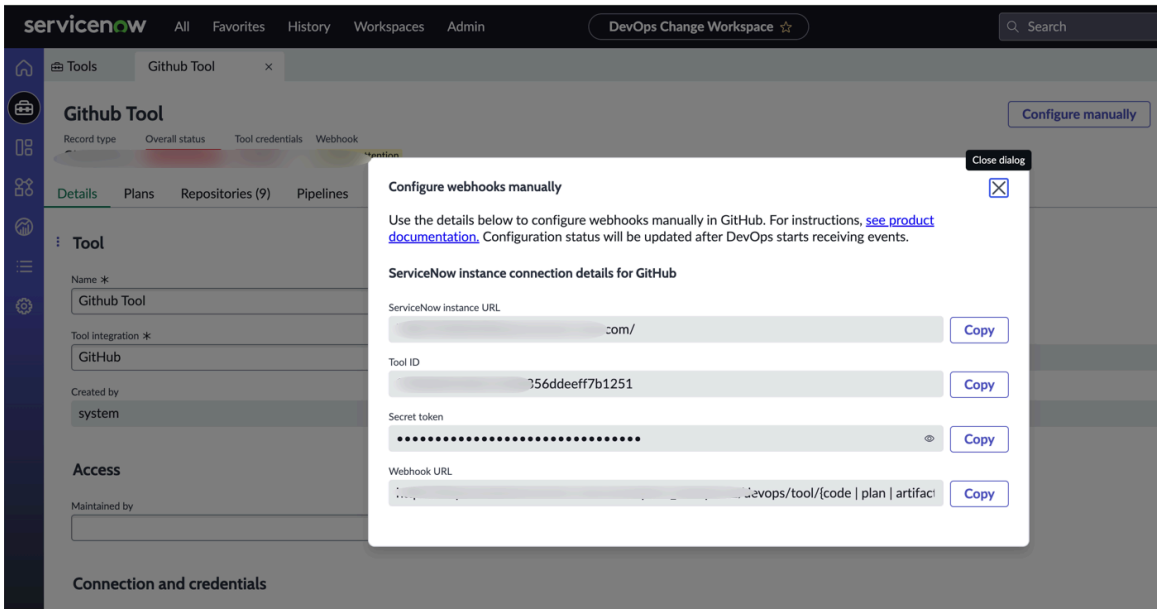
Die folgenden Umgebungsvariablen müssen in Ihrer GitHub Actions-Pipeline übergeben werden:

Hinweis: Die Werte für diese Variablen werden dynamisch aus GitHub abgerufen und müssen nicht separat konfiguriert werden.

- CI_PIPELINE_ID: ID der Workflow-Ausführung eines Repositorys. Verwendung – CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_API_V4_URL: URL des GitHub-Servers. Verwendung – CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
- CI_JOB_ID: ID der Workflow-Ausführung eines Repositorys. Verwendung – CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_PROJECT_PATH: Name des Workflows. Verwendung – CI_PROJECT_PATH: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_REPOSITORY_NAME: Name des Repositorys. Verwendung – CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
- CI_RUN_ATTEMPT: Anzahl der Workflow-Versuche. Verwendung – CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
- CI_PROJECT_TITLE: Name des Workflows. Verwendung – CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_COMMIT_BRANCH: Name der Verzweigung, in der der Workflow ausgeführt wird. Verwendung – CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
- CI_WORKFLOW_NAME: Name des Workflows. Verwendung – CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

Wenn Sie ein Repository konfigurieren, werden die Umgebungsvariablen für das Repository erstellt und die zuletzt konfigurierten Variablenwerte berücksichtigt. Wenn Sie ein Kunde sind, der ein Upgrade durchführt, müssen Sie Ihre vorhandenen Repositorys neu konfigurieren oder die Umgebungsvariablen manuell in Ihrer -Instanz hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Umgebungsvariablen für Kabelbaum

Zum Konfigurieren von Docker -Images müssen bestimmte Umgebungsvariablen in Ihrer Kabelbaum-Instanz verfügbar sein.

Die folgenden Umgebungsvariablen müssen in Ihrer Kabelbaum-Instanz konfiguriert sein.

Hinweis: Die Variablen müssen mit den Werten aktualisiert werden, die im Popup-Fenster Webhooks manuell konfigurieren auf der Tooldatensatzseite verfügbar sind.

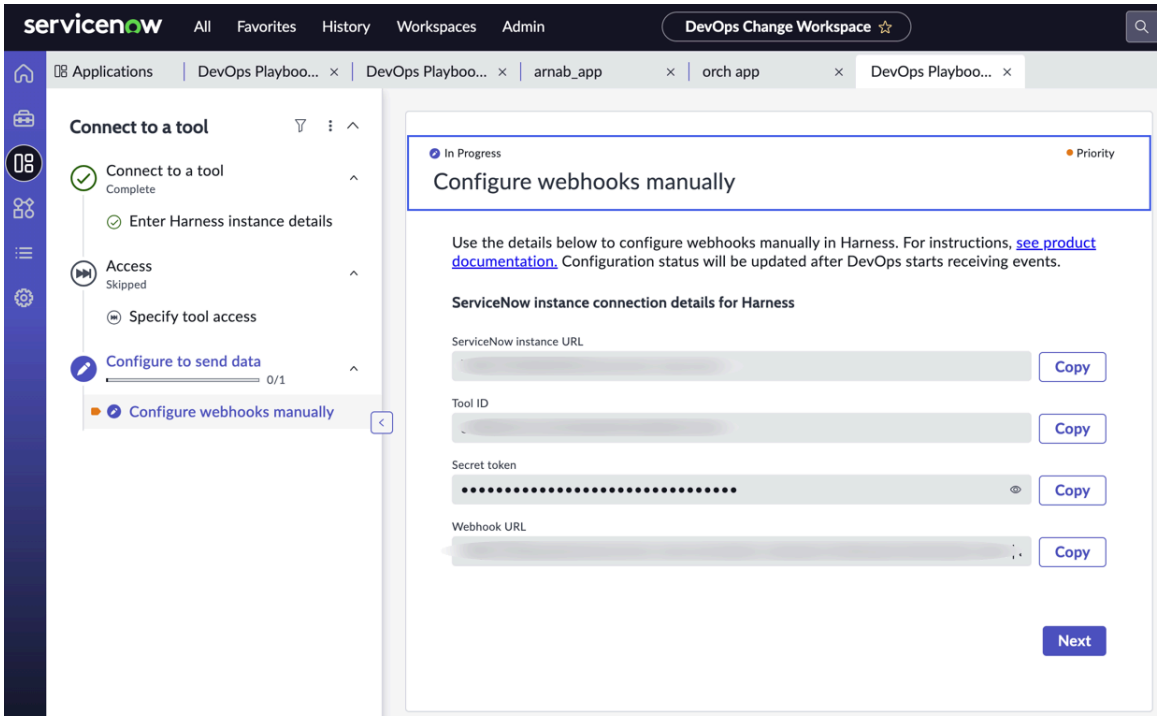
- SNOW_TOKEN: ServiceNow Tokennummer. Es ist eine maskierte Variable und wird nicht in den Aufträgen angezeigt.
- SNOW_TOOLID: ServiceNow Tool-ID.
- SNOW_URL: Instanz-URL ServiceNow.

Die folgenden Umgebungsvariablen müssen in Ihrer Kabelbaum-Pipeline übergeben werden:

- HARNESS_STAGE_NAME: „<+stage.identifier>“
- HARNESS_PIPELINE_NAME: "<+org.bezeichner>/<+project.bezeichner>/<+pipeline.name>"

Wenn Sie ein Repository konfigurieren, werden die Umgebungsvariablen für das Repository erstellt und die zuletzt konfigurierten Variablenwerte berücksichtigt. Wenn Sie ein Kunde sind, der ein Upgrade durchführt, müssen Sie Ihre vorhandenen Repositorys neu konfigurieren oder die Umgebungsvariablen manuell in Ihrer -Instanz hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



ServiceNow Docker-Image

Sie müssen das Docker-Image ServiceNow (servicenowdocker/sndevops:5.1.0) in Ihrer Pipeline übergeben, bevor Sie anwenderdefinierte Aktionen in Ihrer Pipeline hinzufügen können. Sie können das öffentliche Repository „app-devops-gitlab“ unter https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab klonen und das Docker-Image erstellen, indem Sie die folgenden Befehle ausführen:

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Sie können das Docker-Image am Anfang der YML-Datei hinzufügen. Sie müssen es nicht für jeden Auftrag separat hinzufügen.

Hinweis: Wenn Sie mehrere Bilder verwenden möchten, fügen Sie sie auf Positionsebene hinzu.

Sie können auch das öffentliche Repository **„app-devops-gitlab“** anpassen und ein eigenes Docker-Image zur Übergabe in der Pipeline erstellen.

ServiceNow DevOps Change-Schritt

Fügen Sie den anwenderdefinierten Schritt ServiceNow DevOps Change auf Positionsebene hinzu, um einen Change in Ihrer ServiceNow-Instanz zu erstellen. Zum Beispiel:

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\"}}"
```

Hinweis: Wenn Sie sowohl den Docker-Change-Schritt als auch den manuellen Anweisungs-Change-Schritt (when:) verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie sie auf unterschiedlichen Positionsebenen hinzufügen.

Sie müssen die Eingabewerte für diese anwenderdefinierte Aktion als Zeichenfolge im JSON-Format eingeben.

- **changeStepDetails**: [optional] Enthält die Zeitüberschreitungs- und Intervalldetails.
- **Intervall**: [optional] Die Wartezeit in Sekunden zwischen dem Testen der API. Der Standardwert beträgt 100 Sekunden.
- **Zeitüberschreitung**: [optional] Die maximale Zeit in Sekunden, die gewartet wird, bis die Aktion fehlschlägt. Der Standardwert beträgt 3600 Sekunden.

  Hinweis: Wenn der Zeitüberschreitungswert auch hier in Ihrem Tool verfügbar ist, wird der frühere Zeitüberschreitungswert berücksichtigt.

- **attributes**: [optional] Die Attributdetails der Change-Anforderung sind beim Erstellen eines Change in einer Instanz ServiceNow zu verwenden. Die Change-Anforderung ist ein JSON-Objekt, das von geschweiften Klammern {} umgeben ist und Schlüssel-Wert-Paare enthält, die durch ein Komma (,) getrennt sind. Ein Schlüssel-Wert-Paar besteht aus einem Schlüssel und einem Wert, getrennt durch einen Doppelpunkt (:). Die im Schlüssel-Wert-Paar unterstützten Schlüssel sind „short_description“, „description“, „assignment_group“, „implementation_plan“, „backout_plan“, „test_plan“ usw.
- **-ctx**: [optional] Zusätzliche Kontextparameter im JSON-Format. Umgebungsvariablendetails aus GitHub, die zum Erstellen der Anforderung für die DevOps-Change-API verwendet werden. Beispiel:

```
sndevopscli create change -ctx "{\"projectId\": \"123456\",
 \"attemptNumber\": \"${{ github.run_attempt }}\"}" -p
 "{\"changeStepDetails\":
 {\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test
 Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails
 in production, the previous software release will be
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was
successfully deployed or not\"}}"
```

- **-w**: [optional] Geben Sie an, ob die Pipeline auf die Erstellung und Genehmigung des Change warten soll. Standardmäßig wartet die Pipeline bis zur Erstellung des Change und seiner Genehmigung.

Hinweis: Der Name des Change-Schritts muss das **ServiceNow DevOps-Change** -Schlüsselwort enthalten, bei dem es sich um den Auftragsnamen handelt.

ServiceNow DevOps SonarScan-Ergebnisse

Fügen Sie den anwenderdefinierten Schritt ServiceNow DevOps-SonarScan-Ergebnisse auf Positionsebene hinzu, um eine Sonar-Zusammenfassung in Ihrer ServiceNow-Instanz zu erstellen. Zum Beispiel:

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
 'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url**: [Erforderlich] Gibt die Sonar-URL an.
- **projectKey**: [Erforderlich] Gibt den Sonar-Projektschlüssel an.

Hinweis: Der Name des Sonar-Schritts muss mit dem Auftragsnamen übereinstimmen, der **ServiceNow DevOps SonarScan-Ergebnisse**lautet.

Einschränkung

Beim Erstellen der Zusammenfassungsergebnisse zur Softwarequalität wird die Umgebungsvariable CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME für Zusammenführungspipelines und CI_DEFAULT_BRANCH für Tag-Pipelines verwendet, da die Variable CI_COMMIT_BRANCH nicht für Zusammenführungs- oder Tag-Pipelines verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie in der GitLab-Dokumentation .

Artefakt registrieren

Fügen Sie den anwenderdefinierten Artefaktschritt auf Aufgabenebene hinzu, um ein Artefakt in Ihrer ServiceNow-Instanz zu registrieren. Zum Beispiel:

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",
\"version\":\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Sie müssen die Eingabewerte für diese anwenderdefinierte Aktion als Zeichenfolge im JSON-Format eingeben.

-a: [Erforderlich] Gibt Artefaktdetails an.

Paket registrieren

Fügen Sie den anwenderdefinierten Paketschritt auf Aufgabenebene hinzu, um ein Paket in Ihrer ServiceNow-Instanz zu registrieren. Zum Beispiel:

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,
\"version\":\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Sie müssen die Eingabewerte für diese anwenderdefinierte Aktion als Zeichenfolge im JSON-Format eingeben.

-n: [Erforderlich] Gibt den Paketnamen an.

Change abrufen

Fügen Sie auf Positionsebene hinzu, um „changeRequestNumber“ aus der Instanz ServiceNow mit den angegebenen „changeDetails“ abzurufen und die Change-Anforderung zu identifizieren.

Zum Beispiel:

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for
 identifying change request in ServiceNow instance. The change details
 is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value
 pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are
 buildNumber, pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
  sndevopschg.json file created with content: {
    "status": "SUCCESS",
    "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
  }

  changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change
 details
  status: To know the status of the Change Request GET.
```

Change aktualisieren

Fügen Sie auf Positionsebene hinzu, um den Change in der Instanz ServiceNow für die changeRequestNumber zu aktualisieren, die als Eingabe zusammen mit changeRequestDetails bereitgestellt wurde.

Zum Beispiel:

```
stages:
  - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
  stage: DevOpsUpdateChangeStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p
 "{\"short_description\":\"G Venkata12345 Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It
 stands for changeRequestNumber. The change request number to identify a
 unique change request.
   Precedence of choosing changeRequestNumber:
     - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
     - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

-p : It stands for changeDetails. The change details to be used for
 Updating the change request information identified by the specified
 change request number with the key-value pairs. The change details
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value
 pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a
 value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are
 short_description, state, description, work_notes ..so on

OR
  - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the
 state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\",\"state\":\"3\"}'
```

Change automatisch schließen

Integrieren Sie Changes mit automatischer Schließung in Instanz ServiceNow. Ausführliche Informationen zum automatischen Schließen finden Sie unter Details der Change-Anforderung DevOps innerhalb der Pipeline konfigurieren.

Zum Beispiel:

```
stages:
  - changeapproval

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsscanergebnisse

Fügen Sie den anwenderdefinierten Schritt ServiceNow Ergebnisse des DevOps-Sicherheitsscans auf Auftragsebene hinzu, um die Ergebnisse des Sicherheitsscans abzurufen. Zum Beispiel:

```
stages:
  - DevOpsSecurityScanStageServiceNow

ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: DevOpsSecurityScanStageimage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
      - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":
\"${CI_PIPELINE_ID}\",\"pipelineExecutionUrl\":\"${CI_PIPELINE_URL}\" },
\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"
  -p: [mandatory]It the payload of security result attributes. The
 payload will have attributes as follows:
    buildNumber: CI_PIPELINE_ID (mandatory)pipelineExecutionUrl:
 CI_PIPELINE_URL (mandatory)scanner: Scanning tool and is required e.g.
 Checkmarx One.projectName/projectId: Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx
 One.applicationName: Name of your Veracode application and is required.
 This attribute is applicable only for Veracode.buildVersion": Veracode
 Scan name / build version and is optional. This attribute is applicable
 only for Veracode.scanId: Checkmarx One scan id and is optional. This
 attribute is applicable only for Checkmarx One.securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and
 is optional.
```

Beispiel für -Pipelines

Example: Beispiel für eine GitLab-Pipeline

```
image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
stages:
  - pre-build
  - build
  - sonar
  - securityscan
  - changeapproval
  - getchange
  - updatechange
  - deploy


Pre-Build:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Artifact and Package:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  stage: build
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",
\"version\":\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"
    - sndevopscli create package -n "Test_Package" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",
\"version\":\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"


ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: sonar
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
 'xxxxxxx'


ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: securityscan
  script:
    - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_JOB_ID}\",
 \"stageName\":\"ServiceNow DevOps Security Scan
 Results\",\"taskExecutionUrl\":\"${CI_JOB_URL}\" },
\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  variables:
    CHG_JOB_ID: $CI_JOB_ID
  script:
     - echo "CHG_JOB_ID=$CHG_JOB_ID" >> generated_job_id.env
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"
     - sndevopscli get change #If we are placing get change cli command
 in the same job where we are creating change then no need to mention the
 changeDetails.
  artifacts:
    paths:
      - generated_job_id.env

DevOps Get Change:
  stage: getchange
  script:
    - source generated_job_id.env
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"SmrutiTestDemoProject\"}"
  artifacts:
    paths:
      - sndevopschg.json
  dependencies:
    - ServiceNow DevOps Change Step

DevOps Update Change:
  stage: updatechange
  script:
    #- sndevopscli update change -n 'CHGXXXX'
 -p "{\"short_description\":\"Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"
    - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"
  dependencies:
    - DevOps Get Change

Deploy Job:
  stage: deploy
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
```

Example: Beispiel für eine GitHub-Aktionspipeline

```
name: GithubAction

on:
  push:
    branches: ["main"]
  pull_request:
    branches: ["main"]

permissions:
  contents: read
env:
  SNOW_URL: ${{ secrets.SNOW_URL }}
  SNOW_TOKEN: ${{ secrets.SNOW_TOKEN }}
  SNOW_TOOLID: ${{ secrets.SNOW_TOOLID }}
  # These are the optional env variables
  #CI_PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
  #CI_JOB_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_PROJECT_PATH: ${{ github.job }}
  #CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  #CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
  #CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
  #CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
  #CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

jobs:
  build:
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: Set up JDK 17
        run: |
          echo 'hello'

  ServiceNowDevOpsChange:
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: build
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

     steps:
       - name: create change
         run: |
           sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":10},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"

  ServiceNowUpdateDevOpsChange:
       runs-on: ubuntu-latest
       needs: ServiceNowDevOpsChange
       container:
         image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
       env:
         CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

       steps:
         - name: update change
           run: |
             sndevopscli update change -p
 "{\"short_description\":\"Updated Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 ArtifactAndPackage:
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: build
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ArtifactAndPackage"
     steps:
       - name: create artifact
         run: |
            sndevopscli create artifact -a
"[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
\"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\":
\"${{ github.repository }}\"}]"
            sndevopscli create package -n "Test_Package"
-a "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
\"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
\"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\":
\"${{ github.repository }}\"}]"
```

```
 ServiceNowDevOpsSonarScanResults:
     name: ServiceNowDevOpsSonarScanResults
     needs: ArtifactAndPackage
     runs-on: ubuntu-latest
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsSonarScanResults"
     steps:
       - name: devops soanr results
         run: |
           sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io'
-projectKey 'xxxxxxx'
```

```
 ServiceNowDevOpsSecurityScan:
     name: ServiceNowDevOpsSecurityScan
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: build
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     steps:
       - name: security scan
         run: |
          sndevopscli create securityScan -p
"{ \"pipelineInfo\": {  \"runId\": \"${{ github.run_id }}\",
  \"runNumber\": \"${{ github.run_number }}\",
\"runAttempt\": \"${{ github.run_attempt }}\",
\"job\": \"ServiceNowDevOpsSecurityScan\",  \"workflow\":
\"${{ github.workflow }}\",  \"repository\":
\"${{github.repository}}\" }, \"securityResultAttributes\":
{ \"scanner\": \"Veracode\",    \"applicationName\":
\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\": \"\",   \"securityToolId\":
\"\"}}"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Beispiel für eine Kabelbaum-Pipeline

```
# This is an example pipeline, and your pipeline and container
 configurations may vary from the setup shown here.
# Refer to the pipeline stages for Security, Software, and Change
 configurations.
# Using this YAML file directly will not work as it contains several
 Harness-specific configurations; check the Command section present for
 container steps.
pipeline:
  name: Example pipeline
  identifier: Example_pipeline
  projectIdentifier: Example_project
  orgIdentifier: ExampleOrg
  tags: {}
  stages:
    - stage:
        name: Build
        identifier: Build
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: ShellScript
                  name: ShellScript_1
                  identifier: ShellScript_1
                  spec:
                    shell: Bash
                    executionTarget: {}
                    source:
                      type: Inline
                      spec:
                        script: echo "Building.."
                    environmentVariables: []
                    outputVariables: []
                  timeout: 10m
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Sonar Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Sonar_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: Container
                  name: Sonar container
                  identifier: Sonar_container
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
 connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                    export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                    export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                    export
 HARNESS_PIPELINE_NAME="<+org.identifier>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                    export CI_COMMIT_BRANCH="main"
                    sndevopscli create sonar -url
 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'SONAR_PROJECT_KEY' -branch "main"
                shell: Sh
                infrastructure:
                  type: KubernetesDirect
                  spec:
                    connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
 connector
                    namespace: harness-delegate-ng
                    resources:
                      limits:
                        cpu: "0.5"
                        memory: 500Mi
                    annotations: {}
                    labels: {}
                    containerSecurityContext:
                      capabilities:
                        drop: []
                        add: []
                    nodeSelector: {}
                reports:
                  type: JUnit
                  spec:
                    paths: []
                outputVariables: []
                envVariables: {}
              timeout: 1h
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Security Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: Container
                  name: security
                  identifier: security
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
 connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                      export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                      export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                      sndevopscli create securityScan -p \
                      "{\"pipelineInfo\":{
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                          \"buildNumber\":\"<+stage.nodeExecutionId>\",

 \"taskExecutionUrl\":\"<
+pipeline.executionUrl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>\",

 \"orchestrationPipeline\":\"<+org.identifier>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>\"
                        },
                        \"securityResultAttributes\":{
                           \"scanner\":\"Veracode\",
                           \"applicationName\":\"VeraDemo-10\"
                        }
                      }"
                  shell: Sh
                  infrastructure:
                    type: KubernetesDirect
                    spec:
                      connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
 connector
                      namespace: harness-delegate-ng
                      resources:
                        limits:
                          cpu: "0.5"
                          memory: 500Mi
                      annotations: {}
                      labels: {}
                      containerSecurityContext:
                        capabilities:
                          drop: []
                          add: []
                      nodeSelector: {}
                  reports:
                    type: JUnit
                    spec:
                      paths: []
                  outputVariables: []
                  envVariables: {}
                timeout: 1h
      tags: {}
  - stage:
      name: Deploy
      identifier: Deploy
      description: ""
      type: Deployment
      spec:
        deploymentType: Kubernetes
        service:
          serviceRef: service
        environment:
          environmentRef: Dev
          deployToAll: false
          infrastructureDefinitions:
            - identifier: Infra
        execution:
          steps:
            - step:
                type: Container
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                  name: ServiceNow change
                  identifier: ServiceNow_change
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      # set mandetory variables. These can be set from
Environment variable section of Optional configuration as well.
                      export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                      export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                      export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                      # "sndevopscli create change" command notifies
ServiceNow DevOps to create a change.
                      # Ensure to update "upstreamStage"
accordingly. Example, if you have 3 stages Test, Change and
Deploy in your pipeline, then you must update as "upstreamStage":
"<+pipeline.stages.Test.nodeExecutionId>". Note that if your change
stage is the first stage, you can remove this line.
                      sndevopscli create change -ctx \
                      "{

\"pipelineExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>\",
                          \"stageIdentifier\": \"<+stage.identifier>\",
                          \"stageNodeExecutionId\":
\"<+stage.nodeExecutionId>\",
                          \"pipelineName\": \"<+pipeline.name>\",
                          \"upstreamStage\":
\"<
+pipeline.stages.ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results.nodeExecution
Id>\"
                      }" -p \
                      "{
                          \"changeStepDetails\":
                          {
                                  \"timeout\":3600,
                                  \"interval\":100
                          },
                          \"autoCloseChange\":true,
                          \"attributes\":{

\"chg_model\":\"adffaa9e4370211072b7f6be5bb8f2ed\",
                              \"short_description\":\"Software
Deployment\",
                              \"description\":\"Automated Software
Deployment.\",
                              \"implementation_plan\":\"Software update
is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",
                              \"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",
                              \"test_plan\":\"Testing if the software was
successfully deployed or not\"
                          }
                      }"
                  shell: Sh
                  infrastructure:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    type: KubernetesDirect
                    spec:
                      connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
connector
                      namespace: harness-delegate-ng
                      resources:
                        limits:
                          cpu: "0.5"
                          memory: 500Mi
                      annotations: {}
                      labels: {}
                      containerSecurityContext:
                        capabilities:
                          drop: []
                          add: []
                      nodeSelector: {}
                  reports:
                    type: JUnit
                    spec:
                      paths: []
                  outputVariables: []
                  envVariables: {}
                timeout: 1h
            - step:
                type: ShellScript
                name: ShellScript_1
                identifier: ShellScript_1
                spec:
                  shell: Bash
                  executionTarget: {}
                  source:
                    type: Inline
                    spec:
                      script: echo "Deploying.."
                  environmentVariables: []
                  outputVariables: []
                timeout: 10m
          rollbackSteps: []
      tags: {}
      failureStrategies:
        - onFailure:
            errors:
              - AllErrors
            action:
              type: StageRollback
properties:
  ci:
    codebase:
      connectorRef: CI_CONNECTOR
      repoName: REPO_NAME
      build: <+input>
      sparseCheckout: []
notificationRules:
  - name: devopsbugbashwp5
    identifier: devopsbugbashwp5
    pipelineEvents:
      - type: AllEvents
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      notificationMethod:
        type: Webhook
        spec:
          webhookUrl:
 https://{instance_url}/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId
={tool sys id}&projectId={project sys id}&ni.nolog.token={token}
      enabled: true
```

Hinweis: Wenn Sie die Sonar-Scan-Ergebnisse und die Sicherheitsscan-Ergebnisse in derselben Phase hinzufügen möchten, können Sie für beide anwenderdefinierten Aktionen unterschiedliche Schrittnamen verwenden, indem Sie den Standardwert in den Feldern **„sonar_step_names“** und **„security_step_names“** in der Tabelle „sn_devops_tool_integration_configuration“ aktualisieren.

Führen Sie Integritätsscans aus für DevOps Change-Geschwindigkeit

Führen Sie Integritätsprüfungsscans für Ihre Instanz DevOps Change-Geschwindigkeit durch, und erhalten Sie Empfehlungen zur Behebung möglicherweise vorhandener Fehler.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Aktivieren Sie die Anwendung „DevOps Change Health Scan Content Pack“, um diese Funktion zu verwenden. Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie sich in Version (3.0 bis 5.0) von DevOps Change-Geschwindigkeitbefinden, aber die Anwendung DevOps Change Health Scan Content Pack aktiviert haben, können Sie auf diese Funktion nur über die klassische Anwenderoberfläche in Now Platform zugreifen. Weitere Informationen zu Integritätsprüfungen in Now Platform finden Sie unter Scanprüfungen .

Scan-Suites sind Sammlungen von Security Center-Prüfungen, die zusammen ausgeführt werden. Die übergeordnete Suite „DevOps Change-Geschwindigkeitsintegrität“ enthält die Suiten „DevOps-Change-Geschwindigkeitsintegrität – Geplant“ und „DevOps-Change-Geschwindigkeitsintegrität – On-Demand“.

Sie können den übergeordneten DevOps Change Velocity Health-Scan ausführen, der alle in der DevOps-Suite von Scans verfügbaren Prüfungen ausführt, oder jede untergeordnete Suite einzeln ausführen, um die für die untergeordnete Suite geltenden Prüfungen auszuführen. Mit der untergeordneten Suite „DevOps Change-Geschwindigkeitsintegrität – Geplant“ können Sie einen Zeitplan erstellen, um regelmäßig Scans der DevOps-Integritäts-Instanzsuite auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben. Und mit der Suite „DevOps Change Velocity Health – On-Demand“ können Sie die verfügbaren DevOps-Integritätsscanprüfungen für ein bestimmtes Ziel ausführen, um fokussierte Scan-Ergebnisse zu erhalten.

Sie können auch zur Liste Prüfungen navigieren und eine bestimmte Integritätsprüfung direkt ausführen, indem Sie die Prüfung auswählen und dann **Testprüfung**wählen. Die folgenden Prüfungen sind in der DevOps-Suite verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im Modul Listen **die Option Integritätsscans > Suites**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine der Scan-Suites basierend auf Ihren Anforderungen aus.
4. Wählen Sie **Suite-Scan ausführen aus**.

Ergebnisse

Sobald der Scanvorgang ausgeführt wurde, können Sie die Ergebnisse und Scanergebnisse in den Listen Ergebnisse bzw. Ergebnisse anzeigen. Ein Scan-Ergebnis meldet den Status und den Typ des Scans. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden, und alle anderen Informationen im Zusammenhang mit der Prüfung, z. B. Fehler und Prüfungsprotokolle. Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel verstoßen hat, die aus einem Scheck in der Instanz stammt. Sie können den Quelldatensatz und die Angabe finden, wie oft der Datensatz die Regeln einer bestimmten Prüfung ausgelöst hat.

Manueller Konfigurationsmodus in DevOps

Alternativ zum Herstellen einer Verbindung über den Standard-Setup-Prozess können Sie den manuellen Konfigurationsmodus verwenden, um einen Webhook manuell einzurichten.

Wenn Sie beispielsweise keine Administratorrechte für ein Tool haben (um die automatische Konfiguration der Webhook-URL zu ermöglichen), können Sie eine E-Mail an den Administrator des Tools senden, in der Sie angefordert werden, dass die ServiceNow-Instanz zum Webhook hinzugefügt wird. Sobald die Instanz hinzugefügt wurde, können Sie **in den manuellen Konfigurationsmodus wechseln** und das Feld **Verbindungsstatus** in Verbunden ändern (um manuell eine Verbindung herzustellen).

In diesem Fall benötigen Sie nur eine schreibgeschützte Berechtigung für das Tool. Sobald die Verbindung hergestellt wurde, klicken Sie **auf Manuellen Konfigurationsmodus beenden**.

Hinweis: Das Feld **„Verbindungsstatus“** kann nur im manuellen Konfigurationsmodus bearbeitet werden.

Alle Verbindungen mit Planungs-, Codierungs- und Orchestration-Tools unterstützen den manuellen Konfigurationsmodus.

Hinweis: Der Verbindungsstatus wird automatisch in „Getrennt“ geändert, wenn sich die Konfiguration ändert, z. B. URL, Anmeldeinformationen, Alias, Typ oder MID-Server-Einstellungen.

Archivierung und Bereinigung von Tabellendaten für eingehende Ereignisse

Verwenden Sie Tabellenbereinigungen in der Tabelle der eingehenden Ereignisse, um Ereignisdatensätze nach einem bestimmten Zeitraum zu löschen. Konfigurieren Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie mit Tabellenrotation im Formular für automatisches Leeren, um das Wachstum der Tabellengröße und die Archivierung von Daten über die angegebene Dauer hinaus zu verwalten.

Datenmanagement

Mit der Datenverwaltungsfunktion können Sie die Archivierung und Löschung eingehender Ereignisdaten aktivieren. Die Konfigurationen für Datenbankrotation und Tabellenbereinigung werden aktiviert, um sicherzustellen, dass Ereignisdaten für acht Wochen beibehalten werden. Die Leistung der Instanz wird mithilfe von Now Platform -Funktionen wie Datenbankrotation, Tabellenrotation und Tabellenbereinigung erhalten. Eine regelmäßige Aufgabe wird zwei Wochen nach dem Upgrade automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenrotation in Tabelle mit verarbeiteten eingehenden Ereignissen

Die Tabelle DevOps verarbeitete eingehende Ereignisse [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] enthält Kopien von Ereignisdaten aus der Tabelle DevOps eingehende Ereignisse [sn_devops_inbound_list.do], die sich im Status „*processed*“ und „*ignored*“ befindet.

Für die Tabelle der verarbeiteten eingehenden Ereignisse ist die Funktion zur Tabellenrotation aktiviert. Insgesamt gibt es acht vorkonfigurierte Shards, die jeweils die Ereignisdaten einer Woche aus der Tabelle für eingehende Ereignisse DevOps enthalten. Standardmäßig wird die Tabellenrotation aktiviert, sobald Sie 56 Tage (7 Tage (Dauer) *8 Teile (Rotationen) von Daten in der verarbeiteten eingehenden Tabelle haben). Weitere Informationen zum Anwenden der Tabellenrotation finden Sie unter Tabellenrotation anwenden

Tipp: Um die Konfiguration der Tabellenrotation zu ändern, navigieren Sie zu **Systemdefinitionen** > **Tabellenrotation** und öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle der verarbeiteten eingehenden Ereignisse DevOps.

Geplante Aufgaben und Tabellenbereinigungen

Wichtig: Eine regelmäßige Aufgabe wird zwei Wochen nach dem Upgrade automatisch aktiviert. Die geplante Aufgabe wird alle sieben Tage ausgeführt und ist seit der letzten Aktualisierung deaktiviert.

Geplante Aufgaben aktivieren Tabellenbereinigungen für eingehende Ereignisse, wenn eines der folgenden Szenarien erfüllt ist:

- Eine Woche nach dem Upgrade, wenn die verarbeitete eingehende Tabelle Datensätze enthält, die älter als sieben Wochen sind.
- Zwei Wochen nach dem Upgrade.

Die Funktion zur Tabellenbereinigung für die Tabelle eingehender Ereignisse [sn_devops_inbound_table] verfügt über zwei Bereinigungen, die Teil des Basissystem-Upgrades sind.

1. Tabellenbereinigungen werden aktiviert und für die eingehenden Ereignisse [sn_devops_inbound_table_list.do] für Ereignisse in den folgenden Status ausgeführt.
   - *Processed*
   - *Ignored*

   auf Grundlage des Werts im Feld **Alter in Sekunden** im Vergleich zum Wert im Feld `sys_created_on`.
2. Tabellenbereinigungen werden aktiviert und in der Tabelle für eingehende Ereignisse [sn_devops_inbound_table_list] für Ereignisse in den folgenden Status ausgeführt.
   - *New*
   - *Retry*
   - *In-progress*
   - *Deferred*

   auf Grundlage des Werts im Feld **Alter in Sekunden** im Vergleich zum Wert im Feld `sys_created_on`.

Hinweis: Standardmäßig werden Tabellenbereinigungen für die Tabelle der eingehenden Ereignisse für diese Status ab dem Zeitpunkt ausgeführt, zu dem die geplanten Aufgaben aktiviert werden. Der Standardwert im Feld **Alter in Sekunden** beträgt 4.838.400 Sekunden (56*24*60*60).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Aktualisierung der Häufigkeit der Tabellenbereinigung

Ereignisse in den Status *processed* und *ignored* werden gesichert und in die Tabelle der verarbeiteten eingehenden Ereignisse [sn_devops_processed_inbound_event_list] kopiert. Standardmäßig werden die Prozessbereinigungen in der Tabelle der eingehenden Ereignisse automatisch auf ein Intervall von 30 Minuten oder 1800 Sekunden aktualisiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Seit der Aktivierung der geplanten Aufgabe sind zwei Wochen vergangen.
- Die verarbeitete eingehende Ereignistabelle enthält Ereignisdaten, die älter als 7 Wochen sind.

Datenarchivierungsregeln für Tabellen DevOps .

Tabellenarchivierungsregeln des Basissystems stellen sicher, dass DevOps -Daten, die in Configuration Management Database (CMDB) gespeichert sind, systematisch archiviert und gelöscht werden.

Archivierungsregeln für Daten DevOps vom Typ in Tabellen CMDB vom Typ [].

Die Datenarchivierung umfasst die Verwaltung des Wachstums der Tabellengröße und die Archivierung alter Daten. Es verschiebt Daten, die nicht mehr täglich benötigt werden, aus primären Tabellen in eine Reihe von Archivtabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenarchivierung . Archivierungsregeln des Basissystems sind so konfiguriert, dass Tabellen DevOps, die älter als ein bestimmter Zeitraum sind, automatisch archiviert werden. Eine Archivtabelle wird für jede Tabelle erstellt, der eine Archivierungsregel zugeordnet ist. Sie können auch Daten aus Archivtabellen wiederherstellen.

Hinweis: Sie können jeden Datensatz aus den Archivtabellen wiederherstellen. Sobald archivierte Daten wiederhergestellt sind, werden dieselben Daten nicht mehr automatisch archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung archivierter Daten .

- Navigieren zu **Systemarchivierung** > **Archivregeln** und wählen Sie die einzelne Archivierungsregel aus, deren Daten Sie wiederhergestellt haben.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch erneut archivieren**, um die automatische Archivierung für diese Archivierungsregel fortzusetzen.

Ändern Sie den Basissystemwert für Archivierungsregeln

Sie können die Dauer der automatischen Archivierung für alle Archivierungsregeln, die für Tabellen DevOps gelten, über die Systemeigenschaft **Automatische Archivierung (in Monaten)** DevOps konfigurieren. Standardmäßig ist der Wert dieser Eigenschaft auf 9 (Monate) festgelegt. Navigieren zu **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Automatische Archivierung (in Monaten)**, um den Wert zu ändern. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Datenarchivierung finden Sie unter Archivierungsregeln erstellen

Die folgende Liste enthält die Tabellen, die automatisch archiviert werden.

Tabellen DevOps automatisch archiviert

Tabelle	Tabellenname	Name der archivierten Tabelle
Bereitgestellte Artefaktanforderung	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
Artefaktversion	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen DevOps automatisch archiviert (Fortsetzung)

Tabelle	Tabellenname	Name der archivierten Tabelle
Verzweigung	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
Buildtestergebnis	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
Zusammenfassung von Build-Tests	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
Rückruf	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
Commit	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
Commit-Details	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
Artefakt in TaskExecution bereitgestellt	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
Artefaktversion zu Commit	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
Verzweigung in Commit	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
Commit ausführen	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
Commit für Arbeitselement	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
Pipeline-Ausführung	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary
Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung – Beziehungen	sn_devops_software_quality_scan_summary_relationships	ar_sn_devops_software_quality_scan_summary_relationships
Schrittausführung	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
Tag	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
Aufgabenausführung	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
Aufgabenzusammenfassung	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
Testzusammenfassungsbeziehungen	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
Arbeitselement	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

Die Funktion für Datenarchivierungsregeln berücksichtigt übergeordnete Regeln, bevor einzelne Archivierungsregeln ausgeführt werden. Wenn Ihnen eine übergeordnete Archivierungsregel zugeordnet ist, werden die untergeordneten Regeln nur ausgeführt, wenn die übergeordneten Regeln ausgeführt werden. Ebenso müssen Sie, wenn Sie einzelne Regeln ändern, zuerst die übergeordnete Archivregel deaktivieren oder ihre Zuordnung aufheben, die Konfigurationsänderungen vornehmen und die übergeordnete Archivregel erneut aktivieren. Änderungen an der Eigenschaft **Automatische Archivierung (in Monaten)** DevOps überschreiben alle Konfigurationsänderungen, die an der Dauer von untergeordneten Archivierungsregeln vorgenommen wurden. Sie können beispielsweise die Archivierungsregelbedingung für eine der **aktiven** DevOps Archivierungsregeln auf einen anwenderdefinierten Wert aktualisieren, z. B. drei Monate anstelle der standardmäßigen neun Monate. Wenn Sie jedoch die Eigenschaft **Automatische Archivierung (in Monaten)** DevOps ändern, werden alle Änderungen, die an den Bedingungen einzelner Archivierungsregeln vorgenommen werden, durch den Wert in der Systemeigenschaft **Automatische Archivierung (in Monaten)** überschrieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Überschreibungsfunktion ist für alle Szenarien außer:

- Wenn eine Archivierungsregel nicht zum Bereich DevOps gehört.
- Wenn eine Archivierungsregel zum Bereich DevOps gehört, aber inaktiv ist.

Vernichtungsregeln des Basissystems für DevOps -Daten

Die Vernichtungsregeln des Basissystems sind auch für alle archivierten Tabellen DevOps aktiviert. Standardmäßig werden Daten nach 36 Monaten oder 1095 Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Daten in der Archivtabelle gespeichert wurden, aus einer archivierten Tabelle gelöscht. Weitere Informationen finden Sie unter Vernichtungsregel erstellen .

DevOps-Wiederholungsrichtlinie

Aktivieren Sie die anwenderdefinierte DevOps-HTTP-Wiederholungsrichtlinie für die meisten Flows der Toolkommunikation von ServiceNow, um fehlgeschlagene Anforderungen automatisch zu wiederholen, wenn bei einem Schritt ein intermittierendes Problem auftritt, z. B. ein Netzwerkfehler oder eine Begrenzung der Anforderungsrate.

Sie können unter **Flow Designer > Designer > Actions** zur Aktion navigieren und im REST-Schritt **die Option Wiederholungsrichtlinie aktivieren**auswählen. Damit die anwenderdefinierte DevOps-HTTP-Wiederholungsrichtlinie wirksam wird, überschreiben Sie die Standardrichtlinie für den Alias, und wählen Sie die DevOps-Wiederholungsrichtlinie aus.

Um die Wiederholungskonfiguration anzupassen, greifen Sie auf die Einstellungen für die anwenderdefinierte DevOps-HTTP-Wiederholungsrichtlinie unter **IntegrationHub > Wiederholungsrichtlinie**zu.

Commits und Aufgabenausführungen in DevOps

In DevOps ausgeführte Commits sind einer Aufgabenausführung zugeordnet.

Damit ein Commit als ausgeführter Commit angezeigt wird, muss der Commit-Datensatz vor der Ausführung des Auftrags/der Pipeline in ServiceNow vorhanden sein.

Für den Fall, dass Aufträge für denselben Commit erneut ausgeführt werden, gelten die folgenden Bedingungen.

- Azure DevOps zeigt keine ausgeführten Commits an.
- GitLab zeigt nur den letzten Commit als ausgeführten Commit an.
- Jenkins zeigt nur den letzten Commit als Ausführungs-Commit an, für den er ausgeführt wurde. Die Differenz aller Commits wird nicht angezeigt.

Mehrere Commits in einer einzelnen Nutzlast (Commit-Arrays) weisen die folgenden Einschränkungen auf.

Tool	Max. Commits pro Nutzlast
Azure DevOps	• Wenn die Eigenschaft DevOps**Aktivieren, ob Azure DevOps-Ausführungs-Commits vom letzten erfolgreichen Pipeline-Build bestimmt werden müssen** aktiviert ist, ruft DevOps Change die letzten Commits (bis maximal 2000) ab, die nach dem letzten erfolgreichen Pipeline-Build

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool	Max. Commits pro Nutzlast
	von Azure DevOps als erstellt wurden Teil von „Commits ausführen“ • Wenn diese Option deaktiviert ist, werden nur die letzten 200 Commits für Run Commits berücksichtigt.
GitHub	• Wenn die DevOps -Eigenschaft **Aktivieren, ob GitHub-Ausführungs-Commits anhand der letzten erfolgreichen Workflow-Ausführung bestimmt werden müssen** aktiviert ist, holt DevOps Change die ersten 2000 Commits nach der letzten erfolgreichen Workflow-Ausführung in GitHub als Teil von Run Commits ab. • Wenn deaktiviert, wird nur der letzte Commit für Run Commits abgerufen.
GitLab	20

Mehrere Arbeitselemente werden einem Commit in zugeordnet DevOps

Mehrere Arbeitselemente für einen Commit werden in DevOps für Azure DevOps, Bitbucket, GitHubund GitLabunterstützt.

Die Syntax von Arbeitselementen in der Commit-Nachricht kann mithilfe der Skripteinbindung DevOpsCommitMessageParserSNC im Modul **Systemdefinition > Skripteinbindungen** an die Prozesse in Ihrer Organisation angepasst werden.

Um die Commits mit Arbeitselementen zu verknüpfen, wird die native ID des Arbeitselements aus der Commit-Nachricht extrahiert. Im Basissystem von DevOps werden die folgenden Commit-Nachrichtenformate unterstützt:

```
/**
     * Supported patterns
     * Colon pattern
         * Sample supported formats:
             *   1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
             *   2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
             *   3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
     * Hash pattern
         * Sample supported formats:
             *   1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
             *   2. Fixes @$#3 and #1 work item
             *   3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
             *   4. Fixes for AB#123
     * Jira pattern
         * Sample supported formats:
             *   1. JRA-123 fixed
             *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
     */
```

Wenn Sie Unterstützung für zusätzliche Nachrichtenformate hinzufügen möchten, um die Prozesse in Ihrer Organisation zu erfüllen, können Sie eine anwenderdefinierte Logik in der Skripteinbindung `DevOpsCommitMessageParser` hinzufügen, indem Sie zum Modul **Systemdefinition > Skripteinbindungen** navigieren. Die Skripteinbindung`DevOpsCommitMessageParser` ist eine Erweiterung von `DevOpsCommitMessageParserSNC`. Für `DevOpsCommitMessageParserSNC` sind drei reguläre Ausdrücke definiert, um native Arbeitselement-IDs für unterstützte Nachrichtenformate

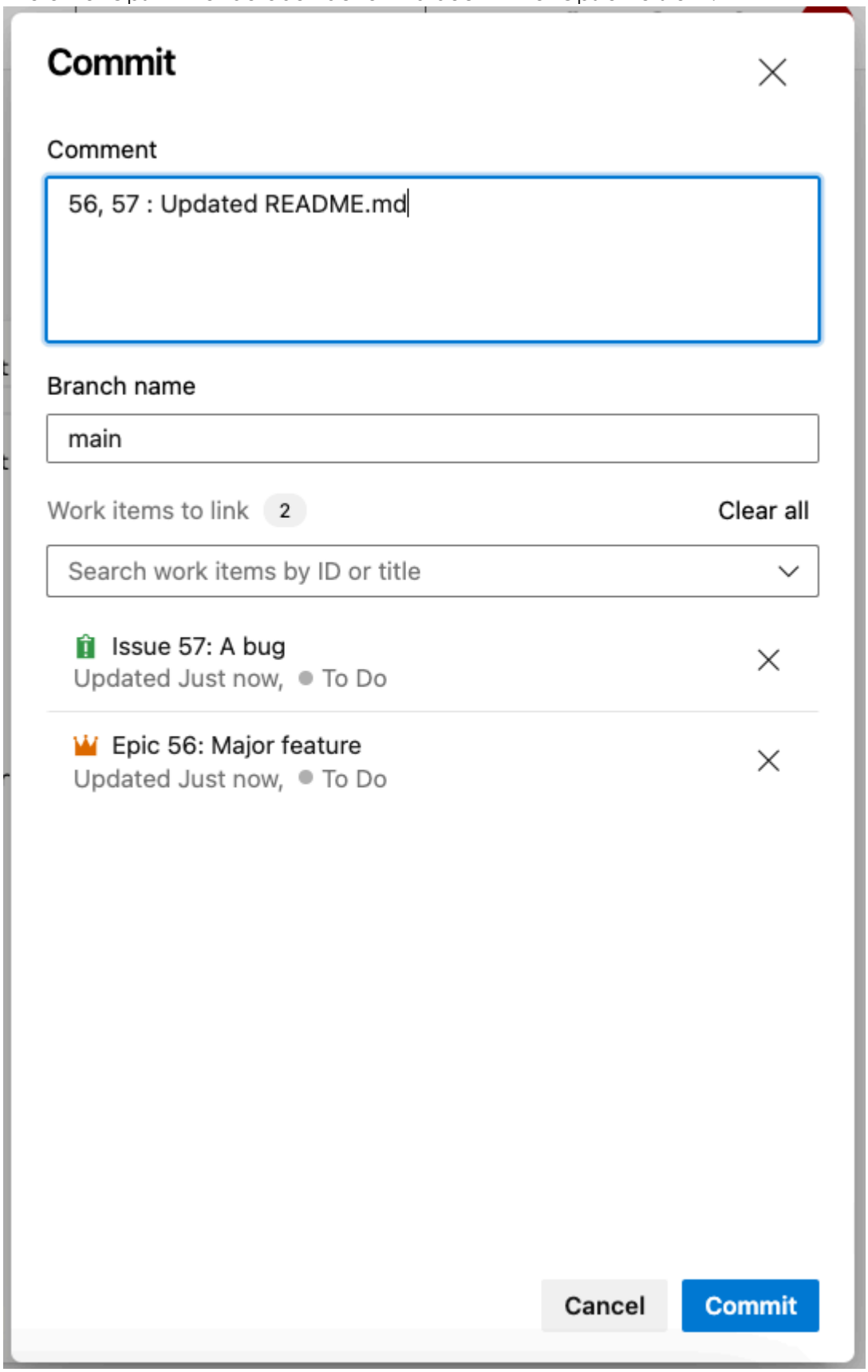
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

im Basissystem zu identifizieren. Im folgenden Beispiel erfahren Sie, wie Sie ein neues anwenderdefiniertes Nachrichtenformat einbinden, bei dem native Arbeitselement-IDs in eckigen Klammern angegeben sind.

```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
    initialize: function() {
        DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
        this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match
 the words written inside square brackets.
        // Example commits message to match this custom pattern is :
 "[STRY1], [STRY2] Additional bug fixes"
    },
    getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
        var workitems = [];
        // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from
 the parent class to get the matching workitems ids for OOB formats
        var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.cal
l(this, message, branchName);
        if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(defaultWI);
        }
        // Now call your custom method that returns an array of workitem
 native IDs matching custom pattern
        var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
        if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates
 from the workitems array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Verknüpfen von Arbeitselementen mit einem Commit über die Azure DevOps-Anwenderoberfläche wird auch in DevOps unterstützt.



Sie können die Liste der zugeordneten Arbeitselemente im DevOps-Commit-Datensatz und in der Pipeline-UI anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ignorierbare DevOps Ereignisse filtern

Filtern Sie ignorierbare DevOps Ereignisse heraus, bevor sie eine Flow-Ausführung auslösen, um die Leistung zu verbessern.

Die Integrationen der ToolsAzure DevOps und GitHub verfügen über einen Filtermechanismus, der bestimmt, ob ein eingehendes Ereignis ignoriert werden kann, bevor ein Flow ausgelöst wird. Beide Integrationen verfügen über eigene Filter, die deaktiviert oder überschrieben werden können, um die Filterkriterien zu ändern. Diese Filter überprüfen, ob das Tool verbunden ist, das referenzierte Objekt nachverfolgt wird und im System vorhanden ist.

Sie können diese Filter aktivieren oder deaktivieren.

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und suchen Sie nach DevOps.
2. Wählen Sie **sn_devops.DevOpsEventFilterAPI**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **„Erweiterungsinstanzen“** unter **„Zugehörige Links“**die Erweiterungsinstanz des Tools aus, für das Sie den Filter aktivieren oder deaktivieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Filter zu aktivieren.

   Standardmäßig ist die Checkbox aktiviert. Wenn Sie den Filter deaktivieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

Empfehlungsaufforderungen deaktivieren

Deaktivieren Sie die Eingabeaufforderungen, die die Verwendung von DevOps Change Arbeitsbereich empfehlen, beim Erstellen von Tools und Anwendungen mit der klassischen Anwenderoberfläche, Servicekatalog, Serviceportalund Mitarbeiter-Servicecenter.

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten** und suchen Sie nach DevOps.
2. Für jedes der folgenden vier DevOps-Katalogelemente müssen Sie die Katalog-Client-Skripts bearbeiten, um den Aufruf von `showWorkspaceAdvertisement`zu kommentieren.
   - Erstellt eine DevOps-Anwendung.
   - DevOps-Tool erstellen
   - DevOps-App-Onboarding
   - DevOps-Tool-Onboarding
3. Wählen Sie alle zuvor aufgeführten DevOps-Katalogelemente aus, und navigieren Sie zur Registerkarte **Katalog-Client-Skripts** unter **Zugehörige Links**.
4. Wählen Sie alle unter **Katalog-Client-Skripts**verfügbaren Skripts aus.
5. Suchen Sie nach der Methode `showWorkspaceAdvertisement`.
6. Wenn vorhanden, kommentieren Sie es aus.

   Beispiel: `//showWorkspaceAdvertisement();`.

7. Speichern Sie die Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Einblicke-Berichte

Um Sie bei der Planung und Implementierung von Aktualisierungen Ihrer DevOps -Prozesse zu unterstützen, zeigt DevOps-Einblicke verschiedene konfigurierbare Berichte an, die nach Metriktyp gruppiert sind. Wählen Sie im Arbeitsbereich DevOps Change das Symbol DevOps-Einblicke ( ), um die Berichte anzuzeigen.

DevOps-Einblicke

Analysieren Sie Betriebs- und Geschäftsberichte und, um die Gesamteffizienz und das Wachstum Ihrer Entwicklungsprozesse zu bestimmen.

- Überwachen Sie Aktivitäten, KPIs und Metriken in einem zentralen Dashboard.
- Verfolgen Sie die Leistung im Laufe der Zeit.
- Zeigen Sie Zusammenfassungsdaten aufgeschlüsselt nach Fehler, Epic, Funktion, „Andere“, Story oder Aufgabe an.

Mining und Analyse der Metriken

Jeder Bericht bietet eine Zusammenfassung einer wichtigen Geschäftsmetrik und gleichzeitig Zugriff auf detailliertere Informationen über die jeweilige Metrik.

- Standardmäßig zeigen viele Berichte Daten für die letzten 30 Tage an. Wählen Sie das **Datumssymbol** ( ), um einen anwenderdefinierten Datumsbereich zu konfigurieren.
- Zeigen Sie auf einen bestimmten Datenpunkt in einem Diagramm, um detaillierte Daten anzuzeigen.
- Wählen Sie einen bestimmten Datenpunkt aus, um die Details der Leistungskennzahl (Key Performance Indicator, KPI) für den Bericht auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Anschließend können Sie mit den leistungsstarken Datenverwaltungstools in der Anwendung Performance Analytics Detailinformationen zu den Daten anzeigen.
- Um einen anderen Filter als den Datumsfilter anzuwenden, wählen Sie das Filtersymbol, und verschieben Sie dann Filterkategorien aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Angewendet**.
- Filter werden oben auf der Registerkarte angezeigt. Für jeden Bericht zeigt das Symbol für angewendeten Filter ( ) die Anzahl der Filter an, die derzeit auf einen Bericht angewendet werden. Wählen Sie das Symbol, um die auf ein Widget angewendeten Filter anzuzeigen und zu konfigurieren.

Zeitplan der Datensammlung

Sie müssen die tägliche Datensammlungsaufgabe aktivieren, um die Dashboards mit neuen DevOps-Daten zu füllen, die von den verbundenen Drittanbieter-Tools eingehen.

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
2. Konfigurieren Sie die Aufgabe *[DevOps] Daily Data Collection* so, dass sie als Systemadministrator ausgeführt wird.

   Hinweis: *[DevOps] Daily Data Collection* Die Aufgabe „“ ist standardmäßig aktiv und für die Ausführung als Administratorbenutzer konfiguriert.

Führen Sie das Planerskript *Load Change Request Repo Detail* und die Aufgabe *[DevOps] Historical Data Collection* für Verlaufsdaten aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Führen Sie das Zeitplanerskript *Load Change Request Repo Detail* aus.

   Dieser Auftrag füllt die Detailtabelle für das Change-Anforderungs-Repository [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] aus, wenn Sie nach der Installation von DevOps-Einblicke Demodaten importieren.

   Wenn Sie Demodaten zusammen mit der Anwendung DevOps-Einblicke installieren, müssen Sie diese Aufgabe nicht ausführen. Sie können den Performance Analytics-Auftrag *[DevOps] Historical Data Collection* direkt ausführen, um Punktzahlen anzuzeigen.
3. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**.
4. Führen Sie den Auftrag *[DevOps] Historical Data Collection* aus, um als Systemadministrator auszuführen.

   Die Ausführungszeit hängt vom Datenvolumen ab. Dies ist eine einmalige Aufgabe zum Sammeln historischer Daten DevOps und nicht für einen Zeitplan vorgesehen.

Tipp:

Planen Sie basierend auf der für den Abschluss dieses Auftrags benötigten Zeit die Ausführung in einem Zeitraum mit geringer Nutzung.

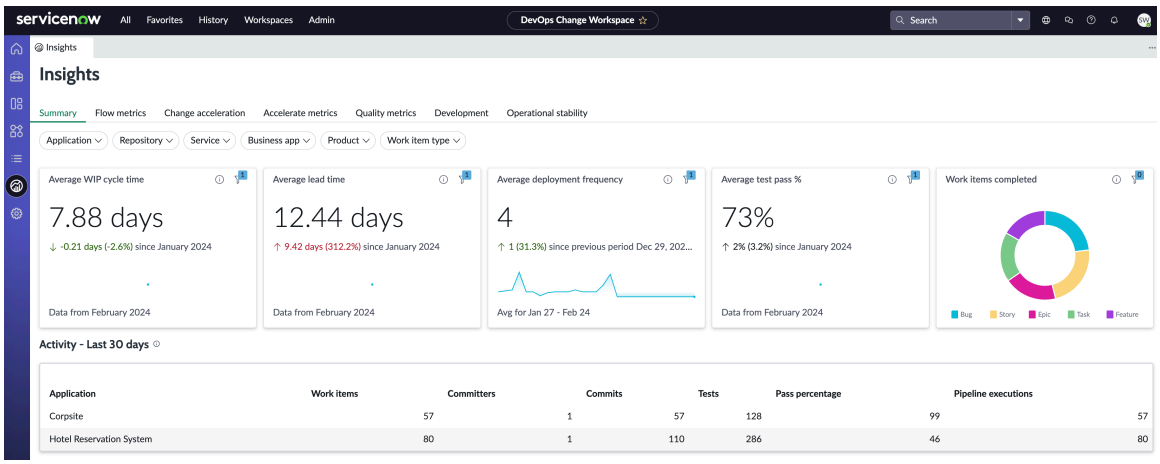
DevOps-Einblicke Dashboard – Arbeitsbereich

Das Dashboard DevOps-Einblicke bietet eine flexible grafische Ansicht von Betriebs- und Geschäftsberichten. Verwenden Sie das Dashboard, um die Ergebnisse Ihres gesamten DevOps -Prozesses auszuwerten.

Zusammenfassungs-Dashboard

Das Zusammenfassungs-Dashboard DevOps-Einblicke bietet einen Überblick über wichtige Metriken aus verschiedenen Kategorien von Beschleunigungs- bis zu Qualitätsmetriken sowie einen schnellen Überblick über die aktivsten Anwendungen.

Zusammenfassungsberichte



Bericht	Beschreibung	Quelle
Durchschnittliche WIP-Zykluszeit	Durchschnittliche Zeit in Tagen, die sich ein Arbeitselement vor dem	Berechnung: Zeit bis zum Abschluss von WIP-Elementen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

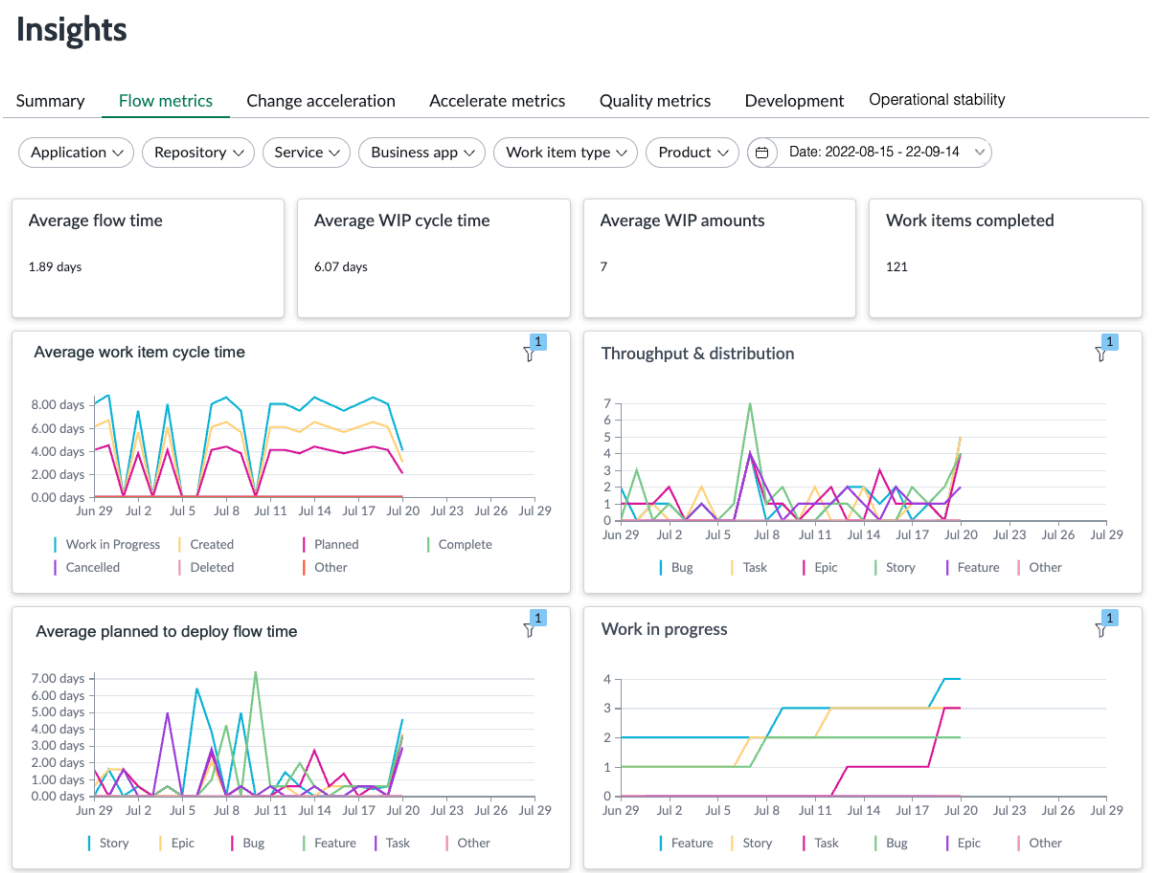
Bericht	Beschreibung	Quelle
	Abschluss im Status „WIP“ befindet.	geteilt durch die Anzahl der abgeschlossenen Arbeitselemente
Durchschnittliche Vorlaufzeit	Tägliche durchschnittliche Vorlaufzeit für Ausführungen in der Pipeline für die Bereitstellung in der Produktion.	Berechnung: Summe der erfolgreichen Vorlaufzeiten für die Produktionsbereitstellung geteilt durch die Anzahl der erfolgreichen Ausführungen der Produktionspipeline.
Durchschnittliche Bereitstellungshäufigkeit	Durchschnittliche Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen. Gilt für Pipelineschritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.	Schrittausführung
Durchschnittliche Rate bestandener Tests in %	Täglicher durchschnittlicher Prozentanteil bestandener Tests für Pipeline-Ausführungen.	Datenbankansicht verbunden mit Testzusammenfassung, Testzusammenfassungsbeziehungen, Schrittausführung, Details zum Change-Anforderungs-Repository, Schritt-, Pipeline-, App- und Anwendungsproduktdetails.
Abgeschlossene Arbeitselemente	Arbeitselemente, gruppiert nach Arbeitselementtyp, die in den letzten 30 Tagen auf den Status „Abgeschlossen“ gesetzt wurden.	Datenbankansicht verbunden durch Details zu Arbeitselement, Metrikinstanz, Commit-Arbeitselement, Commit, Commit-Ausführung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline, App und Anwendungsprodukt.
Aktivität – letzte 30 Tage	Für jede Anwendung die Zusammenfassung der Aktivität in den letzten 30 Tagen.	Datenbankansicht verbunden durch Commit, Commit-Arbeitselement, Repository, Commit-Ausführung, App, Testzusammenfassungsbeziehungen, Schrittausführung, Testzusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Flow-Metriken

Die DevOps-Einblicke Flow-Metrikberichte helfen Ihnen zu visualisieren, wie sich die Arbeit durch Ihren Entwicklungsprozess bewegt. Entdecken Sie Engpässe, indem Sie bestimmen, welche Arten von Arbeit (z. B. Stories oder Fehler) am längsten dauern.

Flow-Metrikberichte



Flow-Metrikberichte

Bericht	Beschreibung	Quelle
Durchschnittliche Flow-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Tagen, die ein Arbeitselement vom Status „Erstellt“ bis zur Endzeit der Schrittausführung einer erfolgreichen Produktionspipeline-Bereitstellung aufgewendet hat.	Datenbankansicht verbunden durch Details zu Arbeitselement, Metrikinstanz, Commit-Arbeitselement, Commit, Commit-Ausführung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline, App und Anwendungsprodukt.
Durchschnittliche WIP-Zykluszeit	Durchschnittliche Zeit in Tagen, die sich ein Arbeitselement in einem bestimmten Status befindet.	Datenbankansicht verbunden durch die Listen für Arbeitselemente, Metrikinstanz, Commit, Schrittausführung, Commit-Ausführung und Commit.
Durchschnittliche WIP-Anzahl	Durchschnittliche Anzahl von Arbeitselementen, die	Durchschnittliche Anzahl der Arbeitselemente, deren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow-Metrikberichte (Fortsetzung)

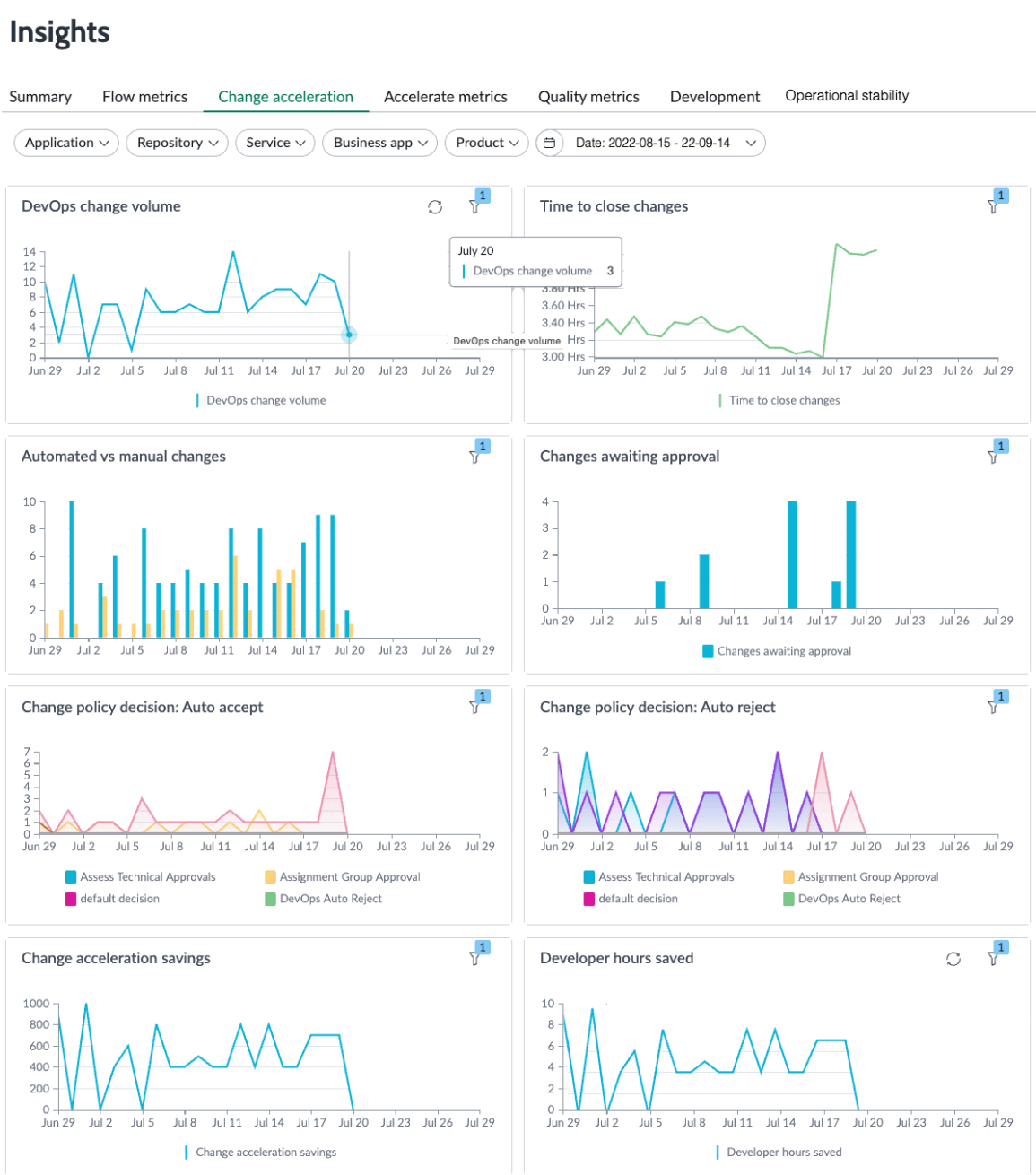
Bericht	Beschreibung	Quelle
	in den letzten 30 Tagen in Bearbeitung waren.	Status auf „In Bearbeitung“ festgelegt ist.
Abgeschlossene Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente im Status „Abgeschlossen“, die Commits durch eine erfolgreiche Bereitstellung in der Produktionspipeline in den letzten 30 Tagen zugeordnet sind. **Hinweis:** Filter gelten für dieses Diagramm nicht.	Durchschnittliche Anzahl der Arbeitselemente, die dem Schrittausführungstyp zugeordnet sind, der auf „Prod-Bereitstellung“ festgelegt ist. Dies erfordert eine Zuordnung von Commit zu Arbeitselement, da sich nur Arbeitselemente, die über eine Pipeline bereitgestellt werden, in der Produktion befinden.
Durchschnittliche Arbeitselement-Zykluszeit	Durchschnittliche Zeit in Tagen, die sich ein Arbeitselement in einem bestimmten Status befindet.	Datenbankansicht verbunden durch die Listen für Arbeitselemente, Metrikinstanz, Commit, Schrittausführung, Commit-Ausführung und Commit.
Durchsatz und Verteilung	Anzahl der Arbeitselemente nach Typ, die Commits durch eine erfolgreiche Bereitstellung in der Produktionspipeline zugeordnet sind.	Datenbankansicht verbunden durch die Listen für Arbeitselemente, Metrikinstanz, Commit, Schrittausführung, Commit-Ausführung und Commit.
Durchschnittlich geplant für Bereitstellungs-Flow-Zeit	Durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Erstellung eines einem Commit zugeordneten Arbeitselements bis zu dem Zeitpunkt, zu dem das Element erfolgreich über Pipelines in der Produktion bereitgestellt wurde.	Datenbankansicht verbunden durch die Listen für Arbeitselemente, Metrikinstanz, Commit, Schrittausführung, Commit-Ausführung und Commit.
In Bearbeitung	Anzahl der Arbeitselemente, die sich derzeit im Status „In Bearbeitung“ befinden.	Datenbankansicht verbunden durch die Listen für Arbeitselemente, Metrikinstanz, Commit, Schrittausführung, Commit-Ausführung und Commit.

Dashboard „Beschleunigung ändern“.

Auf der Registerkarte DevOps-Einblicke Change-Beschleunigung werden Change-Beschleunigungsmetriken angezeigt, die sich auf Ihren Weg zur Automatisierung konzentrieren und automatisierte Changes mit manuellen Changes, Change-Richtlinienentscheidungen und ROI vergleichen. Anhand dieser Informationen können Sie überprüfen, ob automatisierte Change-Anforderungen schneller gelöst werden als manuell genehmigte Change-Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigungsberichte



Change-Anforderungen, die Teil von -Schrittausführungen sind, gelten als DevOps Change-Anforderungen.

Change-Beschleunigungsberichte

Bericht	Beschreibung	Quelle
DevOps Change-Volume	Anzahl der erstellten Change-Anforderungen DevOps.	Datenbankansicht verbunden durch Schrittausführung, Change-Anforderung und Change-Anforderungs-Repository.
Zeit zum Schließen von Änderungen	Durchschnittliche Zeit in Stunden zum Schließen von	Datenbankansicht verbunden durch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigungsberichte (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Quelle
	DevOps Changes nach Anwendung. Für jeden Monat ist dies der Durchschnitt aus (Zeit, zu der die Change-Anforderung geschlossen wurde) minus (Zeit, zu der die Change-Anforderung geöffnet wurde).	Schrittausführung, Change-Anforderung und Change-Anforderungs-Repository.
Automatisierte vs. manuelle Changes	Vergleich zwischen der Anzahl von DevOps Change-Anforderungen, die Change-Genehmigungsrichtlinien verwenden, und DevOps Change-Anforderungen, die eine manuelle Genehmigung erfordern. • Eine Change-Anforderung gilt als automatisiert, wenn eine Change-Richtlinie die Aktion „Genehmigen/Ablehnen“ ausführt. • Ein manueller Change ist eine Change-Anforderung, die einem Anwender oder einer Gruppe für die Aktion „Genehmigen/Ablehnen“ zugewiesen ist und für die keine Change-Richtlinie gilt.	Datenbankansicht verbunden durch Schrittausführung, Change-Anforderung und Change-Anforderungs-Repository.
Changes, die auf Genehmigung warten	Anzahl von DevOps Changes, deren Genehmigung aussteht, nach Datumsbereich. Standardmäßig werden Change-Anforderungen im Status Neu oder Bewerten als wartend auf Genehmigung betrachtet. Um die Status anzugeben, für die als „Genehmigung ausstehend“ betrachtet wird, aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellung *Change Request Awaiting*	Datenbankansicht verbunden durch Detaillisten zum Repository für Schrittausführung, Change-Anforderung, Systemeigenschaften und Change-Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigungsberichte (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Quelle
	States. Details finden Sie unter DevOps-Einblicke -Eigenschaften.	
Change-Richtlinienentscheidungen: automatische Annahme	Die Anzahl der Change-Richtlinienentscheidungen nach Entscheidungstyp, die automatisch Change-Anforderungen akzeptieren. Zeigen Sie auf einen Wert im Diagramm, um die Liste der Richtlinienentscheidungen anzuzeigen, die für die automatische Genehmigung verwendet wurden, sowie die Häufigkeit, mit der eine Entscheidung für die automatische Genehmigung verwendet wurde.	Datenbankansicht verbunden durch Detaillisten zum Repository für Schrittausführung, Change-Anforderung, Systemeigenschaften und Change-Anforderung.
Change-Richtlinienentscheidungen: automatische Ablehnung	Die Anzahl der Change-Richtlinienentscheidungen nach Entscheidungstyp, die Change-Anforderungen automatisch ablehnen. Zeigen Sie auf einen Wert im Diagramm, um die Liste der Richtlinienentscheidungen anzuzeigen, die für die automatische Ablehnung verwendet wurden, und die Häufigkeit, mit der eine Entscheidung für die automatische Ablehnung verwendet wurde.	Die Datenbankansicht ist durch die Listen „Schrittausführung“, „Change-Anforderung“, „Richtlinie angewendet“, „Aktion zur Ablehnung der automatischen Genehmigung“, „Definition der Change-Genehmigung“ und „Detaillisten für das Change-Anforderungs-Repository“ verbunden.
Einsparungen durch Change-Beschleunigung	Nettobetrag, der pro Monat durch Automatisierung von DevOps Changes eingespart wird. Wenn ein Change automatisiert ist, muss ein Entwickler die Change-Anforderung nicht manuell ausfüllen und dem Change nicht alle Arbeitselemente, Code-Commits, Testergebnisse	Berechnung: Durchschnittliche stündliche Entwicklerkosten multipliziert mit den eingesparten Entwicklerstunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigungsberichte (Fortsetzung)

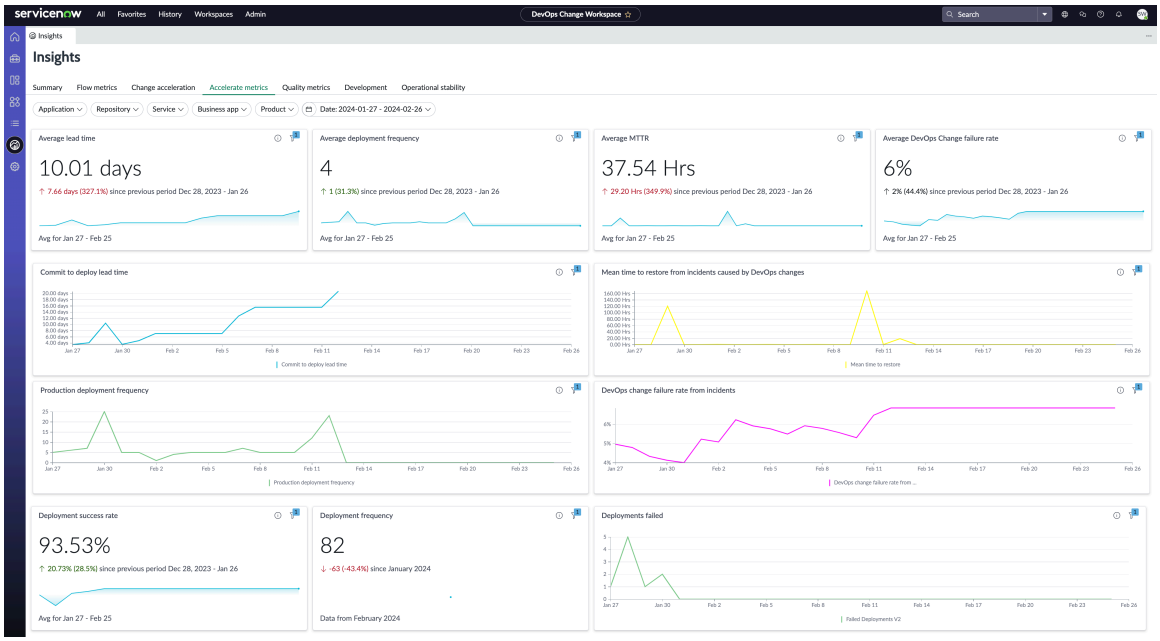
Bericht	Beschreibung	Quelle
	und andere Nachweise und Artefakte zuordnen. Nachdem diese Aktivität automatisiert wurde, werden Stunden eingespart, die für das Ausfüllen des Change sowie für das Suchen, Auffinden und Anhängen von Elementen aus anderen Tools an einen Change aufgewendet worden wären. Mehr Arbeitselemente erfordern eine relativ höhere Anzahl von Stunden, um sie manuell zuzuordnen. Daher sollte eine höhere Anzahl von Arbeitselementen dazu führen, dass nach der Automatisierung des Change mehr Stunden eingespart werden. Einsparungen durch Change-Beschleunigung werden berechnet, indem die eingesparten Stunden mit den durchschnittlichen stündlichen Entwicklerkosten multipliziert werden. Um den Standardwert der durchschnittlichen stündlichen Entwicklerkosten zu ändern, aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellung *`Average Hourly developer Cost`*. Details finden Sie unter DevOps-Einblicke -Eigenschaften.	
Eingesparte Entwicklerstunden	Anzahl der Entwicklerstunden, die pro Monat durch Automatisierung von DevOps Changes eingespart werden. Um den Standardwert von 1 (einer) Stunde pro Entwickler zu ändern, aktualisieren Sie die Eigenschaftseinstellung *`X hours per Developer time`*. Details finden Sie unter DevOps-Einblicke -Eigenschaften.	Berechnung: Anzahl der Arbeitselemente in einer Change-Anforderung multipliziert mit 1 Stunde pro Entwickler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Beschleunigungsmetriken

Die DevOps-Einblicke Beschleunigungsmetriken sind vier wichtige DevOps -Metriken, die die Leistung der Softwarebereitstellung messen. Bereitstellungshäufigkeit und Vorlaufzeit messen die Geschwindigkeit DevOps, während Change-Fehlerrate und durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung zur Messung der Stabilität verwendet werden.

Metrikberichte beschleunigen



Metrikberichte beschleunigen

Bericht	Beschreibung	Quelle
Durchschnittliche Vorlaufzeit	Durchschnitt von: ([Zeit, zu der der Code erfolgreich an die Produktion übertragen wurde] minus [Früheste Commit-Zeit]) Gilt für Pipelineschritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.	Pipeline-Ausführung
Durchschnittliche Bereitstellungshäufigkeit	Durchschnittliche Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen.	Schrittausführung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikberichte beschleunigen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Quelle
	Gilt für Pipelineschritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.	
Durchschnittliche MTTR	Durchschnittliche Lösungszeit für einen Incident, der durch einen Change DevOps verursacht wurde. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.	Datenbankansicht verbunden durch Listen für Incident, Change-Anforderung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline und App.
Durchschnittliche DevOps Change-Fehlerrate	Täglicher durchschnittlicher Anteil von DevOps Change-Anforderungen, die einem Incident zugeordnet sind, geteilt durch alle DevOps Change-Anforderungen. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Auswahl mehrerer Elemente.	Change-Anforderung
Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung	Dauer vom frühesten Commit-Zeitpunkt bis zur Produktionsbereitstellung für eine erfolgreiche Pipeline-Ausführung. Der Wert enthält nur Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden. Sie können hohe Vorlaufzeiten untersuchen, indem Sie die langsamsten Pipelineschritte identifizieren. Beispielsweise könnte ein manueller Change-Genehmigungsprozess die Vorlaufzeit erhöhen.	Berechnung: Summe der erfolgreichen Vorlaufzeiten für die Produktionsbereitstellung geteilt durch die Anzahl der erfolgreichen Ausführungen der Produktionspipeline. Zuordnung „Commits zu Aufgabenausführung“ erforderlich. Sowohl das Repository als auch die Pipeline müssen nachverfolgt und derselben App zugeordnet werden. Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist. Erfordert, dass das Ergebnis der Aufgabenausführung erfolgreich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikberichte beschleunigen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Quelle
Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung nach Incidents, die durch Changes von DevOps verursacht wurden	Tägliche durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines incident, der durch einen Change DevOps verursacht wurde.	Datenbankansicht verbunden durch Schrittausführung, Change-Anforderung, Change-Anforderungs-Repository-Details und Incident-Listen. Wird nur für DevOps Incidents unter Berücksichtigung der Öffnungs- und Schließzeit des Incidents berechnet.
Häufigkeit der Bereitstellung in der Produktion	Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen. Der Wert enthält nur Pipelineschritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden. Um den Standardwert von 30 Tagen zu ändern, aktualisieren Sie die Einstellung **Datumsbereich**.	Datenbankansicht verbunden mit Details zu Change-Anforderung, Schrittausführung und Change-Anforderungs-Repository. Erfordert, dass der Schrittausführungsstatus „Abgeschlossen“ lautet. Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist.
DevOps Change-Fehlerrate bei Incidents	Prozentsatz von DevOps Changes, die Incidents verursacht haben, geteilt durch alle DevOps Changes, die in der Produktion bereitgestellt wurden. Wenn eine Change-Anforderung mehrere Incidents verursacht hat, wird nur der Change berücksichtigt, der den Incident verursacht oder ausgelöst hat. Die Anzahl der Incidents, die der Change verursacht hat, wird nicht berücksichtigt.	Benötigt DevOps Change-Anforderung (Change, der einer Schrittausführung zugeordnet ist). Erfordert, dass der Schrittausführungsstatus „Abgeschlossen“ lautet. Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist. „Incident verursacht durch“ muss DevOps „ Change-Anforderung sein.
Bereitstellungserfolgsquote	Erfolgsquote von Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Erfolgsquote bei der Bereitstellung = (Anzahl	Schrittausführung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikberichte beschleunigen (Fortsetzung)

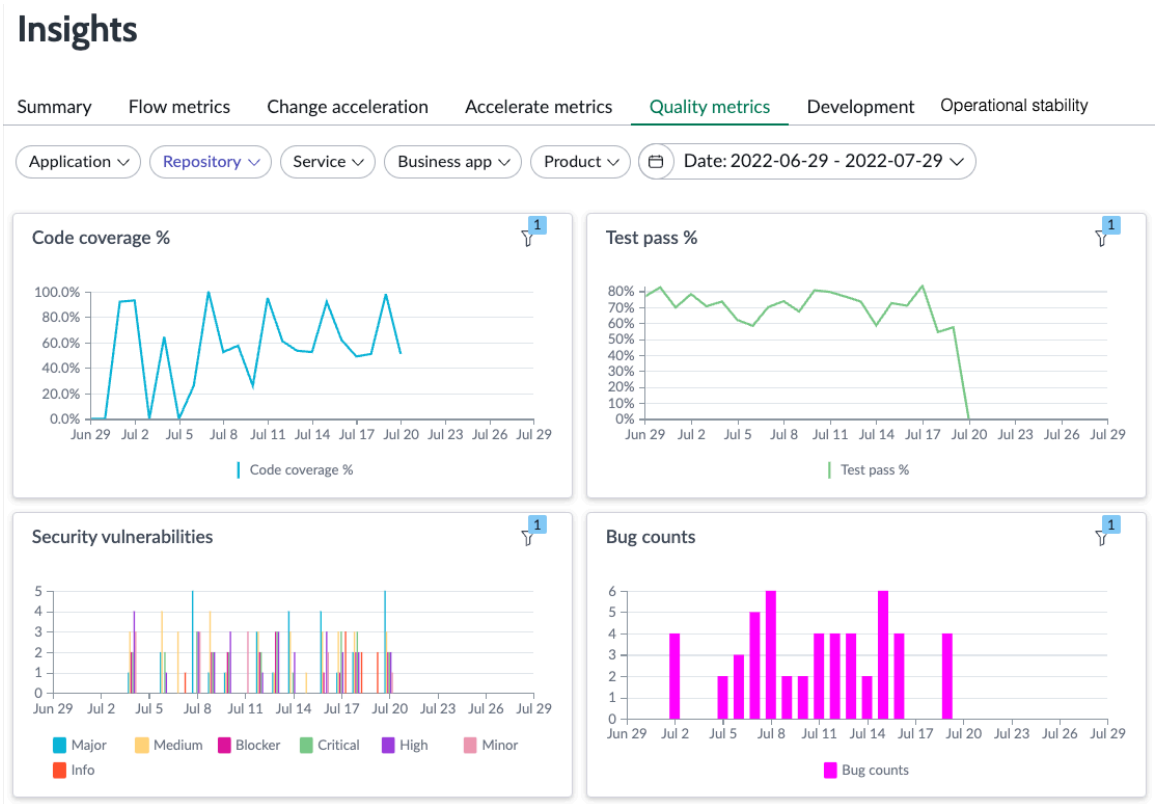
Bericht	Beschreibung	Quelle
	der erfolgreichen Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen/Gesamtzahl der Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen) * 100 Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“** im Status „Abgeschlossen“. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.	
Bereitstellungshäufigkeit	Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.	Schrittausführung
Fehlgeschlagene Bereitstellungen	Anzahl der fehlgeschlagenen Produktionsbereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Durch Anwender abgebrochen“ befinden.	Schrittausführung

Dashboard für Qualitätsmetriken

Das DevOps-Einblicke -Dashboard für Qualitätsmetriken ermöglicht einen schnellen Überblick über Daten aus Tools wie SonarQube für die Codeabdeckung, den Prozentsatz bestandener Tests Ihrer Orchestration-Tools, Schwachstellen von Sicherheitstools und sogar die Gesamtanzahl der Fehler.

Berichte zu Qualitätsmetriken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Berichte zu Qualitätsmetriken

Bericht	Beschreibung	Quelle
Codeabdeckung in %	Prozentsatz des Codes, der von Tests abgedeckt wird.	Benötigt Softwarequalitätsprüfung – Detail mit Kategorie = Abdeckung (%) Benötigt Softwarequalitätsprüfungszusammenfassungs im Zusammenhang mit der Aufgabenausführung
Bestandene Tests in %	Prozentanteil bestandener Tests.	Benötigt Testzusammenfassung in Bezug auf Aufgabenausführung
Sicherheitsschwachstellen	Anzahl der Sicherheitsschwachstellen im Zeitverlauf.	Benötigt Softwarequalitätsprüfung – Details mit Kategorie = Schwachstellen Benötigt Softwarequalitätsprüfungszusammenfassungs im Zusammenhang mit der Aufgabenausführung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte zu Qualitätsmetriken (Fortsetzung)

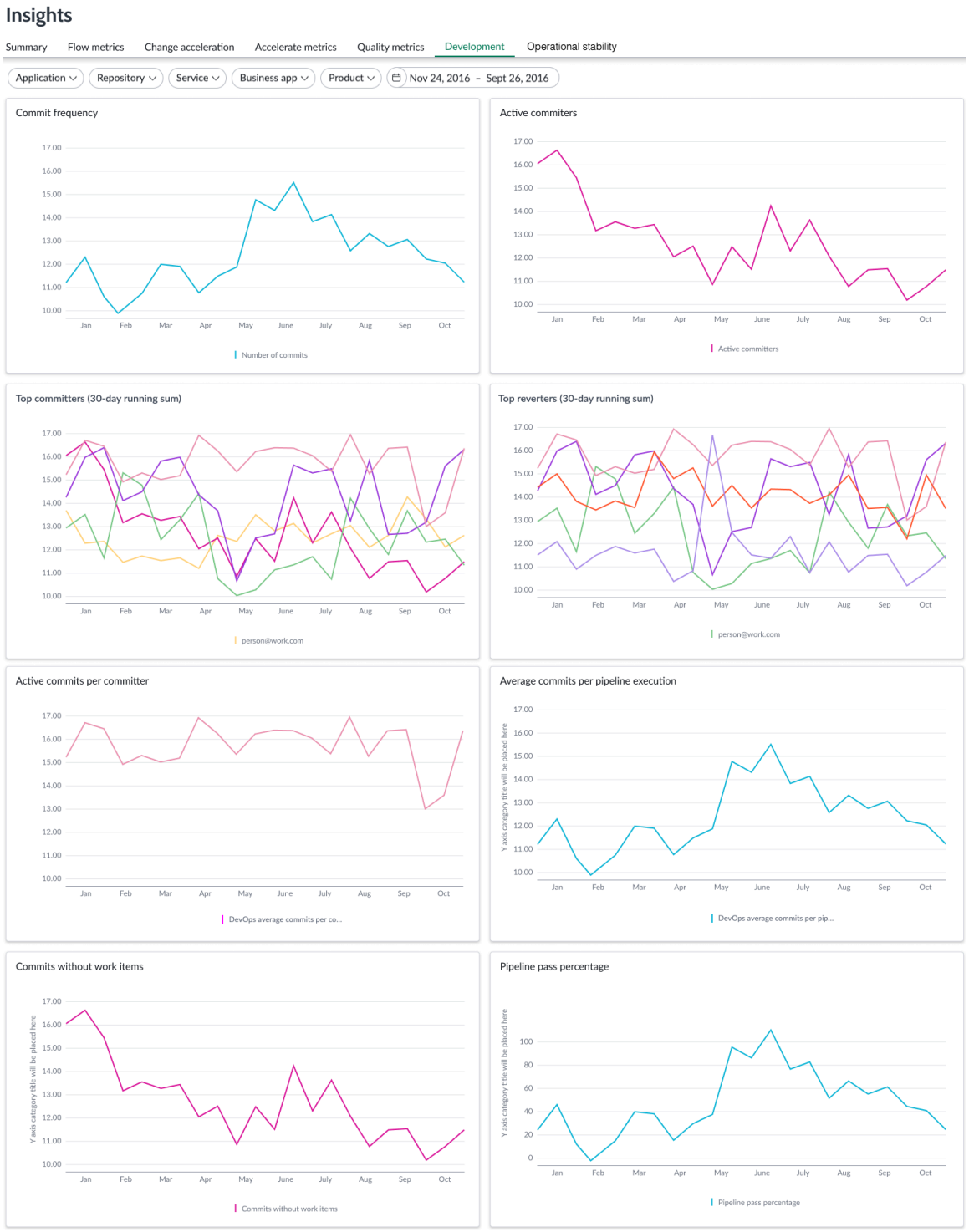
Bericht	Beschreibung	Quelle
Fehlerzählungen	Anzahl der Arbeitselemente vom Typ „Fehler“.	Erfordert Zuordnung *Commits to Work Items*. Sowohl das Repository als auch der Plan müssen nachverfolgt und derselben App zugeordnet werden. Erfordert Zuordnung *Commits to Task Execution*. Sowohl das Repository als auch die Pipeline müssen nachverfolgt und derselben App zugeordnet werden Arbeitselement muss den Typ „Fehler“ aufweisen.

DevOps-Einblicke Entwicklungs-Dashboard

Entwicklungsmetriken konzentrieren sich auf Commit-Daten, die Einblicke in die Aktivität und Agilität Ihrer Teams bieten. Mit diesen Informationen können Sie eine vollständige Rückverfolgbarkeit der Arbeit erreichen, indem Sie sicherstellen, dass Commits mit den entsprechenden Arbeitselementen gekennzeichnet werden.

Entwicklungsberichte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Entwicklungsberichte

Bericht	Beschreibung
Commit-Häufigkeit	Anzahl der Commits, die Pipeline-Ausführungen zugeordnet sind. Kleinere, häufigere Commits werden gegenüber größeren, weniger häufigen Commits bevorzugt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entwicklungsberichte (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Aktive Committer	Anzahl der Committer, die Commits übermittelt haben. Da in diesem Bericht eine Metrikzusammenfassung verwendet wird, wird die Auswahl mehrerer Elemente nicht unterstützt.
Top-Committer (laufende Summe über 30 Tage)	Committer mit der höchsten Anzahl von Commits.
Top-Rückgängigmacher (laufende Summe über 30 Tage)	Committer mit der höchsten Anzahl rückgängig gemachter Elemente.
Durchschnittliche Commits pro Committer	Durchschnitt berechnet als: `(Gesamtzahl der Commits)/(aktive Committer)`. Ein höherer Wert ist vorteilhafter. Da in diesem Bericht eine Metrikzusammenfassung verwendet wird, wird die Auswahl mehrerer Elemente nicht unterstützt.
Durchschnittliche Commits pro Pipelineausführung	Durchschnittliche Commits pro Pipeline, berechnet als (Gesamtzahl der Commits)/(Anzahl der Pipeline-Ausführungen). Eine niedrige Zahl ist vorzuziehen, was auf einen konzentrierten Aufwand hinweist, anstatt von Aufgabe zu Aufgabe ohne Abschluss zu wechseln. Da in diesem Bericht eine Metrikzusammenfassung verwendet wird, wird die Auswahl mehrerer Elemente nicht unterstützt.
Commits ohne Arbeitselemente	Vorgenommene Commits, die keinem Arbeitselement zugeordnet sind, gruppiert nach Committer. Dieser Bericht ist nützlich, um zu untersuchen und zu lösen, warum ein Commit nicht an ein Arbeitselement gebunden ist, da alle Commits an ein Arbeitselement gebunden sein sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

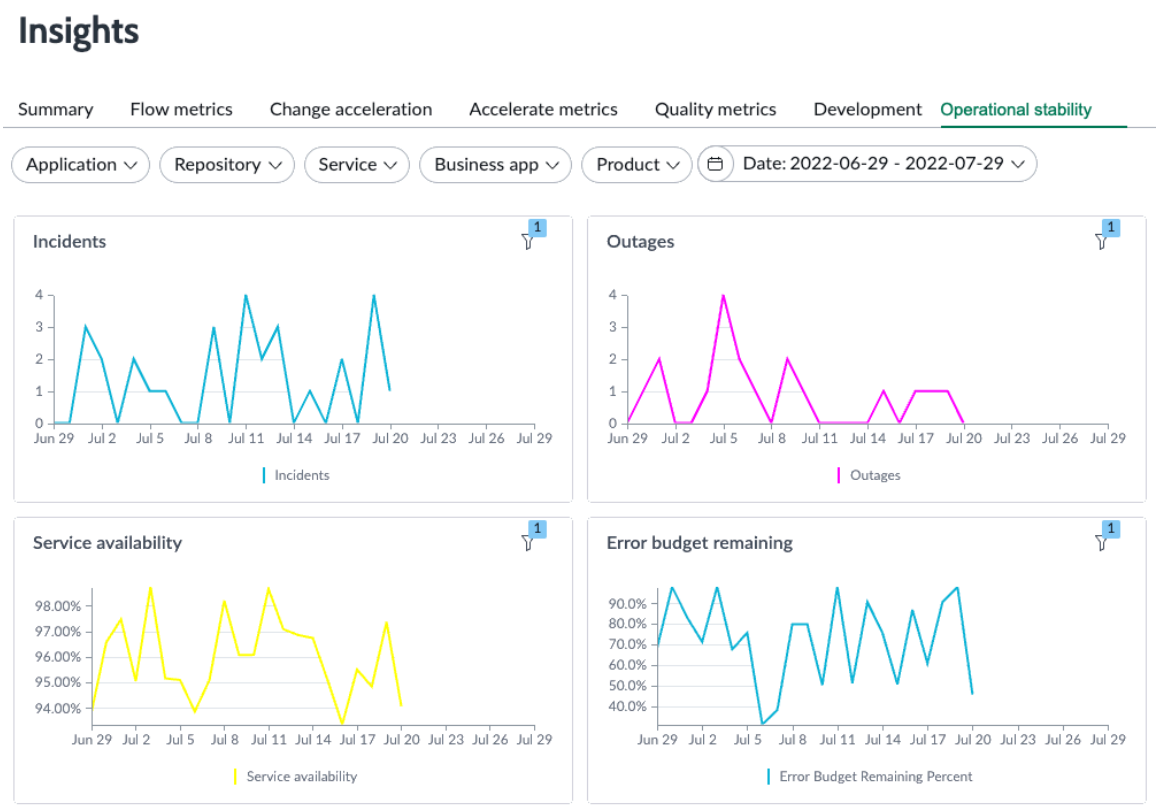
Entwicklungsberichte (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Prozentsatz positive Ergebnisse für Pipeline	Verhältnis der erfolgreichen Pipeline-Ausführungen geteilt durch die Gesamtzahl der Pipeline-Ausführungen.

DevOps-Einblicke Dashboard für Betriebsstabilität

Operative Metriken spiegeln die Stabilität Ihrer Anwendungen wider, damit Sie sicherstellen können, dass Ihre Teams schnell sind, ohne die Releasequalität zu beeinträchtigen.

Berichte zur Betriebsstabilität



Berichte zur Betriebsstabilität

Bericht	Beschreibung	Quelle
Incidents	Anzahl der Incidents für Pipelineschritte vom Typ „Prod-Bereitstellung“, die mit einem Service in CMDBverknüpft sind.	Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist. Benötigt Incidents, die einem Service zugeordnet sind, der mit dem im Prod-Bereitstellungsschritt übereinstimmt.
Ausfälle	Anzahl der Ausfälle für Pipelineschritte vom Typ „Prod-Bereitstellung“,	Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte zur Betriebsstabilität (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung	Quelle
	die mit einem Service in CMDBverknüpft sind.	Benötigt Ausfall (cmdb_ci_outage), der einem Service zugeordnet ist, der mit dem im Prod-Bereitstellungsschritt übereinstimmt.
Serviceverfügbarkeit	Durchschnittliche Serviceverfügbarkeit für Pipelineschritte vom Typ „Prod-Bereitstellung“, die mit einem Service in CMDBverknüpft sind.	Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist. Übergeordnetes Serviceangebot, das einem Service zugeordnet ist, der mit dem im Prod-Bereitstellungsschritt übereinstimmt.
Verbleibendes Fehlerbudget	Prozentsatz des verbleibenden Fehlerbudgets in einem Monat für Pipelineschritte vom Typ „Prod-Bereitstellung“, die mit einem Service in der CMDB verknüpft sind. Diese Daten stammen aus der Anwendung Site Reliability Operations. Ein Fehlerbudget ist die Menge des Service Level Objective (SLO), das Sie über einen bestimmten Zeitraum ausgeben können. Es kann verwendet werden, um die Release-Geschwindigkeit zu verwalten. Es basiert normalerweise auf Verfügbarkeit, Latenz usw.	Erfordert, dass der Schritttyp „Prod-Bereitstellung“ ist. Übergeordnetes Serviceangebot, das einem Service zugeordnet ist, der mit dem im Prod-Bereitstellungsschritt übereinstimmt. Erfordert SRO-Anwendung.

Gruppieren Sie DevOps Anwendungen in einem Produkt

Produkte, die ein Anwendungsmodell in den Supporthierarchien von Anwendungen in CSDM verwenden. Sie können Hierarchien anpassen, um die Nachverfolgung von „Rollup-Daten“ in DevOps-Einblicke -Berichten zu vereinfachen. Dies wird für den Produktfilter in Einblicken verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Anwendungsbesitzer, sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise mehrere DevOps Microservice-Anwendungen in ein Produkt aufnehmen, mehrere dieser Produkte in ein Portfolio aufnehmen und dann das Portfolio in eine Organisation aufnehmen („Rollup“). Eine andere Beispielstruktur könnte **Anwendung > Team > Produkt > Portfolio oder Geschäftsbereich**sein.

- Eine Anwendung DevOps kann zu einem oder mehreren Produkten gehören.
- Ein Produkt oder mehrere Produkte können zu einem oder mehreren anderen Produkten gehören.
- Zu einem Produkt können mehrere Anwendungen und Produkte gehören.

Für jedes Produkt erstellt das System einen entsprechenden Eintrag im Anwendungsmodell und in den SDL-Komponententabellen.

Wichtig: Um einem Produkt eine Anwendung hinzuzufügen, muss die Anwendung Ausführungsdaten enthalten. Bei einer neu hinzugefügten Anwendung müssen Sie daher warten, bis der Datenimportauftrag ausgeführt wurde.

Prozedur

1. Erstellen Sie -Anwendungen wie in Anwendung erstellen – Arbeitsbereichbeschrieben.
2. Öffnen Sie die Tabelle der Anwendungsmodelle:<instanceName> `/cmdb_application_product_model_list.do` und befolgen Sie dann dieses Verfahren, um die Anwendungen zu konfigurieren, die in einem Produkt enthalten sein sollen.
   a. Wählen Sie in der Liste Anwendungsmodelle das Anwendungsmodell aus, um den Datensatz zu öffnen.
   b. Wählen Sie im Formular „Anwendungsmodell“ im Feld **Modellkategorien** die entsprechende Kategorie aus.
   c. Speichern Sie den Datensatz.
3. Befolgen Sie dieses Verfahren, um ein Produkt zu erstellen, das als übergeordnetes Element fungiert.
   a. Wählen Sie in der Liste Anwendungsmodelle die **Option Neu**aus.
   b. Geben Sie im Formular „Anwendungsmodell“ im Feld **Name** den Namen des Produkts ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Modellkategoriendie Option Bündel**aus.
   d. Wahlweise: Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
   e. Speichern Sie den Datensatz.
4. Öffnen Sie die Modellkategorie der Komponententabelle (<instanceName>`/cmdb_m2m_model_component_list.do`), um die Kategorie jeder Anwendung anzugeben (in diesem Fall ist die Anwendung die Komponente).
5. Wählen Sie für jede Anwendung **Neu**aus, geben Sie die folgenden Einstellungen an, und übermitteln Sie dann den Datensatz.

Formular „Modellkomponenten“.

Feld	Beschreibung
Modellkategorie der Komponente	Der Wert der **Modellkategorien**, den Sie für die Anwendung im Formular „Anwendungsmodell“ angegeben haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Komponente	Die Anwendung.
Paket	Das Produkt, das als übergeordnetes Element der Anwendung fungiert.

Die Anwendung ist jetzt ein Mitglied des angegebenen Produkts.

Ergebnisse
Die Registerkarten DevOps-Einblicke bieten Filter für die Berichte.

- Die geplante Aufgabe „Datensammlung“ verarbeitet Ihre Änderungen. Wenn der Auftrag abgeschlossen ist, können Sie Berichte für die hinzugefügten Produkte anzeigen. Wenn Sie den Auftrag manuell ausführen, führen Sie den Auftrag „Repository-Details und Arbeitselementstatusdetails aktualisieren“ aus, bevor Sie den Datensammlungsauftrag ausführen.
- Der **Anwendungsfilter** listet alle Anwendungen auf.
- Der **Produktfilter** listet alle Anwendungen und alle Produkte auf.
- Um die Mitglieder eines Produkts anzuzeigen, zeigen Sie die Liste in der Modellkategorie der Komponententabelle (<instanceName>`/cmdb_m2m_model_component_list.do`). Anwendungen werden in der Spalte **Komponente** und Produkte in der **Spalte** Gruppe aufgeführt.

DevOps-Einblicke -Eigenschaften

Die EigenschaftenDevOps-Einblicke konfigurieren, wie Daten des DevOps-Einblicke -Arbeitsbereichs in Berichten angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Sie können die Insights-Eigenschaften aus dem Arbeitsbereich DevOps Change anzeigen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **DevOps – Change-Arbeitsbereich** > **Systemkonfiguration** > **Insights-Eigenschaften**.

Mit DevOps-Einblicke installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Standard
X Stunden pro Entwicklerzeit	Die Zeit in Stunden, die jeder Entwickler für die Arbeit an einem einzelnen Arbeitselement benötigt. Dieser Wert wird verwendet, um den Bericht über die eingesparten Entwicklerstunden zu berechnen. Beispiel: Für jedes Arbeitselement, das einer Change-Anforderung zugeordnet ist, spart ein Entwickler X Stunden, da er die Arbeitselemente, Commits, Testergebnisse und andere zugehörige DevOps -Daten für seine Arbeit zuordnen muss.	1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung	Standard
Status für „Warten auf Change-Anforderung“.	Die Status, die im Bericht „Warten auf Genehmigung“ als „Warten auf Change-Anforderung“ gemeldet werden. Verwenden Sie die folgenden Werte für die anderen Status: • Neu: -5 • Bewerten: -4 • Autorisieren: -3 • Zeitplan: -2 • Implementieren Sie -1 • Prüfung: 0 • Geschlossen: 3 • Abgebrochen: 4	-5, -4
Durchschnittliche stündliche Entwicklerkosten	Die durchschnittlichen Stundenkosten eines Entwicklers, der an DevOps arbeitet, ändern sich in der ausgewählten Währung. Dieser Wert wird verwendet, um den Bericht über die Einsparungen bei der Change-Beschleunigung zu berechnen, wobei die eingesparten Entwicklerstunden mit diesen Entwicklerkosten multipliziert werden, um den ROI zu schätzen.	100

DevOps Change-Geschwindigkeit – Referenz

Referenzinformationen, um zusätzliche Details zu DevOps Change-Geschwindigkeit bereitzustellen, z. B. Tabellen, Anwender, Rollen, Eigenschaften, Fehler, Einschränkungen und andere.

Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit DevOps Change-Geschwindigkeitinstalliert, einschließlich Tabellen, Benutzer, Rollen und geplante Aufgaben.

Demodaten sind für diese Anwendung verfügbar.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender installiert

Anwender	Beschreibung
devops.integration.user	DevOps Integrationsbenutzer **Hinweis:** Sie müssen das Passwort konfigurieren, bevor der -Integrationsbenutzer DevOps ein -Tool konfigurieren kann.
devops.system	DevOps Systemanwender

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DevOps Administrator [sn_devops.admin]	Richtet die Anwendung DevOps ein und konfiguriert sie. Nur der -Administrator DevOps hat Zugriff auf das Administrationsmodul. **Hinweis:** Um sicherzustellen, dass der Benutzer „devops.system“ über den korrekten Zugriff verfügt, fügen Sie die Rolle „sn_devops.admin“ der ACL auf Feldebene (sys_connection.*) hinzu, wenn eine ACL auf Feldebene in der Tabelle „sys_connection“ vorhanden ist, oder fügen Sie die Rolle „connection_admin“ in „sn_devops.admin“ hinzu Rolle.	• sn_devops.app_owner • sn_devops.integration • sn_devops.tool_owner • action_designer Wenn die Anwendung „DevOps Change Health Scan Content Pack“ installiert ist, werden die folgenden Rollen auch dem DevOps-Administrator hinzugefügt, um auf die Integritätsprüfungsfunktion zuzugreifen. • sn_cicd.sys_ci_automation • scan_user
DevOps Integration [sn_devops.integration]	Hat eingehenden Zugriff auf die Tools in Ihrer Umgebung, um die Integration in die Anwendung DevOps zu ermöglichen.	• flow_operator • cmdb_read
DevOps App-Besitzer [sn_devops.app_owner]	Überwacht den Betrieb der Anwendung DevOps und überwacht die Leistung in Ihrer DevOps-Umgebung. Der App-Besitzer kann:	• sn_devops.viewer • cmdb_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Nur Anwendungen erstellen, aktualisieren und löschen. • Objekte zu Anwendungen zuordnen (Pipelines, Repositorys, Pläne, Artefakt-Repository) oder deren Zuordnung aufheben • Führen Sie eine Change-Automatisierung durch, und ändern Sie Pipeline-Schritte. • Zugriff, um alle Tools anzuzeigen, aber nicht zu ändern. • Kann auf „Erkennen“ in Tooldatensätzen klicken, um neue Pläne, Repositorys oder Pipelines aus bereits verbundenen Tools zu finden. • Verfügt über die Rolle -Betrachter.	
DevOps Toolbesitzer [sn_devops.tool_owner]	Die Besitzer des Tools können: • Erstellen Sie neue Tools. • Führen Sie im Tool die folgenden Aktionen aus: ◦ Discover (klassische UI und Arbeitsbereich) ◦ In den manuellen Konfigurationsmodus wechseln (klassische UI und Arbeitsbereich) ◦ Konfigurieren (klassische UI und Arbeitsbereich) ◦ Anleitung konfigurieren (nur Jenkins, Arbeitsbereich) ◦ Anmeldeinformationen aktualisieren (Arbeitsbereich) ◦ Berechtigungen überprüfen (Arbeitsbereich) ◦ Tool löschen (klassische UI und Arbeitsbereich) • Zeigen Sie die Abschnitte „Systemintegrität“ und „Problembehandlung“ des Administrationsmoduls an,	sn_devops.viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und zeigen Sie Einblicke-Dashboards an. • Auf der Tooldatensatzseite werden auf den Registerkarten „Zugehörige Links“ der Verlauf der Toolverbindungen und der Toolkonnektivität angezeigt. • Wenn Benutzer sowohl über die Rollen „Tool-Besitzer“ als auch „App-Besitzer“ verfügen, können sie auch Apps und Automatisierungen von Change-Anforderungen erstellen. Toolbesitzer können Anmeldeinformationen nur für Tools aktualisieren, in denen sie Mitglied der Zugriffsgruppen sind, oder für Tools ohne Zugriffsbeschränkungen.	
DevOps-Betrachter [sn_devops.viewer]	Hat Zugriff auf die Anwendung DevOps zur Verwendung in der Umgebung.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.report_viewer **Hinweis:** Mit der Rolle sn_devops.report_viewer können Benutzer Berichte anzeigen, die für DevOps-Tabellen erstellt wurden. Benutzer können ohne diese Rolle keine DevOps-Berichte anzeigen.

Warnung: Wenn Sie DevOps Configdeinstallieren, könnten in der zugehörigen Liste **„Enthält Rollen“** (Tabelle: sys_user_role_contains) für die mit DevOps Change-Geschwindigkeitinstallierten Rollen leere Zeilen vorhanden sein. Sie müssen diese leeren Zeilen löschen, bevor Sie Toolobjekte erkennen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[DevOps] Sammlung historischer Daten	Sammelt bei Bedarf Daten aus -Tools DevOps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Sie müssen diese geplante Aufgabe ausführen, um Verlaufsdaten DevOps nach der Installation der Anwendung DevOps „ Einblicke“ anzuzeigen.
[DevOps] Tägliche Datensammlung	Erfasst täglich Daten aus den Tools von DevOps.
DevOps – Toolzuordnungen automatisch erkennen	Erkennt automatisch neue Pipelines, Pläne und Repositorys für alle Tools im Status „Verbunden“ und alle -Fähigkeiten. Diese Aufgabe soll einmal pro Tag ausgeführt werden. Sie können den Zeitplan deaktivieren oder seine Häufigkeit ändern: **1.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** und wählen Sie **Toolzuordnungen für automatische Erkennung von DevOps**. **2.** Um den Auftrag zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**. **3.** Um die Häufigkeit zu ändern, aktualisieren Sie das **Wiederholungsintervall**.
Konnektivitätsverlauf des Tools	Für jedes -Tool führt die regelmäßige Aufgabe Folgendes aus: • Überprüft die Konnektivität des Tools und aktualisiert das Feld **„Verbindungsstatus“** auf der Datensatzseite des Tools. • Überprüft die eingehenden Ereignisse, die im angegebenen Intervall empfangen wurden, und aktualisiert das Feld **Letzte Webhook-Aktivität** auf der Tooldatensatzseite mit dem neuesten Datum und der neuesten Uhrzeit. Die Ausführung dieser Aufgabe ist stündlich geplant. Sie können die Häufigkeit bei Bedarf aktualisieren. **1.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**. **2.** Suchen Sie nach **dem Tool-Konnektivitätsverlauf**, und wählen Sie ihn aus. **3.** Aktualisieren Sie die **Wiederholungsintervall** -Felder entsprechend Ihren Anforderungen.

Installierte Tabellen

Name	Tabelle
API-Schemadefinition	[sn_devops_api_schema_definition]
App	sn_devops_app]
Artefakt	sn_devops_artifact
Artefakt-Repository	[sn_devops_artifact_repository]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle
Bereitgestellte Artefaktanforderung	[sn_devops_artifact_staging]
Artefaktversion	sn_devops_artifact_version
Basisplanungselement	[sn_devops_base_planning_item]
Verzweigung	sn_devops_branch
Buildtestergebnis	sn_devops_build_test_result]
Zusammenfassung von Build-Tests	sn_devops_build_test_summary
Rückruf	sn_devops_callback]
Commit	sn_devops_commit]
Committer	sn_devops_committer]
Commit-Details	sn_devops_commit_details
Change-Faktor der Punktzahl des Beitragenden	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]
Umgebung	[sn_devops_environment]
Ereignis	sn_devops_event
Ereignisprozessor	[sn_devops_event_processor]
Filter importieren	sn_devops_import_filter]
Importanforderung	sn_devops_import_request
Importanforderungsseite	sn_devops_import_request_page
Eingehendes Ereignis	[sn_devops_inbound_event]
Integrationsfähigkeit	[sn_devops_integration_capability] Erweitert die Tabellenanwendungsdatei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle
App in Plan	[sn_devops_m2m_app_plan]
Artefakt in TaskExecution bereitgestellt	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
Artefaktversion zu Commit	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
Artefaktversion zu Paket	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
Verzweigung in Commit	sn_devops_m2m_branch_commit]
Commit ausführen	[sn_devops_m2m_commit_execution]
Arbeitselement in Planversion	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
Orchestration-Aufgabe	sn_devops_orchestration_task]
Definition der Orchestration-Aufgabe	sn_devops_orchestration_task_definition
Paket	sn_devops_package Erweitert das Configuration Item für die Tabelle
Teilnehmer	[sn_devops_participant]
Pipeline	sn_devops_pipeline]
Pipeline-Ausführung	[sn_devops_pipeline_execution]
Planen	sn_devops_plan Erweitert die Tabelle Basisplanungselement.
Planversion	sn_devops_plan_version Erweitert die Tabelle Basisplanungselement.
Repository	sn_devops_repository
Schritt	sn_devops_step

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle
Schrittausführung	[sn_devops_step_execution]
Tag	sn_devops_tag
Aufgabenausführung	[sn_devops_task_execution]
Testausführung	[sn_devops_test_execution]
Testergebnis	sn_devops_test_result]
Testtyp	[sn_devops_test_type]
DevOps-Tool	sn_devops_tool]
Toolaktion	[sn_devops_tool_action]
Zuordnung der Toolfunktionalität	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps-Toolintegration	[sn_devops_tool_integration] Erweitert die Tabellenanwendungsdatei.
Tooltypfähigkeit	[sn_devops_tool_type_capability]
Arbeitselement	[sn_devops_work_item] Erweitert die Tabelle Basisplanungselement.

DevOps Change-Geschwindigkeit -Eigenschaften

Verwenden Sie diese Eigenschaften, um Einstellungen in der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit zu konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

Sie können die Eigenschaften aus dem Arbeitsbereich DevOps Change anzeigen, indem Sie zu navigieren **Systemkonfiguration** > **Eigenschaften**.

Um die Eigenschaften der klassischen Anwenderoberfläche anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **DevOps** > **Administration** > **Eigenschaften**.

DevOps Dashboard „Systemintegrität“.

Mit dem Dashboard „Systemintegrität“ kann der -Administrator DevOps die allgemeine Integrität von Integrationen und den Konnektivitätsstatus sowie Trends eingehender Ereignisverarbeitungsdaten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_devops.admin

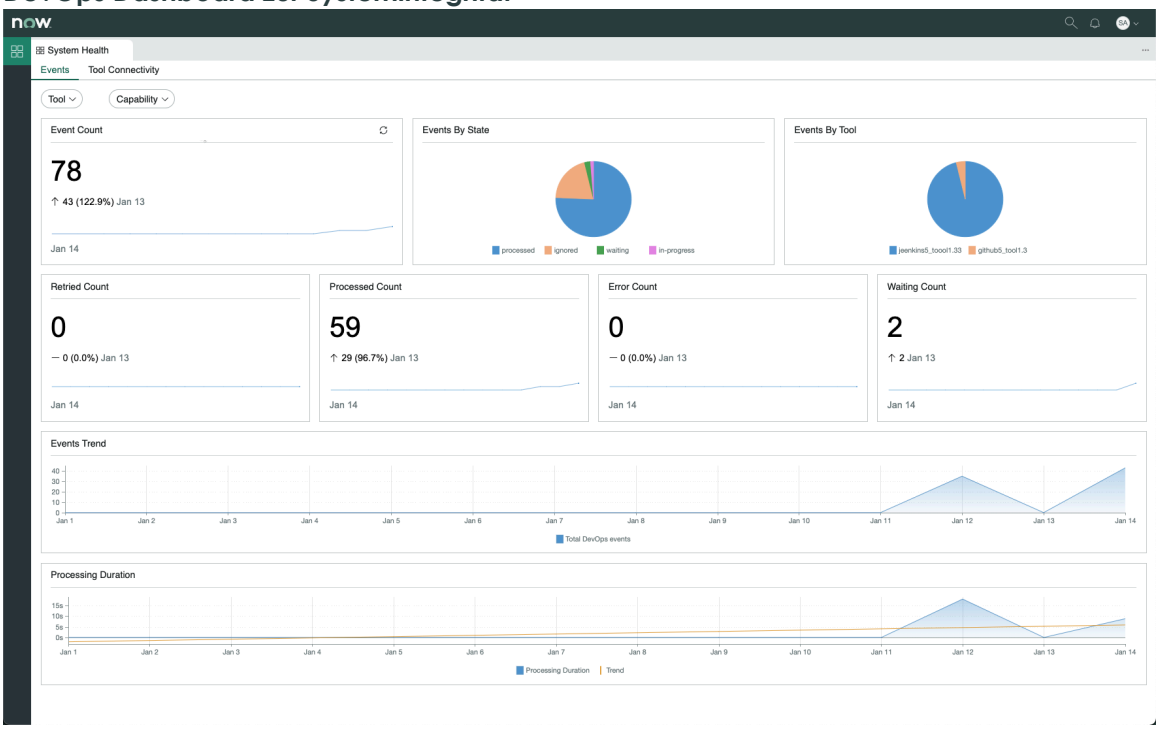
Hinweis: Das DevOps -Dashboard „Systemintegrität“ ist nur in DevOps -Datenmodell 1.33 und höher verfügbar.

Verwenden Sie das Dashboard „Systemintegrität“, um die Integrität, den Ereignisstatus und den Konnektivitätsstatus Ihrer DevOps -Umgebung nachzuverfolgen. Mit interaktiven Diagrammen können Sie die Systemintegrität und Details zur Verarbeitung eingehender Ereignisse anzeigen und analysieren.

Hinweis:

- Punktzahlen werden nicht in Echtzeit angezeigt. Wenn beispielsweise im Diagramm angezeigt wird, dass sich zwei Ereignisse im Status „Warten“ befinden, könnten die Ereignisse bereits in den Status „Abgeschlossen“ versetzt worden sein.
- Da die Punktzahlen aus Formelindikatoren abgerufen werden, können Sie keinen Drilldown zu den Datensätzen auf der KPI-Seite durchführen.

DevOps Dashboard zur Systemintegrität



Ereignisse

Navigieren Sie im Arbeitsbereich DevOps Change zu **Administration** > **Systemintegrität** > **Dashboard „Systemintegrität“**.

Bericht	Typ	Beschreibung
Eventanzahl	Anzahltrend	Tägliche Trendgesamtanzahl von DevOps Ereignissen. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahl an, d. h. die letzten 7 laufenden Summen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht	Typ	Beschreibung
		Die Gesamtanzahl enthält Ereignisse aus den Tabellen [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] und den Tabellen [sn_devops_processed_event].
Ereignisse nach Status	Kreisdiagramm	Gesamtanzahl DevOps Ereignisse, verteilt nach aktuellem Status.
Ereignisse nach Tool	Kreisdiagramm	Gesamtanzahl von DevOps Ereignissen, nach Tool verteilt.
Zähler für Neuversuche	Anzahltrend	Täglicher Trend der Anzahl der Wiederholungen insgesamt DevOps. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahlabweichung in den letzten 24 Stunden an.
Anzahl verarbeiteter Elemente	Anzahltrend	Täglicher Trend der Gesamtanzahl der verarbeiteten DevOps Ereignisse. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahlabweichung in den letzten 24 Stunden an.
Fehleranzahl	Anzahltrend	Täglicher Trend der Gesamtanzahl von DevOps Ereignissen im Fehlerstatus. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahlabweichung in den letzten 24 Stunden an.
Anzahl der Wartezeiten	Anzahltrend	Täglicher Trend der Gesamtanzahl von DevOps Ereignissen im Status „Warten“. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahlabweichung in den letzten 24 Stunden an.
Ereignistrend	Linientrend	Gesamte Trendanzahl von DevOps Ereignissen. Der Bericht zeigt den Prozentsatz und die Anzahlabweichung in den letzten 24 Stunden an.
Verarbeitungsdauer	Linientrend	Verarbeitungsdauer von täglich gemessenen Ereignissen (in Sekunden).

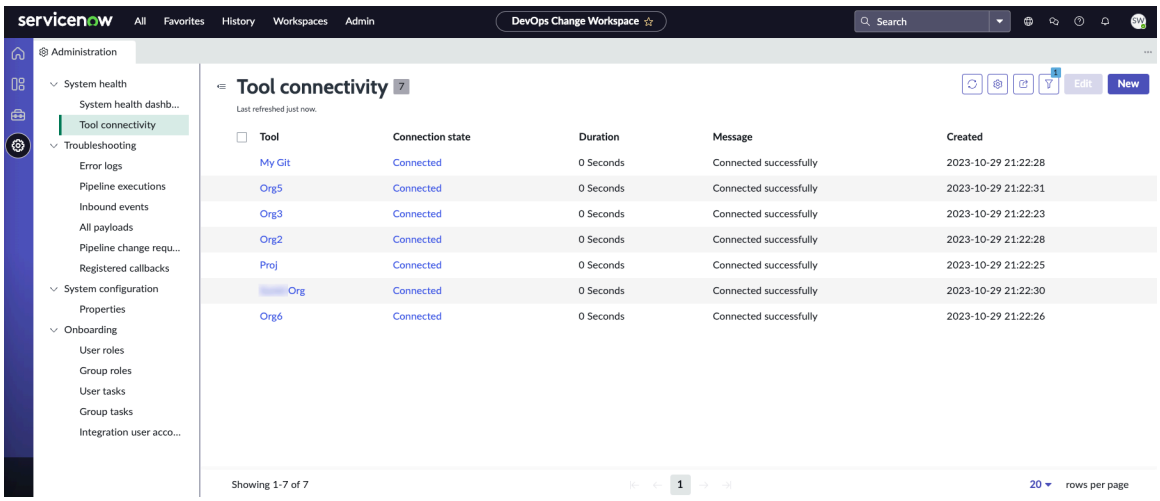
Toolkonnektivität

Der Bericht zum Toolkonnektivitätsstatus zeigt den Verbindungsstatus und Details aller integrierten Tools an. In der Toolkonnektivitätstabelle wird der Verbindungsstatus für jedes verbundene Tool angezeigt. Ein Hintergrundauftrag versucht stündlich, eine Verbindung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Tools herzustellen, und verwaltet den Verbindungsverlauf. Sie können die Verlaufsdetails unter einer neuen zugehörigen Liste auf der Seite „Tools“ anzeigen.

Um den Bericht anzuzeigen, navigieren Sie vom Arbeitsbereich DevOps Change aus zu **Administration** > **Systemintegrität** > **Toolkonnektivität**.



E-Mail-Benachrichtigungen zur Systemintegrität

Standardmäßig wird eine Basissystem-DevOps-Berichtsgruppe hinzugefügt. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Zusammenfassung des wöchentlichen Systemintegritätsberichts wird an die Anwender in dieser Anwendergruppe für den DevOps-Bericht gesendet, die in der zugehörigen Liste **„Wer wird empfangen** “ von angegeben ist **Systembenachrichtigungen > E-Mail-Benachrichtigungen** Formular, wie in der Integritätsberichtsbenachrichtigung des Basissystems DevOps konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen .

Hinweis:

- Fügen Sie der Benutzergruppe DevOps Bericht Benutzer mit der Rolle „DevOps-Administrator“ (sn_devops.admin) hinzu.
- Sie müssen einen Anwender aus der Gruppe entfernen, um den Empfang von Benachrichtigungen für den Anwender abzubestellen.

Die E-Mail-Benachrichtigung des Basissystems enthält eine vergleichende Zusammenfassung der wichtigsten Leistungsindikatoren für die Systemintegrität im Vergleich zu ihrer Leistung im vorherigen Wochenbericht. Die Vergleichsdaten werden aus relevanten Tabellen bezogen und basierend auf den erforderlichen Indikatoren unter Verwendung des im Wochenbericht angegebenen Datumsbereichs berechnet. Die Vergleichsdaten und -indikatoren werden immer in Bezug auf die gleichen Tabellen und Indikatoren angezeigt, die gegenüber den relevanten Berichten und Indikatordaten für die vorherige Woche gesammelt wurden.

Um die Häufigkeit zu konfigurieren, mit der die E-Mail-Benachrichtigung des Basissystems gesendet wird. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** > **Lösen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung zur DevOps-Integritätsprüfung aus** Wählen Sie den zugehörigen Link **Auftragsbenachrichtigung konfigurieren** aus, und nehmen Sie die Zeitplanänderungen vor.

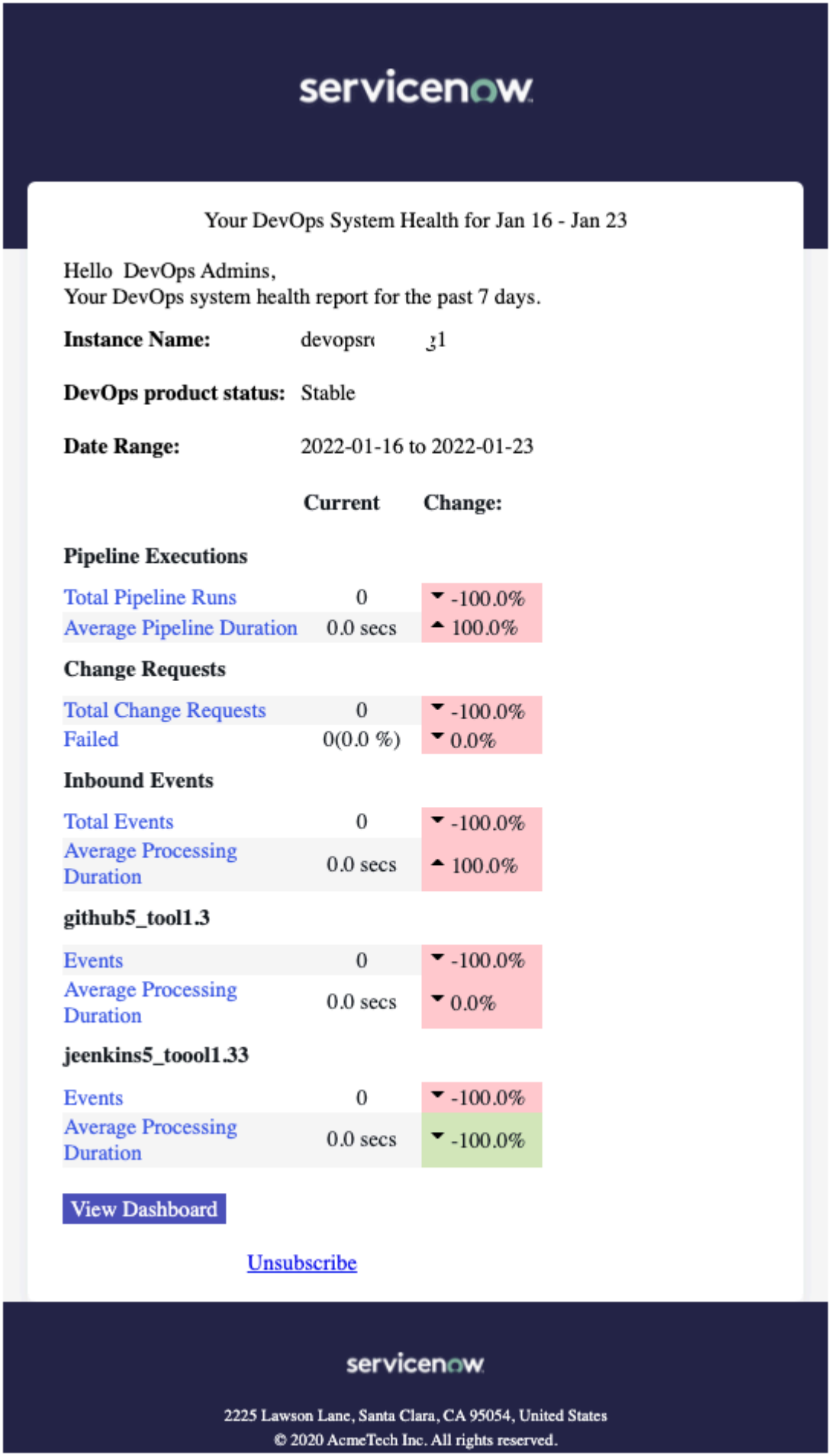
Wenn Sie die Benutzer ändern möchten, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten, ändern Sie die Benutzergruppe im Feld **Gruppen** des Abschnitts **Wer wird empfangen** ? Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigung** > **DevOps-Integritätsskript**. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Benachrichtigung zu überprüfen.

Sie können beispielsweise sehen, welche Benutzer die Benachrichtigung erhalten oder nicht, zusammen mit den Instanzdetails und dem Zeitraum, für den die Benachrichtigung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(;1

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps-Protokollebenen

DevOps Mit Protokollebenen können Sie Protokolle nach Ebene sowie nach einem bestimmten Tool oder einer bestimmten Anwendung filtern. Mit Protokollebenen in der Anwendung DevOps können Sie den Umfang der Protokolldetails festlegen, die Sie für das Debuggen benötigen.

Durch die Flexibilität beim Festlegen von Protokollebenen können Sie die richtigen Informationen zur Protokollebene auswählen, die für Ihre Organisationsanforderungen geeignet sind. Sie können anwenderdefinierte Protokollebenen basierend auf den Protokollebenen oder Kategorien auswählen, die Sie benötigen und je nachdem, welche Anwendung oder welches Tool derzeit unterstützt wird. In früheren Versionen von DevOpswar die Standardprotokollebene auf Debuggen festgelegt und die Eigenschaft [sn_devops.enable_debug] konnte entweder aktiviert oder deaktiviert werden. Mit der Eigenschaft sn_devops.devops_log_level DevOps können Sie für die Anwendung DevOps eine der folgenden Protokollebenen auswählen:

- Fehler
- Warnung
- Informationen
- Debuggen
- Ablaufverfolgung

Hinweis:

- Die Protokollebene des Basissystems ist auf Warnung festgelegt. Sie müssen den Basissystemwert in den Eigenschaften DevOps ändern.
- Wenn Sie unterschiedliche Protokollebenen für verbundene Apps und für die Anwendung DevOps haben, wird standardmäßig die Protokollebene mit weiteren Informationen gedruckt. Wenn Sie beispielsweise die Protokollebene für eine App auf Fehler und für die Anwendung DevOps auf Ablaufverfolgung einrichten, werden die Protokollebenen mit den meisten Informationen (Nachverfolgung) gedruckt.

Mehrere Flows für in der Anwendung DevOps verwenden jetzt das neue Protokollierungs-Framework, um Protokolldaten während der Flow-Ausführung zu sammeln. Die folgenden Flows unterstützen derzeit die neuen Protokollebenen:

- Flows zur Artefakt- und Paketregistrierung
- Selfservice-Onboarding
- Selbst-Servicekatalog – App-Onboarding
- Change-Rückverfolgbarkeits-Flow
- Benachrichtigungs-Flow für Plan-, Code- und Orchestration-Funktionen

Häufige Fehler in DevOps Change-Geschwindigkeit

Identifizieren Sie die Ursache von Fehlern, die in DevOps Change-Geschwindigkeitauftreten, und sehen Sie sich die entsprechenden Schritte an, mit denen sie möglicherweise behoben werden.

Toolverbindung

In dieser Tabelle sind die Schritte aufgeführt, die erforderlich sind, um die Fehler zu beheben, die auftreten können, wenn Sie auf die Schaltfläche **Absenden** oder **Verbinden** klicken, nachdem Sie die Tooldetails im Toolverbindungsprozess eingegeben haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
Das Tool kann nicht erstellt werden, da der Toolname nicht eingegeben wurde. Geben Sie den Toolnamen ein, und versuchen Sie es erneut.	Geben Sie den Toolnamen erneut ein.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Toolintegration nicht ausgewählt wurde. Wählen Sie den richtigen Toolintegrationswert aus, und versuchen Sie es erneut.	Wählen Sie den richtigen Toolintegrationswert aus.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Tool-URL ungültig oder falsch ist. Geben Sie die Tool-URL erneut ein, und versuchen Sie es erneut.	Geben Sie die Tool-URL erneut ein.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Plattformversion nicht bestimmt werden kann. Erstellen Sie die Systemeigenschaft glide.buildtag.last, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **DevOps > Administration > Eigenschaften**. 2. Überprüfen Sie, ob die Eigenschaft *`glide.buildtag.last sys`* vorhanden ist. 3. Wenn nicht, erstellen Sie die Eigenschaft *`glide.buildtag.last sys`*.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die zugehörige Verbindung des CreateDevOps-Tools ungültig ist. Erstellen Sie einen gültigen Verbindungsalias, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und öffnen Sie den **CreateDevOpsTool-**Datensatz. 2. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ einen Datensatz, und geben Sie einen Namen für die Verbindung ein. 3. Wählen Sie im Verbindungsformular die Suchliste für das Feld **Anmeldeinformationen** aus, und wählen Sie **Neu**, um Administratoranmeldeinformationen zu erstellen. 4. Wählen Sie **Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung** aus, und geben Sie einen Namen ein. 5. Geben Sie den Administratoranwendernamen und das Passwort ein (erforderlich, um auf die Tools in Ihrer DevOps-Umgebung zuzugreifen).

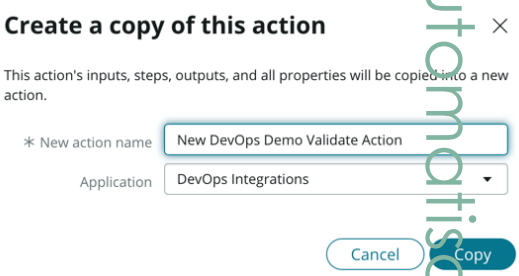
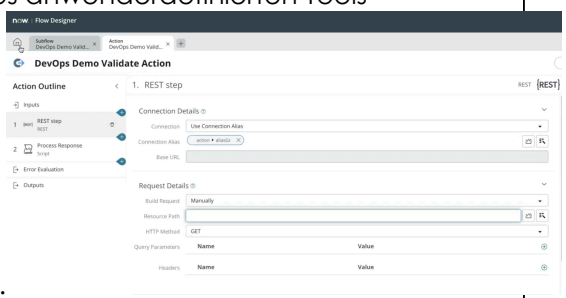
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
	Ein Anwender mit der Rolle „connection_admin“ kann eine HTTP-Verbindung konfigurieren. 6. Geben Sie im Formular „Verbindung “ **https://** ein.<instance name> .service-now.com/ für die Verbindungs-URL.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Anmeldeinformationen des CreateDevOpsTool-Alias falsch sind. Aktualisieren Sie den Anmeldeinformationsdatensatz, und versuchen Sie es erneut.	1. Wählen Sie den Link **zum Anmeldeinformationsdatensatz** in der Nachricht aus. Wenn Sie über die Arbeitsbereich-UI eine Verbindung zum Tool herstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Link des Anmeldeinformationsdatensatzes, und wählen Sie **In neuer Registerkarte öffnen**. 2. Geben Sie auf der Seite mit dem Datensatz für Anmeldeinformationen in den Feldern **Anwendername** und **Passwort** die richtigen Anmeldeinformationen ein. 3. Speichern Sie die Änderungen, und versuchen Sie erneut, eine Verbindung zum Tool herzustellen.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Verbindungs-URL des CreateDevOpsTool-Alias falsch ist. Verwenden Sie die folgende URL: https://<instancename> .service-now.com, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und öffnen Sie den **CreateDevOpsTool-**Datensatz. 2. Geben Sie im Formular „Verbindung “ **https://** ein.<instance name> .service-now.com/ für die Verbindungs-URL.
Zum Erstellen eines Verbindungsalias benötigen Sie die Rolle connection_admin. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.	Dieser Fehler tritt auf, wenn das Feld „Verbindungsalias“ für einen Tooldatensatz leer ist. Zum Erstellen der Toolverbindung benötigen Sie einen Verbindungsalias. Nur Benutzer mit der Rolle *connection_admin* können einen Verbindungsalias erstellen. Sie müssen sich an einen Anwender mit dieser Rolle wenden, z. B. einen Administrator, und den Verbindungsalias erstellen lassen.
Das Tool kann aus folgendem Grund nicht erstellt werden:<toolname> Toolname ist bereits vorhanden. Geben Sie einen anderen Namen ein, und versuchen Sie es erneut.	Verwenden Sie einen anderen Namen für das Tool.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

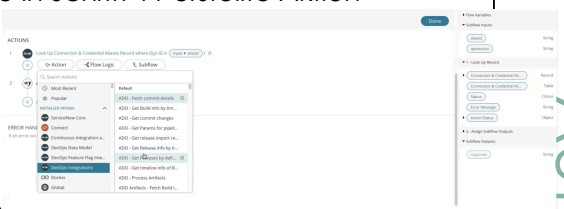
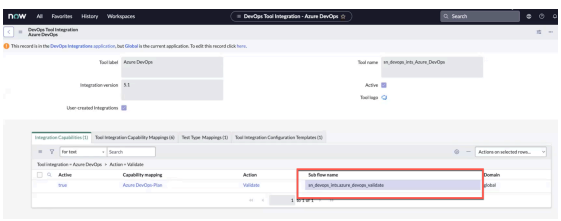
Nachricht	Aktion
Das Tool kann aus folgendem Grund nicht erstellt werden:<toolname> hat keine gültige MID-Server-Konfiguration. Konfigurieren Sie einen gültigen MID-Server, und versuchen Sie es erneut.	1. Wenn Sie den Arbeitsbereich verwenden, überprüfen Sie, ob der MID-Server ausgeführt wird und erreichbar ist. 2. Wenn Sie den Katalog und den Datensatzersteller verwenden, überprüfen Sie, ob der MID-Server ausgeführt wird und mit der Anwendung als DevOps und der Fähigkeit als REST erreichbar ist.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da für den DevOps-Datenmodell-Bereich keine Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen verfügbar sind. Erstellen Sie einen neuen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, und versuchen Sie es erneut.	Dieser Fehler tritt bei der OAuth-Authentifizierung auf. 1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**. 2. Erstellen Sie einen neuen Alias mit der Anwendung als **DevOps-Datenmodell**.
Das Tool kann aufgrund eines technischen Problems beim Erstellen des Anmeldeinformationsdatensatzes nicht erstellt werden.	1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer > Ausführungen**. 2. Überprüfen Sie die letzte Ausführung des Subflows sn_devops.devops_create_credentials, um die Details des Fehlers zu erfahren.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da die Kombination aus Anmeldeinformationen und Domäne für einen aktiven Datensatz bereits vorhanden ist.	Dieser Fehler tritt bei der OAuth-Authentifizierung auf. 1. Verwenden Sie andere Anmeldeinformationen. 2. Überprüfen Sie, ob die vorhandenen Anmeldeinformationen von einer aktiven Verbindung verwendet werden.
Das Tool kann aufgrund eines technischen Problems beim Erstellen des Verbindungsdatensatzes nicht erstellt werden.	1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer > Ausführungen**. 2. Überprüfen Sie die letzte Ausführung der Aktion *sn_devops.create_connection_for_tool*, um die Details des Fehlers zu erfahren.
Das Tool kann aus den folgenden Gründen nicht erstellt werden:	Dieser Fehler tritt nur für anwenderdefinierte Toolintegrationen auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
• Der Subflow zum Validieren ist nicht konfiguriert, und • Für die zugehörige Toolintegration ist kein Integrationsfähigkeitsdatensatz mit demselben Subflow-Namen vorhanden. Konfigurieren Sie den Subflow, erstellen Sie den Integrationsfähigkeitsdatensatz mit der Aktion Validieren und geben Sie einen Subflow-Namen für die Toolintegration ein, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer**. 2. Wählen Sie auf der Seite „Flow Designer“ die Registerkarte **Subflows**. 3. Öffnen Sie den Datensatz **„DevOps-Demo – Subflow validieren“** aus der Liste. 4. Öffnen Sie im Abschnitt „Aktionen“ den Datensatz **„DevOps-Demo-Validierungsaktion“**, indem Sie das Symbol Aktion im Aktionsdesigner öffnen ( ) auswählen. 5. Wählen Sie **Menü „Weitere Aktionen“ > „Aktion kopieren“**aus.  6. Geben Sie einen neuen Namen für die Aktion ein, wählen Sie die Anwendung **DevOps Integrations**und anschließend **Kopieren**aus. 7. Wählen Sie in der kopierten Aktion **Eingaben > REST-Schritt**aus. 8. Geben Sie im Abschnitt „Anforderungsdetails“ im Feld **Ressourcenpfad** den Ressourcenpfad Ihres anwenderdefinierten Tools  ein. 9. Geben Sie im Feld **Abfrageparameter** die API-Version Ihres anwenderdefinierten Tools ein. 10. Speichern Sie die Änderungen. 11. Veröffentlichen Sie die Aktion, indem Sie **Veröffentlichen**wählen. 12. Navigieren Sie zurück zum Datensatz **„DevOps-Demo – Subflow validieren“**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
	13. Wählen Sie **das Menü Weitere Aktionen > Subflow kopieren aus**. 14. Geben Sie einen neuen Namen für den Subflow ein, wählen Sie die Anwendung **DevOps Integrations**und anschließend **Kopieren**aus. 15. Löschen Sie im kopierten Subflow die Aktion **DevOps-Demo-Validierungsaktion**, und fügen Sie die in Schritt 11 erstellte Aktion  hinzu. a. Wählen Sie im Feld **Aktion** die Aktion aus, die Sie in Schritt 11 erstellt haben. b. Wählen Sie im Feld **aliasGR** im Abschnitt **Daten > Suchdatensätze** den Datensatz Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus. c. Wählen Sie im Feld **API-Version** im Abschnitt **Daten > Subflow-Eingaben** die API-Version aus. d. Speichern Sie die Änderungen. 16. Veröffentlichen Sie den Subflow, indem **Sie Veröffentlichen**auswählen. 17. Navigieren zu **DevOps > Integrationen > Integrationsfunktionen** und erstellen Sie einen Datensatz mit der Aktion **Validieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Eine DevOps-Tool-Integration erstellen.  18. Ordnen Sie den in Schritt 16 erstellten Subflow dem Integrationsfähigkeitsdatensatz zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
Das Tool kann aufgrund eines Konnektivitätsproblems nicht erstellt werden. Überprüfen Sie<validate_subflow_name> Subflow, um weitere Details zu erhalten, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer > Ausführungen**. 2. Überprüfen Sie die aktuelle Ausführung von<validate_subflow_name> Subflow, um die Details des Fehlers zu erfahren.
Die Anmeldeinformationen für die Toolautorisierung sind ungültig. Geben Sie gültige Anmeldeinformationen ein, und versuchen Sie es erneut.	Geben Sie den richtigen Anwendernamen/ das richtige Passwort für das Tool erneut ein.
Das Tool kann nicht erstellt werden, da keine Antwort vom Server empfangen wurde. Geben Sie eine gültige Tool-URL ein, oder überprüfen Sie, ob der Server aktiv ist, und versuchen Sie es erneut.	1. Geben Sie die Tool-URL erneut ein. 2. Überprüfen Sie den MID-Server.
Die Verbindungs-URL ist falsch, überprüfen Sie URL, und versuchen Sie es erneut.	Geben Sie die Tool-URL erneut ein.
Das Tool kann nicht verbunden werden, da der Datenfeldname der GitHub-App falsch ist. Geben Sie den korrekten Datenfeldnamen der GitHub-App ein, und versuchen Sie es erneut.	Sie finden den Datenfeldnamen der App GitHub auf der Einstellungsseite Ihrer App GitHub. Der Datenfeldname der App GitHub ist der URL-freundliche Name Ihrer App GitHub. Wenn Sie beispielsweise eine GitHub -App mit dem Namen **Test-App**erstellt haben, lautet der entsprechende URL-freundliche Datenfeldname GitHub der -App **test-app**. In Ihrer GitHub -URL „https://github.com/settings/apps/test-app“ ist „test-app“ der Datenfeldname der GitHub -App. Weitere Informationen finden Sie in der GitHub-Dokumentation .
Der Passwortwert ist zu lang und könnte nach der Verschlüsselung gekürzt werden. Reduzieren Sie entweder die Passwortlänge, oder erhöhen Sie die Feldgröße.	Ab dem 18. Januar 2023 hat Jira die Länge der API-Token für Atlassian-Accounts verlängert. Sie müssen den maximalen Passwortwert in der Tabelle „discovery_credentials“ auf über 255 erhöhen, um die erweiterte Zeichenlänge zu berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel KB1269878 und in der Atlassian-Dokumentation .
Unerwartetes Verhalten des Remote-Hosts: Ringleitung an „https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers“.	Dieser Fehler kann auftreten, wenn Sie versuchen, eine Verbindung zu einer BitBucket-Cloud-Instanz herzustellen. BitBucket Cloud wird nicht unterstützt. Sie müssen eine BitBucket-Serverinstanz verwenden, um eine Verbindung zu ServiceNow DevOps herzustellen. Stellen Sie über einen MID-Server eine Verbindung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachricht	Aktion
	Ihrer BitBucket-Instanz her. Ein MID-Server ist erforderlich, wenn Ihre -Toolinstanz lokal gehostet wird. Weitere Informationen zum MID-Server finden Sie unter MID-Server-Auswahl
`Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered> Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins> In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.`	Dieser Fehler tritt auf, wenn sich die in JenkinsDevOps eingegebene URL von der in Ihrer Instanz JenkinsJenkins eingegebenen URL unterscheidet. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von Jenkins zu **Verwalten Sie Jenkins** > **System** > **Jenkins-Standort**. Die hier eingegebene **Jenkins-URL** muss mit der **URL der** in DevOpseingegebenen Jenkins-Instanz übereinstimmen.

Toolberechtigungen

In diesem Abschnitt werden die Schritte aufgelistet, die zum Beheben von Toolberechtigungsfehlern erforderlich sind, wenn Sie ein DevOps-Tool mithilfe von Playbooks für Arbeitsbereiche erstellen. Richtlinien zur Überprüfung der Toolberechtigung werden in einem Popup-Fenster angezeigt, wenn Sie aus dem Arbeitsbereich eine Verbindung zu einem Tool herstellen.

Aktion

Wenn eine Berechtigung fehlt, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Aktualisiert die Berechtigungen für die angegebenen Anmeldeinformationen im externen DevOps-Tool. Wählen Sie im Popup-Fenster **Aktualisieren**, um die Prüfungen erneut durchzuführen.
- Schließen Sie das Popup-Fenster, verwenden Sie andere Anmeldeinformationen, und wählen Sie erneut **Verbinden**. Das Popup-Fenster zur Berechtigungsprüfung wird mit den Ergebnissen der neu eingegebenen Anmeldeinformationen angezeigt.
- Überprüfen Sie die Auswirkungsspalte. Wenn die Auswirkung Ihren Anwendungsfall nicht beeinflusst, wählen Sie trotzdem **weiter** aus.

Wenn alle Berechtigungsprüfungen erfolgreich sind:

- Wählen Sie **„Fortsetzen** “ aus, um mit dem nächsten Schritt im Playbook fortzufahren.
- Wenn im Ergebnis Fehler angezeigt werden, versuchen Sie es erneut, indem Sie **Aktualisieren**wählen.
- Wenn der Fehler weiterhin besteht, aktualisieren Sie die Eigenschaft Zeitüberschreitung bei der Überprüfung der Toolberechtigung pro Datensatz (in Millisekunden), und versuchen Sie es erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitüberschreitungseigenschaft für die Überprüfung der Toolberechtigung

Während des Toolverbindungsprozesses führt das System im Vordergrund Berechtigungsvalidierungen durch und schränkt die Seite des Tools ein. Bei jeder Berechtigungsvalidierung erfolgt ein REST-API-Aufruf an externe Tools, um die Verfügbarkeit der Berechtigung zu bewerten. Die Antwortzeit der REST API kann je nach Netzwerkeinstellungen variieren. Um Verzögerungen zu vermeiden, können Sie angeben, wie lange das System auf den Erhalt einer Antwort von einem externen Tool warten soll, bevor die Berechtigung als Fehler markiert wird. Sie können diese Zeit mithilfe der Eigenschaft **Zeitüberschreitung bei der Überprüfung der Toolberechtigung pro Datensatz (in Millisekunden)** *(sn_devops.permission_check_timeout)* angeben. Wenn Sie feststellen, dass einige der Berechtigungsprüfungen zu einem Fehler führen, versuchen Sie, den Wert für die Zeitüberschreitung zu erhöhen, und wählen Sie im Popup-Fenster Berechtigungen **die Option Aktualisieren aus**.

Toolbenachrichtigung

In dieser Tabelle sind die Schritte aufgeführt, die zur Behebung von Fehlern erforderlich sind, die in Szenarien auftreten können, z. B. Abrufen von Commit-Details, Pipeline-Ausführungsdetails, Details zu Abrufanforderungen oder Testzusammenfassungen:

Grund	Aktion
Die Anmeldeinformationen für die Autorisierung sind entweder ungültig oder verfügen nicht über die erforderlichen Mindestberechtigungen.	• Vergewissern Sie sich, dass die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools über die erforderlichen Umfänge verfügen. Wenn Sie die Arbeitsbereich-UI verwenden, können Sie zum Tooldatensatz navigieren und auswählen **Weitere Aktionen (···) > Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen** um mehr über die erforderlichen Berechtigungen zu erfahren. • Überprüfen Sie, ob Sie den richtigen Anwendernamen/das richtige Passwort für Ihr Drittanbieter-Tool eingegeben haben. Wenn Sie die Arbeitsbereich-UI verwenden und Ihre Tool-Anmeldeinformationen aktualisieren möchten, navigieren Sie zum Tooldatensatz, und wählen Sie **Weitere Aktionen (···) > Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen**. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Anmeldeinformationen finden Sie unter Aktualisiert die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools in DevOps Change-Geschwindigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grund	Aktion
Es gibt keine Antwort vom Server. Überprüfen Sie den Status der Serververbindung, und versuchen Sie es erneut.	• Vergewissern Sie sich, dass der DevOps-Tool-Server erreichbar und reaktionsfähig ist. • Wenn der MID-Server konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob der Server aktiv ist und ausgeführt wird.
Die Anforderung kann nicht verarbeitet werden.	Überprüfen Sie, ob die maximale Anzahl von Instanzen, die einem Webhook zugeordnet sind, überschritten hat. Wenn dieser Fehler für GitHub aufgetreten ist, überprüfen Sie, ob Sie einem Webhook mehr als 20 Instanzen zugeordnet haben.
Die Anmeldeinformationen für die Autorisierung verfügen nicht über die erforderlichen Mindestberechtigungen.	Vergewissern Sie sich, dass die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools über die erforderlichen Umfänge verfügen. Wenn Sie die Arbeitsbereich-UI verwenden, können Sie zum Tooldatensatz navigieren und auswählen **Weitere Aktionen (...) > Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen** um mehr über die erforderlichen Berechtigungen zu erfahren.
MID-Serverkonfiguration ist ungültig. Konfigurieren Sie einen gültigen MID-Server, und versuchen Sie es erneut.	Überprüfen Sie, ob der MID-Server ausgeführt wird und erreichbar ist.
Die Verbindungs-URL ist ungültig. Geben Sie eine gültige URL ein, und versuchen Sie es erneut.	1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und öffnen Sie den erforderlichen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz. 2. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ das zugehörige **Verbindungsformular**. 3. Überprüfen Sie im Formular **„Verbindung“**, ob die Verbindungs-URL des Drittanbietertools korrekt ist.
Die Quotengrenze wurde überschritten. Versuchen Sie es nach {0} erneut.	Die Quotenbegrenzung ist die Anzahl der API-Aufrufe, die eine App oder ein Anwender innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchführen kann. Die Quotenbegrenzung ist eine Technik zur Begrenzung des Netzwerkdatenverkehrs, um zu verhindern, dass Benutzer die Systemressourcen überlasten. Wenn die in Ihrem Drittanbieter-Tool zulässige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grund	Aktion
	Höchstquotengrenze überschritten wird, kann dieser Fehler auftreten.
Ihre Anmeldeinformationen verfügen nicht über die erforderlichen Umfänge.	Vergewissern Sie sich, dass die Anmeldeinformationen für Drittpartei-Tools über die erforderlichen Umfänge verfügen. Wenn Sie die Arbeitsbereich-UI verwenden, können Sie zum Tooldatensatz navigieren und auswählen **Weitere Aktionen (** ··· **) > Berechtigungen für Anmeldeinformationen überprüfen** um mehr über die erforderlichen Berechtigungen zu erfahren.

Change-Anforderung

Diese Tabelle listet die Schritte auf, die zum Beheben von Fehlern erforderlich sind, die bei der Erstellung von Change-Anforderungen auftreten können:

Fehler	Aktion
Die Change-Anforderung kann nicht erstellt werden, da die Kennzeichnung für die Typkompatibilität deaktiviert ist. Aktivieren Sie die Typkompatibilitätskennzeichnung in den Systemeigenschaften, oder konfigurieren Sie das Change-Modell im Schrittdatensatz in ServiceNow, oder geben Sie die entsprechende Sys-ID des Change-Modells in die Pipeline ein.	• Navigieren Sie zu **Alle > Systemeigenschaften**, und aktivieren Sie die Eigenschaft *com.snc.change_management.change_model.type_com* oder • Fügen Sie das Change-Modell im Formular Schritt hinzu, oder ändern Sie die Attribute der Pipeline.
Die Change-Anforderung kann nicht erstellt werden, da entweder der Change-Typ oder das Change-Modell nicht für die Pipeline konfiguriert ist.	Fügen Sie das Change-Modell oder den Typ im Formular Schritt hinzu, oder ändern Sie die Attribute der Pipeline.

Allgemeine Fehler

Diese Tabelle listet die Schritte auf, die zur Behebung allgemeiner Fehler erforderlich sind, die bei der Arbeit mit DevOps Change-Geschwindigkeit auftreten können.

Problem	Aktion
Importanforderung wird nicht verarbeitet	Wenn eine Importanforderung zu lange im Status Angefordert bleibt, während sie einen Import für ein Tool (z. B. Jenkins, Jiraoder GitHub) durchführt, löschen Sie die Importanforderung, und versuchen Sie es erneut. **Hinweis:** Löschen Sie die vorhandene Anforderung, um den Import desselben Bereichs erneut zu versuchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Aktion
Toolverbindung schlägt fehl	Entfernen Sie den nachfolgenden Schrägstrich („/“) im Feld **„Verbindungs-URL“** im Formular „HTTP-Verbindung“.
Für einen Jenkins -Auftrag unter Change-Steuerung wird keine Change-Anforderung erstellt	Stellen Sie Folgendes sicher: • Die Toolintegration in Ihrer Instanz ist ordnungsgemäß eingerichtet. • Die Aufgabe wurde in Ihrer Instanz synchronisiert. • Aufgaben und App-Schritte wurden in Ihrer Instanz konfiguriert. Die Erstellung von Change-Anforderungen wird nicht unterstützt, wenn die Aufgabe unter Change-Steuerung steht: • Ist nicht Teil einer Pipeline (ist z. B. eine eigenständige Aufgabe). • Ist der erste in der Pipeline. • Befindet sich innerhalb der Pipeline, wird jedoch vom Benutzer manuell ausgelöst, oder der SCM-Checkout erfolgt direkt für die Aufgabe unter Change-Steuerung (und löst somit die Pipeline nicht von Anfang an aus).
Jenkins blockiert den Auftrag unter Change-Steuerung nicht (wartet nicht auf Genehmigung der Change-Anforderung)	Stellen Sie sicher, dass der Speicherort Jenkins konfiguriert ist: Navigieren zu **Jenkins** > **Verwalten Sie Jenkins** > **Konfigurieren Sie das System** und geben Sie den Hostnamen für das Feld **Jenkins-URL** im Abschnitt Jenkins Standort an. **Hinweis:** Um Caching-Probleme zu vermeiden, klicken Sie auf **Speichern**, auch wenn das Feld **Jenkins-URL** bereits einen Wert enthält, wenn Sie das Formular zum ersten Mal öffnen.
Im Nutzlastprotokoll auftretende Ereignisse mit dem Status „Nicht verbunden“.	Wenn eine der folgenden Änderungen für eine Verbindung manuell vorgenommen wird (im manuellen Konfigurationsmodus), wird die Verbindung automatisch getrennt. • Alias, der dem Tool zugeordnet ist • Typ des Tools • Neue aktive HTTP-Verbindung für dieselbe Domäne wurde dem Alias hinzugefügt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Aktion
	• Vorhandene HTTP-Verbindung für dieselbe Domäne aktiviert • Verbindungs-URL der HTTP-Verbindung • Anmeldeinformationen der HTTP-Verbindung • Verwenden Sie die Einstellung MID-Server in der HTTP-Verbindung Wechseln Sie in den manuellen Konfigurationsmodus, und stellen Sie erneut eine Verbindung her.
Eingehende Ereignisse wiederholen, die aufgrund einer REST-API-Zeitüberschreitungsausnahme/ FlowObjectAPIException fehlschlagen oder ausfallen	Aktualisieren Sie die geplante Aufgabe *`Retry Errored Inbound Events`*, um die Verarbeitung eingehender Ereignisse im Status *`Error`* zu wiederholen. • Aktualisieren Sie die Fehler- oder Ausnahmeliste, um Ausnahmen anzugeben, für die Sie die Ereignisverarbeitung wiederholen möchten. • Ändern Sie die Standardanzahl *`Maximum Retry`*. Weitere Informationen finden Sie unter Fehlerhafte eingehende Ereignisse wiederholen
Die Pipeline-Ausführung in ServiceNow DevOps wird nicht vorwärts verschoben und wartet auf unbestimmte Zeit, da die SonarQube-Scans aufgrund des Fehlens des SonarQube-Tools nicht stattfinden. Das eingehende Softwarequalitäts-Ereignis zeigt im Feld mit den Verarbeitungsdetails die folgende Fehlermeldung an. Überprüfen Sie, ob das entsprechende SonarQube-Tool erfolgreich erstellt wurde. Wenn nicht, erstellen Sie das SonarQube-Tool, und wiederholen Sie das eingehende Ereignis.“	Für alle SonarQube-Schritte in Codequalitätsscans muss der Anwender das SonarQube-Tool in der Instanz ServiceNow DevOps erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit in SonarQube
Die Pipeline-UI zeigt defekte Links zwischen Phasen an.	Navigieren Sie zu **Aufgabenausführungen** und stellen Sie sicher, dass die Spalte Vorgelagerte Ausführungen die entsprechenden Upstream-Link-Referenzen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwarequalitätsergebnisse

Die Softwarequalitätsergebnisse zeigen Scandetails von SonarQube-Scans an, die in Ihren Pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOpsoder Kabelbaum konfiguriert sind.

Softwarequalitätsergebnisse

Sie können SonarQube-Scan-Ergebnisse aus Ihren Pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOpsund Harnisch konfigurieren, die in ServiceNow DevOpsabgerufen werden sollen. SonarQube-Benachrichtigungen erstellen eingehende Ereignisse, die dann von Basissystem-Subflows verarbeitet werden, die allen eingehenden Ereignissen mit Softwarequalitäts-Fähigkeit zugeordnet sind.

Nachdem Sie SonarQube-Scans für Ihre Pipelines konfiguriert und die entsprechenden Plugins konfiguriert haben, führen Sie die Pipelines aus, um die Ergebnisse von Softwarequalitätsscans in ServiceNow DevOps abzurufen. Sie können die Scan-Ergebnisse nach Scan-ID für jeden SonarQube-Scan anzeigen, der Teil der Ausführungsschritte Ihrer Build- oder Release-Pipeline war.

Hinweis: Für Harnisch-Pipelines können Sie SonarQube-Scans nur über das generische Container-Image Docker konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie anwenderdefinierte Aktionen für Pipelines mit dem generischen Docker-Container-Image. Für GitHub Actions, Jenkinsund Azure DevOpskönnen Sie entweder die entsprechenden Plugins aus dem Marketplace oder das Docker-Container-Image verwenden.

Softwarequalitätszusammenfassungen

„Zusammenfassungen der Softwarequalität“ zeigt eine Zusammenfassung der Scans, die für die Pipelines mit SonarQube-Scans in der App DevOps in Ihrer Instanz Now Platform ausgeführt werden.

Softwarequalitätszusammenfassungen

1. Navigieren zu **Softwarequalitätsergebnisse** > **Softwarequalitätszusammenfassungen**.
2. Klicken Sie auf einen **Scan-ID** -Datensatz, um Scan-Details anzuzeigen.

   Die folgenden Details zur Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung werden für die Scan-ID angezeigt.

Softwarequalitätsscan-Zusammenfassungsergebnisse

Feld	Wert
Nummer	Die Nummer des Scan-Datensatzes in der CMDB.
Initiiert von	Der Anwender, der die Prüfung initiiert hat
ID scannen	Die eindeutige Scan-ID
Projektname	Der Name oder Schlüssel des SonarQube-Projekts.
Zuletzt gescannt	Datums- und Zeitstempel des letzten Scans
Scan-URL	Die SonarQube-Projekt-URL, die Sie in der Erweiterungsaufgabe konfiguriert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Scannername	Der Name des Codequalitäts-Scanner-Tools.
Domäne	Der Domänenname, in dem die Scans in der Instanz konfiguriert sind.
Tool	Der Name des von Ihnen erstellten SonarQube-Tools.

Hinweis: Die Details zu „scanID“, „lastScannedBy“ und „initiatedBy“ werden nicht abgerufen, wenn Sie das Onboarding von Sonar mit einem Nicht-Administrator durchführen.

Die zugehörige Liste „Details zum Softwarequalitätsscan“ (für jede Scan-ID) wird für die folgenden Kategorien mit einem entsprechenden Wert angezeigt, der den Anzahlwert für die Scan-Ergebniskategorie angibt.

Softwarequalitätskategorien für Gesamtcodemetriken:

- Abdeckung
- Fehler
- Zuverlässigkeit
- Bewertung
- Code
- Gerieche
- Duplizierungen
- Sicherheitsbewertung
- Codezeilen
- Schwachstellen
- Sicherheits-Hotspots
- Bewertung der Verwaltbarkeit

Softwarequalitätskategorien für neue Codemetriken:

- Duplizierungen
- Neue Duplizierungen
- Schwachstellen
- Neue Schwachstellen
- Technische Verschuldung
- Neue technische Schulden
- Bewertung der Verwaltbarkeit
- Neue Wartbarkeitsbewertung
- Fehler
- Neue Fehler
- Abzudeckende Positionen
- Neue zu deckende Positionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Codezeilen
- Neue Codezeilen
- Abdeckung
- Neue Abdeckung
- Zuverlässigkeitsbewertung
- Neue Zuverlässigkeitsbewertung
- Code-Smells
- Neue Code-Smells
- Sicherheitsbewertung
- Neue Sicherheitsbewertung
- Sicherheitsprüfung
- Neue Sicherheitsprüfung
- Sicherheits-Hotspots
- Neue Sicherheits-Hotspots

Softwarequalitäts-Unterkategorien

In der zugehörigen Liste Softwarequalitätsprüfung – Details (für jede Scan-ID) werden Softwarequalitäts-Unterkategorien angezeigt, die Sie für die Ergebnisse der Kategorien **Schwachstellen** und **Neue Schwachstellen** aus den Scan-Ergebnissen konfigurieren können.

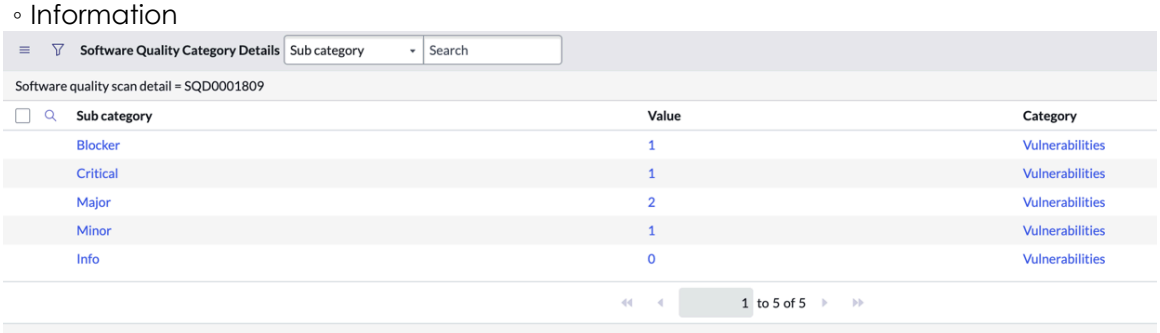
Softwarequalitäts-Unterkategorien: Schwachstellen und neue Schwachstellen

Verwenden Sie Unterkategorien mit Seeding, oder erstellen Sie neue Kategorien, um Ihre Scan-Ergebnisse vom Kategorietyp „Schwachstellen“ und „Neue Schwachstellen“ zu priorisieren und aufzulisten.

1. Navigieren zu **DevOps** > **Integrationen** > **Softwarequalitäts-Unterkategorien**.

   Das Formular „Softwarequalitäts-Unterkategorien“ wird mit den folgenden Basissystem Unterkategorien angezeigt:

   - Blocker
   - Kritisch
   - Hoher
   - Geringer
   - Information



2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**, um anwenderdefinierte Unterkategorien zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Softwarequalitäts-Unterkategorie

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eine eindeutige Bezeichnung für die Unterkategorie.
Domäne	Die Domäne, in der die App DevOps ausgeführt wird.
Name	Ein eindeutiger Name für die Unterkategorie.
Kategorie	Wählen Sie in der Nachschlageliste eine Kategorie aus den Basissystemkategorien mit Seeding aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Sie haben erfolgreich eine anwenderdefinierte Unterkategorie erstellt.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die zugehörigen Liste „Softwarequalitätsprüfung – Details“ und die zugehörige Liste „Softwarequalitätskategoriedetails“ > „Unterkategorie“ anzuzeigen:

- Zeigen Sie Scan-Details als Teil von Aufgabenausführungen an. Zeigen Sie Details aller Sonar-Scans an, die Teil der Aufgabenausführung sind, die einem Build- oder Release-Pipeline-Ausführungsschritt zugeordnet ist.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Aufgabenausführung** Klicken Sie auf einen relevanten Aufgabenausführungs-Datensatz.
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.

- Zeigen Sie Scan-Details als Teil der Change-Anforderung an. Zeigen Sie alle Scans an, die Teil dieser Build-/Release-Pipeline waren, in der **Softwarequalitätsergebnisse** > **Softwarequalitätszusammenfassung** Zugehörige Liste.

  1. Navigieren zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen**
  2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusammenfassung der Softwarequalität“.
  3. Klicken Sie auf einen relevanten Scan-ID-Datensatz.
     Die Softwarequalitätsprüfungszusammenfassung und die Scandetails werden angezeigt.

Domain Separation und DevOps Change-Geschwindigkeit

DevOps Change-Geschwindigkeit unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Domain Separation in der Übersicht über die DevOps-Change-Geschwindigkeit

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® DevOps mit Ihrer DevOps -Toolkette, um mit einem einzigen System Dateneinblicke bereitzustellen, Changes zu beschleunigen und die Transparenz in Ihrer DevOps -Umgebung zu erhöhen. In DevOpszielt Domain Separation auf Anwendungsfälle der anfordernden Person der Mandantendomäne in einer Anwendung ab. Die Anwendung wurde entwickelt, um Aktivitäten der anfordernden Person in Mandantendomänen zu unterstützen. Es wurde Logik zum Weiterleiten von Daten an Mandantendomänen abhängig von den jeweiligen Anwendungsfällen implementiert. Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend normal funktioniert. Die Anwendung verarbeitet die Datenweiterleitung an Domänen.

Alle Tabellen in DevOps unterstützen nur Datentrennung, delegierte Domänentrennung wird dagegen nicht unterstützt.

Um sicherzustellen, dass domänensensible Informationen nicht in einer globalen Domäne verfügbar sind, stellen Sie sicher, dass Sie Richtlinien auf Domänenebene und nicht auf globaler Ebene erstellen. Erstellen Sie bei der Service Provider-Verwaltung Richtlinien auf Service Provider-Ebene. Wenn Sie Richtlinien auf globaler Ebene erstellen, werden beim Ausführen des Audits die Ergebnisse der Tag-Richtlinienausführung in der globalen Domäne und nicht in den entsprechenden Domänen generiert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

DevOps Dashboard „Einblicke Standard“ – Klassisch

Verwenden Sie die Anwendung DevOps Einblicke mit ServiceNow Performance Analytics, um Einblicke in Ihre DevOps-Umgebung zu erhalten.

Wichtig: Das Dashboard „Einblicke Standard“ ist für neue Benutzer veraltet. Stattdessen können Sie das Dashboard „Einblicke“ aus dem DevOps-Arbeitsbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-Einblicke Dashboard – Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um tägliche oder historische Einblicksdaten zu sammeln (sofern diese Aufgaben nicht zuvor angepasst wurden), müssen Sie **Aktiv** auswählen und die Anmeldeinformationen **für Ausführen als** auf **Systemadministrator**festlegen:

- **[DevOps] Tägliche Datensammlung (Daily)** (standardmäßig aktiv)

  Hinweis: Dies ist eine geplante Aufgabe (regelmäßig auszuführen) zum Sammeln von täglichen DevOps -Daten. Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Aufgabe so fest, dass sie in Zeiten mit geringer Nutzung ausgeführt wird.

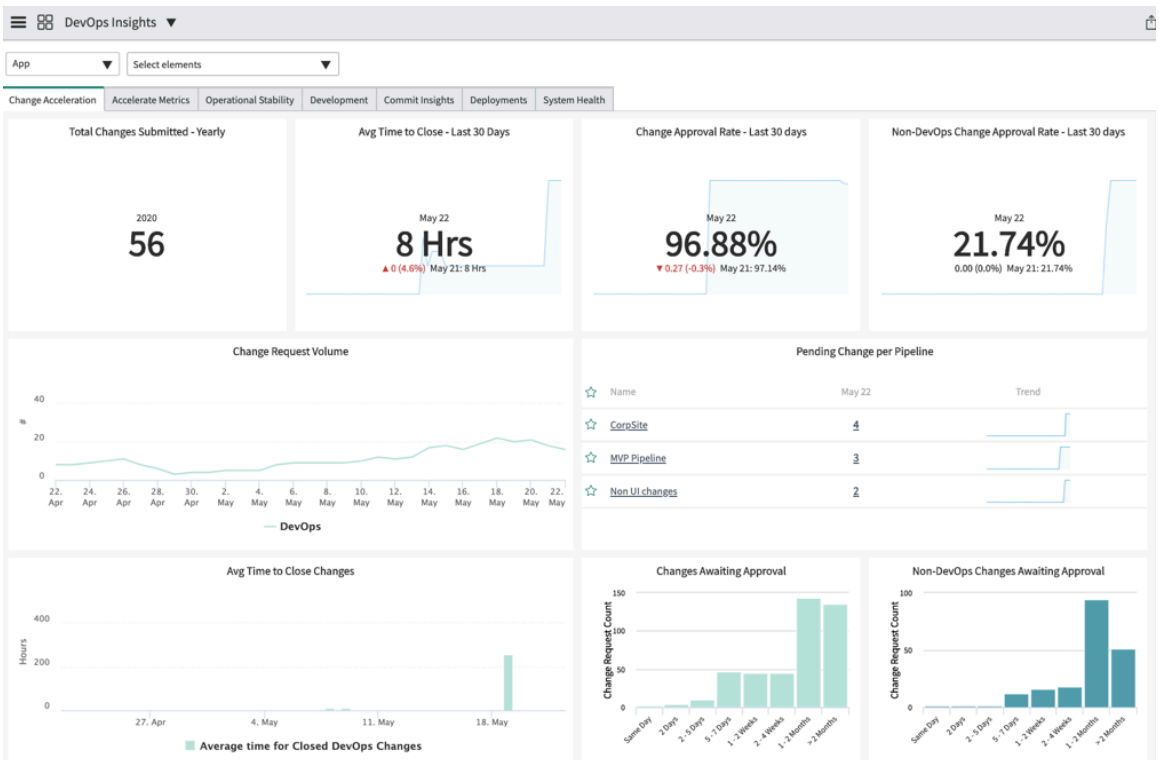
- **[DevOps] Sammlung historischer Daten (bei Bedarf)** (standardmäßig inaktiv)

  Wenn Sie bei Neuinstallationen DevOps von Insights bereits die App DevOps verwendet haben und Sie DevOps Insights zu einem späteren Zeitpunkt installiert haben, führen Sie den Auftrag „Verlaufsdatensammlung“ aus, um historische Einblicksdaten zu sammeln.

  Hinweis: Dies ist eine einmalige Aufgabe zum Sammeln historischer Daten DevOps und nicht für einen Zeitplan vorgesehen. Es kann eine Weile dauern. Planen Sie daher, diese Aufgabe während eines Zeitraums mit geringer Nutzung auszuführen.

Berichte auf den Dashboard-Registerkarten werden aktualisiert, wenn das Dashboard aktualisiert wird.

Change-Beschleunigung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigung

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Übermittelte Changes insgesamt – Jährlich	Change-Anforderung	Insgesamt DevOps Changes jährlich übermittelt.
Durchschn. Zeit bis zum Abschluss: Letzte 30 Tage	Change-Anforderung	Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von DevOps Changes in den letzten 30 Tagen. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Change-Genehmigungsrate - letzte 30 Tage	Change-Anforderung	DevOps Durchschnittliche Change-Erfolgsrate für Change-Anforderungen in den letzten 30 Tagen: ([[Erfolg von DevOps-Changes]] / [[DevOps-Change]]) * 100 **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Nicht-DevOps-Change-Genehmigungsrate - letzte 30 Tage	Change-Anforderung	Nicht-Change-Genehmigungsrate DevOps für Change-Anforderungen in den letzten 30 Tagen: ([[Nicht-DevOps-Change-Genehmigung]] / [[Nicht-DevOps-Change]]) * 100 **Hinweis:** Filter gilt nicht für dieses Widget.
Menge der Change-Anforderungen	Change-Anforderung	Umfang der Change-Anforderungen, die in den letzten 7 Tagen für DevOps erstellt wurden. Vergleichen Sie die Anzahl der Change-Anforderungen, die nach Ihrem Wechsel zu DevOps erstellt wurden, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigung (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		die Vorteile der Ausführung von DevOps in Ihrer Umgebung zu sehen.
Ausstehende Changes pro Pipeline	Schrittausführung	Anzahl der Change-Anforderungen, die für jede Pipeline nicht geschlossen wurden. Sehen Sie sich die Blockierungen in den einzelnen Pipelines an, die verhindern, dass die Change-Anforderung abgeschlossen wird, damit Sie die Ursache untersuchen können.
Durchschnittliche Zeit zum Schließen von Changes	Change-Anforderung	Durchschnittliche Zeit zum Schließen DevOps von Changes nach App. Vergleichen Sie Statistiken zu Change-Anforderungen von DevOps mit Change-Anforderungen ohne DevOps, um zu sehen, dass Change-Anforderungen DevOps von schneller gelöst werden.
Changes, die auf Genehmigung warten	Change-Anforderung	Anzahl von DevOps Changes, die auf Genehmigung warten, nach Datumsbereich. Vergleichen Sie Statistiken zu Change-Anforderungen von DevOps mit Change-Anforderungen ohne DevOps, um zu sehen, dass Change-Anforderungen DevOps von schneller gelöst werden.
Nicht-DevOps-Changes, die auf Genehmigung warten	Change-Anforderung	Anzahl der Nicht-DevOps-Changes, die auf Genehmigung warten, nach Datumsbereich.

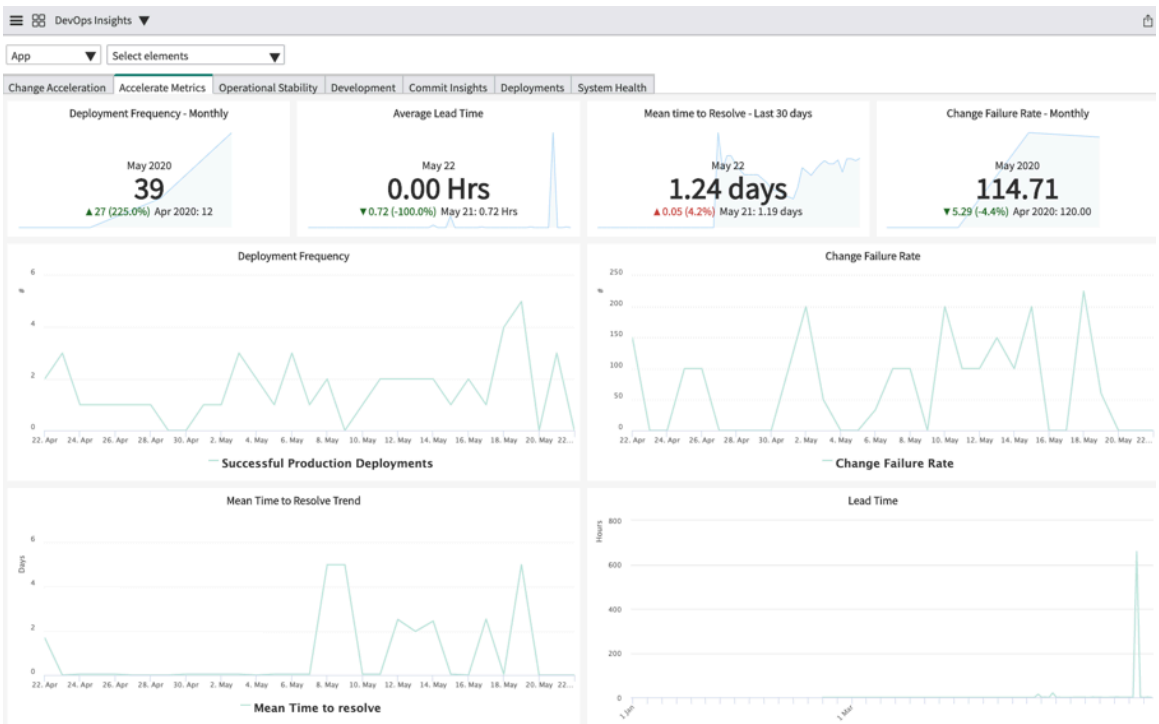
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Beschleunigung (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		Vergleichen Sie Statistiken zu Change-Anforderungen von DevOps mit Change-Anforderungen ohne DevOps, um zu sehen, dass Change-Anforderungen DevOps von schneller gelöst werden.

Metriken beschleunigen

Auf der Registerkarte „Metriken beschleunigen“ werden Informationen zur Häufigkeit der Bereitstellung, Vorlaufzeit, MTTR und Informationen zur Change-Fehlerrate angezeigt.



Metriken beschleunigen

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Bereitstellungshäufigkeit - monatlich	Schrittausführung	Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen in einem Monat. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.
Durchschnittliche Vorlaufzeit	Pipeline-Ausführung	Durchschnitt von:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metriken beschleunigen (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		([Zeit, zu der der Code erfolgreich in die Produktion übertragen wurde] - [Früheste Commit-Zeit]) Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung: Letzte 30 Tage	Datenbankansicht verbunden durch Listen für Incident, Change-Anforderung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline und App.	Durchschnittliche Lösungszeit für einen Incident, der durch einen Change DevOps in den letzten 30 Tagen verursacht wurde. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Change-Fehlerrate - monatlich	Change-Anforderung	Durchschnittliche Change-Fehlerrate in einem Monat. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Bereitstellungshäufigkeit	Schrittausführung	Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.
Change-Fehlerrate	Change-Anforderung	Durchschnittliche Change-Fehlerrate in den letzten 30 Tagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metriken beschleunigen (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit bis zur Trend-Lösung	Datenbankansicht verbunden durch Listen für Incident, Change-Anforderung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline und App.	Tägliche durchschnittliche Lösungszeit für einen Incident, der durch einen Change DevOps verursacht wurde.
Vorlaufzeit	Pipeline-Ausführung	([Zeit, zu der der Code erfolgreich in die Produktion übertragen wurde] - [Früheste Commit-Zeit]) Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.

Operative Stabilität

Auf der Registerkarte „Operative Stabilität“ wird Folgendes angezeigt:

- Serviceverfügbarkeit

  Durchschnittliche Serviceverfügbarkeit und tägliche Serviceverfügbarkeit.

- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR)

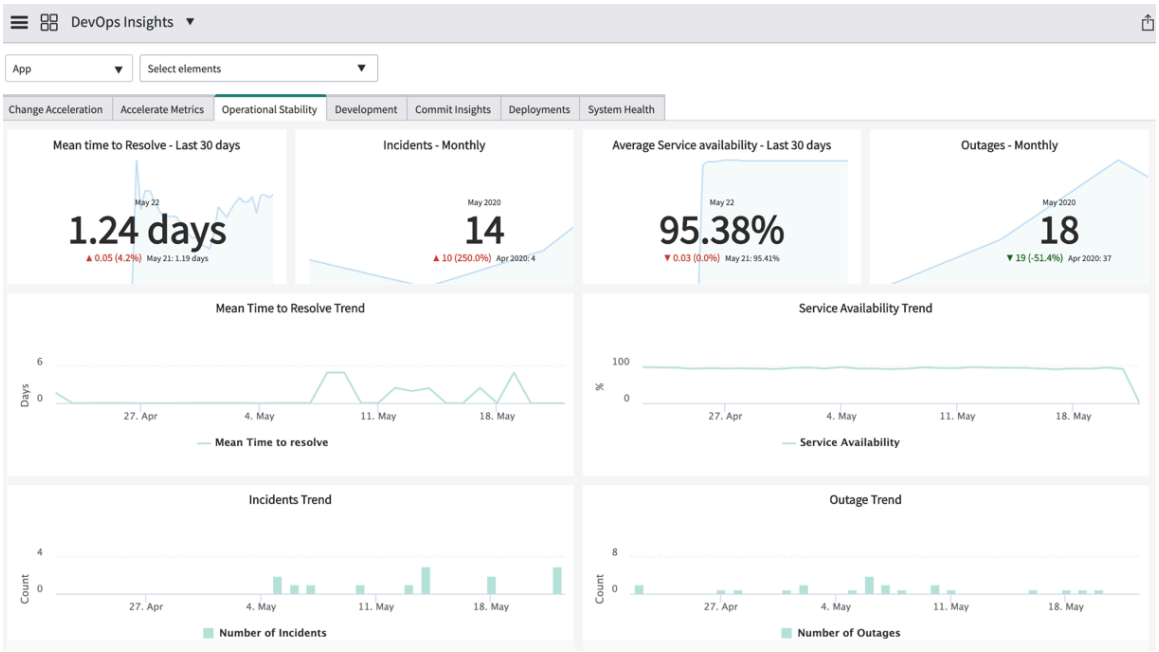
  Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung und tägliche durchschnittliche Zeit bis zur Lösung.

Hinweis: Sie müssen das Plugin Service-Portfoliomanagement Foundation (com.snc.service_portfolio) installieren, um Serviceverfügbarkeits-Widgets anzuzeigen.

Demodaten werden auch für die Serviceverfügbarkeits-Widgets bereitgestellt.

Hinweis: Sie müssen das Plugin Service-Portfoliomanagement Foundation (com.snc.service_portfolio) installieren, bevor Sie die Anwendung DevOps Einblicke installieren, um Demodaten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Operative Stabilität

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung: Letzte 30 Tage	Datenbankansicht verbunden durch Listen für Incident, Change-Anforderung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline und App.	Durchschnittliche Lösungszeit für einen Incident, der durch einen Change DevOps in den letzten 30 Tagen verursacht wurde. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Incidents - monatlich	Incident	Anzahl der Incidents in einem Monat (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**), die mit einem Business-Service in CMDBverknüpft sind. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.
Durchschnittliche Serviceverfügbarkeit: Letzte 30 Tage	Datenbankansicht verbunden mit Listen für Serviceverfügbarkeit, Serviceangebot, Business-Service, Schritt, Pipeline und App.	Durchschnittliche Serviceverfügbarkeit in den letzten 30 Tagen (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**) in Verbindung mit dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operative Stabilität (Fortsetzung)

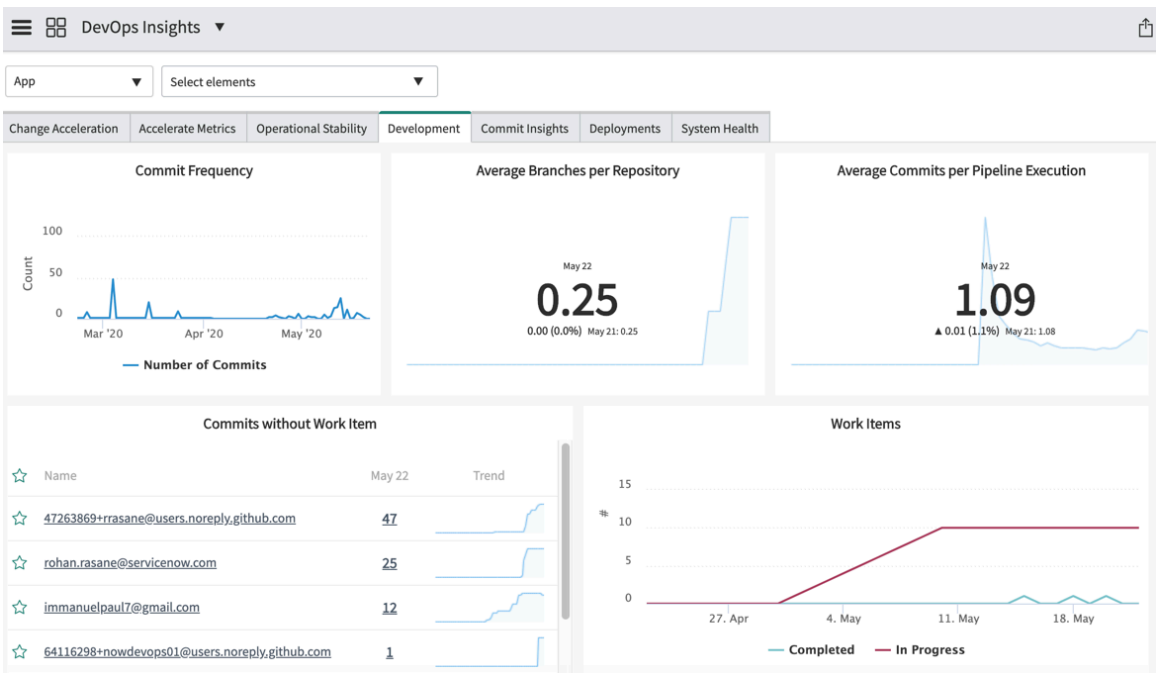
Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		Anwendungsservice in CMDB. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.
Ausfälle - monatlich	Ausfall	Anzahl der Ausfälle in einem Monat (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung**“) in Verbindung mit dem zugehörigen Business-Service in CMDB. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.
Durchschnittliche Zeit bis zur Trend-Lösung	Datenbankansicht verbunden durch Listen für Incident, Change-Anforderung, Schrittausführung, Schritt, Pipeline und App.	Tägliche durchschnittliche Lösungszeit für einen Incident, der durch einen Change DevOps verursacht wurde.
Serviceverfügbarkeitstrend	Datenbankansicht verbunden mit Listen für Serviceverfügbarkeit, Serviceangebot, Business-Service, Schritt, Pipeline und App.	Tägliche durchschnittliche Serviceverfügbarkeit (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**) in Verbindung mit dem Anwendungsservice in CMDB. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.
Incidents-Trend	Incident	Tägliche Anzahl der Incidents (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**), die mit einem Business-Service in CMDBverknüpft sind. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operative Stabilität (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Ausfalltrend	Ausfall	Tägliche Anzahl der Ausfälle (basierend auf Pipelineschritten vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**) in Verbindung mit dem Business-Service in CMDB. Dieser Bericht gibt einen Hinweis auf die Umgebungsstabilität.

Entwicklung



Entwicklung

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Commit-Häufigkeit	Commit	Anzahl der täglich gemessenen Commits. Kleinere, häufigere Commits werden gegenüber größeren, weniger häufigen bevorzugt.
Durchschnittliche Verzweigungen pro Repository	Verzweigungen, Repository	Durchschnittliche Verzweigungen pro Repository an einem bestimmten Tag.

Automatische Übersetzung

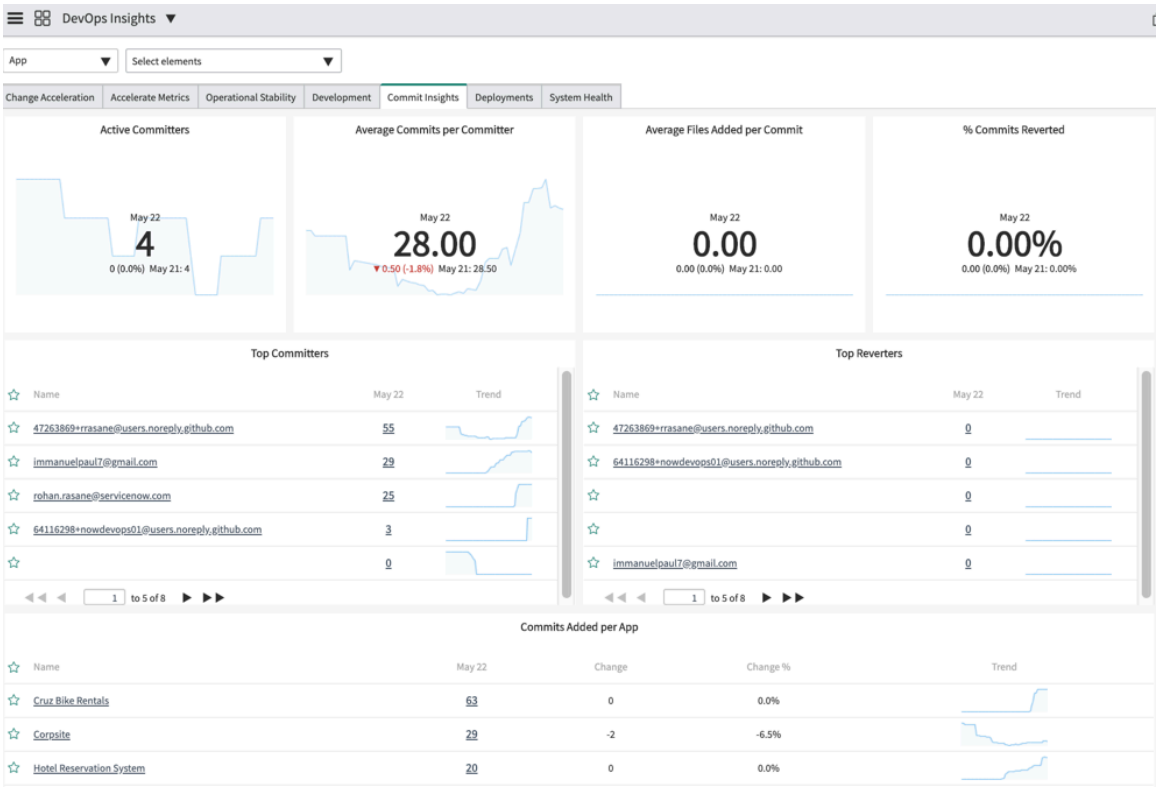
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entwicklung (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		Hinweis: Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Durchschnittliche Commits pro Pipelineausführung	Commit, Pipeline-Ausführung	Durchschnittliche Commits pro Pipeline in den letzten 30 Tagen: [[Gesamtzahl der Commits]]/[[Anzahl der Pipelineausführungen]] **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl. Eine niedrige Zahl ist vorzuziehen, was auf einen konzentrierten Aufwand hinweist, anstatt von Aufgabe zu Aufgabe ohne Abschluss zu wechseln.
Commits ohne Arbeitselement	Commit	Vorgenommene Commits, die nicht an ein Arbeitselement gebunden sind, gruppiert nach Committer, in den letzten 30 Tagen. Dieser Bericht ist nützlich, um zu untersuchen und zu lösen, warum ein Commit nicht an ein Arbeitselement gebunden ist, da alle Commits an ein Arbeitselement gebunden sein sollten.
Arbeitselemente	Arbeitselement	Anzahl der Arbeitselemente, die in den letzten 30 Tagen abgeschlossen oder in Bearbeitung sind. **Hinweis:** Filter gilt nicht für dieses Widget.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Commit-Einblicke



Commit-Einblicke

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Aktive Committer	Commit	Committer, die in den letzten 30 Tagen Commits übermittelt haben. Zeigt an, wie viele aktive Committer vorhanden sind. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine eindeutige Anzahlzusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Durchschnittliche Commits pro Committer	Commit	Gesamtzahl der Commits in den letzten 30 Tagen/aktive Committer. Zeigt an, wie oft Committer Commits durchführen. Ein höherer Wert ist vorteilhafter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Commit-Einblicke (Fortsetzung)

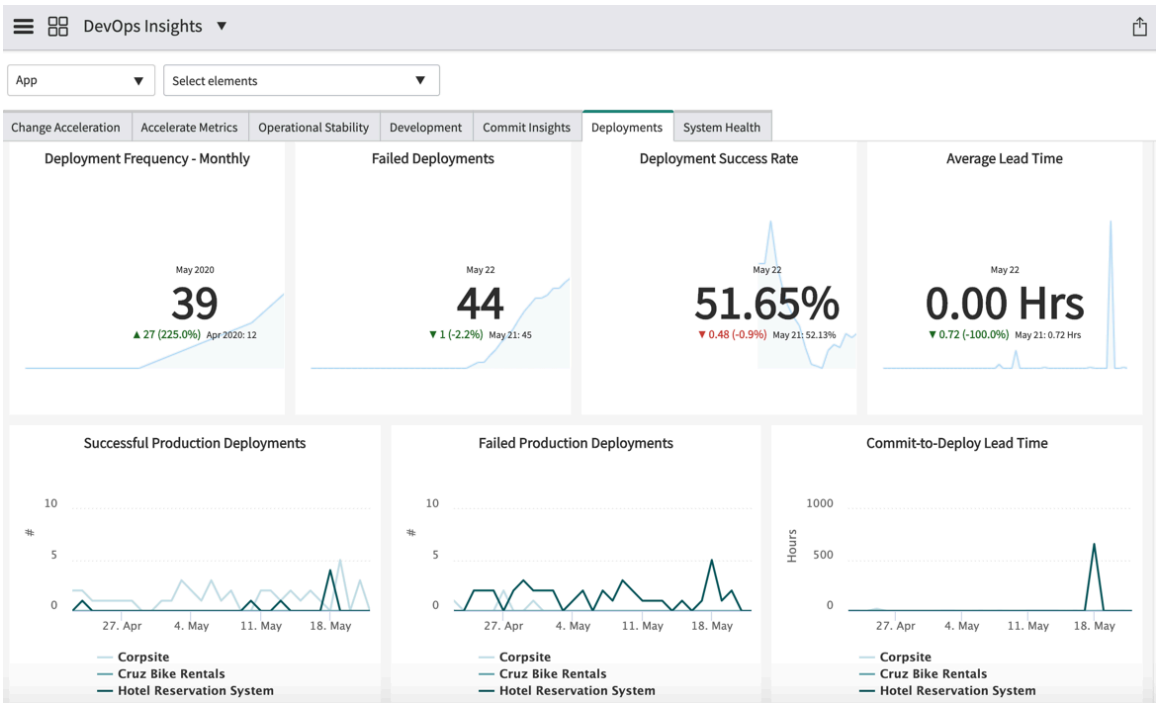
Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		Hinweis: Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Durchschnittliche Anzahl der hinzugefügten Dateien pro Commit	Commit, Commit-Details	Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen hinzugefügten Dateien/ Gesamtzahl der Commits in den letzten 30 Tagen. Zeigt an, wie wenige Dateien gleichzeitig committet werden. Ein niedrigerer Wert ist vorteilhafter. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
% der rückgängig gemachten Commits	Commit	In den letzten 30 Tagen rückgängig gemachte Commits/Gesamtzahl der Commits in den letzten 30 Tagen. Zeigt an, wie viele Commits rückgängig gemacht wurden. Ein niedrigerer Wert ist vorteilhafter. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Top-Committer	Commit	Committer mit der höchsten Anzahl von Commits in den letzten 30 Tagen. Bietet Einblick in die Benutzer, die die meisten Commits durchführen.
Top-Rückgängigmacher	Commit	Committer mit der höchsten Anzahl rückgängig gemachter Elemente in den letzten 30 Tagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Commit-Einblicke (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		Bietet Einblick in die Benutzer, die Commits am häufigsten rückgängig machen.
Hinzugefügte Commits pro App	Commit, Commit-Details	Anzahl der pro App in den letzten 30 Tagen hinzugefügten Commits. Bietet Einblick in die Entwicklungsaktivität für jede App. **Hinweis:** Filter gilt nicht für dieses Widget.

Bereitstellungen



Mit der Bereitstellungshäufigkeit wissen Sie, wie oft Sie basierend auf Produktionsbereitstellungen Wert liefern. In der Regel sind häufigere Bereitstellungen erwünscht.

Hinweis: Metriken basieren auf Produktionsbereitstellungen (Feld**„Typ“** ist im App-Schritt auf „Prod-Bereitstellung“ festgelegt).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellungen

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Bereitstellungshäufigkeit - monatlich	Schrittausführung	Anzahl der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen in einem Monat. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden.
Fehlgeschlagene Bereitstellungen	Schrittausführung	Anzahl der fehlgeschlagenen Produktionsbereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Durch Anwender abgebrochen“ befinden.
Bereitstellungserfolgsquote	Schrittausführung	Erfolgsquote von Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen. Erfolgsquote bei der Bereitstellung = (Anzahl der erfolgreichen Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen/Gesamtzahl der Bereitstellungen in den letzten 30 Tagen) * 100 Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“** im Status „Abgeschlossen“. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine Formel und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Durchschnittliche Vorlaufzeit	Pipeline-Ausführung	Durchschnitt von: ([Zeit, zu der der Code erfolgreich in die Produktion übertragen wurde] - [Früheste Commit-Zeit]) Gilt für Schritte vom Typ **„Prod-Bereitstellung“**, die sich

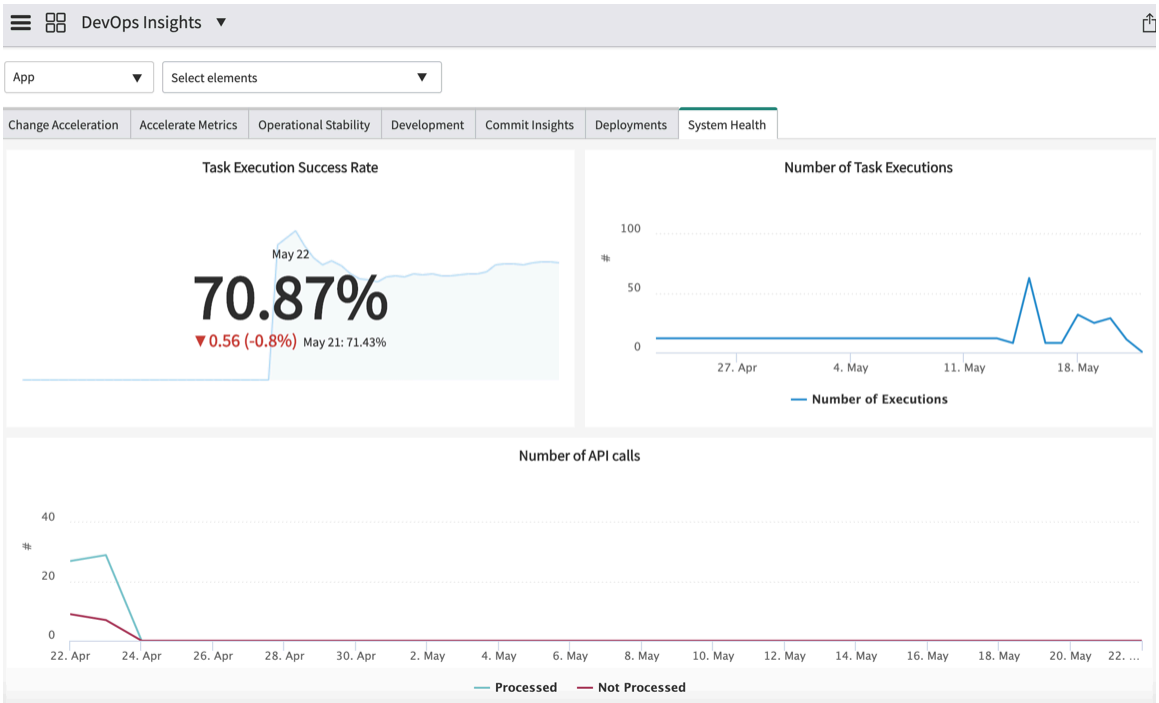
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellungen (Fortsetzung)

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
		im Status „Abgeschlossen“ befinden. **Hinweis:** Dieses Widget verwendet eine durchschnittliche Zusammenfassung und unterstützt keine Mehrelementauswahl.
Erfolgreiche Produktionsbereitstellungen	Schrittausführung	Häufigkeit der erfolgreichen Produktionsbereitstellungen im Zeitverlauf, aufgeschlüsselt nach App. Häufigere Produktionsbereitstellungen werden bevorzugt.
Fehlgeschlagene Produktionsbereitstellungen	Schrittausführung	Häufigkeit der fehlgeschlagenen Produktionsbereitstellungen im Zeitverlauf, aufgeschlüsselt nach App.
Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung	Pipeline-Ausführung	Dauer vom frühesten Commit-Zeitpunkt bis zur Produktionsbereitstellung (für eine erfolgreiche Pipeline-Ausführung). Es ist vorzuziehen, die Zeit vom Committen des Codes bis zur erfolgreichen Ausführung in der Produktion so gering wie möglich zu halten. Wenn die Vorlaufzeit hoch ist, können Sie die Pipeline untersuchen, um die langsamsten Schritte zu identifizieren. Beispielsweise könnte ein manueller Change-Genehmigungsprozess die Vorlaufzeit erhöhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemintegrität



Systemintegrität

Bericht	Quellenliste	Beschreibung
Erfolgsquote von Aufgabenausführungen	Aufgabenausführungen	Erfolgsquote von Aufgaben, die von den Ausführungstools im Laufe der Zeit ausgeführt werden: [[Erfolg bei Aufgabenausführung]] geteilt durch [[Aufgabenausführung]] mal 100 **Hinweis:** Dieses Widget unterstützt keine Auswahl mehrerer Elemente.
Anzahl der Aufgabenausführungen	Aufgabenausführungen	Standardanzahl der Aufgabenausführungen in den letzten 30 Tagen.
Anzahl der API-Aufrufe	Ereignis	Standardanzahl der API-Aufrufe in den letzten 30 Tagen. **Hinweis:** Filter gilt nicht für dieses Widget.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Change-Geschwindigkeit – APIs

Die DevOps Change-Geschwindigkeit APIs stellen Endpunkte bereit, die die Interaktion mit externen DevOps-Tools ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-API .

DevOps Config

Die Anwendung ServiceNow® DevOps Config validiert und verwaltet die Konfigurationsdaten Ihrer Unternehmensanwendungen in jeder Phase der DevOps-Pipeline.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung DevOps Config.

DevOps Config – Übersicht

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
Erfahren Sie, wie DevOps-Ingenieure und -Entwickler DevOps Config verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von DevOps Config, indem Sie Ihre Pipeline integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Analytics- und Reporting-Lösungen	Referenz
Verwenden Sie DevOps Config, um Ihre Konfigurationsdaten zu validieren und zu verwalten.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.	Rufen Sie Details zu unterstützten Konfigurationsdaten, CDM APIs und PaCE -Richtlinien ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Verwandte ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen

DevOps Change-Geschwindigkeit Anwendung.

DevOps Config erkunden

Verwenden Sie DevOps Config, um alle Ihre Konfigurationsdaten als einzige wahrheitsgemäße Quelle zu speichern und zu verwalten. Sie können auch DevOps Config verwenden, um Ihre Konfigurationsdaten vor der Bereitstellung zu validieren und Konflikte in bereitgestellten Konfigurationsdaten zu lösen.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

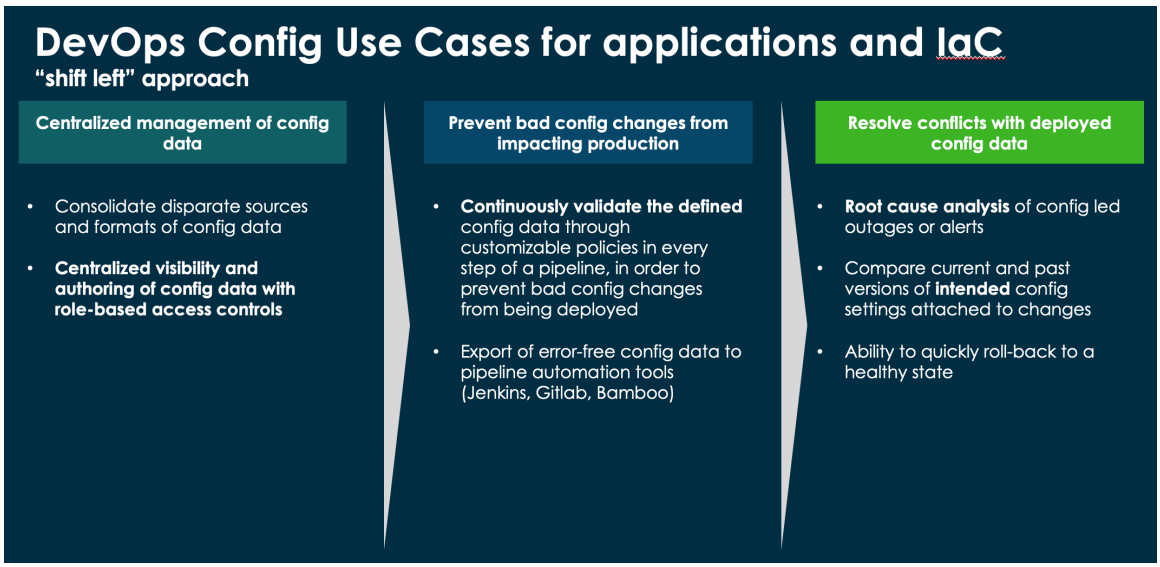
Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Sie mithilfe von Konfigurationsdaten-Snapshots in DevOps Config Probleme identifizieren können, die durch unbeabsichtigte Änderungen der Konfigurationsdaten verursacht wurden.

DevOps Config-Untersuchung mit Konfigurationsdaten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Ursachenanalyse von konfigurationsbezogenen Ausfällen oder Warnungen, um unbeabsichtigte Konfigurationsdatenänderungen, die auch als Konfigurationsabweichung bezeichnet werden, schnell zu erkennen und zu beheben. Vergleichen Sie aktuelle und frühere Versionen der beabsichtigten Konfigurationsdatenänderungen, die an Change-Anforderungen angehängt sind, und führen Sie bei Bedarf ein Rollback zum gewünschten Zustand durch.

Weitere Informationen finden Sie unter Untersuchen Sie eine Warnung, die eine Änderung der Konfigurationsdaten beinhaltet.



Verwalten Sie Ihre Konfigurationsdaten

DevOps Config wird anstelle des Quelltools zur einzigen wahrheitsgemäßen Quelle für Ihre Konfigurationsdaten. Ein konsolidiertes Modell verwaltet und sichert Konfigurationsdaten über mehrere Quellen hinweg mit rollenbasierter Zugriffssteuerung.

Obwohl DevOps Config nicht konforme Änderungen verhindert, indem Ihre Konfigurationsdaten vor der Bereitstellung validiert werden, kann die Sicherheit der Konfigurationsdaten nicht erzwungen werden, wenn die Daten an der Quelle aufbewahrt und nicht in DevOps Configgespeichert werden.

- Workflow

  DevOps Config verwaltet alle Ihre Daten an einem zentralen Ort, validiert sie beim Schreiben und exportiert sie bei Bedarf.

- Persona des DevOps-Technikers

  Verwenden Sie die API DevOps Config und DevOps Config, um Konfigurationsdaten zu verwalten und zu validieren. So können DevOps -Teams schneller Releases durchführen und sicherstellen, dass keine riskanten oder nicht konformen Changes in die Produktion eingeführt werden.

  Verwenden Sie in einer CI/CD-Pipeline oder einem Bereitstellungsskript automatisierte Barrieren, um eine Bereitstellung zu stoppen, wenn eine Änderung an der Konfiguration der Anwendung oder Infrastruktur als riskant oder nicht konform erachtet wird.

  Verwalten Sie DevOps Config, da weitere Richtlinien hinzugefügt und weitere Exporter definiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Validieren Sie Ihre Konfigurationsdaten

DevOps Config fungiert als Testtool, indem es Ihre Konfigurationsdaten vor der Bereitstellung automatisch validiert, um nicht konforme Änderungen zu verhindern und gleichzeitig die Einhaltung von Richtlinien-Frameworks sicherzustellen.

Die Validierung vor der Bereitstellung erfolgt durch Ausführen von Richtlinien für die Konfigurationsdaten. Das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config enthält generische Richtlinien, die nach Standardproblemen suchen, kann aber je nach Anwendungsfall angepasst werden.

- Workflow

  Wenn Konfigurationsdaten geändert oder hinzugefügt werden, führt DevOps Config Richtlinien für die in mehreren Quellen gespeicherten Konfigurationsdaten aus, validiert sie und gibt das Ergebnis zurück.

  In der Pipeline wird entschieden, ob bereitgestellt werden soll, und die Konfigurationsdaten werden aus der bereitzustellenden Quelle (z. B. Git) abgerufen.

- Persona des Anwendungsentwicklers (oder IT-Infrastrukturbesitzers).

  Verwenden Sie DevOps Config, um Konfigurationsdaten zu validieren. So wird sichergestellt, dass keine Risiken eingeführt werden und dass alle Changes den Unternehmensrichtlinien entsprechen, bevor Changes in einer Produktionsumgebung angewendet werden.

  Da sich das Tool in das vorhandene Toolset integrieren lässt, ändert sich nichts an der Arbeitsweise, und es sind keine neuen Tools zu erlernen. An Konfigurationsdaten vorgenommene Änderungen werden im Hintergrund validiert, und wenn das Ergebnis gemeldet wird, können Maßnahmen ergriffen werden.

DevOps Config und DevOps Change-Geschwindigkeit

DevOps Change-Geschwindigkeit sammelt Daten aus allen Ihren DevOps -Tools und sorgt für Transparenz über den gesamten Lebenszyklus der Bereitstellung, während DevOps Config Ihre DevOps -Konfigurationsdaten verwaltet und validiert.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

DevOps Change-Geschwindigkeit ist eine horizontale Lösung, die zusätzlich zu all Ihren separaten DevOps -Tools orchestriert. DevOps Change-Geschwindigkeit bietet eine Beschleunigung des Change und kann Ihre Pipeline anhalten. DevOps Config dient einem anderen Zweck.

DevOps Config ist eine Punktlösung, die als eines Ihrer DevOps -Tools fungiert und Ihre Konfigurationsdaten vor der Produktion verwaltet und testet.

DevOps Config arbeitet besser mit zusammen DevOps Change-Geschwindigkeit

Verwenden Sie DevOps Config mit DevOps Change-Geschwindigkeit, um von DevOps Change-Geschwindigkeitgesammelte Konfigurationsdaten zu verwalten und zu validieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

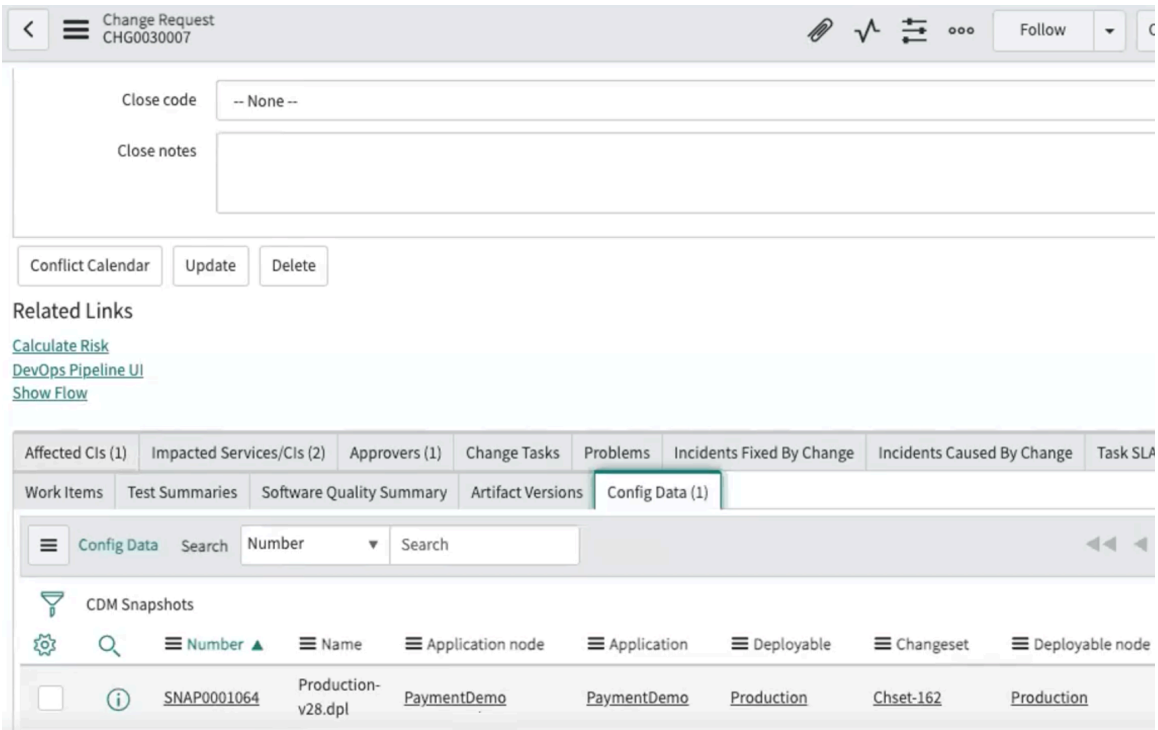
DevOps Change-Geschwindigkeit ist ein übergeordnetes Produkt, das Ihre gesamte Release-Pipeline (Planungs-, Codierungs-, Test-, Orchestration-Tools) als Ihre Anwendungslieferkette (Wertstromzuordnung) überspannt.

DevOps Config verwaltet, validiert und liefert Ergebnisse für die Konfiguration Ihrer Anwendung und Infrastruktur. Dies sind die in DevOps Change-Geschwindigkeitinstrumentierten Elemente.

DevOps Change-Geschwindigkeit und DevOps Config werden nach App-Objekt synchronisiert.

Mit der Change-Steuerungsfunktion DevOps Change-Geschwindigkeit wird eine Change-Anforderung für Konfigurationsänderungen DevOps Config in erstellt.

Navigieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeit zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen** um von DevOps Config erstellte DevOps-Change-Anforderungen anzuzeigen und zu genehmigen. CDM-Snapshots werden in der zugehörigen Liste **„Konfigurationsdaten“** der Change-Anforderung DevOps aufgeführt.



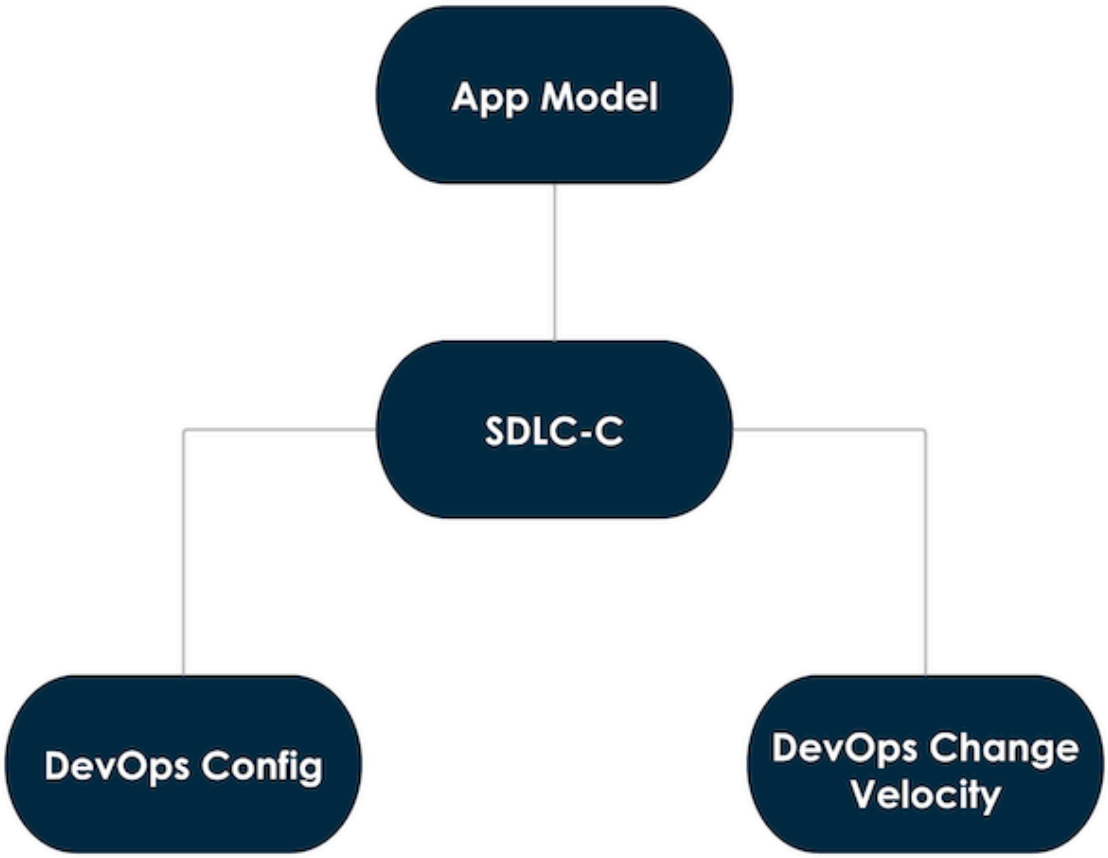
Verwenden einer App in DevOps Config

Wenn Sie in DevOps Configeine App erstellen, ist sie nicht nur der Container für die Konfigurationsdaten der Anwendung, sondern das von Ihnen ausgewählte Anwendungsmodell verknüpft DevOps Config mit anderen ServiceNow -Produkten, einschließlich DevOps Change-Geschwindigkeit.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Jedes Anwendungsmodell verfügt über eine SDLC-Komponente in der CMDB, die die Verbindung zwischen den Produkten der Pipeline ServiceNow DevOps darstellt.

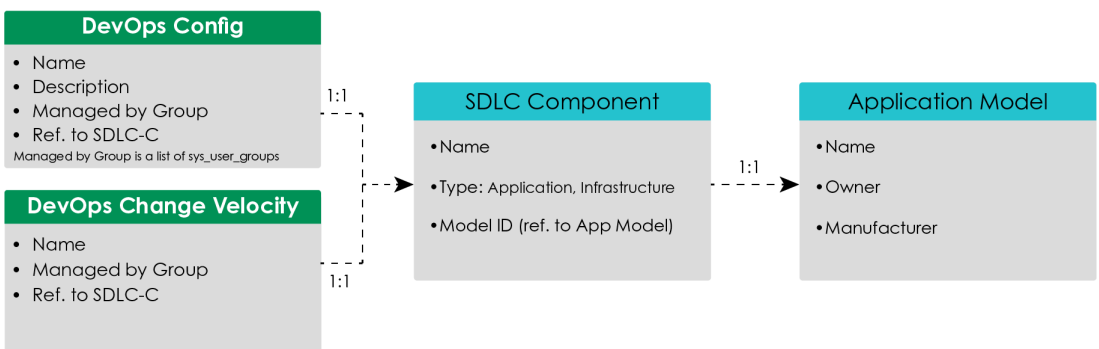
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie eine App in DevOps Configerstellen, wird sie mit DevOps Change-Geschwindigkeitsynchronisiert. Aktualisierungen und Löschungen der App, die in einer der beiden Anwendungen vorgenommen werden, werden ebenfalls synchronisiert.

Hinweis: Ein SDLC-C kann nicht gelöscht werden, wenn ihm eine App DevOps Config oder DevOps Change-Geschwindigkeit zugeordnet ist.

Zugehörige Entitäten und Attribute



Zuordnung:

- 1:1-Zuordnung zwischen SDLC-C und App-Modell
- 1:1-Zuordnung zwischen der App DevOps Config und SDLC-C
- 1:1-Zuordnung zwischen DevOps Change-Geschwindigkeit und SDLC-C

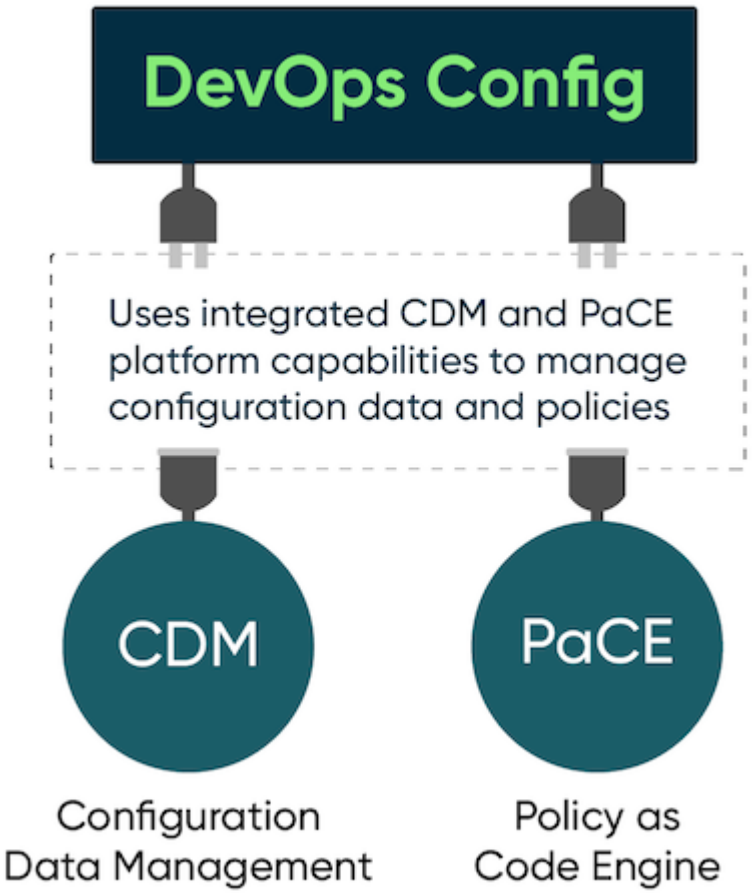
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Config unterstützt durch CDM und PaCE

DevOps Config verwendet die Plattformfähigkeiten Konfigurationsdaten-Management und Policy as Code Engine, um Konfigurationsdaten und Richtlinien zu verwalten.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

DevOps Config Plattformfähigkeiten



Konfigurationsdaten-Management (CDM)

CDM ist eine von zwei Hauptfunktionen im Produkt DevOps Config. Das Plugin CDM verwaltet Anwendungs- und/oder Infrastrukturkonfigurationsdaten innerhalb von Now Platform.

CDM besteht aus den Back-End-Tabellen und der Logik, die alle Aspekte eines Datenmodells für die Anwendungskonfiguration behandeln. Die Seiten des Arbeitsbereichs, mit denen Anwender interagieren, um ihr Datenmodell zu verwalten, werden ebenfalls von diesem Plugin verwaltet.

Das Kontextmenükomponenten-Plugin CDM ist eine Unterkomponente des Plugins CDM. Stellt das Kontextmenü (z. B. drei Punkte) für den Knotenlistenbereich auf der Registerkarte Konfigurationsdaten einer Anwendung bereit.

Policy as Code Engine (PaCE)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PaCE ist die zweite Hauptfähigkeit im Produkt DevOps Config. Es stellt eine robuste Richtlinien-Engine bereit, die ein Richtlinienskript (in JavaScript geschrieben) verwendet, um einen Snapshot von Konfigurationsdaten auszuwerten und die Compliance zu überprüfen.

PaCE bietet ein umfassendes Versionsverwaltungssystem, mit dem Benutzer ihre Richtlinienänderungen im Laufe der Zeit prüfen können. Es enthält auch einen Test-Playground, um potenzielle Änderungen am Richtlinienskript zu bewerten, bevor Sie mit Benutzerkonfigurationsdaten live gehen.

DevOps Config Kernanwendung

DevOps Config

DevOps Config ist die Hauptanwendung für das Produkt DevOps Config.

Die Anwendung DevOps Config besteht aus dem Arbeitsbereich, der Benutzer mit ihrem Datenmodell verbindet, um ihre Konfigurationsdaten pro Anwendung zu verwalten, Richtlinien zur Validierung ihrer Konfigurationsdaten zu verwalten und die Integrität ihrer Anwendungskonfigurationsdaten zu überprüfen.

Mit den Widgets des Dashboards „Einblicke“ können Benutzer Einblicke in ihre Konfigurationsdatenkompetenz gewinnen und bessere Vorgehensweisen bei der Verwaltung ihrer Konfigurationsdaten entwickeln.

DevOps Config Inhaltspakete

DevOps Config Exporter-Inhaltspaket (optional)

Das Exporter-Inhaltspaket DevOps ist ein optionales Plugin, das kuratierte Exporter enthält, die vom DevOps Config-Team erstellt wurden und die Anwender sofort nutzen können, um die Konfigurationsdaten aus ihren Snapshots nach Belieben zu exportieren.

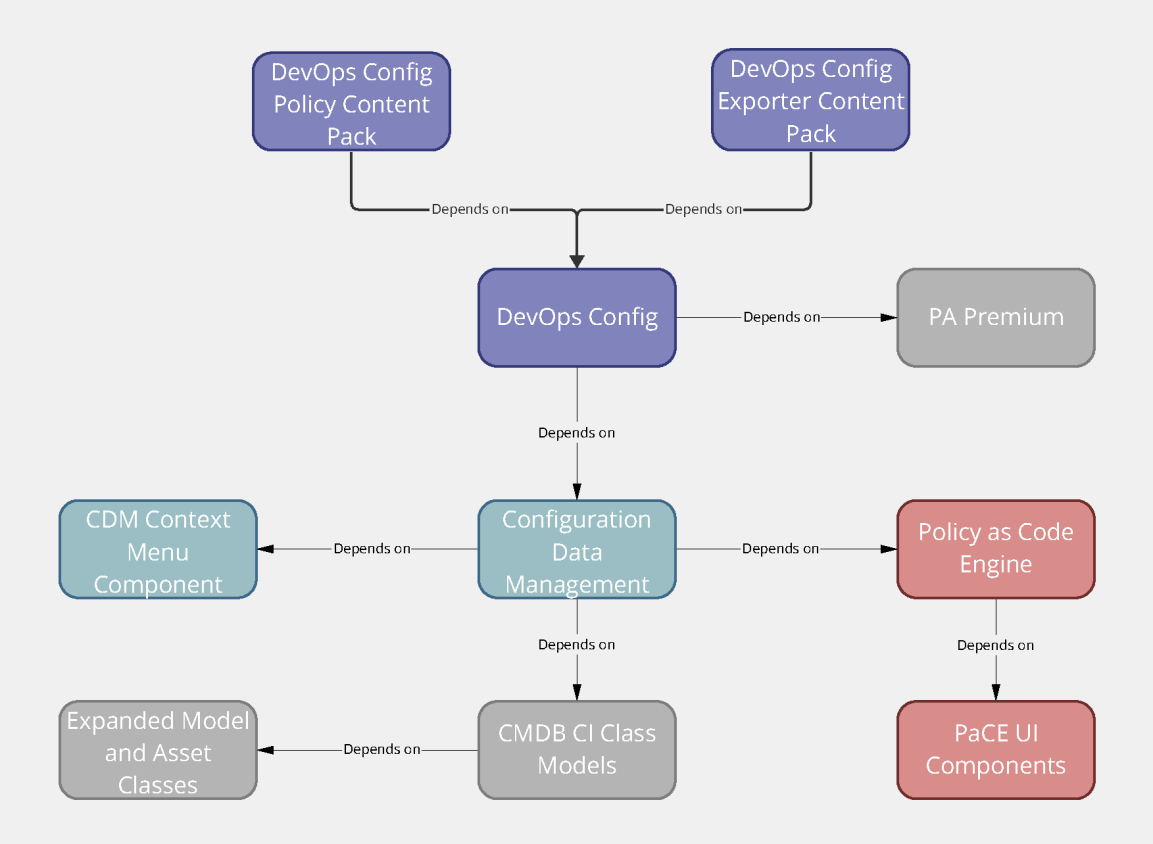
DevOps Config Richtlinien-Inhaltspaket (optional)

Das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config ist ein optionales Plugin, das kuratierte Richtlinien enthält, die vom DevOps Config-Team erstellt wurden und die Anwender sofort nutzen können, um mit der Validierung ihrer Konfigurationsdaten zu beginnen.

Hinweis: Wenn Benutzer zuerst eines dieser optionalen Plugins installieren, werden DevOps Config und alle Abhängigkeits-Plugins automatisch ebenfalls installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Config-Abhängigkeiten



Diese Plugins werden mit -Kernanwendungen DevOps Config installiert. Sie sind wichtig für DevOps Config und funktionieren ohne sie nicht ordnungsgemäß.

CMDB CI-Klassenmodelle

CDM nutzt das Plugin „CI-Klassenmodelle“ CMDB, um Aspekte des Konfigurationsdatenmodells für Benutzeranwendungen mit Now Platform CMDBzu verbinden.

Anwendungen sind mit einem Anwendungsmodell verknüpft, das Teil der Build-Phase von Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ist. In ähnlicher Weise werden bereitstellbare Elemente mit einem Anwendungsservice verknüpft, der Teil der Phase „Vorgänge“ von CSDMist.

Die Verknüpfung zwischen DevOps Config und CSDM ist entscheidend für die Lösung von Problemen, die in einer Anwendersoftware-Factory auftreten können.

Beispielsweise kann ein Operator die Ursache für eine Warnung für ein bestimmtes CI zu einer Konfigurationsänderung oder zu einem Anwendungsservice (von dem dieses CI gehört) zurückverfolgen. Dies kann die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolution, MTTR) von Stunden auf Minuten reduzieren.

PA Premium

Das PluginPerformance Analytics „ (PA) Premium wird vom Plugin DevOps Config „ Einblicke genutzt, um für mehr als 180 Tage die Möglichkeit zur Berichterstellung für alle DevOps Config Einblicke-Widgets zu ermöglichen.

Erweitertes Modell und Assetklassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Erweiterter Store für Modelle und Assetklassen fügt Enterprise-Modelle und Assetklassen hinzu, die das sofort einsatzbereite Produktmodell und die Assetklassen innerhalb der Klassenhierarchie Configuration Management Database (CMDB) erweitern.

Diese Erweiterungen umfassen Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen.

DevOps Config Begriffe

Dies sind einige der häufigsten DevOps Config -Begriffe.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

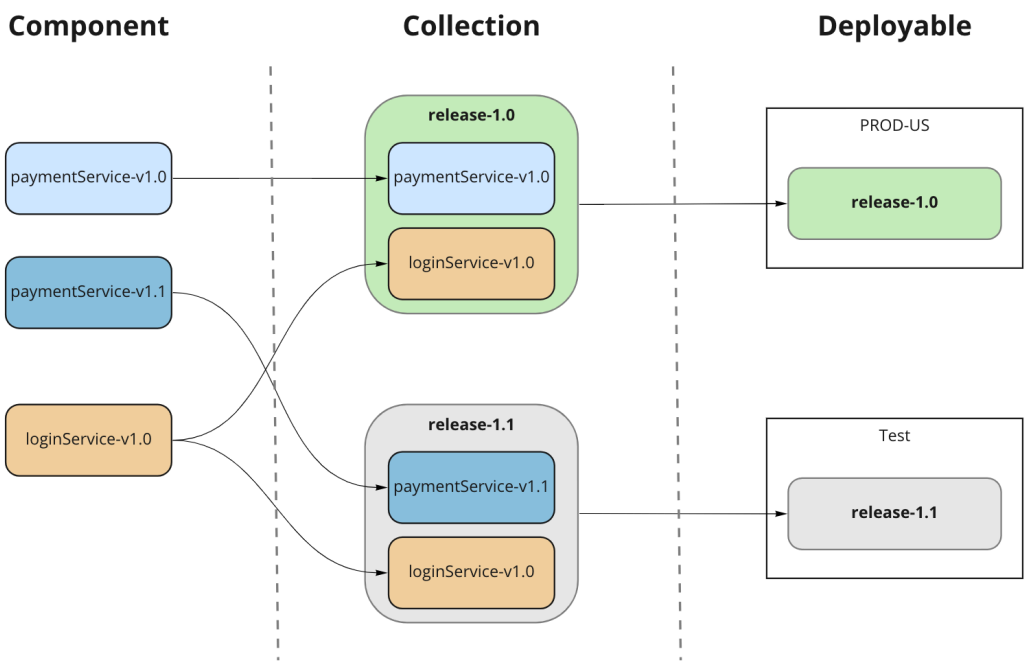
Anwendung

Die logische Zusammensetzung einer Anwendung oder eines Anwendungsstapels, die die relevanten Konfigurationsdaten enthält, die für die Bereitstellung in einer Flotte erforderlich sind. Dies kann von einer traditionellen, monolithischen Struktur bis zu einer modernen Struktur reichen, die mehrere Mikroservices enthalten kann.

Sammlung

Ein Satz von Komponenten, aus denen eine Release-Zusammensetzung besteht. Sammlungen sind in bereitstellbaren Elementen enthalten und können zum Testen verschiedener Versionen von Komponenten verwendet werden.

Dieses Beispiel zeigt Release-1.0 einer Anwendung, die derzeit in der Produktionsumgebung bereitgestellt wird.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Microservice-Team, das für den Zahlungsservice verantwortlich ist, erstellt einen Hotfix und beschließt, diesen einer Release-1.1-Sammlung hinzuzufügen, die es jetzt in seiner Testumgebung testet.

Komponente

Die kleinste Zusammenfassungseinheit für Konfigurationsdaten. Ein Beispiel für eine Komponente ist ein Microservice, der Teil eines größeren Anwendungsstapels ist.

Konfigurationsdatenelement (CDI)

Eine einzelne Einheit von Konfigurationsdaten (z. B. Verbindungszeichenfolge, Heap-Größe usw.), die als Schlüssel-Wert-Paar gespeichert wird.

Datenmodell

Eine Hierarchie zugehöriger Konfigurationsdaten, die zum Bereitstellen einer Anwendung oder Infrastruktur verwendet werden.

Bereitstellbar

Eine Teilmenge des Datenmodells, die den Satz von Konfigurationsdaten kapselt, die zum Bereitstellen einer Anwendung oder Infrastruktur für eine bestimmte Zielumgebung verwendet werden. Sie hat im Allgemeinen dieselbe Nomenklatur (z. B. Produktion, Bereitstellung, Test, Entwicklung usw.).

Snapshot

Das vollständige Datenmodell eines bereitstellbaren Elements zum Zeitpunkt des Committens einer Konfigurationsänderung. Dies umfasst alle enthaltenen Komponenten, Sammlungen und Vars sowie bereitstellbare spezifische Vars und Überschreibungen.

Vars

Variable Konfigurationsdaten, die zum Zusammenfassen von Konfigurationswerten verwendet werden können, die in verschiedenen Abschnitten des Datenmodells mehrmals verwendet werden.

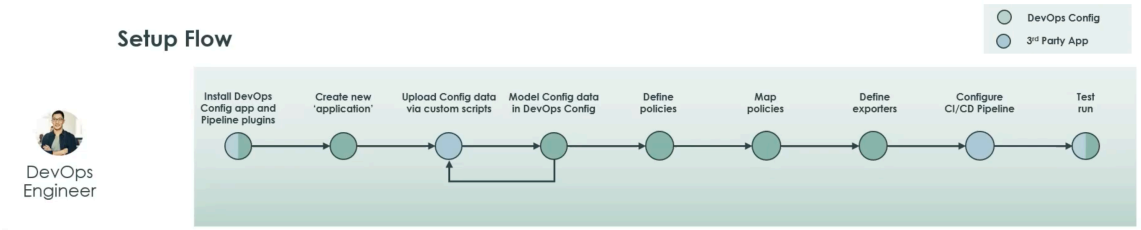
Auf Komponentenebene erstellte Vars können an beliebiger Stelle weiter unten wiederverwendet werden, z. B. in einer Sammlung und/oder bereitstellbaren Elementen. In einem bestimmten bereitstellbaren Element definierte Variablen sollen jedoch nur in diesem Kontext verwendet werden (z. B. umgebungsspezifische Anmeldeinformationen, Arbeitsspeichereinstellungen usw.).

DevOps Config konfigurieren

Die Rolle des -Ingenieurs DevOps installiert und richtet DevOps Configein, das zur Validierung von Konfigurationsdaten (von Entwicklern oder App-Technikern) vor der Bereitstellung verwendet wird.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konfigurationsaufgaben zur Datenvalidierung	(Optional) Erweiterte Konfigurationsaufgaben, um die Verwendung des Datenmodells zu erweitern
1. DevOps Config installieren. Installieren Sie die Anwendung DevOps Config, Inhaltspakete und Pipeline-Plugins. • Anwendung DevOps Config • (Optional) DevOps Config Richtlinien-Inhaltspaket. • (Optional) DevOps Config Exporter-Inhaltspaket. • (Optional) Pipeline-Integration mit DevOps Config. ◦ Argo CD-Plugin für ServiceNow DevOps ◦ ServiceNow DevOps Erweiterung für Azure DevOps. ◦ Jenkins Plugin für ServiceNow DevOps.	N/V
2. Erstellen Sie eine Anwendung in DevOps Config. Erstellen Sie eine Anwendung, um die Entität einzurichten und eine Verknüpfung zwischen ServiceNow -Produkten herzustellen.	N/V
3. Erstellen Sie ein bereitstellbares Element in DevOps Config. Erstellen Sie ein bereitstellbares Element, um die Umgebungen zu definieren, in denen die Konfigurationsdaten für Ihre Anwendung bereitgestellt werden (in der Regel Entwicklung, Test und Produktion).	Erweitern Sie die Verwendung des Datenmodells, indem Sie Komponenten und Sammlungen für ein bereitstellbares Element in DevOps Configverwenden.
4. Laden Sie Ihre Konfigurationsdaten hoch. Laden Sie Ihre Konfigurationsdaten aus den einzelnen Toolquellen in DevOps Config	Laden Sie die Konfigurationsdaten je nach Anwendungsfall hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben zur Datenvalidierung	(Optional) Erweiterte Konfigurationsaufgaben, um die Verwendung des Datenmodells zu erweitern
hoch, indem Sie ein Importskript erstellen und ausführen.	
5. Definieren Sie Richtlinien in DevOps Config. Definieren Sie Richtlinien, die für die Validierung von Konfigurationsdaten ausgeführt werden sollen, indem Sie Standardrichtlinien DevOps Config verwenden.	Verwalten Sie den gesamten Lebenszyklus von PaCE policies und erstellen Sie Ihre eigenen.
6. Ordnen Sie Richtlinien einem bereitstellbaren Element zu Ordnen Sie Richtlinien einem bereitstellbaren Element zu, um sie zur Validierung von Konfigurationsdaten auszuführen.	Erweitern Sie die Verwendung des Datenmodells, indem Sie Richtlinien zu Komponenten und Sammlungen in DevOps Configzuordnen.
7. Definieren Sie Exporter in DevOps Config Definieren Sie Exporter, um Konfigurationsdaten mit Standard-Exporteuren DevOps Config in Ihre Pipeline zu exportieren.	• Exportieren Sie Konfigurationsdaten zur Verwendung durch Ihre Bereitstellungstools, die in Ihrer CI/CD-Pipeline nachgelagert sind. • Erweitern Sie die Verwendung des Datenmodells, indem Sie einen anwenderdefinierten Exporter erstellen.
8. Konfigurieren Sie Ihre Pipeline in DevOps Config Konfigurieren Sie Ihre Pipeline für die Interaktion mit Ihrem Datenmodell. Verwenden Sie DevOps Config Azure DevOps Pipeline-Aufgaben und Jenkins Pipeline-Aktionen, um Ihre Pipeline mit DevOps Configzu integrieren.	N/V
9. Führen Sie die Validierung in aus DevOps Config. Führen Sie die Validierung aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse.	N/V

DevOps Config installieren

Installieren Sie die Anwendung DevOps Config aus den ServiceNow Store -Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

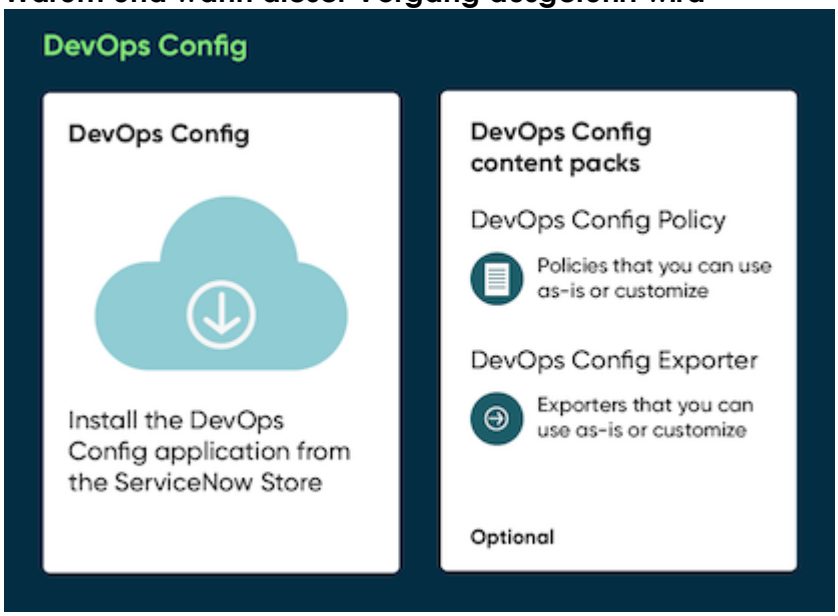
Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht installiert**, um eine Liste der zur Installation verfügbaren Anwendungen anzuzeigen.
3. Suchen Sie die Anwendung DevOps Config, und klicken Sie auf **Installieren**.
   Die PlattformfunktionenKonfigurationsdaten-Management und Policy as Code Engine sind ebenfalls installiert.

Installieren Sie das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config .

Installieren Sie das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config für einen Standardsatz von Richtlinien DevOps Config, die Sie unverändert verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen können.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie müssen die Anwendung DevOps Config installieren, bevor Sie das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config enthält eine Reihe von standardmäßigen DevOps Config-Richtlinien zum Validieren Ihrer Konfigurationsdaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht installiert**, um eine Liste der zur Installation verfügbaren Anwendungen anzuzeigen.
3. Suchen Sie das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config, und klicken Sie auf **Installieren**.

Installieren Sie das DevOps Config Exporter-Inhaltspaket

Installieren Sie das DevOps Config Exporter-Inhaltspaket für einen Standardsatz von DevOps Config Exportern, die Sie unverändert verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen können.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Hinweis: Sie müssen die Anwendung DevOps Config installieren, bevor Sie das Exporter-Inhaltspaket DevOps Config installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Exporter-Inhaltspaket DevOps Config enthält einen Satz Standard DevOps Config Exporter zum Exportieren Ihrer Konfigurationsdaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht installiert**, um eine Liste der zur Installation verfügbaren Anwendungen anzuzeigen.
3. Suchen Sie das Exporter-Inhaltspaket DevOps Config, und klicken Sie auf **Installieren**.

Erstellen Sie eine Anwendung in DevOps Config

Erstellen Sie eine App in DevOps Config, um ihre Konfigurationsdaten zu verwalten, und verknüpfen Sie DevOps Config mit anderen ServiceNow -Produkten, einschließlich DevOps Change-Geschwindigkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Ein Administrator kann DevOps Config -Apps erstellen, bearbeiten, löschen und anzeigen.

Erforderliche Rolle: sn_devops_config.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Sie eine Anwendung in DevOps Configerstellen.

Erstellen Sie eine Anwendung in DevOps Config

Eine App in DevOps Config ist der Container für die Konfigurationsdaten einer Anwendung. Eine -App verknüpft sie auch mit der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit, in der Konfigurationsdaten in der Pipeline-UI DevOps angezeigt werden können.

In DevOps Change-Geschwindigkeitverknüpft eine App Arbeitselemente, Code-Commits und Ausführungen der CI/CD-Pipeline im Datenmodell DevOps, das in der Change-Anforderung sowie im Dashboard DevOps „ Einblicke angezeigt wird.

Apps in der Anwendung DevOps Config und in der Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit werden synchronisiert. Das heißt, wenn eine App in DevOps Configerstellt wird, wird sie auch in DevOps Change-Geschwindigkeiterstellt, sofern sie installiert ist, und umgekehrt.

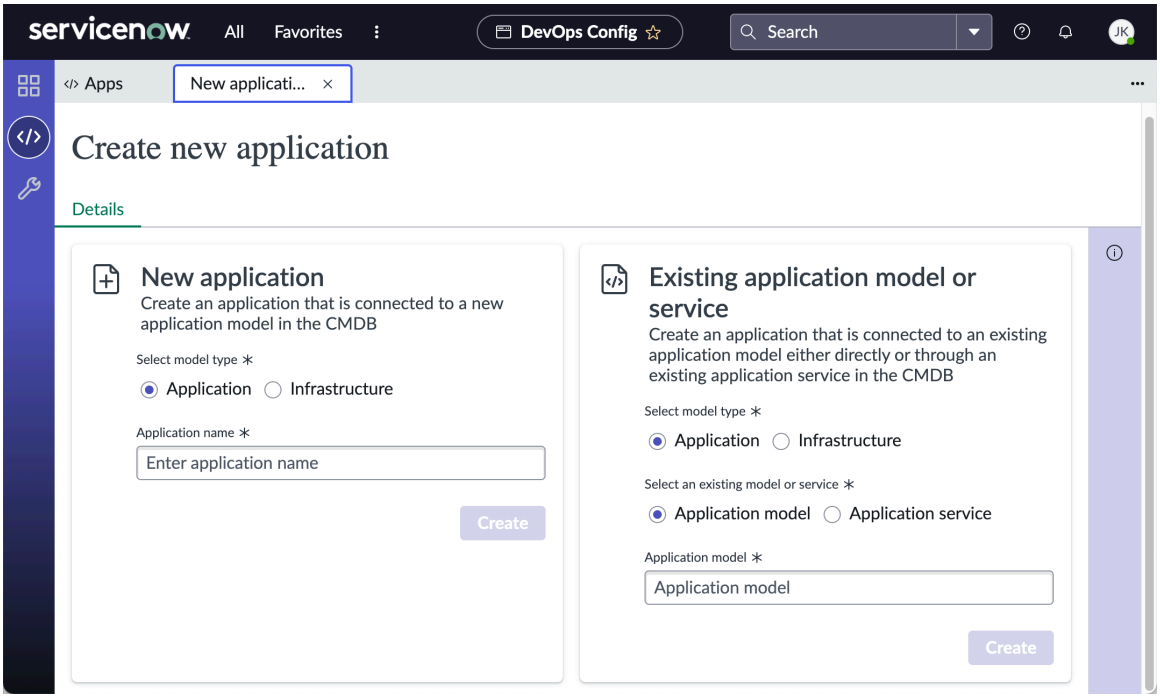
Sie können Apps in DevOps Configbearbeiten oder löschen. Wenn Sie eine App löschen:

- In DevOps Configwird der Status der Anwendung auf **Inaktiv** festgelegt, und sie ist in DevOps Confignicht mehr zugänglich.
- In DevOps Change-Geschwindigkeitwird es auch in DevOps Config gelöscht (falls installiert).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Apps-Symbol ( ) in der linken Navigationsleiste, um die Registerkarte Apps zu öffnen.
3. Klicken Sie im Formular Anwendungen auf **Neu**, um eine Anwendung und ein neues Modell zu erstellen oder um eine Anwendung zu erstellen und ein vorhandenes Modell (oder einen Service) anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für eine **neue Anwendung** ohne vorhandenes Anwendungsmodell werden sowohl die Anwendung als auch das Modell erstellt.

Soll eine neue Anwendung an ein **vorhandenes Anwendungsmodell oder einen vorhandenen Service**gebunden werden, wird nur die Anwendung erstellt.

Das Anwendungsmodell CSDM (Name, Besitzer, Hersteller) fungiert als Bindeglied zwischen den Produkten ServiceNow DevOps von . Für jedes Anwendungsmodell CSDM gibt es eine SDLC-Komponente der CMDB.

4. Füllen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Anwendungsdetails aus, und wählen Sie **Speichern**aus.

Verwaltet von	Benutzergruppen, die die Anwendung verwalten. Mit der Rolle cdm_admin können Sie beliebige Benutzergruppen hinzufügen oder entfernen. Wenn Gruppen entfernt werden, in denen Sie Mitglied sind, verlieren Sie den Zugriff auf die Anwendung. **Hinweis:** Ein Benutzer mit cdm_all_app_access und einer der anderen Rollen (cdm_admin, cdm_editor oder cdm_viewer) kann die Anwendung anzeigen und verwalten, auch wenn er nicht in diesen Gruppen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen in CDM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

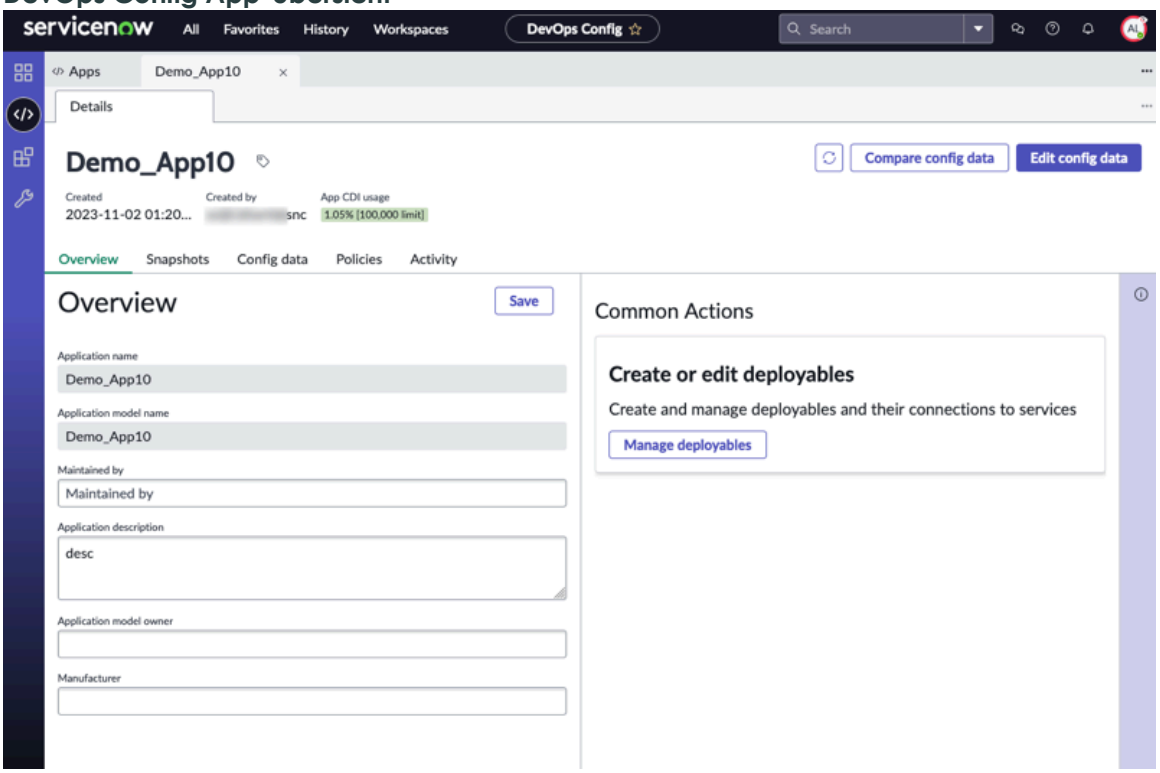
Anwendungsbeschreibung	Beschreibung der Anwendung.
Anwendungsmodellbesitzer	Benutzername, der Besitzer des Anwendungsmodells ist.
Hersteller	Hersteller der Anwendung.

Die Anwendung enthält noch keine Konfigurationsdaten. Der nächste Schritt besteht darin, die vorhandenen Konfigurationsdaten in die Anwendung zu importieren.

Nachdem Sie Konfigurationsdaten importiert und Snapshots generiert haben, wird die Liste der Snapshots auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.

Example:

DevOps Config App-Übersicht



Anwendung CDM erstellen, die einen neuen Service in CMDBgeneriert

Generieren Sie einen neuen Service (einen Anwendungsservice, ein Anwendungsmodell oder dynamische CI-Gruppe [Infrastrukturanwendungstyp]) in CMDBund erstellen Sie eine Anwendung CDM als Container für die Konfigurationsdaten für den Service.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

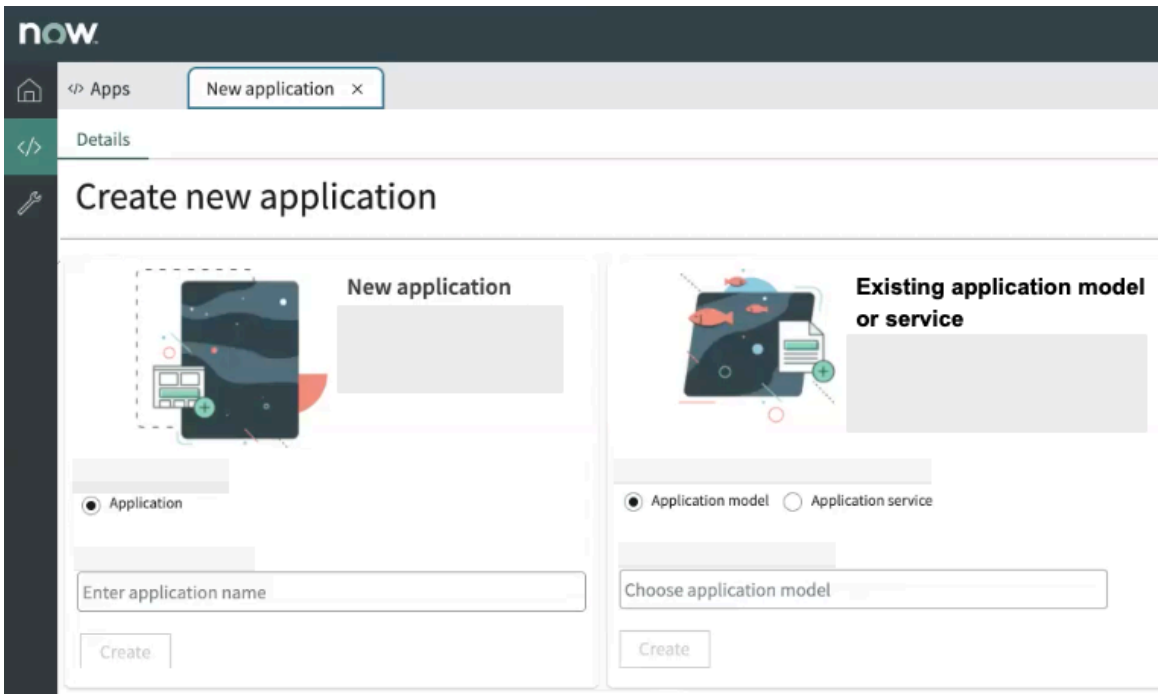
Für die Anwendung geben Sie die Anzahl der zu generierenden Bereitstellungen und die SDLC-Umgebung an, die Bereitstellungen darstellt. Wenn Sie vorhandene Konfigurationsdaten in die Anwendung hochladen, ordnet das System die Daten als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`[name:value]` -Paare (Konfigurationsdatenelemente – CDIs) im entsprechenden Knoten in der Datenstruktur der Anwendung CDM zu. Eine Übersicht über den Prozess der Vorbereitung einer neuen Anwendung auf den Empfang von Konfigurationsdaten finden Sie unter Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet.

Prozedur

1. Wählen Sie das **Anwendungssymbol** ( ), um die Seite Neue Anwendung erstellen zu öffnen, und wählen Sie dann **Neue Anwendung**aus.



2. Füllen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** für die neue Anwendung CDM zusätzliche Anwendungsdetails aus, die den Service in CDMweiter identifizieren.

   Das CSDM -Anwendungsmodell (Name, Besitzer, Hersteller) fungiert als Bindeglied zwischen den Funktionen DevOps von . Für jedes Anwendungsmodell CSDM gibt es eine SDLC-Komponente von CDM.

Anwendungseinstellungen auf der Registerkarte Details

Anwendungsname	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die Anwendung.
Name des Anwendungsmodells	Name des Anwendungsmodells.
Verwaltet von	Gruppen mit Zugriff auf die Anwendung. Nur Mitglieder dieser Gruppen können auf die Anwendungsdaten zugreifen.
Anwendungsbeschreibung	Beschreibung, die anderen Benutzern hilft, den Zweck, den Umfang und die Absicht der Anwendung zu verstehen.
Anwendungsmodellbesitzer	Name des Eigentümers des Anwendungsmodells.
Hersteller	Hersteller der Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Bereitstellbare Elemente verwalten** aus, um die Registerkarte **Bereitstellbare Elemente bearbeiten** zu öffnen, auf der Sie Bereitstellungenkonfigurieren können.
4. Wählen Sie **Bereitstellbare Elemente erstellen aus,** und füllen Sie dann die Einstellungen im Dialogfeld „Erstellen Einsetzbare " aus, um die Menge und den Umgebungstyp der zu erstellenden Bereitstellungen sowie die CMDB -Services anzugeben, mit denen sie verbunden werden sollen.

Einstellungen für bereitstellbare Elemente erstellen

Feld	Beschreibung
Umgebung	Die Art der Umgebung, die durch die Konfigurationsdaten in Bereitstellungenkonfiguriert wird. ◦ Entwicklung ◦ Test ◦ Produktionsumgebung
Verbindungseinstellung	Option zum Verbinden des neu erstellten Bereitstellungen mit den neuen Services. Automatische Verbindung ist die einzige Option beim Erstellen einer Anwendung mit einem vorhandenen CMDB -Eintrag. **Hinweis:** Da die DevOps-Pipeline Konfigurationsdaten in einem bereitstellbar nur auf die Services anwendet, mit denen das bereitstellbar verbunden ist, muss jedes bereitstellbar mit einem Service verbunden sein.
Menge	Die Anzahl der zu erstellenden Bereitstellungen. Grenzwert: 100.

Wenn Sie **Erstellen**wählen, generiert das System in den Anwendungen CMDB und CDM ein Anwendungsmodell mit der angegebenen Anzahl und den angegebenen Typen von Bereitstellungen. Das System generiert automatisch Namen der Form AppName_EnvironmentType_number.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Bereitstellbare Elemente** bearbeiten nacheinander die Karte für jedes bereitstellbar aus, und aktualisieren Sie die Einstellungen.

   Sie verbinden jedes bereitstellbar mit einem Service in CMDB. bereitstellbar enthält die Konfigurationsdaten für den zugehörigen Service.

   Das System speichert automatisch Ihre Aktualisierungen der Einstellungen.

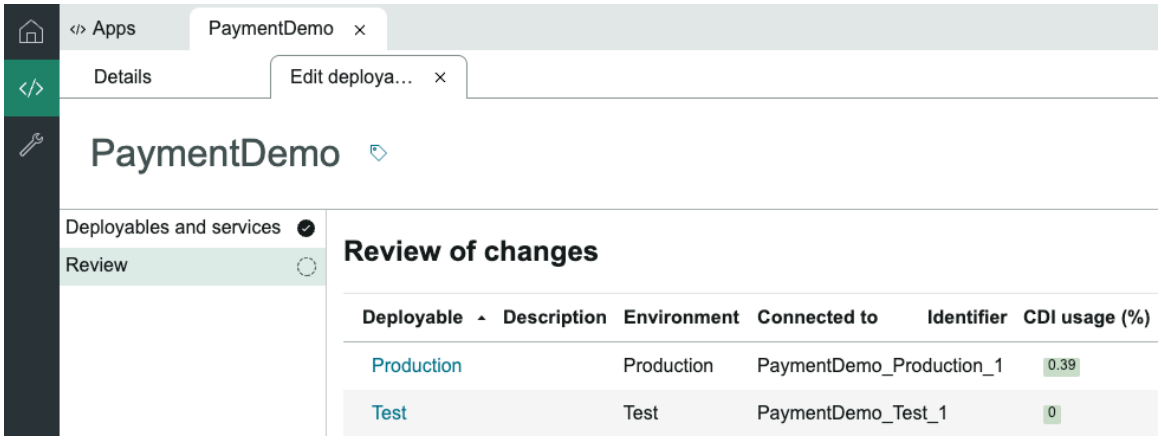
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaileinstellungen für bereitstellbare Elemente

Feld	Beschreibung
Name des bereitstellbaren Elements	Standardname für bereitstellbar. Um sicherzustellen, dass die automatisch generierten Namen eindeutig sind, fügt das System einen Zeitstempel hinzu. Benennen Sie nach Bedarf um.
Beschreibung des bereitstellbaren Elements	Beschreibung, die anderen Anwendern hilft, den Zweck, Umfang und die Absicht von bereitstellbarzu verstehen.
Bezeichner	Eindeutiger Bezeichner, der bereitstellbar von anderen Bereitstellungen unterscheidet, die denselben Namen und möglicherweise viele Konfigurationsdateneinstellungen verwenden. Beispielsweise kann die Produktion bereitstellbar mit dem Bezeichner **Pazifik** andere Konfigurationseinstellungen für die `Spracheinstellung` haben als die Produktion bereitstellbar mit dem Bezeichner **EU**.
Verbunden mit	Service in CMDB, dem bereitstellbar zugeordnet ist. Wählen Sie einen Service in der Liste **Verfügbare Services** aus. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ◦ Verknüpfen Sie das bereitstellbare Element mit einem CI in CMDB: Wählen Sie cmdb_ci und dann **Weiter**aus. ◦ CI für Verknüpfung mit erstellen: Wählen Sie **Neu**aus, definieren Sie das CI, und wählen Sie **Weiter**aus. **Hinweis:** Um fortzufahren, müssen Sie jeden bereitstellbar mit einem Service verbinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie **auf Weiter**, um die Liste der Bereitstellungen auf der Registerkarte **Bereitstellbare Elemente bearbeiten** anzuzeigen.



Nächste Maßnahme

Die Anwendung ist noch nicht für die Annahme von Konfigurationsdaten strukturiert, daher besteht der nächste Schritt im Hinzufügen der Datenstruktur. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Knoten, die Konfigurationsdaten enthalten, einer neuen CDM -Anwendung hinzu.

Zugehörige Informationen

CDM-Datenmodell

Erstellen Sie eine CDM -Anwendung, die auf einem vorhandenen Service in CMDBbasiert.

Erstellen Sie eine Anwendung als Container für alle Konfigurationsdaten für einen Service (einen Anwendungsservice, ein Anwendungsmodell oder dynamische CI-Gruppe [Infrastruktur] in CMDB).

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

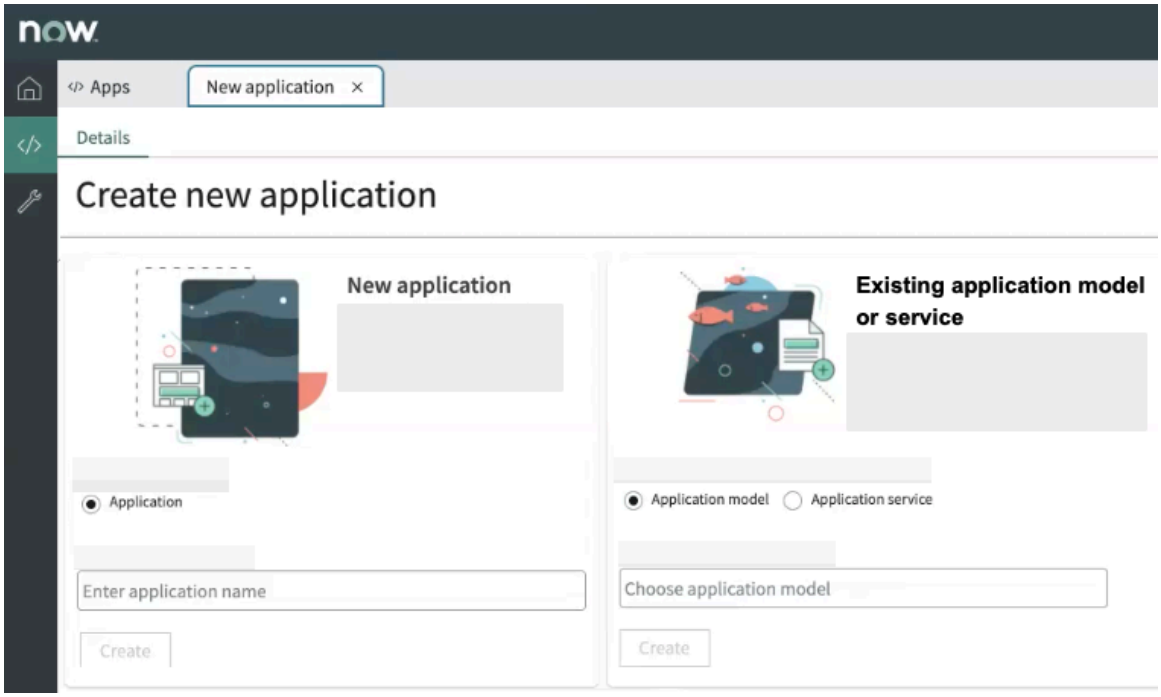
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Anwendung geben Sie die Anzahl der zu generierenden Bereitstellungen und die SDLC-Umgebung an, die Bereitstellungen darstellt. Wenn Sie vorhandene Konfigurationsdaten in die Anwendung hochladen, ordnet das System die Daten als `[name:value]` -Paare (Konfigurationsdatenelemente – CDIs) im entsprechenden Knoten in der Datenstruktur der Anwendung CDM zu. Eine Übersicht über den Prozess der Vorbereitung einer neuen Anwendung auf den Empfang von Konfigurationsdaten finden Sie unter Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet.

Prozedur

1. Wählen Sie das Anwendungssymbol ( ), um die Seite „Neue Anwendung erstellen“ zu öffnen, und wählen Sie dann **Anwendung basierend auf vorhandenen Services** aus, um den CMDB -Service anzugeben, für den die neue Anwendung Konfigurationsdaten enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Füllen Sie die Einstellungen im Dialogfeld Einsetzbare „ erstellen aus, um die Menge und den Umgebungstyp der Bereitstellungen - und CMDB -Services anzugeben, mit denen eine Verbindung hergestellt werden soll.

Einstellungen für bereitstellbare Elemente erstellen

Feld	Beschreibung
Umgebung	Die Art der Codeumgebung, die durch die Konfigurationsdaten in bereitstellbarkonfiguriert wird. ◦ Produktionsumgebung ◦ Entwicklung ◦ Test
Verbindungseinstellung	Option zum Verbinden des neu erstellten Bereitstellungen mit Services. ◦ Verbinden Sie jedes neue bereitstellbar automatisch mit einem Service im Anwendungsmodell oder dynamische CI-Gruppe. ◦ Geben Sie manuell den Service an, mit dem jede neue bereitstellbar verbunden werden soll. Die Verbindungen stellen Sie auf der nächsten Seite her.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Da die DevOps -Pipeline Konfigurationsdaten in einem bereitstellbar nur auf die Services anwendet, mit denen das bereitstellbar verbunden ist, muss jedes bereitstellbar mit einem Service verbunden sein.
Menge	Die Anzahl der zu erstellenden Bereitstellungen. Wenn die Anzahl die Anzahl der Services überschreitet, die dem vorhandenen Element in CMDBzugeordnet sind, generiert das System neue leere Services.

Wenn Sie **Erstellen**wählen, generiert das System die Anwendung mit der angegebenen Anzahl und den angegebenen Typen von Bereitstellungen und öffnet die **Registerkarte Bereitstellbare Elemente bearbeiten** für die Anwendung.

3. Wählen Sie **Bereitstellbare Elemente verwalten** aus, um die Registerkarte **Bereitstellbare Elemente bearbeiten** zu öffnen, auf der Sie Bereitstellungenkonfigurieren können.
4. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Bereitstellbare Elemente** bearbeiten die Einstellungen für bereitstellbar, und wählen Sie **Weiter**aus.
   Sie verbinden jedes bereitstellbar mit einem Service in CMDB. bereitstellbar enthält die Konfigurationsdaten für den zugehörigen Service.

   Das System speichert automatisch Ihre Aktualisierungen der Einstellungen.

Detaileinstellungen für bereitstellbare Elemente

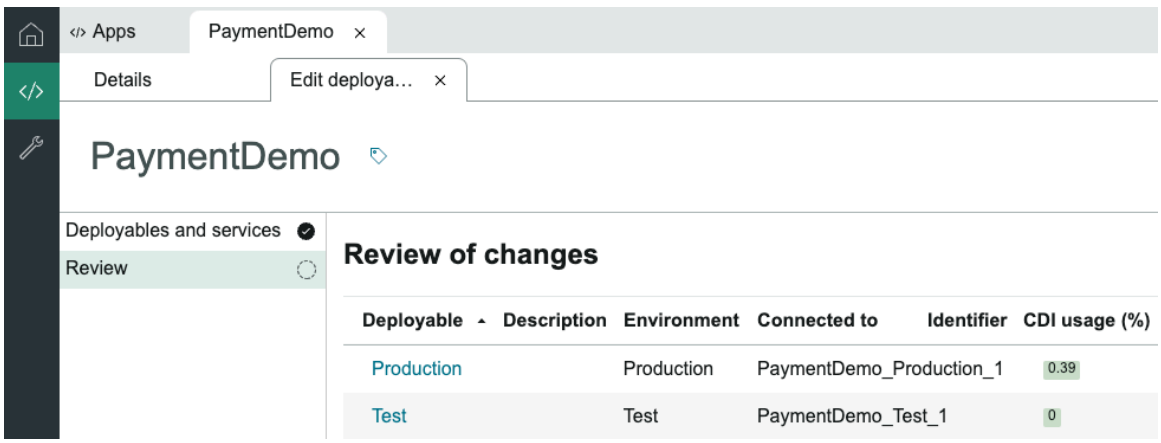
Feld	Beschreibung
Name des bereitstellbaren Elements	Vom System generierter Standardname für bereitstellbar Benennen Sie nach Bedarf um.
Beschreibung des bereitstellbaren Elements	Beschreibung, die anderen Anwendern hilft, den Zweck, Umfang und die Absicht von bereitstellbarzu verstehen.
Bezeichner	Eindeutiger Bezeichner, der bereitstellbar von anderen Bereitstellungen unterscheidet, die denselben Namen und möglicherweise viele Konfigurationsdateneinstellungen verwenden. Beispielsweise kann die Produktion bereitstellbar mit dem Bezeichner **Uruguay** andere Konfigurationseinstellungen für die `Währungseinstellung` haben als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Produktion bereitstellbar mit dem Bezeichner **Grönland**.
Verbunden mit	Service in CMDB, der durch die Daten in Snapshots von bereitstellbarkonfiguriert wird. Wählen Sie einen Service in der Liste **Verfügbare Services** aus. **Hinweis:** Um fortzufahren, müssen Sie jeden bereitstellbar mit einem Service verbinden. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ◦ Verbinden Sie das bereitstellbare Element mit einem CI in CMDB: Wählen Sie cmdb_ci und dann **Weiter**aus. ◦ CI erstellen, mit dem eine Verbindung hergestellt werden soll: Wählen Sie **Neu**aus, definieren Sie das CI, und wählen Sie **Weiter**aus.

Die Seite Überprüfung wird geöffnet.

5. Klicken Sie **auf Weiter**, um die Liste der Bereitstellungen auf der Registerkarte **Bereitstellbare Elemente bearbeiten** anzuzeigen.



Nächste Maßnahme

Die Anwendung ist noch nicht für die Annahme von Konfigurationsdaten strukturiert, daher besteht der nächste Schritt im Hinzufügen der Datenstruktur. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Knoten, die Konfigurationsdaten enthalten, einer neuen CDM -Anwendung hinzu.

Zugehörige Informationen

CDM-Datenmodell

Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

Bereitstellbares Element erstellen und aktualisieren

Erstellen Sie bereitstellbar, während Sie in einem Changeset arbeiten. Sie können einem bereitstellbarmehrere Komponenten und Sammlungen hinzufügen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

Hinweis: Hochgeladene Datenelemente werden innerhalb der Strukturordner alphabetisch sortiert, damit Sie bestimmte Elemente schnell finden können.

Das System legt die folgenden Grenzwerte für die Anzahl der Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) fest:

- Eine Anwendung kann insgesamt maximal 100.000 CDIs enthalten.
- bereitstellbar kann maximal 10.000 CDIs enthalten.

Informationen zum Konfigurieren der Einstellungen für die Eigenschaften *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* und *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* finden Sie unter CDM-Systemeigenschaften.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** für eine Anwendung in der Strukturansicht **Bereitstellbare Elemente** und dann **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder auf der Seite Details eingeben des Assistenten aus, und wählen Sie **Weiter**aus.

Geben Sie die Detailseite ein

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für bereitstellbar.
Beschreibung	Beschreibung, die anderen Anwendern hilft, den Zweck, Umfang und die Absicht von bereitstellbarzu verstehen.
Umgebung	Die Art der Anwendungs- oder Infrastrukturumgebung, die bereitstellbar implementiert.

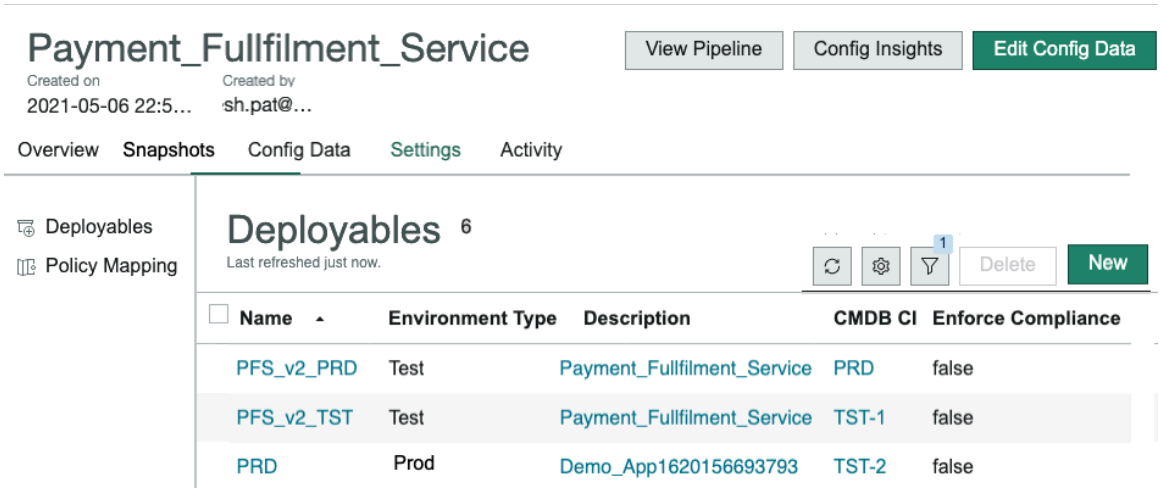
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Entwicklung ◦ Produktion ◦ Test
Export einschränken	Option, um sicherzustellen, dass nur Snapshots, die die Validierung bestehen, exportiert werden können.

Der Assistent wechselt zur Seite Link zu CMDB des Assistenten.

3. Führen Sie auf der Seite Link zu CMDB eine der folgenden Aktionen aus:
   - Verknüpfen Sie das bereitstellbare Element mit einem CI in CMDB: Wählen Sie cmdb_ci und dann **Weiter**aus.
   - CI für Verknüpfung mit erstellen: Wählen Sie **Neu**aus, definieren Sie das CI, und wählen Sie **Weiter**aus.

   Der Assistent wechselt zur Seite Überprüfen.
4. Überprüfen Sie auf der Seite Überprüfung die Einstellungen für das neue bereitstellbar. Wählen Sie **Zurück**, um die Einstellungen zu ändern. Wählen Sie **Erstellen** aus, um bereitstellbarzu erstellen.
   Das System generiert bereitstellbar und zeigt es in der Liste auf der Registerkarte **Einstellungen** für die Anwendung an.



5. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Sammlung zu einem oder mehreren Bereitstellungenhinzuzufügen:

   a. Wählen Sie für den Sammlungsknoten in der Struktur das Menüsymbol (⋮)und anschließend **In bereitstellbare Elemente einbeziehen**aus.

   b. Wählen Sie alle Bereitstellungen aus, in die die Sammlung aufgenommen werden soll, und wählen Sie dann **Einbeziehen**aus.

      Hinweis: In der Liste werden nur Bereitstellungen angezeigt, die die Sammlung noch nicht enthalten.

      Die Sammlung ist in jedem ausgewählten bereitstellbarenthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Wenn Sie eine Sammlung zu einem bereitstellbarhinzufügen, werden im Editorbereich die Namen der enthaltenen Sammlungen, aber keine Inhalte aufgelistet. Im Vorschaubereich wird der vollständige Status der Daten angezeigt.

6. Wahlweise: Fügen Sie dem bereitstellbaren Element CDI-Einstellungen hinzu, die Einstellungen in Komponenten oder Sammlungen überschreiben oder überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente, Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendungoder Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI.
7. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen im Changeset zu speichern und die Änderungen im Changeset für den Commit vorzubereiten.
   Der Editorbereich, die Listenansicht und der Vorschaubereich werden aktualisiert, um den Status „Gelöst“ des Changesets widerzuspiegeln. Das System aktualisiert das Changeset, nicht jedoch die Anwendung. Änderungen werden auf der Registerkarte **Aktivität** angezeigt. Sie müssen ein Changeset committen, um die Konfigurationsdaten für die Anwendung zu aktualisieren. Nach dem Speichern können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren und später zurückkehren, um das Changeset zu bearbeiten.
8. Wahlweise: Wählen Sie **Committen**aus.
   Das Dialogfeld „Änderungen festschreiben“ wird geöffnet und listet alle bereitstellbar auf, die von den Änderungen betroffen sind.

   Hinweis: Nachdem Sie ein Changeset committet haben, kann das Changeset nicht mehr geändert werden.

   Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Änderungen betroffen ist. Das Dialogfeld enthält die folgenden **zusätzlichen Aktionen**:

   - Wenn kein Bereitstellungen von den Änderungen betroffen ist, wählen Sie **Keine zusätzlichen Aktionen**aus. Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen beizubehalten.
   - ▪ Wählen Sie **Snapshots validieren** aus, um die folgenden Vorgänge für alle generierten Snapshots auszuführen:
     - ▪ Das System führt alle Richtlinien aus, die statisch oder dynamisch dem zugeordneten bereitstellbarzugeordnet sind.
     - ▪ Wenn der Snapshot alle Richtlinien erfüllt, wird der Statuswert Validierung auf **Bestanden** gesetzt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden keine Einträge aufgeführt. Wenn die Validierung mit der Veröffentlichungsoption **Publish Valid (Gültige** veröffentlichen) ausgelöst wurde, werden gültige Snapshots automatisch veröffentlicht.
     - ▪ Wenn bei einer Richtlinie Probleme auftreten, wird der Statuswert Validierung auf **Fehlgeschlagen**gesetzt. Auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden alle von Richtlinien zurückgegebenen Fehler oder Warnungen angezeigt.
     - ▪ Wenn eine Richtlinie nicht vollständig ausgeführt werden konnte, wird der Wert für den Validierungsstatus auf **Ausführungsfehler** festgelegt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** wird angezeigt, dass die Validierung aufgrund eines Fehlers fehlgeschlagen ist.
   - ▪ Wählen Sie **Validieren und Snapshots veröffentlichen aus,** um die Validierung durchzuführen, wie in der Aktion **Snapshots validieren** beschrieben. Nur Snapshots, die die Validierung bestehen, werden veröffentlicht. Nur veröffentlichte Snapshots können exportiert werden.

   Wählen Sie **Committen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen an Konfigurationsdaten beizubehalten.
- Der Status des Changesets ändert sich in **Committed**.
- Das Changeset kann nicht geändert werden.
- Wenn Snapshots erstellt wurden, enthält die Bestätigungsmeldung einen Link zu den Snapshots.
- Wenn während des Commit-Prozesses ein Fehler auftritt, wird der Status des Changesets auf Commit (fehlgeschlagen) festgelegt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie dem bereitstellbaren Element Richtlinien zu

Zugehörige Informationen

CDM-Datenmodell

Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

Löschen Sie ein bereitstellbares Element

Löschen Sie ein bereitstellbares Element, um seine Konfigurationsdaten und alle zugehörigen Snapshots zu löschen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie ein bereitstellbares Element löschen, können vorhandene Snapshots nicht exportiert oder validiert werden, und Exporter oder Richtlinien können nicht darauf verweisen.

Prozedur

1. Wählen Sie bei einer geöffneten Anwendung die Registerkarte **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Bereitstellbare Elemente** aus, um die Liste der bereitstellbaren Elemente für die Anwendung anzuzeigen.
3. Wählen Sie mindestens ein bereitstellbares Element aus, und wählen Sie **Löschen aus**.
   - Die bereitstellbaren Elemente werden in keiner Liste mehr angezeigt.
   - Alle Konfigurationsdaten in den bereitstellbaren Elementen werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

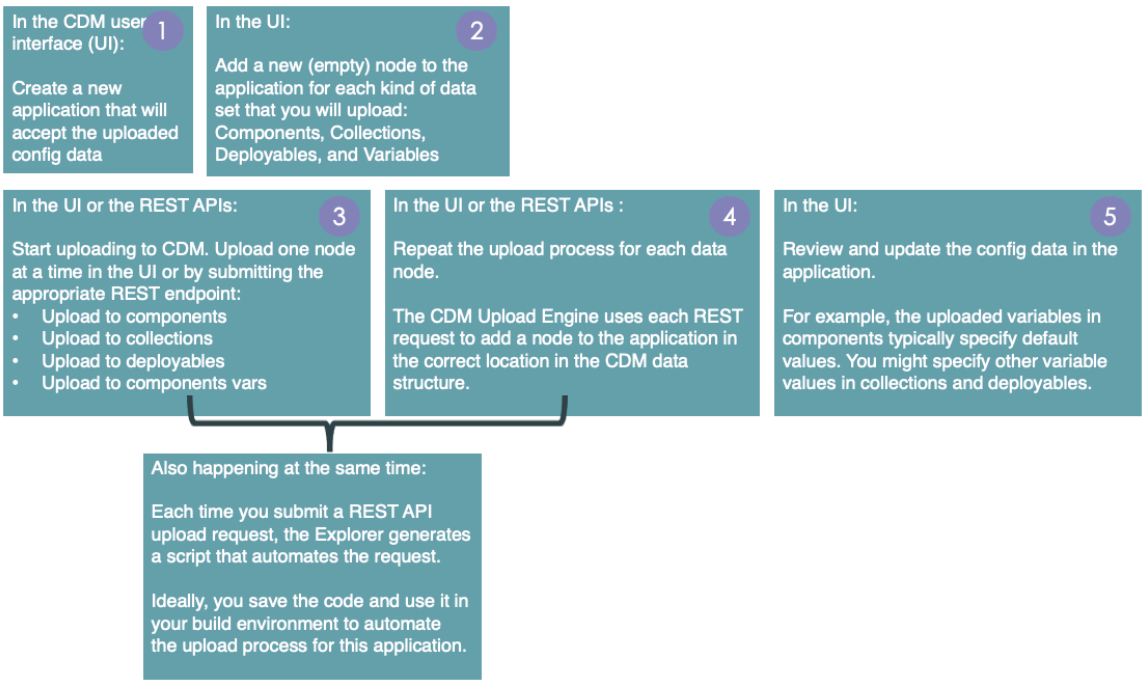
- Alle vorhandenen Snapshots werden gelöscht.
- Sie können ein neues bereitstellbares Element mit demselben Namen wie ein gelöschtes bereitstellbares Element erstellen.

Ihre Konfigurationsdaten werden hochgeladen

Erstellen Sie zuerst eine neue Anwendungsstruktur CDM und laden Sie dann die vorhandenen Konfigurationsdaten in die Struktur hoch.

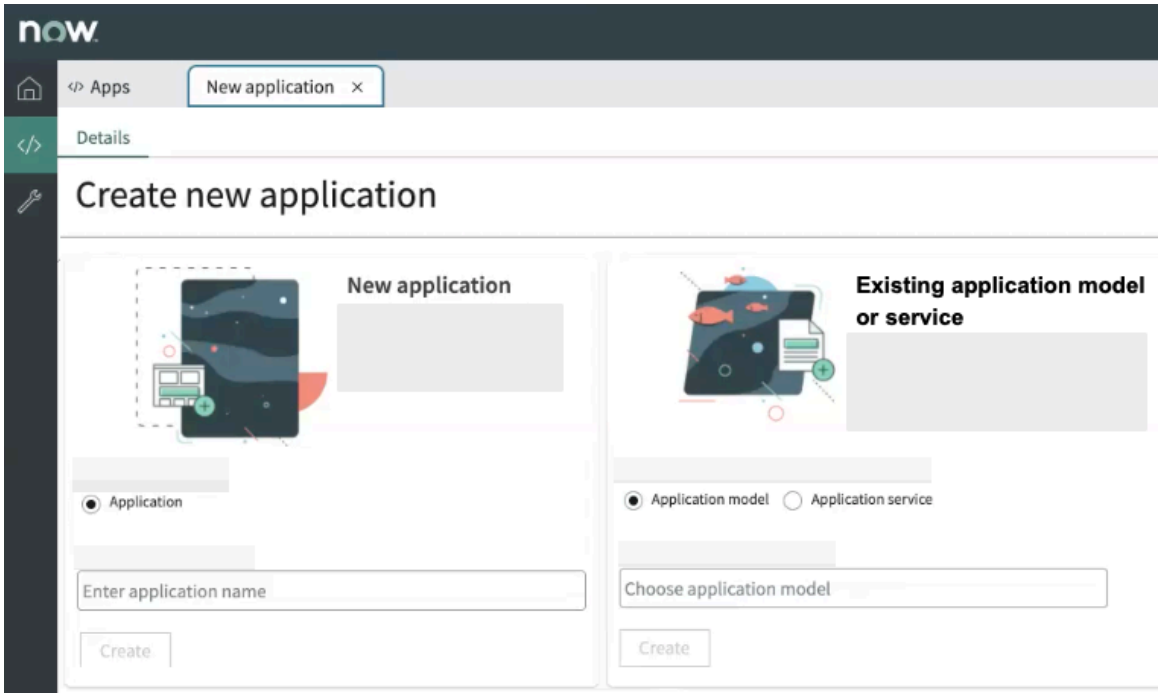
Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Funktionsweise: Durchführen des ersten Uploads Ihrer vorhandenen Konfigurationsdaten in die Datentabellen CDM .

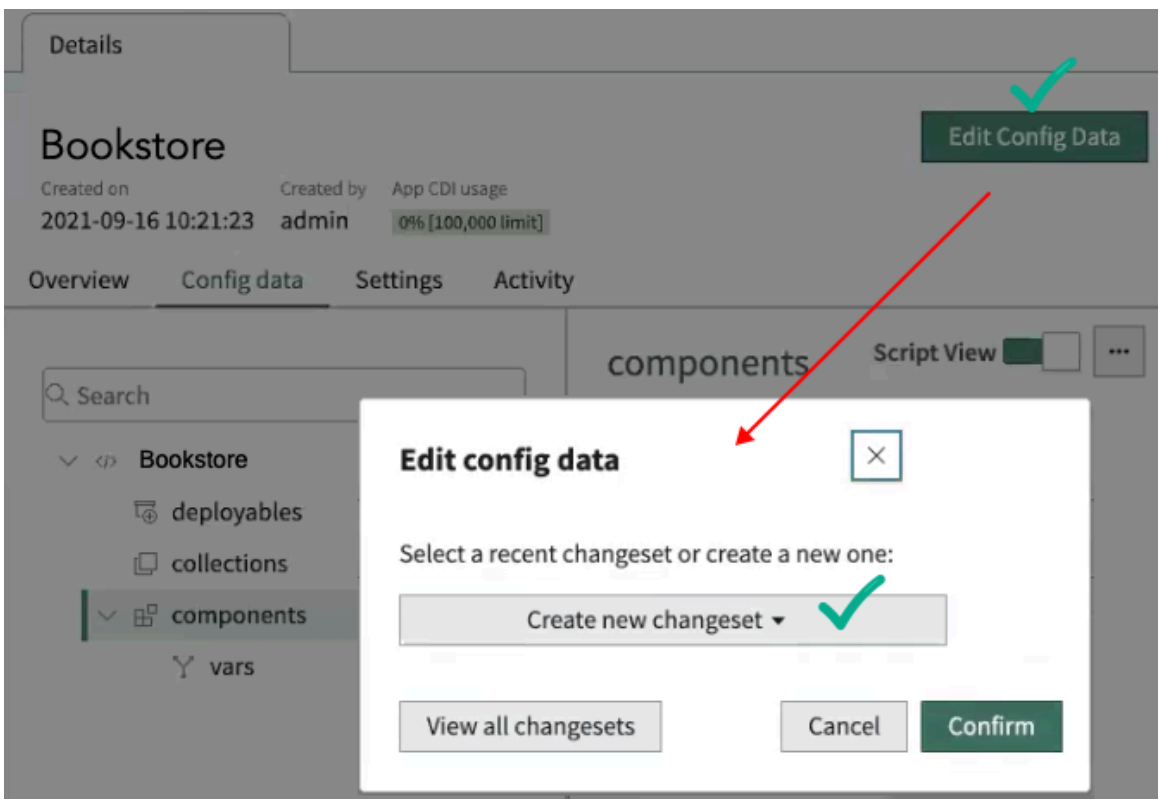


1. Öffnen Sie die Anwenderoberfläche CDM, und erstellen Sie eine neue Anwendung. Erstellen wir beispielsweise die Anwendung „Bookstore“ zur Unterstützung eines Online-Buchladens. Eine Anwendung in CDM ist die vollständige Sammlung von Konfigurationsdaten für einen Anwendungsservice, ein Anwendungsmodell oder eine dynamische CI-Gruppe [Infrastruktur] im CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Öffnen Sie jetzt die Anwendung „Bookstore“, und generieren Sie ein neues Changeset, damit Sie mit der Einrichtung der Datenstruktur beginnen können. (Eine detailliertere Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet.)

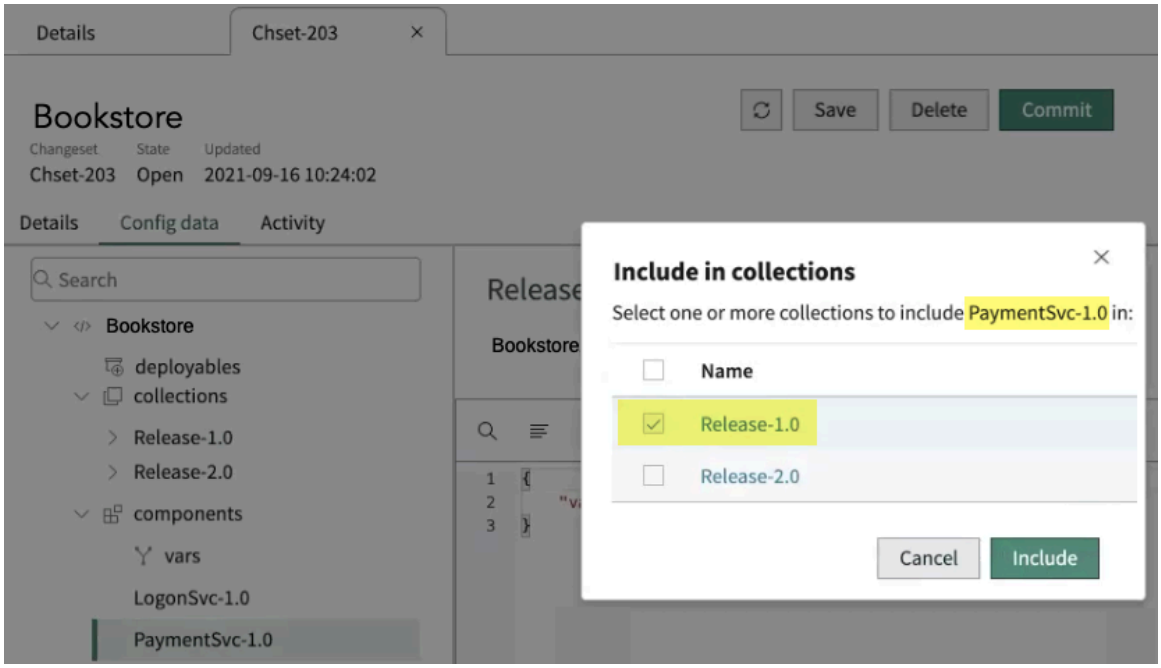


Definieren Sie im Changeset die Datenstruktur, die einen Knoten für jeden Satz von Konfigurationsdaten enthält, die Sie hochladen. Dieser Vorgang wird als Modellieren der Datenbezeichnet. Sie fügen nach Bedarf Komponenten, Sammlungen, bereitstellbare Elemente und CDIs hinzu. Informationen zu den einzelnen Elementen finden Sie unter CDM-Datenmodell. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Knoten zu einer Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet.

In diesem Beispiel wurden zwei Komponenten und zwei Sammlungen hinzugefügt. Jetzt ist die Komponente **PaymentSvc-1.0** in der **Release-1.0-** Sammlung enthalten. Wie bei allen Sammlungen bedeutet dies, dass alle Daten in der Komponente **„PaymentSvc-1.0“** jetzt in der **Release-1.0-** Sammlung enthalten sind.



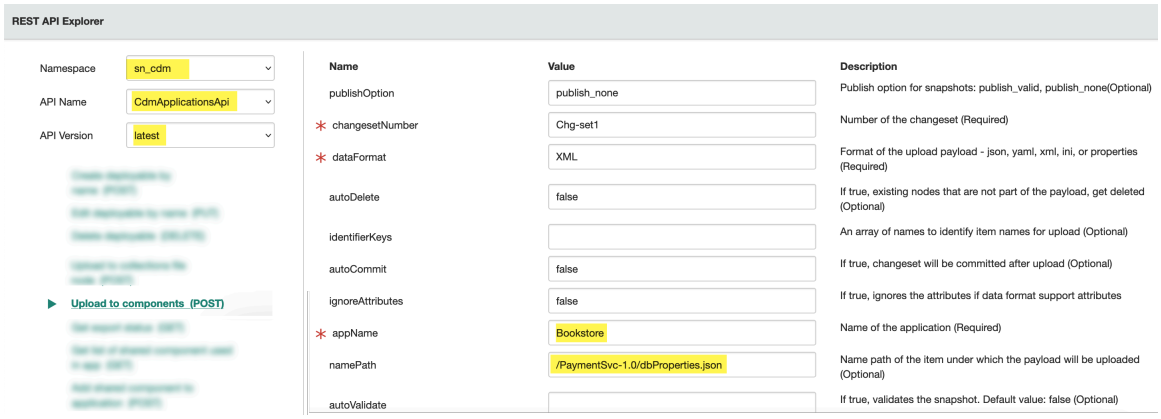
Wenn Sie mit der Struktur zufrieden sind (Sie können sie jederzeit aktualisieren), öffnen Sie den REST-Explorer, um mit dem Hochladen der Quellkonfigurationsdaten in die Datentabellen CDM zu beginnen. Committen Sie das Changeset nicht. Es bleibt geöffnet, sodass Sie Daten hochladen können.

3. Legen Sie mit den REST APIs oder dem Konfigurationsdaten-Editor Parameterwerte fest, die den Namen der Anwendung, in die hochgeladen werden soll, den Pfad innerhalb der Anwendungsdatenstruktur CDM zum Platzieren der Daten, das Format der Quelldaten (im Beispiel JSON) angeben. , usw.

   Hinweis: Wenn Sie Ihre vorhandene Konfiguration aus einer XML-Datei hochladen und „ **ignoreAttributes** “ auf **false**festgelegt ist, behält der CDM-XML-Parser die Attribute mithilfe von Bezeichnern in JSON bei. Weitere Informationen finden Sie unter Analyse von XML-Dateien in CDM.

   In diesem Beispiel wird der Übersichtlichkeit halber das Plattformdienstprogramm REST-API-Explorer gezeigt. Dies ist ein Beispiel dafür, wie Sie eine REST POST-Anforderung *zum Hochladen von Komponenten* erstellen können, die einen `dbProperties.json` -Knoten in der Komponente **PaymentSvc-1.0** erstellt und dann dem neuen Knoten die Quelldaten hinzufügt. (Die Quelldaten, die hochgeladen werden sollen, geben Sie in einem anderen Feld an.) Die APIs werden unter CdmApplicationsApi , CdmChangesetsApi und CdmSnapshotApi beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wenn Sie **Senden**auswählen, liest die API die ursprünglichen Konfigurationsdaten, lädt sie hoch und richtet sie in der Datenstruktur CDM aus.

   Hinweis: Hochgeladene Datenelemente werden innerhalb der Strukturordner alphabetisch sortiert, damit Sie bestimmte Elemente schnell finden können.

   Das System legt die folgenden Grenzwerte für die Anzahl der Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) fest:

   - Eine Anwendung kann insgesamt maximal 100.000 CDIs enthalten.
   - bereitstellbar kann maximal 10.000 CDIs enthalten.

   Informationen zum Konfigurieren der Einstellungen für die Eigenschaften *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* und *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* finden Sie unter CDM-Systemeigenschaften.

   Wichtig: Jedes Mal, wenn Sie eine POST-Anforderung senden, führt die API den POST durch und generiert außerdem ein Upload-Skript. Sie können eine von mehreren Skriptsprachen angeben. Der Zweck besteht darin, dass Sie den Code in Ihrem Pipelinesystem verwenden, um den Upload-Prozess für diese Anwendung bei zukünftigen Uploads zu automatisieren.

5. Zurück zu CDM: Überprüfen und aktualisieren Sie die Konfigurationsdaten wie in Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitetbeschrieben.
6. Wenn Sie zufrieden sind, dass die Anwendung eine vollständige und korrekte Darstellung der Konfigurationsdaten bietet, können Sie das Changeset committen. Die Commit-Aktion generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbaren Element und veranlasst die API, die Daten in Tabellen CDM zu speichern.

   Jetzt, da die Anwendung vollständig installiert ist, können Sie die Daten nach Bedarf verwalten: Aktualisieren Sie Konfigurationseinstellungen, wenden Sie Richtlinien an, um die Daten zu validieren, exportieren Sie gültige Snapshots von Konfigurationsdaten, und so weiter.

   Beim Exportieren eines beliebigen Snapshots kann das System API-Code generieren, mit dem Sie den Exportvorgang automatisieren können. Details siehe Generieren Sie den API-Aufrufcode für einen Exporter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet

Analyse von XML-Dateien in CDM

Analyse von CSV-Dateien in CDM

Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet

Eine Anwendung in CDM ist die vollständige Sammlung von Konfigurationsdaten für einen Anwendungsservice, ein Anwendungsmodell oder eine dynamische CI-Gruppe [Infrastruktur] im CMDB. Nachdem Sie Ihre Quellkonfigurationsdaten hochgeladen haben, kann die Anwendung alle potenziellen Bereitstellungen unterstützen, aus denen die einzelnen Versionen der Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen des Service bestehen.

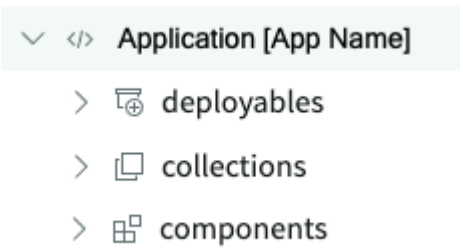
Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht: Eine Anwendung wird auf die Annahme hochgeladener Konfigurationsdaten vorbereitet

Sie befolgen den folgenden allgemeinen Prozess, um eine Anwendung auf das Hochladen von Konfigurationsdaten vorzubereiten:

1. Auf der Registerkarte **Apps** erstellen Sie als Benutzer mit der Rolle CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin] einen Anwendungsdatensatz.

   Das System generiert eine Anwendung, die mehrere Standardordner in einer hierarchischen Struktur enthält. Sie ordnen Ihre vorhandenen Konfigurationsdaten dieser Datenstruktur zu, um die in CDM-Datenmodellbeschriebenen Vorteile zu aktivieren.

   Die Anwendung unterstützt die Erstellung mehrerer Bereitstellungen. Beispielsweise können Sie für jede typische Umgebung (Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung) ein bereitstellbar -Element erstellen. Sie können auch mehrere Versionen von bereitstellbar für jeden Umgebungstyp erstellen.

2. Im Code-Editor CDM erstellen Sie jetzt ein Changeset – eine Entwurfskopie der Anwendung, die Sie bearbeiten können.
3. Während Sie im Changeset arbeiten, erstellen Sie die folgenden Knotentypen in den entsprechenden Ordnern. Dieser Prozess modelliert die Konfigurationsdaten, d. h. er vorbereitet die Anwendung auf die Zuordnung Ihrer Quellkonfigurationsdaten in die Datenstruktur CDM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Ab Konfigurationsdaten-Management Version 4.2 können Sie einen Knoten mit einem beliebigen UTF-8-Zeichen einschließlich des Schrägstrichs (/) definieren.

4. Nachdem die Struktur nun vorhanden ist, können Sie die REST APIs oder den Codebearbeitungsbereich CDM verwenden, um Ihre vorhandenen Konfigurationsdaten in das Changeset hochzuladen. Der Prozess ist in Ihre Konfigurationsdaten werden hochgeladenbeschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter CdmApplicationsAPI , CdmChangesetsAPI und CdmSnapshoAPI .

Hinweis: Wenn Sie eine XML- oder CSV-Datei hochladen, um Ihre vorhandenen Konfigurationsdaten in CDM zu importieren, analysiert der CDM-Parser die Daten auf eine bestimmte Weise. Weitere Informationen finden Sie unter Analyse von XML-Dateien in CDM und Analyse von CSV-Dateien in CDM.

Sie können die folgenden Arten von Datensätzen hochladen: Komponentenvariablen, Komponenten, Sammlungen und bereitstellbare Elemente.

Komponenten

Komponenten sind die Bausteine, die normalerweise die Konfigurationsdaten für ein logisches Element einer Anwendung oder einen Teil eines Infrastrukturservice darstellen. Zum Beispiel eine Monolith-App, ein Micro-Service, ein physischer Server oder eine Docker-Vorlage.

Eine Komponente kann Variablen enthalten, die in Sammlungen und Bereitstellungenunterschiedliche Werte annehmen können. Ausführlichere Anweisungen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente.

Sammlungen

Eine Sammlung ist der Satz von Komponenten, die zusammen ein Release definieren. Sie können sich eine Sammlung als eine Release-Zusammensetzung vorstellen.

Eine Sammlung kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für eine bestimmte Version spezifisch sind. Beispielsweise unterscheiden sich die in Release-1 verwendeten VM-Konfigurationsdaten von den in Release-2 verwendeten Daten. Release-1 verwendet möglicherweise den Wert `2 GB` für die *`Arbeitsspeichereinstellung`* (`„memory": „2 Gb"`), und Release-2 gibt möglicherweise einen anderen Wert an (`„memory": „4Gb"`). Darüber hinaus kann eine Sammlung Konfigurationseinstellungen enthalten, die nicht in ihren Komponenten angezeigt werden. Sie können sich solche Werte als „Überlagerungen" vorstellen.

Einsetzbare

Ein bereitstellbar ist ein Konfigurationsdatensatz (für eine Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung), der als Service in Ihrer CI/CD-Pipeline bereitgestellt werden kann. Jedes bereitstellbar in einer Anwendung konfiguriert einen Service in CMDB. Sie können beispielsweise drei bereitstellbare Elemente erstellen, eines für jeden Umgebungstyp: Entwicklung, Test und Produktion.

Ein bereitstellbar besteht aus der Sammlung oder dem Satz von Sammlungen, die das Release für eine bestimmte Umgebung definieren. Die Kombination

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus Sammlungen und Umgebungslink zu einem Anwendungsservice im CMDB oder zu einem Infrastrukturservice.

Ein bereitstellbar kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für die Umgebung spezifisch sind. Zum Beispiel hat die `Datenbankvariable` einen Wert in der Entwicklungsumgebung und einen anderen Wert in der Produktionsumgebung. Ein Überschreibungswert in der Produktion bereitstellbar kann einen erforderlichen Containerparameter angeben, der in der Entwicklungsumgebung nicht benötigt wird.

5. Nachdem die Daten hochgeladen wurden, kehren Sie zu CDMzurück. Sie aktualisieren Variablen- und Überschreibungswerte, damit der relativ kleine Satz von Komponenten und Sammlungen Konfigurationsdaten für alle drei bereitstellbar -Umgebungen bereitstellen kann. Beispielsweise können für die `Entwicklung` bereitstellbar dieselben Komponenten und Sammlungen wie für den `Test` bereitstellbarverwendet werden. `Die Entwicklung` verwendet den Standardwert *der Datenbankvariablen*. `Test`hingegen verwendet einen anderen Wert, der für die Testumgebung geeignet ist.
6. Speichern Sie jetzt das Changeset, und bestätigen Sie es. Das System führt die folgenden Aktionen aus:
   - Stellen Sie fest, ob Konflikte mit anderen früheren Commits bestehen. Wenn das System einen Konflikt meldet, müssen Sie ihn lösen und erneut committen oder ein Changeset erstellen und Ihre Änderungen wiederholen. Weitere Informationen zur Konfliktlösung finden Sie unter Konflikte zwischen Changeset-Commits.
   - Alle Changes in das Datenmodell der Anwendung verschieben (die Konfigurationsdaten werden beibehalten).
   - Generieren Sie einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Changes im Changeset betroffen ist. Das System validiert Konfigurationsdaten, indem die angegebenen Richtlinien für einen Snapshot ausgeführt werden. Sobald der Snapshot erstellt wird, kann er veröffentlicht und zum Exportieren der Konfigurationsdaten verwendet werden. Snapshots sind dauerhafte Datensätze, die nicht bearbeitet werden können.

Die Quellkonfigurationsdaten werden jetzt in Tabellen CDM gespeichert. Sie können die Daten jetzt nach Bedarf verwalten: Ordnen Sie jedem bereitstellbar Richtlinien zu, damit die Snapshots validiert werden können, validieren Sie die Daten in einem Snapshot (wenden Sie die Richtlinien an), exportieren Sie Konfigurationsdaten usw.

Hinweis: Sie können Richtlinien zu einem leeren bereitstellbarzuordnen, dies ist jedoch kein typisches Verfahren.

Zugehörige Informationen

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

Bereitstellbares Element erstellen und aktualisieren

Changesets und Versionskontrolle in CDM

Konflikte zwischen Changeset-Commits

Konfigurationsdaten werden validiert und korrigiert

Fügen Sie die Knoten, die Konfigurationsdaten enthalten, einer neuen CDM -Anwendung hinzu

Fügen Sie die Datenstruktur einer neuen Anwendung hinzu, die die hochgeladenen Konfigurationsdaten in die entsprechenden Knoten akzeptiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das System eine neue Anwendung erstellt, hat die Anwendung nur die oberste Strukturebene: Ordner **für Komponenten**, **Sammlungen**und **bereitstellbare Elemente**. In diesem Verfahren fügen Sie die Komponenten-, Sammlungs- und bereitstellbar -Knoten hinzu, die die hochgeladenen Konfigurationsdaten akzeptieren. Wenn Sie vorhandene Konfigurationsdaten in die Anwendung hochladen, ordnet das System die Daten als `[name:value]` -Paare (Konfigurationsdatenelemente – CDIs) im entsprechenden Knoten in der Datenstruktur der Anwendung CDM zu. Weitere Informationen finden Sie unter CDM-Datenmodell.

Hinweis:

Ab Konfigurationsdaten-Management Version 4.2 können Sie einen Knoten mit einem beliebigen UTF-8-Zeichen einschließlich des Schrägstrichs (/) definieren.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Komponenten, die in den Sammlungen enthalten sein sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente und Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung.
2. Eine Sammlung zu einem oder mehreren Bereitstellungenhinzufügen:

   a. Wählen Sie für den Sammlungsknoten in der Struktur das Menüsymbol (⋮) und dann **In bereitstellbaren Elementen einbeziehen**aus.

   b. Wählen Sie alle Bereitstellungen aus, in die die Sammlung aufgenommen werden soll, und wählen Sie dann **Einbeziehen**aus.

      Hinweis: In der Liste werden nur Bereitstellungen angezeigt, die die Sammlung oder ihre untergeordneten Elemente noch nicht enthalten. Wenn die Sammlung den gleichen Namen wie ein vorhandener Knoten hat, wird die Sammlung in eine Überschreibung oder Überlagerung umgewandelt.

      Die Sammlung ist in jedem ausgewählten bereitstellbarenthalten.

   Wenn Sie eine Sammlung zu einem bereitstellbarhinzufügen, zeigt der **Editorbereich** die enthaltenen Sammlungsnamen an, aber nicht deren Inhalt (Überschreibungen oder Überlagerungen werden angezeigt). Diese Strategie reduziert die Übersicht und klärt die Struktur auf. Um den vollständig aufgelösten Inhalt der Daten anzuzeigen, zeigen Sie den **Vorschaubereich** an.

3. Erstellen Sie die Komponenten, die in den Sammlungen enthalten sein sollen.
4. Wahlweise: Fügen Sie bereitstellbar CDIs hinzu, die Einstellungen in Komponenten oder Sammlungen überschreiben oder überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Hochgeladene Datenelemente werden innerhalb der Strukturordner alphabetisch sortiert, damit Sie bestimmte Elemente schnell finden können.

Das System legt die folgenden Grenzwerte für die Anzahl der Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) fest:

- Eine Anwendung kann insgesamt maximal 100.000 CDIs enthalten.
- bereitstellbar kann maximal 10.000 CDIs enthalten.

Informationen zum Konfigurieren der Einstellungen für die Eigenschaften *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* und *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable* finden Sie unter CDM-Systemeigenschaften.

Weitere Informationen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente, Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendungoder Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI.

5. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen im Changeset zu speichern und die Änderungen im Changeset für den Commit vorzubereiten.
Der Editorbereich, die Listenansicht und der Vorschaubereich werden aktualisiert, um den Status „Gelöst“ des Changesets widerzuspiegeln. Das System aktualisiert das Changeset, nicht jedoch die Anwendung. Änderungen werden auf der Registerkarte **Aktivität** angezeigt. Sie müssen ein Changeset committen, um die Konfigurationsdaten für die Anwendung zu aktualisieren. Nach dem Speichern können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren und später zurückkehren, um das Changeset zu bearbeiten.
6. Wahlweise: Wählen Sie **Committen**aus.
Das Dialogfeld „Änderungen festschreiben“ wird geöffnet und listet alle bereitstellbar auf, die von den Änderungen betroffen sind.

Hinweis: Nachdem Sie ein Changeset committet haben, kann das Changeset nicht mehr geändert werden.

Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Änderungen betroffen ist. Das Dialogfeld enthält die folgenden **zusätzlichen Aktionen**:

- Wenn kein Bereitstellungen von den Änderungen betroffen ist, wählen Sie **Keine zusätzlichen Aktionen**aus. Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen beizubehalten.
- ▪ Wählen Sie **Snapshots validieren** aus, um die folgenden Vorgänge für alle generierten Snapshots auszuführen:
  - ▪ Das System führt alle Richtlinien aus, die statisch oder dynamisch dem zugeordneten bereitstellbarzugeordnet sind.
  - ▪ Wenn der Snapshot alle Richtlinien erfüllt, wird der Statuswert Validierung auf **Bestanden** gesetzt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden keine Einträge aufgeführt. Wenn die Validierung mit der Veröffentlichungsoption **Publish Valid (Gültige** veröffentlichen) ausgelöst wurde, werden gültige Snapshots automatisch veröffentlicht.
  - ▪ Wenn bei einer Richtlinie Probleme auftreten, wird der Statuswert Validierung auf **Fehlgeschlagen**gesetzt. Auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden alle von Richtlinien zurückgegebenen Fehler oder Warnungen angezeigt.
  - ▪ Wenn eine Richtlinie nicht vollständig ausgeführt werden konnte, wird der Wert für den Validierungsstatus auf **Ausführungsfehler** festgelegt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** wird angezeigt, dass die Validierung aufgrund eines Fehlers fehlgeschlagen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Validieren und Snapshots veröffentlichen aus**, um die Validierung durchzuführen, wie in der Aktion **Snapshots validieren** beschrieben. Nur Snapshots, die die Validierung bestehen, werden veröffentlicht. Nur veröffentlichte Snapshots können exportiert werden.

Wählen Sie **Committen**aus.

- Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen an Konfigurationsdaten beizubehalten.
- Der Status des Changesets ändert sich in **Committed**.
- Das Changeset kann nicht geändert werden.
- Wenn Snapshots erstellt wurden, enthält die Bestätigungsmeldung einen Link zu den Snapshots.
- Wenn während des Commit-Prozesses ein Fehler auftritt, wird der Status des Changesets auf Commit (fehlgeschlagen) festgelegt.

Nächste Maßnahme

Die Anwendung enthält noch keine Konfigurationsdaten. Der nächste Schritt besteht darin, die vorhandenen Konfigurationsdaten in die entsprechenden Knoten in der Anwendung zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre Konfigurationsdaten werden hochgeladen.

Zugehörige Informationen

CDM-Datenmodell

Analyse von XML-Dateien in CDM

Analyse von CSV-Dateien in CDM

Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

Analyse von XML-Dateien in CDM

Der CDM XML-Parser ermöglicht die Analyse von Schlüssel-Wert-Paaren für Attribute in XML-Dateien. Wenn Sie also Konfigurationsdaten aus einer XML-Datei in CDMhochladen, können Sie die Attribute jedes Elements im Editor oder in der Listenansicht CDM leicht identifizieren.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Diese Analyse von Schlüssel-Wert-Paaren für Attribute aus einer XML-Datei in ein JSON-Format in CDM hilft Ihnen auf folgende Weise:

- Vorhandene Konfigurationsdaten werden aus einer XML-Datei hochgeladen, einschließlich der Attribute von XML-Elementen als entsprechende Schlüssel-Wert-Paare in JSON.
- Einfache Unterscheidung von Attributen von Konfigurationsdatenelementen im Editor CDM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importierte CSV-Daten mit Attributen in CDM werden für die Bereitstellung validiert.
- Schlüssel-Wert-Paare für Attribute im JSON-Format werden als XML-Elementattribute in eine XML-Datei konvertiert.

Analyse von XML in JSON während des Imports

Wenn Sie eine XML-Datei importieren, um Ihre Konfigurationsdaten in CDMhochzuladen, konvertiert der Parser Attribute und den umschließenden Text in XML-Elementen wie folgt in das JSON-Format:

- Fügt allen Schlüsselnamen, die Attributen von XML-Elementen entsprechen, das Präfix *@* hinzu.
- Fügt einen *#text*-Schlüssel für den Wert des einschließenden Texts von XML-Elementen hinzu, die sowohl Attribute als auch Text enthalten.

Diese Optionen helfen beim Identifizieren von Attributen und beim Einschließen von Text im Editorbereich und in der Listenansicht, während die Konfigurationsdaten überprüft werden.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Konvertierung zwischen XML- und JSON-Formaten aussieht:

XML-Format

```
<app>
        <components>
                <paymentService  type="B2C">
                        <provider  region="EMEA">ABCPay</provider>
                        <service>XYZPay</service>
                </paymentService>
        </components>
<app>
```

JSON-Format

```
{
    "app"  :  {
            "components"  :  {
                    "paymentService"  :  {  //key-value pair for XML elements
with attributes
                            "@type"  :  "B2C",  // @ prefix for attribute
                            "provider"  :  {
                                    "@region"  :  "EMEA",  // @ prefix to
key name for attribute
                                    "#text"  :  "ABCPay"    // #text key
name for enclosing text
                                },
                        "service"  :  "XYZPay"  //key-value pair for XML elements
without attributes
                        }
                }
    }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analyse von JSON in XML während des Exports

Um die XML-Attribute und den umschließenden Text beim Exportieren der Konfigurationsdaten in ein XML-Dateiformat in ihrem ursprünglichen Format beizubehalten, müssen Sie die Konfigurationsdaten wie folgt aktualisieren:

- Fügen Sie allen Schlüsselnamen das Präfix *@* hinzu, damit sie als Attribute von XML-Elementen analysiert werden.
- Fügen Sie Schlüssel mit dem Namen *#text* zu CDIs hinzu, die als Wert des einschließenden Texts von XML-Elementen analysiert werden sollen, wenn sowohl Attribute als auch einschließender Text vorhanden sind.

Zugehörige Informationen

Ihre Konfigurationsdaten werden hochgeladen

Fügen Sie die Knoten, die Konfigurationsdaten enthalten, einer neuen CDM -Anwendung hinzu

Analyse von CSV-Dateien in CDM

Analyse von CSV-Dateien in CDM

Der CSV-Parser CDM ermöglicht die Analyse von Daten in CSV-Dateien. Wenn Sie also Konfigurationsdaten aus einer CSV-Datei (Comma-Separated Value) in CDMhochladen, können Sie die Datenformatattribute und Konfigurationsdaten im Editor CDM oder einfach identifizieren Listenansicht.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Der CSV-Parser CDM entspricht dem CSV-Standard RFC 4180. Diese Analyse von Daten aus einer CSV-Datei in einem JSON-Format in CDM hilft Ihnen auf folgende Weise:

- Vorhandene Konfigurationsdaten werden aus einer CSV-Datei mit anwenderdefinierten Header- und Trennzeichen-Attributen hochgeladen, um sie als entsprechende Schlüssel-Wert-Paare in JSON zu analysieren.
- Datenformatattribute (Metadaten) von den Konfigurationsdatenelementen (Daten) im Editor CDM unterscheiden.
- Importierte CSV-Daten in CDM werden für die Bereitstellung validiert.
- Konfigurationsdaten werden aus dem JSON-Format in das CSV-Format mit Attributen im ursprünglichen Format konvertiert.

Analyse von CSV in JSON während des Imports

Wenn Sie eine CSV-Datei in CDMimportieren, konvertiert der Parser die Daten im CSV-Format wie folgt in das JSON-Format:

- Fügt jeden Datensatz aus der CSV-Datei als CDI in separaten indizierten Knoten unter dem Knoten *data* im JSON-Format hinzu.
- Fügt die Datenformatattribute hinzu, die während des CSV-Uploads unter dem Knoten *metadata* verwendet werden.

  Der Abfrageparameter *dataFormatAttributes* enthält Attribute zur Bestimmung des Trennzeichens, der Header, der ersten Zeile als Header und der gesicherten Header.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribute für den CDM-CSV-Parser

Attributname	Beschreibung
Trennzeichen	Zeichen, um jedes Headerfeld als Schlüssel und das Datensatzfeld als Wert einer CDI zu trennen. Sie können ein gültiges Zeichen als Trennzeichen angeben. Standard: `„Trennzeichen“: ","`.
enthältHeader	Option, um zu bestimmen, ob die erste Zeile in der CSV-Datei als Header-Zeile betrachtet wird. Dieses Attribut ist optional. ◦ „wahr“: Die CSV-Datei enthält die erste Zeile als Header. ◦ „falsch“: Die CSV-Datei enthält nicht die erste Zeile als Header. In diesem Fall müssen Sie die Header im Attribut *headers* angeben. Standard: `„containsHeader“: „wahr“`.
headers	Liste der Headerfelder für Datensatzfelder in der CSV-Datei. Diese Header werden in die Schlüsselnamen der CDIs im JSON-Format konvertiert. **Hinweis:** Dieses Attribut ist nur anwendbar, wenn das Attribut *containsHeader* auf **false**festgelegt ist. Wenn Ihre CSV-Datei nicht die erste Zeile mit Headern enthält, können Sie ein Array von Headern angeben. Die Anzahl der Header muss mit der Anzahl der Datensatzfelder übereinstimmen. Beispiel: `"headers": ["FirstName","LastName","Location","Salary"]`. Standard: Ein leeres Array: `"headers": []`.
GesicherteHeader	Liste der Headerfelder, für die der Wert für alle Datensätze im verschlüsselten Format im JSON-Format angezeigt wird. Dieses Attribut ist optional. Sie können ein Array von Headern angeben, die gesichert werden müssen. Der Name der gesicherten Header muss mit dem Namen der Header im **Header** -Attribut oder in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attributname	Beschreibung
	CSV-Datei übereinstimmen. Beispiel: `"secureHeaders":["Salary"]`. Standard: Ein leeres Array: `"secureHeaders": []`.

Example: Konvertierung des CSV- in das JSON-Format

Dieses Beispiel zeigt die angegebenen Datenformatattribute und die Konvertierung von CSV-Inhalten in das JSON-Format basierend auf diesen Attributen.

Datenformatattribute

Hinweis: Dieser Parameter ist optional. Wenn Sie keine Werte angeben, werden die Standardwerte der Attribute verwendet.

```
{ "delimiter": ",", "containsHeader": "true", "headers": [],
"secureHeaders": ["salary"] }
```

CSV-Format

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each
 line represents a record
  FirstName,LastName,Location,Salary
  David,Ben,NYC,1000
  Jakes D,Ron,IRE,1220
  "George, R",Martin,US,12120
  "Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

JSON-Format

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to
 individual nodes with fields separated by delimiter character converted to
 individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
   "FirstName": "David",
   "LastName": "Ben",
   "Location": "NYC",
   "Salary": "*****"
  },
  "1": {
   "FirstName": "Jakes D",
   "LastName": "Ron",
   "Location": "IRE",
   "Salary": "*****"
  },
  "2": {
   "FirstName": "George, R",    //the name has a delimiter char so the full
name is enclosed within " "
   "LastName": "Martin",
   "Location": "US",
   "Salary": "******"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    },
    "3": {
      "FirstName": "Antony, \"Ron",  //the last name has "" so a \ is added to
 include " in the last name
      "LastName": "Mak",
      "Location": "US",
      "Salary": "*****"
    }
  },
//metadata added for the data format attributes
  "metadata": {
    "containsHeader": "true",
    "delimiter": ",",
    "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
    "securedHeaders": "Salary"
  }
}
```

Analyse von JSON in CSV während des Exports

Damit die CSV-Konfigurationsdaten beim Exportieren der Konfigurationsdaten in ein CSV-Dateiformat in ihrem ursprünglichen Format beibehalten werden, stellen Sie sicher, dass Ihre Daten die Knoten *data* und *metadata* enthalten.

- Konfigurationsdatenelemente innerhalb des Knotens *data* werden in einzelne Datensatzzeilen in der CSV-Datei konvertiert.
- Datenformatattribute innerhalb des Knotens *metadata* werden verwendet, um die Informationen für Trennzeichen, Header und geheimen Header in der CSV-Datei zu definieren.

Zugehörige Informationen

Ihre Konfigurationsdaten werden hochgeladen

Fügen Sie die Knoten, die Konfigurationsdaten enthalten, einer neuen CDM -Anwendung hinzu

Analyse von XML-Dateien in CDM

Definieren Sie Richtlinien in DevOps Config

Definieren Sie Richtlinien in DevOps Config, um Ihre Konfigurationsdaten zu validieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_devops_config.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Standardrichtlinien DevOps Config verwenden oder anpassen, um zu überprüfen, ob Ihre Konfigurationsdateninhalte konform sind, oder anwenderdefinierte DevOps Config-Richtlinien schreiben und testen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Ansicht **Administrator** die Registerkarte **Richtlinien** aus.
2. Wählen Sie eine Standardrichtlinie oder **Neu** aus, um eine Richtlinie zu erstellen .
3. Geben Sie den Richtliniennamen, die Kategorie und eine Beschreibung für die Richtlinie ein, und wählen Sie **Speichern**aus.

> **Hinweis:** Sie müssen eine Richtlinienversion veröffentlichen, um sie auf den neuesten Stand zu bringen, und sie aktivieren, bevor sie aufgerufen werden kann.

Zugehörige Informationen

Standardrichtlinien DevOps Config.

Schreiben und Testen von anwenderdefinierten PaCE -Richtlinien

Zuordnungsrichtlinien in Konfiguration DevOps

Wenn Sie eine Richtlinie einem bereitstellbaren Element zuordnen, können Sie Updates dafür validieren. Diese Richtlinien in DevOps Config werden von Policy as Code Engine (PaCE) unterstützt.

> **Wichtig:** Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Nachdem Sie eine Richtlinie erstellt haben, können Sie sie einem bereitstellbaren Element zuordnen, um die Richtlinie aufzurufen, wenn Änderungen daran vorgenommen werden. Sie können Richtlinien mithilfe der folgenden Zuordnungen zuordnen:

Statische Zuordnung

Bei der statischen Zuordnung wird eine Richtlinie direkt bereitstellbaren Elementen zugeordnet. Mit diesem Zuordnungstyp können Sie Richtlinien auf verschiedene Umgebungen oder Konfigurationen anwenden. Wenn Sie jedoch eine Richtlinie mehreren bereitstellbaren Elementen zuordnen müssen, müssen Sie dies für jedes bereitstellbare Element mehrmals ausführen. Die Validierung wird für direkt zugeordnete Richtlinien für ein bereitstellbares Element ausgelöst.

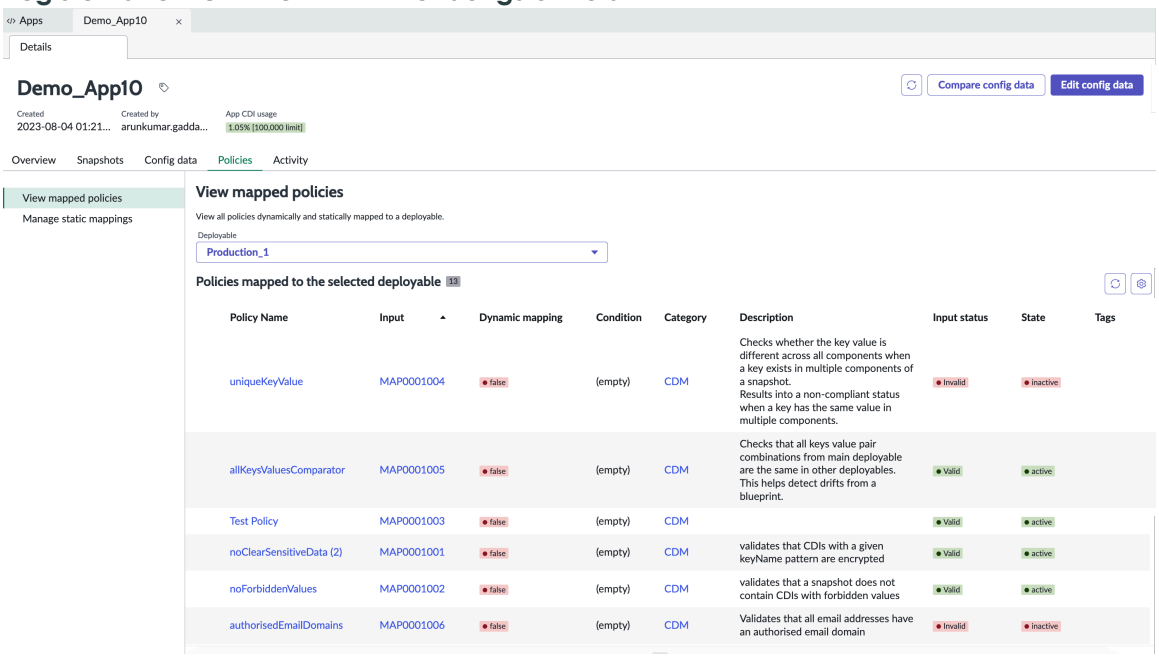
Dynamische Zuordnung

Bei der dynamischen Zuordnung wird eine Richtlinie basierend auf vordefinierten Bedingungen bereitstellbaren Elementen dynamisch zugeordnet. Dieser Zuordnungstyp hilft Ihnen, Richtlinien auf einen größeren Satz von bereitstellbaren Elementen in mehreren Anwendungen anzuwenden, die alle dieselben Bedingungen erfüllen. Die Validierung wird für dynamisch zugeordnete Richtlinien zur Laufzeit für ein bereitstellbares Element ausgelöst.

Sie können alle Richtlinien anzeigen, die bereitstellbaren Elementen einer Anwendung zugeordnet sind, indem Sie auf der Registerkarte **Richtlinien im Anwendungsformular die Option Zugeordnete Richtlinien anzeigenauswählen**. Wählen Sie ein bereitstellbares Element aus der Liste aus, um Richtlinien anzuzeigen, die ihm zugeordnet sind, entweder mit statischer oder dynamischer Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Richtlinien im Anwendungsformular



Ordnen Sie Richtlinien einem bereitstellbaren Element zu

Ordnen Sie Richtlinien bereitstellbar zu, um die Validierungsprozesse zu definieren, die die Konfigurationsdaten durchlaufen müssen. Sie können Richtlinien mithilfe von statischer oder dynamischer Zuordnung einem bereitstellbaren Element zuordnen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_policy_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richtlinien validieren alle Änderungen am zugeordneten bereitstellbaren Element. Immer wenn Changes, die sich auf bereitstellbar auswirken, committet werden, generiert das System einen neuen Snapshot von bereitstellbar und führt dann alle zugeordneten Richtlinien für diesen Snapshot aus. Sie können eine Richtlinie jederzeit auch manuell ausführen (z. B. um einen Richtlinienvorgang zu testen).

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Richtlinien** für eine Anwendung **die Option Statische Zuordnungen verwalten aus**.
   Auf der Seite „Statische Zuordnungen verwalten“ werden alle Bereitstellungen aufgelistet, die über zugeordnete Richtlinien verfügen. Richtlinien werden nach bereitstellbar gruppiert, dem sie zugeordnet sind.
2. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Dialogfeld „Richtlinien zuordnen“ wird mit einer Liste der verfügbaren Richtlinien angezeigt.
3. Wählen Sie einen bereitstellbar aus, für den die Richtlinien ausgeführt werden sollen.
4. Wählen Sie die Richtlinien in der Liste **Richtlinien** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien zuordnen.

5. Wählen Sie **Zuordnungsrichtlinien**aus.
   Auf der Seite **„Statische Zuordnungen verwalten“** wird bereitstellbar mit der Liste der zugeordneten Richtlinien aktualisiert.

Liste der zugeordneten Richtlinien: Spalten

Spaltenüberschrift	Beschreibung
Richtlinienname	Name der Richtlinie Richtlinien werden unter dem bereitstellbaren Element gruppiert, dem sie zugeordnet sind.
Eingabe	Konfigurierbare Richtlinieneinstellungen.
Dynamische Zuordnung	Bezeichner, der angibt, ob die Richtlinie dynamisch oder statisch zugeordnet wird. ◦ **true**: Die Richtlinie wird basierend auf den definierten Bedingungen dynamisch zugeordnet. ◦ **„falsch“**: Die Richtlinie wird statisch zugeordnet.
Bedingung	Geschäftsbedingungen, auf deren Grundlage die Richtlinie dynamisch bestimmten bereitstellbaren Elementen zugeordnet wird. Um beispielsweise Richtlinien dynamisch nur bereitstellbaren Elementen zuzuordnen, die den Umgebungstyp „Produktion“ haben, können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Umgebung][ist][Produktion]**. Weitere Informationen zum Definieren von Bedingungen finden Sie unter Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der dynamischen Zuordnung zu .
Beschreibung	Beschreibung der Richtlinie mit Angabe, was sie validiert.
Kategorie	Bezeichner, der die Richtliniengruppierung aktiviert. Beispiel: `Produktionsrichtlinien`.
Eingabestatus	Validierungsstatus von Zuordnungseingaben in der Richtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenüberschrift	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Diese Informationen spiegeln die Gültigkeit der Eingabeeinstellungen wider (d. h. die Bereitschaft der Richtlinie zur Durchführung einer Validierung). ◦ Alle Zuordnungseingaben sind beim Einfügen gültig. Eingaben werden ungültig, wenn die Richtlinienversion archiviert oder gelöscht wird. ◦ Dieser Wert gibt nicht an, ob der Snapshot die Validierung bestanden hat (d. h. ob der Snapshot konform ist).
Status	Zuordnungsstatus der Richtlinie zum bereitstellbaren Element. Während der Snapshot-Validierung werden nur zugeordnete Richtlinien ausgeführt, die **aktiv** sind.
Tags	Tags, die der Richtlinie zugeordnet sind.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der statischen Zuordnung zu

Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der dynamischen Zuordnung zu

Definieren Sie Exporter in DevOps Config

Definieren Sie Exporter in DevOps Config, um Konfigurationsdaten aus dem gesamten Datenmodell oder einem Teil davon als Eingabe für weitere Bereitstellungs- oder Bereitstellungsaktivitäten zu exportieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_devops_config.admin

Prozedur

1. Wählen Sie in der Ansicht **Administrator** die Registerkarte **Exporter**.
2. Wählen Sie einen Standardexporteur oder **Neu** aus, um einen anwenderdefinierten Exporter zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierten Exporter erstellen.

3. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des Exporters ein, und klicken Sie dann auf **Bestätigen**.

Zugehörige Informationen

Standard DevOps Config Exporter

Konfigurieren Sie Ihre Pipeline in DevOps Config

Konfigurieren Sie Ihre Argo CD-, Azure DevOps- oder Jenkins -Pipeline mit DevOps Config für die Interaktion mit Ihrem -Datenmodell.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Diese Integrationen von Orchestration-Tools sind im Basissystem DevOps Config enthalten.

- Argo CD
- Azure DevOps
- Jenkins

Benötigte Plugins

Argo CD

Besuchen Sie den Abschnitt „Zusätzliche Software“ auf der ServiceNow Store Laden Sie das Argo CD-Plugin für ServiceNow DevOps herunter, um Ihre Argo CD-Pipeline in die Anwendung ServiceNow DevOps Config zu integrieren.

Azure DevOps

Verwenden Sie die Erweiterung ServiceNow DevOps für Azure DevOps im Visual Studio Marketplace, um Ihre Azure-Pipeline in die Anwendung ServiceNow DevOps Config zu integrieren.

Jenkins

Besuchen Sie den Abschnitt „Zusätzliche Software“ auf der ServiceNow Store Laden Sie auf der Website das Plugin Jenkins für ServiceNow DevOps herunter, um Ihre Jenkins -Pipeline mit der Anwendung ServiceNow DevOps Config zu integrieren.

Führen Sie die Validierung in aus DevOps Config

Nachdem Sie DevOps Configinstalliert und konfiguriert haben, validieren Sie die Konfiguration, und überprüfen Sie die Ergebnisse.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_devops_config.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Aktion zur Richtlinienvalidierung auf bereitstellbarer Ebene und die Veröffentlichungsaktion auf Snapshot-Ebene haben, schützen Sie vor nicht konformen Changes in Ihrer Produktionsumgebung.

Sie können auch weiter validieren, indem Sie einem bereitstellbaren Element weitere Richtlinien zuordnen und anhand Ihres aktuellen Snapshots validieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Anwendung und auf der Registerkarte **Snapshots**, und wählen Sie den Snapshot aus, der aus dem erstellten Changeset erstellt wurde.
2. Wählen Sie **Validieren** und bestätigen Sie.
   Alle Richtlinien, die statisch und dynamisch zugeordnet sind, werden ausgeführt, um den Snapshot zu validieren.
3. Überprüfen Sie die Compliance-Ergebnisse.
   Alle in Zukunft generierten Snapshots werden automatisch anhand der konfigurierten statisch zugeordneten Richtlinien validiert. Dynamische Zuordnungen werden zur Laufzeit basierend auf den aktuellen Bedingungen bestimmt, die dem bereitstellbaren Element entsprechen.

Korrigieren Sie die Daten, die einen Validierungsfehler verursacht haben

Wenn eine Richtlinie, die für einen bereitstellbaren Snapshot ausgeführt wird, fehlschlägt oder einen Fehler oder eine Warnung generiert, identifiziert die Richtlinie die fehlerhafte CDI und den Grund für den Fehler. Während Sie in einem Changeset arbeiten, können Sie im Bereich Validierungsfehler direkt zu der fehlerhaften CDI navigieren und das Problem beheben.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_devops_config.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

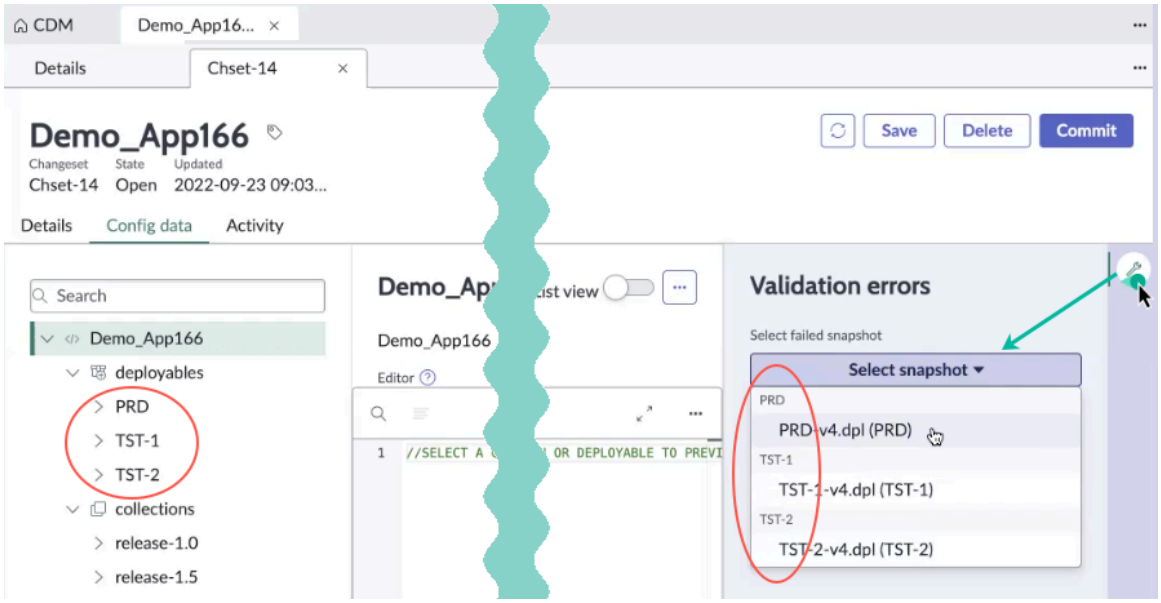
Der Bereich „Validierungsfehler“ wird auf der Registerkarte „Anwendung“ angezeigt, wenn die Validierung für ein bereitstellbares Element in der Anwendung fehlschlägt. Im Bereich werden zur Validierung nur Snapshots mit dem Status „Fehler“, „Warnung“ oder „Ausführungsfehler“ angezeigt. Snapshots mit dem Status „Nicht validiert“ oder „In Bearbeitung“ werden nicht angezeigt.

Wichtig: Die Datenänderungen und Statuseinstellungen, die Sie in diesem Verfahren aktualisieren, gelten nur für das ausgewählte Changeset. Koordinieren Sie deshalb Ihre Arbeit mit anderen in Ihrem Team.

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit in einem Changeset das Symbol für Validierungsfehler ( ), um die Liste der Snapshots aus der Anwendung anzuzeigen, deren Validierung fehlgeschlagen ist.
   In diesem Beispiel ist die Validierung der Snapshots für alle drei bereitstellbaren Elemente in der Anwendung in irgendeiner Weise fehlgeschlagen (Fehler, Warnung oder Ausführungsfehler).

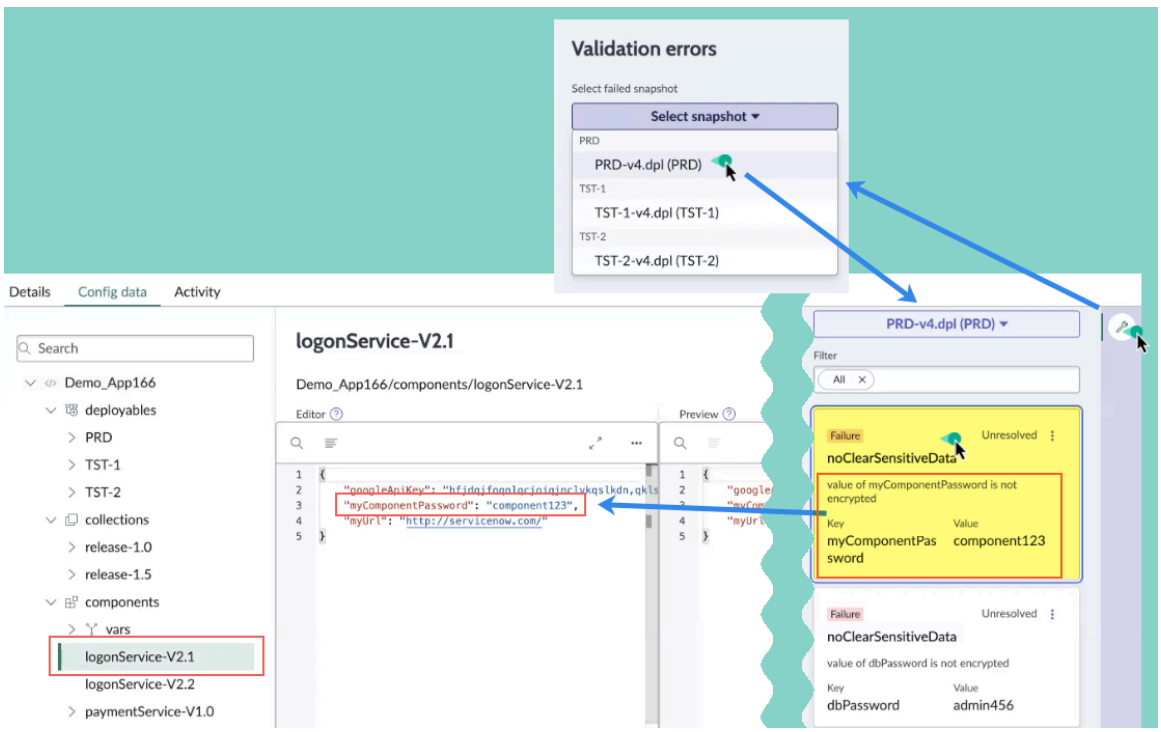
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Navigieren Sie zum Fehler.

a. Wählen Sie einen Snapshot aus, um die Karten anzuzeigen.
Jede Karte stellt einen Fehler bei der Richtlinienvalidierung dar. Verwenden Sie den Filter, um eine Karte mit einem bestimmten Validierungsergebnis zu finden. Wenn ein anderer Benutzer an dem Problem gearbeitet hat, können Sie es auch nach einem Lösungsstatus filtern (gelöst, ungelöst oder ignoriert).

b. Wählen Sie eine Karte aus, um den Editor direkt für die problematische CDI zu öffnen.



3. Überprüfen Sie die Daten, und nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor.

4. Wenn Sie mit der Bearbeitung der Daten fertig sind, aktualisieren Sie den Status des Fehlers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Öffnen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮), um den Status des Fehlers zu aktualisieren.

- **Ungelöst**: Dieser Status ist der Anfangsstatus für einen Validierungsfehler. Belassen Sie diesen Status, wenn Sie die Daten nicht reparieren können. Sie können mit einem anderen Anwender an dem Problem arbeiten.
- **Gelöst**: Sie haben den Fehler behoben. Committen Sie das Changeset und validieren Sie die Daten, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt sind.
- **Ignoriert**: Dieser Status gibt an, dass keine weiteren Aktionen ausgeführt werden.

CDM-Systemeigenschaften

CDM Systemeigenschaften.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

CDM-Systemeigenschaften

CDM-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cdm.variable_regulärer Ausdruck	Der reguläre Ausdruck, der zum Erfassen von Variablen verwendet wird, auf die in einem CDI-Wert verwiesen wird. Mit diesem Wert lautet die Syntax zur Verwendung einer Variablen: `@@name@@` Standard: @@([^@].*?)@@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	Die maximale Zeit, bis ein Prozess zur Verarbeitung verfügbar ist, bevor er als abgelaufen markiert wird. Standard: 900.000 ms (15 Min.)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	Die maximale Zeitbegrenzung für die Validierung eines Snapshots. Standard: 900.000 ms (15 Min.)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	Die zum Identifizieren von Knotenobjekten in einem Array-Knoten verwendeten Schlüssel. Standard: (keine)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	Bei Festlegung auf `false`überspringen Exporter-Anforderungen die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Anforderungswarteschlange, und ihre Ausgabe wird sofort zurückgegeben. Das Ändern dieser Einstellung kann die Systemleistung beeinträchtigen, wenn viele Exportanforderungen vorhanden sind. Standardwert: wahr
sn_cdm.exception_enabled	Bei Festlegung auf „false“ ist die Kontrollausnahmefunktion unabhängig von anderen Richtlinieneinstellungen deaktiviert. Standardwert: wahr
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	Der reguläre Ausdruck, der zum Validieren des Namens eines Knotens verwendet wird. Standardmäßig zulässige Zeichen sind: `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` Standard: `[\\w-.% :$#]`
sn_cdm.app_name_allowed_character_regex	Der reguläre Ausdruck, der zum Validieren des Namens einer Anwendung verwendet wird. Standardmäßig zulässige Zeichen sind: `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, #` Standard: `[\\w-.%$#() :|[\\]]`
sn_cdm.snapshot_name_allowed_character_regex	Der reguläre Ausdruck, der zum Validieren des Namens eines Snapshots verwendet wird. Standardmäßig zulässige Zeichen sind: `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., %` Standard: `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_name_allowed_character_regex	Der reguläre Ausdruck, der zum Validieren des Namens eines Exporters verwendet wird. Standardmäßig zulässige Zeichen sind: `0-9, A-Z, a-z, _,-, .,%` Standard: `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	Der reguläre Ausdruck, der zum Validieren des Namens eines Exporter-Arguments

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	verwendet wird. Standardmäßig zulässige Zeichen sind: `0-9, A-Z, a-z, _` Standard: `[\\w]`
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	Die maximal zulässige Anzahl offener Changesets. Standard: 10
sn_cdm.preventative_duplicate_node_name_check	Bei Festlegung auf „wahr“ wird bei der Validierung der Knotennamenduplizierung auch die Namensverwendung für alle anderen offenen Changesets überprüft (anstatt die Prüfung innerhalb des Changesets einzuschränken). Standardwert: false
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	Die maximale Nutzlastgröße für den Upload von Konfigurationsdaten über die REST API. Standard: 5 MB
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	Die maximale Anzahl zulässiger CDIs pro Anwendung. Wenn die Anzahl überschritten wird, wird das weitere Hochladen von Konfigurationsdaten über die REST APIs blockiert. Eine Erhöhung dieses Grenzwerts kann die Leistung erheblich beeinträchtigen und die UI-Funktionalität beeinträchtigen. Wenn Sie den Wert ändern, müssen Sie die CDI-Nutzungsdaten neu berechnen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Standard: 100000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	Die maximale Anzahl zulässiger CDIs pro bereitstellbarem Element. Wenn die Anzahl überschritten wird, wird das weitere Hochladen von Konfigurationsdaten über die REST APIs blockiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Eine Erhöhung dieses Grenzwerts kann die Leistung erheblich beeinträchtigen und die UI-Funktionalität beeinträchtigen. Wenn Sie den Wert ändern, müssen Sie die CDI-Nutzungsdaten neu berechnen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Standard: 10000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	Die maximale Anzahl von Knoten, die bei Verwendung der `queryTree` -Methode von `CdmQuery`unterstützt werden können. Standard: 10000
sn_cdm.reserved_node_names	Namen, die nicht für Knoten verwendet werden können. Standard: vars, Sammlungen, bereitstellbare Elemente, Komponenten
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	Die maximale Anzahl zulässiger CDIs pro gemeinsam genutzter Komponente. Wenn die Anzahl überschritten wird, wird das weitere Hochladen von Konfigurationsdaten über die REST APIs blockiert. Eine Erhöhung dieses Grenzwerts kann die Leistung erheblich beeinträchtigen und die UI-Funktionalität beeinträchtigen. Wenn Sie den Wert ändern, müssen Sie die CDI-Nutzungsdaten neu berechnen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Standard: 10000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	Die maximale Anzahl von CDIs, die pro gemeinsam genutzter Komponentenbibliothek zulässig sind. Wenn die Anzahl überschritten wird, wird das weitere Hochladen von Konfigurationsdaten über die REST APIs blockiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Eine Erhöhung dieses Grenzwerts kann die Leistung erheblich beeinträchtigen und die UI-Funktionalität beeinträchtigen. Wenn Sie den Wert ändern, müssen Sie die CDI-Nutzungsdaten neu berechnen, indem Sie den folgenden Befehl ausführen: `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Standard: 10000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	Dateitypen, für die im Vorschaubereich eine Inhaltsvorschau verfügbar ist. Sie können zusätzliche MIME-Typen hinzufügen, um sie im Vorschaufenster anzuzeigen. Die Vorschau ist jedoch nicht für MIME-Typen von Binärdateien wie Audio, Bild und Video verfügbar. Standard: `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`

Integrieren Ihrer Pipeline in DevOps Config

Integrieren Sie Ihre Argo CD-, Azure DevOps- oder Jenkins -Pipeline mit DevOps Config, um mit Ihrem -Datenmodell zu interagieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Validieren Sie Anwendungs- und Infrastrukturdetails anhand der Richtlinien Ihrer Organisation, und committen Sie Konfigurationsdaten auf die gleiche Weise, wie Softwarecode an ein Code-Repository übergeben wird.

Konfigurationsdaten werden in Ihrer CI/CD-Pipeline abgerufen, um nicht nur Code für eine Anwendung bereitzustellen, sondern auch die gesamte zugehörige Konfiguration mit diesem Code.

Hinweis: Die Pipeline-Integration erfordert die Installation eines Plugins. Informationen zu den Installationsanforderungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihre Pipeline in DevOps Config.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Config und DevOps Change-Beschleunigung

Mit der Change-Steuerungsfunktion DevOps Change-Geschwindigkeit wird eine Change-Anforderung als Teil der Pipeline für Konfigurationsänderungen in DevOps Config erstellt.

Richten Sie die Change-Beschleunigung in Ihrer Pipeline ein.

Argo CD

Azure DevOps

Mit der Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps

Jenkins

Mit der Aktion `snDevOpsChange` Jenkins

Navigieren Sie in DevOps Change-Geschwindigkeit zu **DevOps** > **Orchestrieren** > **Pipeline-Change-Anforderungen** um von DevOps Config erstellte DevOps-Change-Anforderungen anzuzeigen und zu genehmigen.

Unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen finden Sie weitere Informationen zur Funktion DevOps Change-Beschleunigung.

Azure DevOps Pipeline-Aufgaben

Verwenden Sie diese Aufgaben in Ihrer Pipeline Azure DevOps, um mit dem Datenmodell DevOps Config zu interagieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Diese Aufgaben werden bereitgestellt, um eine bestimmte Pipelinedefinition zu erstellen, mit der Sie Ihr Ziel erreichen.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

  Laden Sie Konfigurationsdaten über den Agent-Auftrag auf ein bereitstellbares Element im Datenmodell hoch.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

  Ruft die Snapshots für eine Anwendung ab.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

  Extrahieren Sie den Namen eines Snapshots.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

  Veröffentlichen Sie einen Snapshot Ihrer Konfigurationsdaten.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

  Exportieren Sie eine Teilmenge Ihrer Konfigurationsdaten.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registrieren Sie ein Changeset und/oder einen Snapshot bei einer Pipeline-Ausführung.

- ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

  Validiert Konfigurationsdaten anhand von Organisationsrichtlinien.

- ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

  Erstellen Sie eine Change-Anforderung als Teil der Pipeline.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config

Aufgabe zum Hochladen einer Konfigurationsdatei an einen bestimmten Speicherort in einem Anwendungsdatenmodell.

Diese Aufgabe soll iterativ für alle Konfigurationsdateien verwendet werden, die der Anwender während der Pipeline-Ausführung in sein Anwendungsdatenmodell hochladen möchte.

Hinweis: Vorab hochgeladene Dateien müssen in einem kompatiblen Format vorliegen.

Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung der Pipeline DevOps an.
applicationName	Gibt die Anwendung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen werden.
bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Element für die Anwendung an (erforderlich, wenn das Ziel bereitstellbar ist).
UploadZiel	Gibt das Datenmodellziel an, in das Konfigurationsdaten hochgeladen werden (z. B. `Komponente`, `Sammlung`, `bereitstellbares Element`).
collectionName	(Optional) Gibt die Sammlung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen werden (erforderlich, wenn das Ziel eine Sammlung ist).
namePath	Gibt den Datenmodell-Pfad an, in den Konfigurationsdaten hochgeladen werden. **Hinweis:** Beim Hochladen in einen vars-Ordner müssen Sie den Namenspfad mit „vars/“ beginnen, um den Variablenordnerpfad anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

configFilePath	Gibt den Quellordner an, aus dem Konfigurationsdaten in die Komponente oder den bereitstellbaren Pfad im Datenmodell hochgeladen werden. „Leer“ ist der Stamm des Repositorys. Verwenden Sie Variablen, wenn sich Dateien nicht im Repository befinden (z. B. `$(agent.builddirectory)`).
konvertierenPfad	(Optional) Gibt an, ob die Verzeichnisstruktur der Konfigurationsdateien (in Bezug auf den Arbeitsbereich) beibehalten und das Verzeichnis in Pfade innerhalb des Datenmodells konvertiert werden soll. Die Standardeinstellung ist „false“.
dataFormat	Gibt das Datenformat der config_file an (z. `B. JSON`, `YAML`, `XML`usw.).
changesetNumber	(Optional) Gibt das (offene) Changeset an, dem diese Upload-Aktivität zugeordnet ist. Wenn nicht angegeben, wird ein neues Changeset erstellt. **Hinweis:** Wird nur für Szenarien mit mehreren Uploads verwendet.
automatisch festlegen	Gibt an, ob Konfigurationsdaten nach dem Hochladen committet werden sollen (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.
autoValidate	Gibt an, ob Konfigurationsdaten während des Commits validiert werden sollen (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.

Ausgabevariable

changesetNumber	Changeset-Datensatz, der während des Uploads erstellt/committet wurde. Geben Sie einen Namen für die Aufgabe an, damit sie später in der Pipeline verwendet werden kann (z. B. „`componentUpload`“).

Beispiel: Upload-Konfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   uploadTarget: 'component'
   namePath: 'wep-api-v1.0'
   configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
   dataFormat: 'yaml'
   autoCommit: true
   autoValidate: true
```

Beispiel – Mehrere Uploads (Komponente)

Sie können die Upload-Aufgabe mehrmals aufrufen, um Konfigurationsdaten in verschiedenen Dateiformaten von verschiedenen Speicherorten hochzuladen, während die Uploads Teil eines Changesets bleiben.

- Benennen Sie die Aufgabe beim ersten Upload, damit die Ausgabevariable changesetNumber in nachfolgenden Uploads wiederverwendet werden kann.

  Upload der YAML-Datei:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   name: componentUpload
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'component'
     namePath: 'wep-api-v1.0'
     configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
     dataFormat: 'yaml'
     autoCommit: false
     autoValidate: false
```

- Verweisen Sie in nachfolgenden Uploads auf die Ausgabevariable changesetNumber des ersten Uploads als Eingabevariable.

  Upload der JSON-Datei:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'component'
     namePath: 'wep-api-v1.0'
     configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
     dataFormat: 'json'
     autoCommit: true
     autoValidate: true
     changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Beispiel – Mehrere Uploads (Sammlung und Variablen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Upload-Aufgabe mehrmals aufrufen, um Konfigurationsdaten in verschiedenen Dateiformaten von verschiedenen Speicherorten hochzuladen, während die Uploads Teil eines Changesets bleiben.

- Achten Sie beim ersten Upload darauf, die Aufgabe zu benennen, damit die Ausgabevariable changesetNumber in nachfolgenden Uploads wiederverwendet werden kann.

  XML-Dateiupload:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   name: componentUpload
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'collection'
     collectionName: 'release-1.0'
     namePath: 'v1-common-configs'
     configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
     dataFormat: 'xml'
     autoCommit: false
     autoValidate: false
```

- Verweisen Sie in nachfolgenden Uploads auf die Ausgabevariable changesetNumber aus dem ersten Upload als Eingabe.

  Upload der JSON-Datei:

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'deployable'
     deployableName: 'Production-EMEA'
     namePath: 'vars/dbSettings'
     configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
     dataFormat: 'json'
     autoCommit: true
     autoValidate: true
     changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Hinweis: Zum Hochladen in einen Variablenordner muss „uploadTarget“ auf `„deployable“`festgelegt werden, und für „deployableName“ und „changesetNumber“ müssen die richtigen Werte festgelegt sein.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot

Diese Aufgabe soll in verschiedenen Szenarien verwendet werden:

- Ruft einen bestimmten Snapshot ab.

  Nach dem CD-Flow wird ein bestimmter Snapshot abgerufen, damit er veröffentlicht und dann zur Verwendung nachgelagert exportiert werden kann (z. B. um eine Infrastruktur oder Anwendung bereitzustellen).

- Rufen Sie den neuesten validierten Snapshot ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der neueste validierte Snapshot wird für die angegebene Kombination aus Anwendung und bereitstellbarem Element abgerufen.

- Rufen Sie alle Snapshots für alle betroffenen bereitstellbaren Elemente ab.

  Wenn Konfigurationsdateien in ein Anwendungsdatenmodell hochgeladen werden, erstellt das System Snapshots für alle bereitstellbaren Elemente, die vom Upload betroffen sind. Wenn Sie dem CI-Flow folgen und davon ausgehen, dass für den letzten Upload-Aufruf die Validierung aktiviert war, besteht der nächste Schritt darin, die Liste der Snapshots zu durchlaufen und sicherzustellen, dass alle die Validierung bestanden haben.

- Rufen Sie die neuesten Snapshots für ein bereitstellbares Element einer Anwendung ab, falls ein Upload keine Snapshots generiert.

  Ein Satz von Konfigurationsdaten ist für die Bereitstellung in einer Umgebung für eine Kombination aus Anwendung, bereitstellbarem Element und Changeset verfügbar, wenn keine Konfigurationsänderungen vorgenommen werden.

- Zeigen Sie die Ergebnisse der Richtlinienvalidierung in einer Pipelineausführung an.

  Zeigen Sie die Ergebnisse der Richtlinienvalidierung als Testergebnisse auf der Seite mit den ADO-Build-Testergebnissen an, einschließlich konform mit Ausnahme, wenn Sie einen Snapshot abrufen.

  Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung der Pipeline DevOps an (definiert in den Serviceverbindungseinstellungen des Projekts).
applicationName	Gibt die Anwendung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen oder aus der Daten exportiert werden sollen.
bereitstellbarerName	(Optional) Gibt das bereitstellbare Element (für die angegebene Anwendung) an, für das die neuesten Snapshot-Daten abgerufen werden sollen.
changesetNumber	(Optional) Gibt die Changeset-ID für den entsprechenden Satz von Konfigurationsänderungen an.
istValidiert	(Optional) Gibt an, ob nur Snapshots zurückgegeben werden sollen, die übergeben wurden, oder nur Snapshots, die mit Ausnahme übergeben wurden (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.
ContinueWithLatest	(Optional) Gibt an, ob der neueste Snapshot gemäß der Kombination „ `applicationName“`, „`deployableName“` –`ChangesetNumber“` zurückgegeben werden soll, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	keine Snapshots generiert werden (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.

Ausgabevariable

Snapshot-Objekt	Ein JSON-Objekt, das die angeforderten Snapshots enthält. Geben Sie einen Namen für die Aufgabe an, damit sie später in der Pipeline verwendet werden kann (z. B. `getSnapshot`).

Beispiel: Bestimmter Snapshot

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   changesetNumber: 'Chset-16'
   isValidated: true
   continueWithLatest: true
```

Beispiel – Neueste validierte Snapshots (für eine bestimmte Kombination aus bereitstellbarer Anwendung und Anwendung)

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   isValidated: true
```

Beispiel: Alle Changeset-Snapshots

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   changesetNumber: 'Chset-16'
```

Beispiel: Ergebnisse der Richtlinienvalidierung anzeigen

Weisen Sie dem Pfad der Datei, die die Snapshot-Validierungsergebnisse enthält, die während der Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot` generiert wurden, eine Variable zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Ergebnisse der Snapshot-Validierung in Ihre Pipeline-Ausführung zu laden, müssen Sie die native ADO- Aufgabe Publish Test Results v2 (Testergebnisse veröffentlichen) nutzen und die Variable als Eingabe verwenden.

```
stages:
- stage: Two
  jobs:
    - job: A
 variables:
      - name: validationResultsPath
        value:
 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
      steps:
        - task: PublishTestResults@2
          inputs:
             testResultsFormat: 'JUnit'
             testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
             searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name

Diese Aufgabe wird als Folgeaufgabe zur Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name` verwendet, um den Snapshot-Namen aus einem bestimmten Snapshot abzurufen. Von hier aus kann der Snapshot-Name als Eingabe für eine nachgelagerte Aufgabe verwendet werden, z. B. das Veröffentlichen des Snapshots.

Eingabevariablen

bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Element zum Abrufen des Snapshot-Objekts an, das von der Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot` zurückgegeben wurde.
Skript	Gibt das Skript zum Extrahieren des Snapshot-Namens aus dem Snapshot-Objekt an.

Ausgabevariable

snapshotName	Der Snapshot-Name für das bereitstellbare Element. Geben Sie einen Namen für die Aufgabe an, damit sie später in der Pipeline verwendet werden kann (z. B. `getSnapshotName`).

Beispiel: Snapshot-Namen abrufen

Verwenden Sie dieses Skript, um den Snapshot-Namen zu extrahieren, der aus der Aufgabe „`ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot`“ abgerufen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
   deployableName: 'PRD'
   script: |
 function run() {
        let name;
        let deployableName = process.argv[2];
        let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
        let size = jsonObj.result.length;
        for(let i=0; i<size; i++) {
         obj = jsonObj.result[i];
         if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() ==
 deployableName) {
           name = obj.name;
           console.log(name);
          }
         }
        }
        run();
```

Beispiel: Der mit „Snapshot abrufen“ verwendete Snapshot-Name wird abgerufen

Rufen Sie die Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name` direkt nach der Aufgabe `ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot auf`, um den Snapshot-Namen zurückzugeben.

Snapshots abrufen (gibt ein JSON-Objekt zurück, das die betroffenen Snapshots enthält):

```
-stage: Two
 jobs:
    -job: B
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
         name: getSnapshot
         inputs:
            connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
            applicationName: 'PaymentDemo'
            deployableName: 'Production-2'
            changesetNumber: 'Chset-16'
```

Snapshot-Namen abrufen (gibt den Snapshot-Namen für ein bestimmtes bereitstellbares Element zurück):

```
-stage: Two
 jobs:
    - job: B
      steps:
        - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
          name: getSnapshotName
          inputs:
              deployableName: 'Production-2'
              script:|
              function run() {
               let name;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                let deployableName = process.argv[2];
                let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
                let size = jsonObj.result.length;
                for(let i=0; i<size ;i++) {
                 obj = jsonObj.result[i];
                 if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() ==
 deployableName) {
                  name = obj.name;
                  console.log(name); // This standard output of
 inline script is given as the task output
                 }
                }
               }
               run();
```

Verwenden Sie den zurückgegebenen Snapshot-Namen in der Pipeline (z. B. veröffentlichen):

```
-stage: Three
 jobs:
    -job: C
     variables:
       varSnapshotName:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotNam
e']]
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
         inputs:
           connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
           applicationName: 'PaymentDemo'
           deployableName: 'Production-2'
           snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot

Diese Aufgabe veröffentlicht einen Snapshot für die angegebene Anwendung und das bereitstellbare Element. Von hier aus kann der Snapshot durch den Exportprozess verwendet werden.

Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung ServiceNow an.
applicationName	Gibt die zu veröffentlichende Anwendung an.
bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Element für die Anwendung zur Veröffentlichung von Konfigurationsdaten an.
snapshotName	Gibt den Namen des zu veröffentlichenden Snapshots an.

Ausgabevariable

Nicht zutreffend (gibt bei Erfolg „wahr“ zurück, andernfalls „falsch“).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot

Diese Aufgabe exportiert einen Snapshot für die angegebene Anwendung und das bereitstellbare Element. Geben Sie den Exporter, relevante Exporter-Argumente, das Exportformat (z. B. YAML, JSON) und den Ausgabespeicherort für die exportierten Konfigurationsdaten an. Von hier aus können die Konfigurationsdaten direkt als Eingabe für ein nachfolgendes Bereitstellungs- oder Bereitstellungstool in der Pipeline verwendet werden.

Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung ServiceNow an.
applicationName	Gibt die Anwendung an, aus der veröffentlicht werden soll.
bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Element für die Anwendung an, aus der Konfigurationsdaten exportiert werden sollen.
snapshotName	Gibt den Namen des Snapshots an, aus dem Konfigurationsdaten exportiert werden sollen.
exporterName	Gibt den Exporter an, der auf den Snapshot angewendet werden soll (z. B. `UniqueCDIs`).
args	(Optional) Gibt Argumente an, die zusammen mit dem Exporter verwendet werden sollen.
exportFormat	Gibt das Format für den Export der Snapshot-Daten an (z. B. `INI`, `YAML`, `PROPS`).
speichernDatei	Prüft, ob die Datei in einem Azure-Repository gespeichert werden soll (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“. **Hinweis:** Entsprechende Berechtigung/entsprechender OAuth-Token-Zugriff auf das Skript ist erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Andernfalls wird die Exportdatei im Pipeline-Arbeitsbereichsverzeichnis erstellt.

Ausgabevariable

Nicht zutreffend (gibt bei Erfolg „wahr“ zurück, andernfalls „falsch“).

Beispiel

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
   dataFormat: 'yaml'
   args: ''
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
   saveFile: true
   fileName:
 'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.bui
ldNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline

Diese Aufgabe bindet ein Changeset und einen Snapshot an die Pipeline, sodass sie während der Pipeline-Ausführung nachverfolgt werden können. In DevOps Change-Geschwindigkeitwird dies in der Pipeline-UI angezeigt.

Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung der Pipeline DevOps an.
applicationName	Gibt den Anwendungsnamen an.
changesetNumber	(Optional) Gibt die ID des Changesets an, das der Pipeline-Ausführung zugeordnet werden soll.
snapshotName	(Optional) Gibt den Namen des Snapshots an, der der Pipeline-Ausführung zugeordnet werden soll.

Ausgabevariable

Nicht zutreffend (gibt bei Erfolg „wahr“ zurück, andernfalls „falsch“).

Beispiel

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot

Validiert die Konfigurationsdaten anhand der Richtlinien Ihrer Organisation.

Eingabevariablen

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung ServiceNow an.
applicationName	Gibt die zu validierende Anwendung an.
bereitstellbarerName	Gibt das zu validierende bereitstellbare Element (für die angegebene Anwendung) an.
snapshotName	(Optional) Gibt den Namen des zu validierenden Snapshots an.
showResults	(Optional) Gibt an, dass Validierungsergebnisse im Konsolenprotokoll angezeigt werden.

Ausgabevariable

Nicht zutreffend (gibt bei Erfolg „wahr“ zurück, andernfalls „falsch“).

Beispiel

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: ''
   showResults: false
```

ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration

Diese Aufgabe ist für agentlose (Server-) Aufträge erforderlich, um automatisch eine Change-Anforderung in ServiceNow Change-Management als Teil der Pipeline Azure DevOps zu erstellen.

In DevOps Configverwenden Sie zum Zuordnen mehrerer Snapshots desselben Changesets zu einer Change-Anforderung den Snapshot-Namen und den Anwendungsnamen, um bestimmte Konfigurationsdaten für einen bestimmten Anwendungsservice nachzuverfolgen.

Unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen finden Sie weitere Informationen zur Funktion DevOps Change-Beschleunigung.

Eingabevariablen (in Bezug auf DevOps Config)

verbundenServiceName	Gibt die Endpunktverbindung der Pipeline DevOps an.
applicationName	Anwendung, die dem Snapshot zugeordnet ist, der an die Change-Anforderung angehängt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

snapshotName	Name des Snapshots, der an die Change-Anforderung angehängt werden soll.

Beispiel

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
    -job: 'changerequestjob'
     pool: server
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
         inputs:
            connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
            applicationName: 'PaymentDemo'
            snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

Beispiel für eine YAML-Pipeline

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
      value:
 $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
    - name: varConfigValidationResults
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        value:
 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
      name: getSnapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
        continueWithLatest: true
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
      name: getSnapshotName
      inputs:
        deployableName: 'Production-EMEA'
        script: "function run() {\n  let name;\n  let
 deployableName = process.argv[2]; \n  let jsonObj =
 $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n
  for(let i=0; i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n
 if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() == deployableName) {\n
  name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output of
 inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
    - task: PublishTestResults@2
          inputs:
             testResultsFormat: 'JUnit'
             testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
             searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
        applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
  displayName: Publish Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: C
    displayName: Publish
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  jobs:
  - job: 'changerequestjob'
    timeoutInMinutes: 2
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    pool:
      name: server
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
  - job: D
    displayName: Export
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        exporterName: 'returnAllData-now'
        dataFormat: 'yaml'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
        saveFile: true
        fileName:
 'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
    - task: CmdLine@2
      inputs:
        script: |
          echo Write your commands here
          echo Hello world
          tree $(Pipeline.Workspace)
```

Jenkins Pipeline-Aktionen

Verwenden Sie diese Aktionen in Ihrer Pipeline Jenkins, um mit dem Datenmodell DevOps Config zu interagieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jenkins geskriptete und deklarative Pipelines werden unterstützt.

Diese Aktionen werden bereitgestellt, um eine bestimmte Pipeline-Definition zu erstellen, mit der Sie Ihr Ziel erreichen. Fügen Sie Ihrer Datei Jenkins einen Befehl hinzu, um diese Aktionen auszuführen.

- snDevOpsConfig

  Kombinierte Aktion zum Hochladen, Validieren und Veröffentlichen von Konfigurationsdaten.

- snDevOpsConfigUpload

  Konfigurationsdaten über Agent-Auftrag nach DevOps Config hochladen.

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  Rufen Sie Snapshots für ein bestimmtes bereitstellbares Element oder alle betroffenen bereitstellbaren Elemente ab.

- snDevOpsConfigPublish

  Veröffentlichen Sie einen Snapshot für die angegebene Anwendung und das bereitstellbare Element.

- snDevOpsConfigExport

  Exportieren Sie einen Snapshot für eine bestimmte Anwendung und ein bestimmtes bereitstellbares Element.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

  Binden Sie ein Changeset und/oder einen Snapshot an eine Pipeline-Ausführung.

- snDevOpsConfigValidate

  Validiert die Konfigurationsdaten anhand der Richtlinien Ihrer Organisation.

- snDevOpsChange

  Erstellt eine Change-Anforderung, an die der zugehörige Snapshot angehängt ist.

snDevOpsConfig

Konfigurationsdatenänderungen in einem Schritt hochladen, validieren und veröffentlichen.

Diese Aktion kombiniert die Aktionen snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots und snDevOpsConfigRegisterPipeline in einer Aktion, anstatt jede Aktion einzeln ausführen zu müssen.

Eingabevariablen

configFile	Gibt die Konfigurationsdatendatei an, die in die Komponente oder den bereitstellbaren Pfad im Datenmodell hochgeladen werden soll.
applicationName	Gibt die Anwendung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ziel	Gibt das Datenmodellziel an, in das Konfigurationsdaten hochgeladen werden (z. B. `Komponente`, `Sammlung`, `bereitstellbares Element`).
collectionName	(Optional) Name der Sammlung, in die hochgeladen werden soll (erforderlich, wenn Ziel eine Sammlung ist).
bereitstellbarerName	(Optional) Name des bereitstellbaren Elements, in das hochgeladen werden soll (erforderlich, wenn das Ziel bereitstellbar ist).
namePath	Gibt den Namenspfad im Datenmodell an, wohin Konfigurationsdaten hochgeladen werden. **Hinweis:** Beim Hochladen in einen vars-Ordner müssen Sie den Namenspfad mit „vars/“ beginnen, um den Variablenordnerpfad anzugeben.
dataFormat	Gibt das Datenformat der Konfigurationsdatei an (z. `B. JSON`, `YAML`, `XML`usw.)
autoCommit	Gibt an, ob Konfigurationsdaten nach dem Hochladen committet werden sollen (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.
autoValidate	Gibt an, ob Konfigurationsdaten während des Commits validiert werden sollen (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.
autoPublish	Gibt an, ob die Konfigurationsdaten nach der Validierung veröffentlicht werden sollen (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.
changesetNumber	(Optional) Gibt das (offene) Changeset an, dem diese Upload-Aktivität zugeordnet ist. Wenn nicht angegeben, wird ein neues Changeset erstellt. **Hinweis:** Wird nur für Szenarien mit mehreren Uploads verwendet.
markierenFehlgeschlagen	(Optional) Führen Sie für die Pipeline einen Fehler aus, falls der Validierungsversuch (aufgrund eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Back-End-Problems) fehlgeschlagen ist.
showResults	(Optional) Validierungsergebnisse im Protokoll der Jenkins -Auftragskonsole anzeigen.
ContinueWithLatest	(Optional) Gibt an, ob der neueste Snapshot gemäß der Kombination aus „aplicioName“, „deployableName“ und „changesetNumber“ zurückgegeben werden soll, wenn keine Snapshots generiert werden (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.

Ausgabe

- Bei Erfolg ein Snapshot oder eine Reihe von Snapshots.
- Bei einem Fehler wird eine API-/Back-End-Fehlermeldung angezeigt.

Beispiel

- Eingabe:

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
     applicationName: "PaymentDemo",
     configFile:
 "config/application/Collection/Collection2/*.json",
     target: "collection",
     collectionName: "release-1.0",
     namePath: "settings/infrastructure/database",
     dataFormat: "json",
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true',
     continueWithLatest: 'true',
     markFailed: 'true',
     showResults: 'false'
)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
echo"************************\n ${snapshotObj}"
```

- Ausgabe

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] ---------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
************************
 [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":"[redacted]","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

Beispiel: Sammlung

Hinweis: Beim Hochladen in eine Sammlung ist das Argument „collectionName“ erforderlich.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'collection',
     collectionName: 'release-1.0',
     namePath: 'web-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/*.yml',
     dataFormat: 'yaml',
     autoCommit: 'true',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

Beispiel: bereitstellbar

Hinweis: Beim Hochladen in ein bereitstellbares Element ist das Argument „`deployableName`“ erforderlich.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'web-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/*.yml',
     dataFormat: 'yaml',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

Mehrere Uploads in einem Commit

Um Konfigurationsdaten von verschiedenen Speicherorten hochzuladen oder einen Datensatz mit mehreren Zielen (z. B. eine Komponente, ein bereitstellbares Element) hochzuladen, die als einzelner Commit in Ihrem Datenmodell verfolgt werden, können Sie die Aktion `snDevOpsConfigUpload` so oft wie nötig für aufrufen Laden Sie den ersten Satz von Uploads herunter, und rufen Sie dann die `snDevOpsConfig` -Aktion für den endgültigen Upload auf.

Hier ist ein Beispiel.

- Erstellen Sie beim ersten Upload eine Variable (z. B. $changeset), und weisen Sie ihr den Rückgabewert des Schritts zu, damit er in nachfolgenden Uploads wiederverwendet werden kann.

  1 - XML-Datei in Komponente hochladen:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'paymentService-v1.0',
     configFile: 'infra/v1/config.xml',
     dataFormat: 'xml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     autoPublish: 'false'
)
```

- Verwenden Sie bei nachfolgenden Uploads (und dem finalen Upload) die Variable als Eingabe.

  2 – JSON-Datei in Ordner „vars“ des bereitstellbaren Elements hochladen:

```
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'vars/dbSettings',
     configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
     dataFormat: 'json',
     changesetNumber: "${changeset}",
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     autoPublish: 'false',
     continueWithLatest: 'true'
)
```

Laden Sie mehrere Datenformate hoch

Um Konfigurationsdaten in anderen Dateiformaten hochzuladen, können Sie die Aktion `snDevOpsConfig` mit diesen Spezifikationen aufrufen.

- Stellen Sie sicher, dass das Argument `„configFile“` einen Platzhalter im Pfad verwendet.
- Geben Sie das Argument `„dataFormat“` nicht an.

Hier ist ein Beispiel.

- Angenommen, wir haben diese Konfigurationsdateien.

Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- So laden Sie die Konfigurationsdateien mit `snDevOpsConfig`hoch.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'paymentService-v1.0',
     configFile: 'infra/v1/*',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

Mit dieser Aktion wird eine Konfigurationsdatei an einen bestimmten Speicherort in einem Anwendungsdatenmodell hochgeladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es soll iterativ für alle Konfigurationsdateien verwendet werden, die während der Pipeline-Ausführung in das Anwendungsdatenmodell hochgeladen werden sollen.

Unterstützt:

- Hochladen nach:
  - Eine Komponente, Sammlung oder ein bereitstellbares Element.
  - Der Variablenordner (vars) einer Komponente, Sammlung oder eines bereitstellbaren Elements.
- Muster für reguläre Ausdrücke für die Eingabe der Konfigurationsdatei.
- Fähigkeit, mehrmals in derselben Pipeline aufgerufen zu werden.

Eingabevariablen

configFile	Gibt die Konfigurationsdatendatei an, die in die Komponente oder den bereitstellbaren Pfad im Datenmodell hochgeladen werden soll.
applicationName	Gibt die Anwendung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen werden.
Ziel	Gibt das Datenmodellziel an, in das Konfigurationsdaten hochgeladen werden (z. B. `Komponente`, `Sammlung`, `bereitstellbares Element`).
collectionName	(Optional) Name der Sammlung, in die hochgeladen werden soll (erforderlich, wenn Ziel eine Sammlung ist).
bereitstellbarerName	Name des bereitstellbaren Elements, in das hochgeladen werden soll (erforderlich, wenn das Ziel bereitstellbar ist).
namePath	Gibt den Namenspfad im Datenmodell an, wohin Konfigurationsdaten hochgeladen werden. **Hinweis:** Beim Hochladen in einen vars-Ordner müssen Sie den Namenspfad mit „vars/“ beginnen, um den Variablenordnerpfad anzugeben.
dataFormat	Gibt das Datenformat der Konfigurationsdatei an (z. `B. JSON`, `YAML`, `XML`usw.)
konvertierenPfad	(Optional) Gibt an, ob die Verzeichnisstruktur der Konfigurationsdateien (in Bezug

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	auf den Arbeitsbereich) erhalten und das Verzeichnis innerhalb des Datenmodells in Pfade konvertiert werden soll.
changesetNumber	(Optional) Gibt das (offene) Changeset an, dem diese Upload-Aktivität zugeordnet ist. Wenn nicht angegeben, wird ein neues Changeset erstellt. **Hinweis:** Wird nur für Szenarien mit mehreren Uploads verwendet.
autoCommit	Gibt an, ob Konfigurationsdaten nach dem Hochladen committet werden sollen (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.
autoValidate	Gibt an, ob Konfigurationsdaten während des Commits validiert werden sollen (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.

Ausgabevariable

changesetNumber	(Optional) Gibt das (offene) Changeset an, dem diese Upload-Aktivität zugeordnet ist. Wenn keine Changeset-Nummer angegeben wird, wird ein neues Changeset erstellt.

Beispiel

- Eingabe:

  Hier ist ein Beispiel für die Aktion `snDevOpsConfigUpload`. Zur Veranschaulichung weisen wir die Antwort einer Variablen zu, `changeSetId`, die für Debugging-Szenarien in unserem Konsolenprotokoll wiedergegeben werden kann.

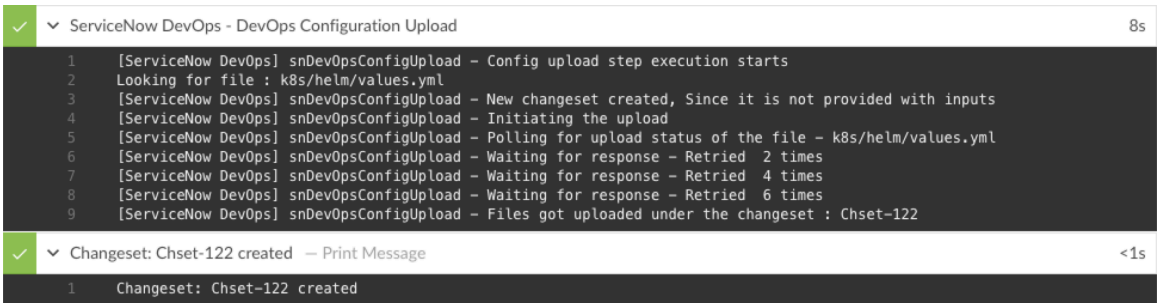
```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: "PaymentDemo",
     target: 'component',
     namePath: "web-api-v1.0",
     configFile: "k8s/helm/values.yml",
     dataFormat: "json",
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true'
)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
echo "Changeset: $changeSetId created"
```

- Ausgabe:

  Zusätzlich zu den Daten, die in unser Datenmodell in DevOps Confighochgeladen werden, würde die Ausgabe in etwa so aussehen (Verwenden des BlueOcean-Plugins, um die Konsolenausgabe zu visualisieren).



Beispiel – Mehrere Uploads (Komponente)

Sie können die Upload-Aktion mehrmals aufrufen, um Konfigurationsdaten in verschiedenen Dateiformaten von verschiedenen Speicherorten hochzuladen, während die Uploads Teil eines Changesets bleiben.

- Benennen Sie die Aktion beim ersten Upload, damit die Ausgabevariable changesetNumber in nachfolgenden Uploads wiederverwendet werden kann.

  Upload der YAML-Datei:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/values.yml',
     dataFormat: 'yaml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false'
)
```

- Verweisen Sie in nachfolgenden Uploads auf die Ausgabevariable changesetNumber des ersten Uploads als Eingabevariable.

  Upload von 3 JSON-Dateien:

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'infra/*.json',
     dataFormat: 'json',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     changesetNumber: "${changeset}"
)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im letzten Aufruf wird nicht nur die Ausgabevariable changesetNumber aus dem ersten Upload als Eingabevariable referenziert, sondern auch autoCommit und autoValidate auf `true`festgelegt.

  Upload der INI-Datei:

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'featureToggles/set1.ini',
     dataFormat: 'ini',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Beispiel – Mehrere Uploads (Sammlung und Variablen)

Sie können die Upload-Aktion mehrmals aufrufen, um Konfigurationsdaten in verschiedenen Dateiformaten von verschiedenen Speicherorten hochzuladen, während die Uploads Teil eines Changesets bleiben.

- Erstellen Sie beim ersten Upload eine Variable (z. B. $changeset), und weisen Sie ihr den Rückgabewert des Schritts zu, damit er in nachfolgenden Uploads wiederverwendet werden kann.

  XML-Dateiupload:

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'collection',
     collectionName: 'release-v1.0',
     namePath: 'v1-common-configs',
     configFile: 'infra/v1/config.xml',
     dataFormat: 'xml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false'
)
```

- Verwenden Sie in nachfolgenden Uploads die Variable als Eingabe.

  Upload der JSON-Datei:

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'vars/dbSettings',
     configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
     dataFormat: 'json',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     changesetNumber: "${changeset}"
)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Zum Hochladen in einen Variablenordner muss „uploadTarget“ auf `„deployable“`festgelegt werden, und für „deployableName“ und „changesetNumber“ müssen die richtigen Werte festgelegt sein.

snDevOpsConfigGetSnapshots

Diese Aktion soll in verschiedenen Szenarien verwendet werden:

- Rufen Sie alle Snapshots für alle betroffenen bereitstellbaren Elemente ab.

  Wenn Konfigurationsdateien in ein Anwendungsdatenmodell hochgeladen werden, erstellt das System Snapshots für alle bereitstellbaren Elemente, die vom Upload betroffen sind. Wenn Sie dem CI-Flow folgen und davon ausgehen, dass für den letzten Upload-Aufruf die Validierung aktiviert war, besteht der nächste Schritt darin, die Liste der Snapshots zu durchlaufen und sicherzustellen, dass alle die Validierung bestanden haben.

- Ruft einen bestimmten Snapshot ab.

  Nach dem CD-Flow wird ein bestimmter Snapshot abgerufen, damit er veröffentlicht und dann zur Verwendung nachgelagert exportiert werden kann (z. B. um eine Infrastruktur oder Anwendung bereitzustellen).

- Rufen Sie die neuesten Snapshots für ein bereitstellbares Element einer Anwendung ab, falls ein Upload keine Snapshots generiert.

  Ein Satz von Konfigurationsdaten ist für die Bereitstellung in einer Umgebung für eine Kombination aus Anwendung, bereitstellbarem Element und Changeset verfügbar, wenn keine Konfigurationsänderungen vorgenommen werden.

- Zeigen Sie die Ergebnisse der Richtlinienvalidierung in einer Pipelineausführung an.

  Zeigen Sie die Ergebnisse der Richtlinienvalidierung als Testergebnisse auf der Ergebnisseite des Jenkins-Build-Tests an, einschließlich konform mit Ausnahme, wenn Sie einen Snapshot abrufen.

  Eingabedefinitionen

applicationName	Gibt die Anwendung an, in die Konfigurationsdaten hochgeladen oder aus der Daten exportiert werden sollen.
bereitstellbarerName	(Optional) Gibt das bereitstellbare Element für die Anwendung an, für die die neuesten Snapshot-Daten abgerufen werden sollen.
changesetNumber	(Optional) Gibt die Changeset-ID für den Satz von Konfigurationsänderungen an, an denen der Benutzer interessiert ist.
istValidiert	(Optional) Gibt an, ob nur Snapshots zurückgegeben werden sollen, die übergeben wurden, oder nur Snapshots, die mit Ausnahme übergeben wurden (wahr/falsch). Der Standardwert ist „true“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ContinueWithLatest	(Optional) Gibt an, ob der neueste Snapshot gemäß der Kombination aus „aplicioName“, „deployableName“ und„changesetNumber“ zurückgegeben werden soll, wenn keine Snapshots generiert werden (wahr/falsch). Die Standardeinstellung ist „false“.

Ausgabe

- Bei Erfolg ein Snapshot oder eine Reihe von Snapshots.
- Bei einem Fehler wird eine API-/Back-End-Fehlermeldung angezeigt.

Beispiel

- Spezifischer Snapshot (angegeben):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     changesetNumber: 'Chset-16',
     isValidated: 'true',
     continueWithLatest: 'true'
)
```

- Letzter validierter Snapshot (gibt den neuesten Snapshot für die Kombination aus Anwendung und bereitstellbarem Element zurück):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     isValidated: 'true'
)
```

- Alle Changeset-Snapshots (gibt alle Snapshots für die Kombination aus Anwendung und bereitstellbarem Element zurück):

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- Zeigen Sie die Ergebnisse der Richtlinienvalidierung in einer Pipelineausführung an.

1. Weisen Sie dem Pfad der Datei, die die Snapshot-Validierungsergebnisse enthält, die während der Aktion `snDevOpsConfigGetSnapshots` generiert wurden, eine Variable zu.
2. Rufen Sie die JUnit-Aktion auf, um die Snapshot-Validierungsergebnisse in den Testabschnitt der Pipeline-Ausführung zu laden.

```
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
stage('Validate') {
    steps {
 script {
           changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
           if (!changeSetResults) {
              echo "No snapshots were created"
           } else {
        def changeSetResultsObject = readJSON text:
 changeSetResults

        changeSetResultsObject.each {
                  snapshotName = it.name
                  snapshotObject = it
        }
        // STEP 1
  validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.
number}.xml"
     }
 }
    }
}

post {
    always {
        // STEP 2
        junit testResults: "${validationResultsPath}",
 skipPublishingChecks: true
    }
}
```

snDevOpsConfigPublish

Diese Aktion veröffentlicht einen Snapshot für die angegebene Anwendung und das bereitstellbare Element. Von hier aus kann der Snapshot durch den Exportprozess verwendet werden.

Eingabedefinitionen

applicationName	Gibt die Anwendung an, aus der Konfigurationsdaten veröffentlicht werden sollen.
bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Element für die Anwendung an, aus der Konfigurationsdaten veröffentlicht werden sollen.
snapshotName	Gibt den Namen des zu veröffentlichenden Snapshots an.

Ausgabe

- Bei Erfolg „wahr“.
- Andernfalls „falsch“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel

```
snDevOpsConfigPublish(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport

Mit dieser Aktion wird ein Snapshot für die angegebene Anwendung und das bereitstellbare Element exportiert.

Der Anwender sollte den Exporter, relevante Exporter-Argumente, das Exportformat (z. B. YAML, JSON) und den Ausgabespeicherort für die exportierten Konfigurationsdaten angeben.

Von hier aus können die Konfigurationsdaten direkt als Eingabe für ein nachfolgendes Bereitstellungs- oder Bereitstellungstool in der Pipeline verwendet werden.

Eingabeargumente

applicationName	Gibt die Anwendung an, aus der Daten exportiert werden sollen.
bereitstellbarerName	Gibt das bereitstellbare Konfigurationselement für die Anwendung an, aus der Daten exportiert werden sollen.
snapshotName	(Optional) Gibt den Snapshot an, aus dem Daten exportiert werden sollen. Wenn kein Snapshot angegeben ist, wird der neueste Snapshot für das bereitstellbare Element verwendet.
exporterName	Gibt den Exporter an, der auf den Snapshot angewendet werden soll (z. B. `UniqueCDIs`).
exporterArgs	(Optional) Gibt Argumente an, die zusammen mit dem Exporter verwendet werden sollen.
exportFormat	Gibt das Format für den Export der Snapshot-Daten an (z. B. `INI`, `YAML`, `PROPS`).
fileName	Gibt die Datei an, in die Daten exportiert werden sollen (vermutlich im Arbeitsbereich). Wenn kein Dateiname angegeben ist, wird standardmäßig eine Verkettung von Anwendungsname und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	bereitstellbarem Namen (einschließlich Dateierweiterung) verwendet.

Ausgabe

- Bei Erfolg „wahr“.
- Andernfalls „falsch“.

Beispiel

```
snDevOpsConfigExport(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
     exporterFormat: 'yaml',
     exporterName: 'returnAllData-now',
     exporterArgs: '',
     fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline

Diese Aktion bindet ein Changeset und/oder einen Snapshot an die Pipeline, sodass sie während der Pipeline-Ausführung nachverfolgt werden können. In DevOps Change-Geschwindigkeitwird dies in der Pipeline-UI angezeigt.

Unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen finden Sie weitere Informationen zur Funktion DevOps Change-Beschleunigung.

Eingabeargumente

applicationName	Gibt den Namen der Anwendung an.
changesetNumber	(Optional) Gibt den Changeset an, der der Pipeline-Ausführung zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Geben Sie entweder „changesetNumber“ oder „snapshotName“ an, aber nicht beide.
snapshotName	(Optional) Gibt den Namen des Snapshots an, der der Pipeline-Ausführung zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Geben Sie entweder „changesetNumber“ oder „snapshotName“ an, aber nicht beide.

Ausgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei Erfolg „wahr“.
- Andernfalls „falsch“.

Beispiel

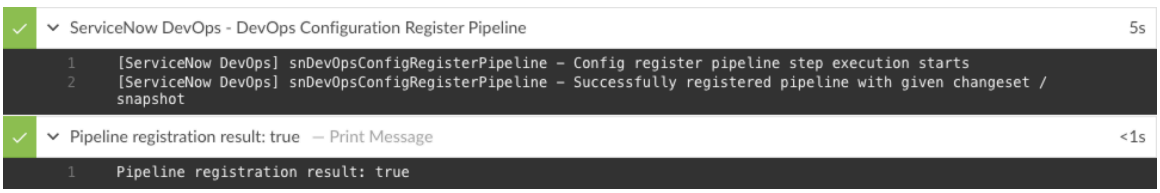
- Eingabe:

  Hier ist ein Beispiel für die Aktion `snDevOpsConfigRegisterPipeline`. Zur Veranschaulichung weisen wir die Antwort einer Variablen zu, `changeSetRegResult`, die für Debugging-Szenarien in unserem Konsolenprotokoll wiedergegeben werden kann.

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
     applicationName: "PaymentDemo",
     changesetNumber: "Chset-122"
)

echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- Ausgabe:

  Zusätzlich zu den Daten, die in unser Datenmodell in DevOps Confighochgeladen werden, würde die Ausgabe in etwa so aussehen (Verwenden des BlueOcean-Plugins, um die Konsolenausgabe zu visualisieren).



snDevOpsConfigValidate

Validiert die Konfigurationsdaten anhand der Richtlinien Ihrer Organisation.

Eingabeargumente

applicationName	Zu validierende Anwendung.
bereitstellbarerName	Bereitstellbar für die Anwendung zur Validierung.
snapshotName	(Optional) Name des zu validierenden Snapshots.
markierenFehlgeschlagen	(Optional) Führen Sie für die Pipeline einen Fehler aus, falls der Validierungsversuch (aufgrund eines Back-End-Problems) fehlgeschlagen ist.
showResults	(Optional) Validierungsergebnisse im Protokoll der Jenkins -Auftragskonsole anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabe

- Bei Erfolg keine Ausgabe.
- Bei einem Fehler wird eine API-/Back-End-Fehlermeldung angezeigt.

Beispiel

- Spezifischer Snapshot (angegeben):

```
snDevOpsConfigValidate(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- Aktueller Snapshot (ruft den neuesten Snapshot für die Kombination aus Anwendung und bereitstellbarem Element ab und validiert ihn):

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

Erstellt eine Change-Anforderung und hängt einen Snapshot als Referenz an.

Unter Ihren DevOps Change-Prozess beschleunigen finden Sie weitere Informationen zur Funktion DevOps Change-Beschleunigung.

Eingabeargumente

applicationName	Gibt den Namen der Anwendung an.
snapshotName	Gibt den Namen des Snapshots an, der dem Change Request zugeordnet werden soll.

Beispiel

```
snDevOpsChange(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Beispiel für Jenkins-Pipeline

```
pipeline {
    environment {
        buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
        validationResultsPath = ""
    }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    agent any

    stages {
        // Initialize pipeline
        stage('Initialize') {
            steps {
                script {
                    // DevOps Config application related information
                    appName = 'PaymentDemo'
                    deployableName = 'Production'
                    componentName = "web-api-v1.0"
                    collectionName = "release-1.0"
                    // Configuration file information
                    exportFormat = 'yaml'
                    configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
                    // Exporter related information
                    exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
                    exporterArgs = ''
                    // Jenkins variables declared to be used in pipeline
                    exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${curren
tBuild.number}.${exportFormat}"
                    changeSetId = ""
                    snapshotName = ""
                    snapshotObject = ""
                    isSnapshotValidateionRequired = false
                    isSnapshotPublisingRequired = false
                }
            }
        }

        // Validate configuration data changes
        stage('Validate') {
            parallel {
                stage('Config') {
                    stages('Config Steps') {
                        // Upload configuration data to DevOps Config
                        stage('Upload, Validate, & Publish') {
                            steps {
                                sh "echo uploading and auto-validating
 configuration file: ${configFilePath}"
                                script {
                                    changeSetResults = snDevOpsConfig(
                                        applicationName: "${appName}",
                                        target: 'component',
                                        namePath: "${componentName}",
                                        configFile: "${configFilePath}",
                                        dataFormat:
 "${configFileFormat}",
                                        autoCommit: 'true',
                                        autoValidate: 'true',
                                        autoPublish: 'true',
                                        isValidated: 'true',
                                        continueWithLatest: 'true',
                                        markFailed: 'true'
                                    )
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                                    echo "Snapshots generated, validated,
 and published: ${changeSetResults}"

                                    def changeSetResultsObject = readJSON
 text: changeSetResults

                                    changeSetResultsObject.each {
                                        snapshotName = it.name
                                        snapshotObject = it
                                    }

                                    validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.x
ml"
                                }
                            }
                        }
                        // Export published snapshot to be used by
 downstream deployment tools
                        stage('Export') {
                            steps {
                                script {
                                    // create build artifacts dir to
 store export file
                                    sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                                    exportResponse =
 snDevOpsConfigExport(
                                        applicationName: "${appName}",
                                        snapshotName:
 "${snapshotObject.name}",
                                        deployableName:
 "${deployableName}",
                                        exporterFormat:
 "${exportFormat}",
                                        fileName: "${exportFileName}",
                                        exporterName: "${exporterName}",
                                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                                    )
                                }
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }

        // Create change request and attach snapshot for reference
        stage('Change Management') {
            steps {
                script {
                    // Trigger change request
                    snDevOpsChange(
                        applicationName: "${appName}",
                        snapshotName: "${snapshotName}"
                    )
                }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            }
        }
    }
    // NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot
 fails validation)
    post {
        always {
            // attach policy validation results
            junit testResults: "${validationResultsPath}",
 skipPublishingChecks: true
        }
    }
}
```

GitHub Pipeline-Aktionen

Verwenden Sie diese Aktionen in Ihrer Pipeline GitHub, um mit dem Datenmodell DevOps Config zu interagieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

GitHub geskriptete und deklarative Pipelines werden unterstützt.

Die Aktionen ServiceNow DevOps Config Validate (servicenow-devops-config-validate) und DevOps Config Export (servicenow-devops-config-export) GitHub werden bereitgestellt, um eine bestimmte Pipeline-Definition zu erstellen.

DevOps-Konfiguration validieren (servicenow-devops-config-validate)

Konfigurationsdaten in einer ServiceNow -Instanz hochladen und validieren

Eingabeargumente

Argument	Beschreibung
Instanz-URL	ServiceNow Instanz-URL.
devops-integration-username	DevOps Config Anwendername für die Integration
devops-integration-user-password	DevOps Config Passwort des Integrationsbenutzers.
Anwendungsname	DevOps Config Anwendungsname.
Ziel	Datenmodellziel, in das Konfigurationsdateien hochgeladen werden. Beispiele für Datenmodellziele sind: • `Komponente` • `Sammlung` • `bereitstellbar`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument	Beschreibung
Name des bereitstellbaren Elements	Name des bereitstellbaren Elements im Datenmodell DevOps Config.
Sammlungsname	(Optional) Sammlungsname im Datenmodell. Erforderlich, wenn das Ziel eine Sammlung ist.
Namenspfad	(Optional) Namenspfad des Knotens im Datenmodell, in den die Konfigurationsdateien hochgeladen werden.
Konfigurationsdateipfad	Dateipfad beim Hochladen einer einzelnen Datei oder Dateipfadmuster basierend auf dem Ant-Stilmuster beim Hochladen mehrerer Dateien in das Datenmodell. Informationen zu Ant-Stilmustern finden Sie unter Verzeichnisbasierte Aufgaben in der Dokumentation Apache Ant.1.10.14 Manuelle Dokumentation.
Datenformat	Datenformat der Konfigurationsdateien. Beispiele für Datenformate sind: • `CSV` • `INI` • `JSON` • `Eigenschaften` • `RAW` • `XML` • `YAML`
Datenformat-Attribut	(Optional) Attribute für erweiterte Datenformate zum Analysieren von Konfigurationsdaten.
automatisch festlegen	Boolesche Eingabe (wahr oder falsch) zum Committen von Konfigurationsdaten nach dem erfolgreichen Upload. Standardwert: `true`
automatische Validierung	Boolesche Eingabe (wahr oder falsch) zur Validierung von Konfigurationsdaten nach einem erfolgreichen Commit. Standardwert: `true`
automatisch veröffentlichen	Boolesche Eingabe (wahr oder falsch) zur Veröffentlichung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument	Beschreibung
	von Konfigurationsdaten nach erfolgreicher Validierung. Standardwert: `true`
Changeset	(Optional) Öffnen Sie das Changeset, das der Upload-Aktion zugeordnet ist. Wenn nicht angegeben, wird ein neues Changeset erstellt.
Snapshot-Validierung – Zeitüberschreitung	(Optional) Maximale Zeit in Minuten für den Abschluss der Validierung, bevor die Aktion fehlschlägt. Standardwert: `60`
„terminate-on-policy-validation-failure“	(Optional) Boolesche Eingabe (wahr oder falsch) zum Beenden des GitHub -Workflows nach Fehlern bei der Richtlinienvalidierung. Standardwert: `false`

Ausgaben

Nummer des Changesets

Changeset-Nummer, die der Upload-Aktion zugeordnet ist.

Snapshot-Name

Name des neuesten Snapshots des bereitstellbaren Elements.

validation-status

Validierungsstatus des Snapshots. Beispiel: „ `passed`“, „ `passed_with_exception`“, „ `failed`“, „ `execution_error`“, „ `not_validated`“.

validation-results

Die Validierungsergebnisse im JSON-Format für den Snapshot.

Beispiel: Konfigurationsdateien werden in ein bereitstellbares Element hochgeladen

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
          target: deployable
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Beispiel: Konfigurationsdateien werden in eine Sammlung hochgeladen

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: collection
          deployable-name: Production
          collection-name: release-1.0
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Beispiel: Konfigurationsdateien werden in eine Komponente hochgeladen

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Beispiel: Mehrere Konfigurationsdateien werden in einem einzigen Commit hochgeladen

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate

    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    # Upload an XML file to a component
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        id: upload_and_validate_xml
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: false
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/infra/v1/*.xml
          data-format: xml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true

    # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        id: upload_and_validate_json
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/infra/prod/*.json
          data-format: json
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
          changeset :
${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

DevOps-Konfigurationsexport (servicenow-devops-config-export)

Exportieren Sie Konfigurationsdaten mit ServiceNow DevOps Config.

Eingabeargumente

Argument	Beschreibung
Instanz-URL	ServiceNow Instanz-URL.
devops-integration-username	DevOps Config Anwendername für die Integration
devops-integration-user-password	DevOps Config Passwort des Integrationsbenutzers.
Anwendungsname	DevOps Config Anwendungsname.
Name des bereitstellbaren Elements	Name des bereitstellbaren Elements im Datenmodell DevOps Config.
Exporter-Name	Name des Exporters, der Konfigurationsdaten aus dem Datenmodell DevOps Config exportiert.
Snapshot-Name	(Optional) Snapshot, aus dem Daten exportiert werden sollen. Wenn kein Snapshot angegeben ist, wird der neueste Snapshot für das bereitstellbare Element verwendet.
Datenexporteur-Format	(Optional) Format zum Exportieren der Snapshot-Daten. Beispiele für Datenformate sind: • `CSV` • `INI` • `JSON` • `Eigenschaften` • `RAW` • `XML` • `YAML`
exporter-arguments	(Optional) Argumente, die zusammen mit dem Exporter verwendet werden sollen. Der Wert muss ein JSON-Objekt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argument	Beschreibung
	sein, das als Zeichenfolge dargestellt wird.

Ausgabe

exporter-content

Konfigurationsdaten, die der Exporter exportiert.

Beispiel: Exportspezifischer Snapshot

```
export:
    name: Export config
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
    - name: ServiceNow DevOps Config Export
      uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        deployable-name: Production
        exporter-name: returnDataforNodeName-now
        snapshot-name: Production-v1.dpl
        exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

Beispiel: Exportiert den neuesten bereitgestellten Snapshot mit zusätzlichen Parametern

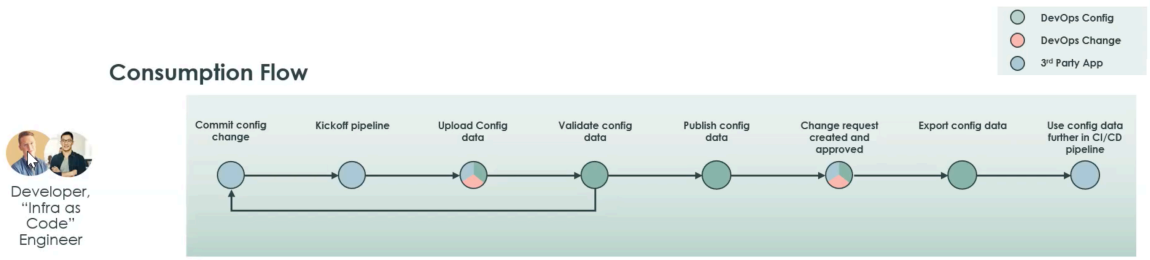
```
export:
    name: Export config
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
    - name: ServiceNow DevOps Config Export
      uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        deployable-name: Production
        exporter-name: returnDataforNodeName-now
        exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
        exporter-data-format: XML
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Config verwenden

Nach der Installation und Einrichtung durch die Entwicklerrolle DevOps verwendet die Rolle „developer“ (oder App-Entwickler) DevOps Config, um die (von ihnen committeten) Konfigurationsdaten vor der Bereitstellung zu validieren und zu korrigieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.



Verbrauchsprozess:

1. Eine Konfigurationsänderung wird als Teil der Rolle des Entwicklers oder Anwendungstechnikers committet.
2. Der Build-Prozess wird in der Pipeline gestartet.

   Wenn eine Konfigurationsänderung im Quellcode-Repository committet wird, löst sie normalerweise den Build-Prozess in der Pipeline aus.
3. Laden Sie Konfigurationsdaten mit Azure DevOps -Pipeline-Aufgaben oder Jenkins -Pipeline-Aktionen hoch.

   DevOps Config Pipelineaufgaben und -aktionen werden für die Interaktion mit Ihrem Datenmodell zum Hochladen von Konfigurationsdaten zur Validierung verwendet.
4. Snapshot-Status der hochgeladenen Konfigurationsdatei abrufen

   Ein Snapshot (mit Konfigurationsdaten) wird erstellt, wenn der Konfigurations-Change committet wird.
5. Überprüfen Sie die Gültigkeit des Snapshots anhand der Richtlinien DevOps Config.

   Sobald die Konfigurationsdaten hochgeladen und der Snapshot erstellt wurden, werden sie in DevOps Config anhand einer Reihe von Richtlinien validiert, die für die spezifische Bereitstellungsumgebung vordefiniert sind.
6. Veröffentlichen Sie den Snapshot nach der Validierung.

   Nach der Validierung durch DevOps Configwerden die Konfigurationsdaten veröffentlicht, und von DevOps wird eine Change-Anforderung DevOps Change-Geschwindigkeit erstellt (Change-Steuerung).

   Snapshot-Informationen werden auf der Registerkarte Change-Anforderung DevOps**Konfigurations-Changes** für eine beschleunigte Ursachenanalyse angezeigt.
7. Genehmigen Sie die Change-Anforderung DevOps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald die Change-Anforderung DevOps genehmigt wurde, werden die Konfigurationsdaten in Ihrer CI/CD-Pipeline verwendet.

8. Stellen Sie in Ihrer Umgebung bereit.

   Sobald der Change in Ihrer Umgebung bereitgestellt wurde, wird die Change-Anforderung geschlossen.

9. Verwenden Sie Exporter DevOps Config, um Ihre Konfigurationsdaten zu exportieren, die von Ihren Bereitstellungstools verwendet werden sollen.

Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet

Sie können die Konfigurationsdaten einer Anwendung aktualisieren, indem Sie auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** ein Changeset erstellen oder öffnen, auf dem Sie die Struktur und CDIs der Konfigurationsdaten aktualisieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Registerkarten auf der Seite „Anwendung“.

Wenn Sie eine Anwendung öffnen, werden im Headerbereich für jede Registerkarte administrative Details für die Anwendung angezeigt: Anwendungsname, Name des Benutzers, der die Anwendung erstellt hat, und Zeitstempel der Erstellung.

- **Übersicht**: Standardeinstellungen der Anwendung und Schaltfläche **„Bereitstellbare Elemente verwalten“**, mit der Sie Konfigurationsdaten bearbeiten können.
- **Snapshots**: Liste der Snapshots für bereitstellbar in der Anwendung. Jeder Eintrag enthält den Validierungs- und Veröffentlichungsstatus. Richtlinien, die für ein Snapshot-Rückgabevalidierungsergebnis ausgeführt werden. Veröffentlichte Snapshots sind zur Freigabe für die CI/CD-Pipeline verfügbar.
- **Konfigurationsdaten**: Schreibgeschützte Ansicht der Konfigurationsdaten in einer Baumstruktur. Wählen Sie einen Knoten in der Struktur aus, um die Konfigurationsdaten für diesen Knoten im Anwendungsservice oder Infrastrukturservice anzuzeigen. (Sie können ein geöffnetes Changeset bearbeiten oder ein neues oder Changeset erstellen. Die Registerkarte wird dann aktualisiert und zeigt einen Editor- und einen Vorschaubereich an, in denen Sie das Changeset erstellen, bearbeiten und speichern können. Sie können keinen vorhandenen Snapshot ändern. Sie können jedoch mit einem Snapshot-Changeset beginnen und die Änderungen in einem neuen Changeset speichern.)

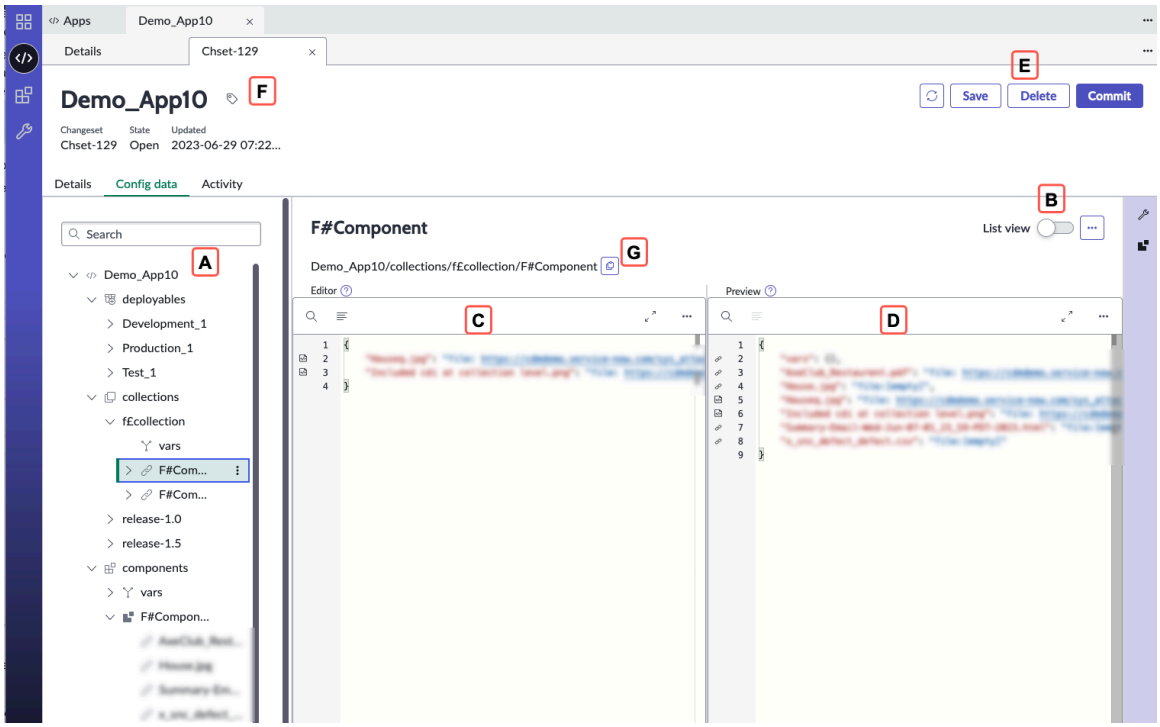
  Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

- **Einstellungen**: Eine Liste der Richtlinien, die Bereitstellungenzugeordnet sind. Wählen Sie ein Element aus, um es zu öffnen.
- **Aktivität**: Liste der Changesets. Auf dieser Registerkarte können Sie ein Changeset öffnen, um die Bearbeitung fortzusetzen, oder ein Changeset als neue Version der Anwendungskonfigurationsdaten veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Konfigurationsdaten

Nachdem Sie ein Changeset geöffnet haben, indem Sie **Konfigurationsdaten bearbeiten**auswählen, können Sie die Konfigurationsdaten auf der Registerkarte Konfigurationsdaten bearbeiten. Wählen Sie in der Konfigurationsdatenstruktur (A im Screenshot) den zu bearbeitenden Knoten aus. Standardmäßig wird im Bearbeitungsbereich (C) die Skriptansicht der Schlüssel-Wert-Paare (Konfigurationsdatenelemente oder CDIs) im ausgewählten Knoten angezeigt.



A: Konfigurationsdatenstruktur

In der Konfigurationsdatenstruktur werden die strukturierten Konfigurationsdaten angezeigt. Wählen Sie einen Knoten aus, um die zugehörigen Daten zu bearbeiten.

B: Ansichtsauswahl

Um von der Skriptansicht (angezeigt als Bereiche C und D) zu einer bearbeitbaren Liste von CDIs und ihren Werten zu wechseln, schieben Sie die Auswahl auf **Listenansicht**.

C: Editorbereich

Im Editor-Bereich wird der Inhalt des ausgewählten Knotens angezeigt. Sie können die Konfigurationsdaten direkt im Editorbereich bearbeiten.

Wichtig: Um sicherzustellen, dass Sie nur die Daten bearbeiten, die Sie bearbeiten möchten, werden im Bereich nur Daten angezeigt, die sich direkt im ausgewählten Knoten befinden. Im Editorbereich werden alle enthaltenen Sammlungs- und Komponentennamen aufgelistet, jedoch nicht deren Inhalt. Diese Strategie sorgt für Übersicht und verdeutlicht die Struktur von bereitstellbar. Um die vollständig aufgelösten Konfigurationsdaten anzuzeigen, zeigen Sie den Vorschaubereich (D) an.

D: Vorschaubereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Vorschaubereich wird der persistente Status der Daten in strukturierter Form angezeigt. Wenn Sie im Bereich Editor Änderungen vornehmen und speichern, werden die Daten im Bereich Vorschau entsprechend aktualisiert.

- So lösen Sie Variablen auf und zeigen die vollständig aufgelösten Daten im Vorschaubereich an: Wählen Sie im Menü „Weitere Aktionen“ (“) **die Option Variablen anwenden aus**.
- Verschlüsselte Daten werden als ******** angezeigt. Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] können alle verschlüsselten Werte im Vorschaubereich anzeigen. Wählen Sie im Menü Weitere Aktionen (“) die Option **Verschlüsselte Daten anzeigen aus**.
- So zeigen Sie Knoten und CDIs an, die von der Übernahme ausgeschlossen sind: Wählen Sie im Menü Weitere Aktionen (“) die Option **Ausgeschlossene Daten anzeigen aus**.

E: Aktionen

- **Ansicht aktualisieren**: Aktualisiert die Daten in der Ansicht.
- **Changes speichern**: Die aktuellen Changes werden gespeichert (persistiert), die Daten werden jedoch nicht committet. Der Editorbereich, die Listenansicht und der Vorschaubereich werden aktualisiert, um den Status „Gelöst“ des Changesets widerzuspiegeln. Das System aktualisiert das Changeset, nicht jedoch die Anwendung. Änderungen werden auf der Registerkarte **Aktivität** angezeigt. Sie müssen ein Changeset committen, um die Konfigurationsdaten für die Anwendung zu aktualisieren. Nach dem Speichern können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren und später zurückkehren, um das Changeset zu bearbeiten. Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn Sie Änderungen vorgenommen haben.
- **Changeset löschen**: Löscht den Datensatz des Changesets.
- **Changeset committen**: Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Änderungen betroffen ist.

  Hinweis: Da Änderungen in zwei gleichzeitig geöffneten Changesets in Konflikt stehen können, blockiert das System solche Commits. Weitere Informationen finden Sie unter Konflikte zwischen Changeset-Commits.

F: Header für das Changeset

Der Header zeigt allgemeine schreibgeschützte Informationen zum Changeset an. Sie können diese Informationen und zusätzliche Informationen auf der Registerkarte **Details** anzeigen, wie im nächsten Abschnitt beschrieben.

G: Namenspfad des ausgewählten Knotens

Der Namenspfad ist der vollständige Ordnerpfad des ausgewählten Knotens in der Liste. Wählen Sie das Symbol zum Kopieren des Namenspfads in die Zwischenablage ( ), um den Namenspfad des Knotens zu kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Changeset – Header und Details

Informationen zum Changeset-Header und zur Registerkarte Details

Feld	Beschreibung
Changeset-Nummer	Eindeutige sequenzielle Changeset-Nummer, die vom System automatisch zugewiesen wird.
Beschreibung	Beschreibung, die anderen Benutzern hilft, den Zweck, Umfang und die Absicht des Changesets zu verstehen.
Anwendung	Anwendung, auf der das Changeset basiert.
Status	• Committed: Dieser Entwurf des Changesets wurde committet. • Offen: Das Changeset wird aktualisiert und ist nicht committet. • Blockiert: Andere Commits stehen in Konflikt mit diesem Commit. Das Changeset kann nicht committet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konflikte zwischen Changeset-Commits. • Commit in Bearbeitung: Ein Entwurf des Changesets, das derzeit committet wird.
Erstellt/Erstellt von	Benutzer, der das Changeset erstellt hat, und der Zeitstempel der Erstellung.
Aktualisiert/Aktualisiert von	Der Benutzer, der das Changeset aktualisiert hat, sowie der Zeitstempel des Updates.
Committed/Committet von	Benutzer, der das Changeset committet hat, und der Zeitstempel des Commits.

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente, während Sie in einem Changeset arbeiten.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Anwendung eine Komponente hinzuzufügen:
   a. Wählen Sie während der Arbeit in einem Changeset das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) für den **Komponentenknoten** und dann **Komponente erstellen aus**.
   b. Geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen Namen ein, und wählen Sie **Erstellen**aus.
2. Um andere Aktionen auszuführen, wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für eine Komponente und dann die Aktion wie folgt.

Auswahl	Aktion
Komponente erstellen	Fügen Sie eine Komponente wie oben beschrieben hinzu.
CDI erstellen	Fügen Sie der Sammlung ein einzelnes Konfigurationsdatenelement (Config Data Item, CDI) und einen Wert hinzu. Lesen Sie die Anweisungen im nächsten Schritt Die CDI kann einen expliziten Wert haben oder eine Variable, Überschreibung oder Überlagerung sein. ◦ Variable: Der Wert für diese CDI legt den Wert für eine gleichnamige CDI in einer enthaltenen Komponente fest. ◦ Überschreiben: Der Wert für diese CDI überschreibt den Wert für eine gleichnamige CDI in einer enthaltenen Komponente. Sie können auch von der untergeordneten Sammlung geerbte Knoten überschreiben. ◦ Überlagerung: Eine CDI, die in keiner enthaltenen Komponente angezeigt wird.
In Sammlungen aufnehmen	Schließt die ausgewählte Komponente in die angegebenen Sammlungen ein. Wählen Sie im Dialogfeld „In Sammlungen einbeziehen“ die Sammlungen aus, die die Komponente enthalten sollen, und wählen Sie dann **Einbeziehen**aus. **Hinweis:** In der Liste werden nur Sammlungen angezeigt, die die Komponente noch nicht enthalten. Das Einbeziehen eines Knotens hat Vorrang vor der Übernahme. Wenn ein Knoten sowohl enthalten als auch geerbt wird, wird er stattdessen als enthalten betrachtet.
Datei hinzufügen	Fügen Sie eine Datei als Dateiknoten hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Aktion
	Sie können eine MIME-Datei mit einer maximalen Dateigröße von 5 MB anhängen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Dateien finden Sie unter Verwalten Sie Dateien im Konfigurationsdatenmodell mithilfe von Dateiknoten.
Von der Übernahme ausschließen	Entfernt den geerbten Knoten und alle untergeordneten Objekte aus der aktuellen Sammlung. Sie können ausgeschlossene Knoten in der Changeset-Struktur anzeigen, wenn Sie auf das Menü „Weitere Aktionen“ (⋮ “) zugreifen und **Ausgeschlossene Daten anzeigen**auswählen. Ausgeschlossenen Knoten wird die Bezeichnung „Ausgeschlossen“ angehängt. Wählen Sie **In Übernahme einbeziehen** über das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “), um das Ausschließen des Knotens zu beenden und ihn erneut dem Changeset hinzuzufügen.
Umbenennen	Benennen Sie die ausgewählte Komponente um.
Löschen	Löschen Sie die ausgewählte Komponente.
Beziehungen anzeigen	Zeigen Sie die direkten Beziehungen mit dem Knoten an. Direkte Beziehungen werden zwischen Knoten durch Vererbung oder Einbeziehung erstellt.

3. Fügen Sie eine CDI hinzu: Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für das Element und dann **CDI erstellen**.

CDI erstellen

Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die CDI.
Wert	Wert, den die CDI im aktuellen Kontext hat, oder definiert eine Variable. ◦ Sie können ein Direktschlüssel `-Wert-` Paar angeben. ◦ Sie können eine Variable definieren und ihren Standardwert angeben. Variablendefinitionen haben das folgende Format:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	`@@<variableName>@@: <value>`
	◦ Sie können einen Wert für eine Variable im folgenden Formular angeben:
	`"<variableName>": "<value>"`
	◦ Sie können eine Kontextvariable angeben. Dies sind sofort einsatzbereite Variablen, die den Kontext des Knotens verwenden, um den Variablenwert festzulegen. Die Variable verwendet das folgende Format:
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	◦ Sie können rekursive Variablen für einen CDI-Wert verwenden. Rekursive Variablen verwenden andere Variablenwerte als Parameter, um den CDI-Wert festzulegen. Beispielsweise kann jeder dieser CDI-Werte aufgrund rekursiver Variablen denselben Wert auflösen:
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Verschlüsselt	Option, um anzugeben, dass der Wert der CDI verschlüsselt werden soll. Diese Option wird nur für Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] angezeigt. Nachdem Sie die CDI erstellt haben, wird der Wert in allen Ansichten als *******angezeigt. Um den Wert auf einer beliebigen Registerkarte anzuzeigen, auf der die CDI angezeigt wird, können Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] die Menüoption **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen.

Zugehörige Informationen

- Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI
- Verwalten Sie Dateien im Konfigurationsdatenmodell mithilfe von Dateiknoten
- CDM-Datenmodell
- Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet
- Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung, während Sie in einem Changeset einer Anwendung arbeiten.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

Prozedur

1. So fügen Sie der Anwendung eine Sammlung hinzu: Wählen Sie während der Arbeit in einem Changeset das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) für den **Sammlungsknoten** und dann **Sammlung erstellen**aus.
2. Um einzelne Datenelemente zu bearbeiten, können Sie entweder direkt im Code arbeiten oder das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für ein Element wählen und wie folgt eine Aktion auswählen.

Auswahl	Aktion
Sammlung erstellen	Fügen Sie der Sammlung eine einzelne Komponente hinzu.
Erstellen Sie eine CDI	Fügen Sie der Sammlung ein einzelnes Konfigurationsdatenelement (Config Data Item, CDI) und einen Wert hinzu. Lesen Sie die Anweisungen im nächsten Schritt. Die CDI kann einen expliziten Wert haben oder eine Variable, Überschreibung oder Überlagerung sein. ◦ Variable: Der Wert für diese CDI legt den Wert für eine gleichnamige CDI in einer enthaltenen Komponente fest. ◦ Überschreiben: Der Wert für diese CDI überschreibt den Wert für eine identisch benannte CDI in einer enthaltenen Komponente. Sie können auch geerbte Knoten und CDIs aus der untergeordneten Sammlung überschreiben. Überschriebene Knoten und CDIs werden als Überschriebene geerbt gekennzeichnet. ◦ Überlagerung: Eine CDI, die in keiner enthaltenen Komponente angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Aktion
Von Sammlung übernehmen	Changes werden automatisch von einer anderen Sammlung geerbt. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren und dann eine **Sammlung**angeben, werden Änderungen, die Sie in der angegebenen übergeordneten Sammlung vornehmen, in allen untergeordneten Sammlungen widergespiegelt. Wählen Sie **„Vererbung entfernen“** aus, um die vorhandene erbliche Beziehung aus einer Sammlung zu entfernen. **Hinweis:** Die Übernahme gilt als ungültig, wenn: ◦ Zirkelbezug, bei dem das übergeordnete und untergeordnete Element voneinander erben. ◦ Es sind mehr als die maximale Anzahl von Sammlungen in einer Kette vorhanden. Diese Zahl ist standardmäßig 5. Beispiel: Sammlung1 wird von Sammlung2 geerbt. Sammlung2 wird von Sammlung3 geerbt. Diese Vererbungskette kann nicht mit Sammlung6 fortgesetzt werden. Sie können die gültige Kettenlänge ändern, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_cdm.max_inheritance_chain_length* bearbeiten.
In bereitstellbare Elemente einschließen	Schließt die ausgewählte Sammlung in das angegebene Bereitstellungenein. Wählen Sie im Dialogfeld „In Bereitstellungen einschließen das Bereitstellungen aus, das die Sammlung einschließen soll, und wählen Sie dann **Einschließen**aus. **Hinweis:** In der Liste werden nur Bereitstellungen angezeigt, die die Sammlung derzeit nicht enthalten.
Umbenennen	Benennen Sie die ausgewählte Sammlung um.
Löschen	Löscht die ausgewählte Sammlung.
Details	Zeigen Sie die administrativen Informationen an, die der Sammlung zugeordnet sind.
Beziehungen anzeigen	Zeigen Sie die direkten Beziehungen mit dem Knoten an. Direkte Beziehungen wer-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Aktion
	den zwischen Knoten durch Vererbung oder Einbeziehung erstellt.

3. Fügen Sie eine CDI hinzu: Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für das Element und dann **CDI erstellen**.

CDI erstellen

Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die CDI.

Wert	Wert, den die CDI im aktuellen Kontext hat, oder definiert eine Variable.
	◦ Sie können ein Direktschlüssel `-Wert-` Paar angeben.
	◦ Sie können eine Variable definieren und ihren Standardwert angeben. Variablendefinitionen haben das folgende Format:
	`@@<variableName>@@: <value>`
	◦ Sie können einen Wert für eine Variable im folgenden Formular angeben:
	`"<variableName>": "<value>"`
	◦ Sie können eine Kontextvariable angeben. Dies sind sofort einsatzbereite Variablen, die den Kontext des Knotens verwenden, um den Variablenwert festzulegen. Die Variable verwendet das folgende Format:
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	◦ Sie können rekursive Variablen für einen CDI-Wert verwenden. Rekursive Variablen verwenden andere Variablenwerte als Parameter, um den CDI-Wert festzulegen. Beispielsweise kann jeder dieser CDI-Werte aufgrund rekursiver Variablen denselben Wert auflösen:
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Verschlüsselt	Option, um anzugeben, dass der Wert der CDI verschlüsselt werden soll. Diese Option wird nur für Benutzer mit der Rolle Geheime

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] angezeigt. Nachdem Sie die CDI erstellt haben, wird der Wert in allen Ansichten als `*******`angezeigt. Um den Wert auf einer beliebigen Registerkarte anzuzeigen, auf der die CDI angezeigt wird, können Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] die Menüoption **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen.

4. Wahlweise: Fügen Sie CDI-Einstellungen hinzu, die Einstellungen in Sammlungen überschreiben oder überlagern.
   Weitere Informationen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente.

Zugehörige Informationen

CDM-Datenmodell

Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet

Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Definieren Sie Variablen, und legen Sie ihre Werte in Komponenten, Sammlungen und bereitstellbaren Elementen fest.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

- Wenn Sie eine Anwendung erstellen, generiert das System automatisch einen leeren **vars-** Ordner in jedem der drei Ordner der obersten Ebene: **Komponente**, **Sammlung**und **bereitstellbar**.
- Wenn Sie eine Sammlung oder ein bereitstellbares Element hinzufügen, fügt das System dem von Ihnen erstellten Element einen leeren **vars** -Ordner hinzu.
- Ein **vars** -Ordner kann nur variable CDIs oder Ordner enthalten. Jeder Unterordner kann nur Variablen oder Ordner enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Wert einer Variablen in einer Sammlung überschreibt den Wert der Variablen in einer Komponente.
- Der Wert einer Variable in einem bereitstellbaren Element überschreibt den Wert der Variable in einer Sammlung oder Komponente.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Instanz einer Variablen während der Arbeit in einem Changeset zu bearbeiten oder hinzuzufügen:
   - Direkt im Bearbeitungsbereich bearbeiten. Verwenden Sie das folgende Format, um den Wert einer Variablen festzulegen:

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     In diesem Beispiel befinden sich die Variable *dbName* und mehrere andere im Ordner *database*. Darüber hinaus enthält der Ordner *backup* (ein untergeordnetes Element des Ordners *database*) die Variable *dbServer*.

     ```
     {
         "database": {
             "dbName": "paymentX_dev22",
             "dbUserName": "root2",
             "dbPassword": "admin1",
             "dbServer": "db22.paymentx.be",
             "dbPort": "03306",
             "backup":{
                 "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
             }
         }
     }
     ```

   - Erstellen Sie die Variable in einem Dialogfeld. Führen Sie die Schritte im nächsten Schritt aus.
2. Wählen Sie das Menüsymbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für den entsprechenden **vars**-Ordner, wählen Sie **Variable erstellen**, und geben Sie dann ihre Einstellungen an.

Variable erstellen

Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die Variable.
Wert	Wert, den die Variable im aktuellen Kontext hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Tipp: Oft ist es nützlich, einen Standardwert für eine Variable in einer Komponente oder Sammlung zu definieren. Dies ist eine leistungsstarke Strategie, da Sie mit einem kleinen Satz von Komponenten und Sammlungen eine große Vielfalt an bereitstellbaren Elementen erstellen können. Bereitstellbare Elemente, die eine Komponente oder Sammlung erben, können Überschreibungen, Überlagerungen und Variableneinstellungen verwenden, um die Anforderungen des Umgebungstyps zu erfüllen. Beispielsweise können für die `Entwicklung` bereitstellbar dieselben Komponenten und Sammlungen wie für den `Test` bereitstellbarverwendet werden. `Die Entwicklung` verwendet den Standardwert *der Datenbankvariablen*. `Test`hingegen verwendet einen anderen Wert, der für die Testumgebung geeignet ist.
Verschlüsselt	Option, um anzugeben, dass der Wert der Variable verschlüsselt werden soll. Die Option wird nur für Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] angezeigt. Nachdem Sie die Variable erstellt haben, wird der Wert in allen Ansichten als `*******`angezeigt. Um den Wert auf einer beliebigen Registerkarte anzuzeigen, auf der die Variable angezeigt wird, können Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] die Menüoption **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen.

Verwalten Sie Dateien im Konfigurationsdatenmodell mithilfe von Dateiknoten

Fügen Sie Dateien hinzu, und verwalten Sie sie mithilfe von Dateiknoten im Konfigurationsdatenmodell einer CDM -App oder in einer Komponentenbibliothek.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Datei an einen entsprechenden Knoten anhängen, wird unter diesem Knoten ein Dateiknoten erstellt. Der Dateiknoten enthält einen Link zur angehängten Datei, in der Konfigurationsdaten gespeichert werden. Zum Beispiel eine Eigenschaftendatei oder eine Logobilddatei.

- In einer App können Sie den Dateiknoten zu einem Knoten unter der Komponente, Sammlung oder im bereitstellbaren Ordner hinzufügen. Die Dateiknoten in einer Komponente werden auch eingeschlossen, wenn Sie eine Komponente in eine Sammlung und die Sammlung in das bereitstellbare Element in einer App aufnehmen. Sie können die Dateiknoten, die auf Sammlungs- oder bereitstellbarer Ebene enthalten sind, wie jedes andere Konfigurationsdatenelement überschreiben.
- In einer Komponentenbibliothek können Sie einem Knoten unter einer gemeinsam genutzten Komponente einen Dateiknoten hinzufügen. Wenn die gemeinsam genutzte Komponente in einer App verwendet wird, werden die Dateiknoten zusammen mit der angehängten Datei kopiert.

App-Entwickler und Mitglieder der Autorengruppe der App können auf die Dateiknoten zugreifen und auch die angehängten Dateien herunterladen. Sie können den Inhalt der Datei manuell validieren und dann den Snapshot veröffentlichen. DevOps-Benutzer können die validierten Konfigurationsdaten exportieren, einschließlich Dateiknoten mit URLs zu den angehängten Dateien, die auf der Instanz ServiceNow gehostet werden, in der der Export ausgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie eine DevOps Config-App oder eine Komponentenbibliothek, um ihrem Konfigurationsdatenmodell einen Dateiknoten hinzuzufügen.

Option	Schritte
Hinzufügen eines Dateiknotens in einer App	**a.** Wählen Sie im linken Navigationsbereich das Apps-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie eine App aus der Liste Anwendungen aus. **c.** Wählen Sie **Konfigurationsdaten bearbeiten** aus, um ein Changeset zu öffnen.
Hinzufügen eines Dateiknotens in einer Komponentenbibliothek	**a.** Wählen Sie im linken Navigationsbereich das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ). **b.** Wählen Sie eine Komponentenbibliothek aus, um sie zu öffnen, oder erstellen Sie eine. **c.** Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um ein Changeset zu öffnen.

   Ein Changeset wird mit ausgewählter Registerkarte **Konfigurationsdaten** geöffnet.

3. Wählen Sie in der Konfigurationsdatenstruktur das Symbol für weitere Aktionen ( ) neben einem Knoten, dem Sie einen Dateiknoten hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Datei hinzufügen** aus dem Menü aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In einer App können Sie einen Dateiknoten zu einem Knoten unter der Komponente, Sammlung oder dem bereitstellbaren Element hinzufügen, jedoch nicht direkt zur Komponente, Sammlung oder zum Bereitstellungsordner in einer App. In einer gemeinsam genutzten Bibliothek können Sie einem Knoten unter einer gemeinsam genutzten Komponente einen Dateiknoten hinzufügen.

4. Fügen Sie eine Datei hinzu, um einen Dateiknoten zu erstellen.

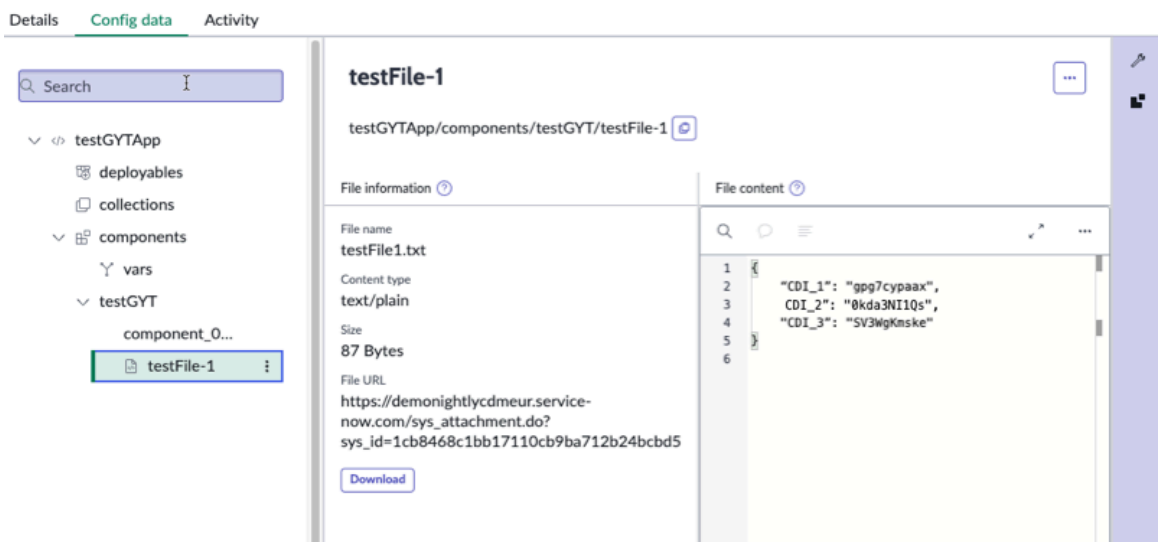
   a. Suchen Sie im Dialogfeld „Datei hinzufügen“ nach einer Datei in Ihrem System, wählen Sie sie aus, und wählen Sie **Datei hinzufügen**aus.
   Sie können eine von Now Platform unterstützte MIME-Datei mit einer maximalen Dateigröße von 5 MB hinzufügen.

   b. Geben Sie im Feld **Knotenname** einen Namen für den Dateiknoten an.
   Standardmäßig wird der Name der angehängten Datei als Dateiknotenname ausgefüllt. Das Feld **Inhaltstyp** wird auch mit dem Inhaltstyp der angehängten Datei gefüllt.

   c. Wählen Sie **Datei hinzufügen**.

   Der Dateiknoten wird dem ausgewählten Knoten hinzugefügt. Wählen Sie den Dateiknoten in der Konfigurationsdatenstruktur aus, um seine Metadaten im Dateiinformationsbereich anzuzeigen und eine Vorschau des Dateiinhalts im Dateiinhaltsbereich anzuzeigen.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau ist für Dateien mit den folgenden MIME-Typen verfügbar: `text/yaml`, `text/css`, `text/csv`, `text/html`, `text/javascript`, `text/plain`, `text/richtext`, `text/x-vcard`, `text/ x-vcalendar`, `application/xml`, `application/javascript`, `application/json`. Um Inhalte für zusätzliche MIME-Typdateien anzuzeigen, fügen Sie sie als kommagetrennte Liste der Systemeigenschaft *`sn_cdm.attachment.display_mime_types`*hinzu. Die Vorschau ist nicht für MIME-Typen von Binärdateien wie Audio, Bild und Video verfügbar.



5. Wahlweise: Nachdem der Dateiknoten den Konfigurationsdaten hinzugefügt wurde, können Sie die folgenden Aktionen für den Dateiknoten oder den darin enthaltenen Dateianhang ausführen.

Hinweis: Alle Aktionen für den Dateiknoten oder seinen Dateianhang können nur über das Menü „Weitere Aktionen“ im Dateiknoten ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Benennen Sie den Dateiknoten um	**a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem Dateiknoten und dann **Umbenennen** aus dem Menü. **b.** Geben Sie im Dialogfeld „Umbenennen“ im Feld **Knotenname** einen neuen Namen für den Dateiknoten ein. Wenn der Dateiknoten in der Sammlung enthalten ist, wird er auch dort umbenannt.
Variablen extrahieren	**a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem Dateiknoten und dann **Variablen extrahieren** aus dem Menü. **b.** Geben Sie im Dialogfeld „Variablen extrahieren“ den Dateipfad an, in den Sie die Variablen extrahieren möchten. Alle Variablen im Dateiknoten mit dem Tag @@<variableName> @@ werden in den von Ihnen angegebenen Dateipfad extrahiert. Die Variable wird dann so geändert, dass sie auch den Dateipfad enthält. Sie können dann alle extrahierten Variablen auflösen. Definieren Sie die extrahierten Variablen, und wählen Sie dann **Variablen anwenden** im Kontextmenü des Formulars aus. Diese Aktion ersetzt alle extrahierten Variablen im Dateiinhalt durch die definierten Variablenwerte.
Löschen Sie den Dateiknoten	**a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem Dateiknoten und dann **Löschen** aus dem Menü. **b.** Wählen Sie im Popup-Fenster „Löschen“ die **Option Löschen aus**. Das Löschen des Dateiknotens hat folgende Auswirkungen auf den Knoten und seinen Dateianhang: ◦ Wenn der Dateiknoten in der Sammlung enthalten ist, wird er auch von dort gelöscht. Jeder überschriebene Dateiknoten wird zu einem direkten Dateiknoten. ◦ Wenn der Dateiknoten im aktuell geöffneten Changeset erstellt wird, das noch nicht committet wurde, werden der Dateiknoten und sein Dateianhang dauerhaft gelöscht. ◦ Wenn der Dateiknoten in einem zuvor committeten Changeset erstellt wurde

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	und im aktuell geöffneten Changeset gelöscht wird, wird der Dateiknoten aus den Konfigurationsdaten gelöscht, der Dateianhang verbleibt jedoch im System.
Laden Sie den Dateianhang herunter	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem Dateiknoten und dann **Datei herunterladen** aus dem Menü. Alternativ können Sie die Datei herunterladen, indem Sie den Dateiknoten auswählen und dann **Herunterladen** im Dateiinformationsbereich auswählen.
Ersetzen Sie den Dateianhang	**a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem Dateiknoten und dann **Datei ersetzen** aus dem Menü. **b.** Hängen Sie im Dialogfeld „Datei ersetzen“ eine Datei aus Ihrem System an, und wählen Sie **Datei ersetzen**aus.
Überschreiben Sie einen enthaltenen Dateiknoten	Wenn ein Dateiknoten in einer Sammlung und in einem bereitstellbaren Element enthalten ist, können Sie ihn überschreiben, indem Sie die angehängte Datei durch eine neue ersetzen. **a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben dem enthaltenen Dateiknoten in der Sammlung oder im bereitstellbaren Ordner, und wählen Sie dann **Datei ersetzen** aus dem Menü aus. **b.** Hängen Sie im Dialogfeld „Datei ersetzen“ eine Datei aus Ihrem System an, und wählen Sie **Datei ersetzen**aus.

Vergleichen Sie die Konfigurationsdaten von zwei CDM -Anwendungen

Verwenden Sie das Tool zur Konfigurationsdatenanalyse, um Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Konfigurationsdaten zweier Anwendungen zu ermitteln. Sie können entweder verschiedene Anwendungen oder verschiedene Changesets einer bestimmten Anwendung vergleichen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

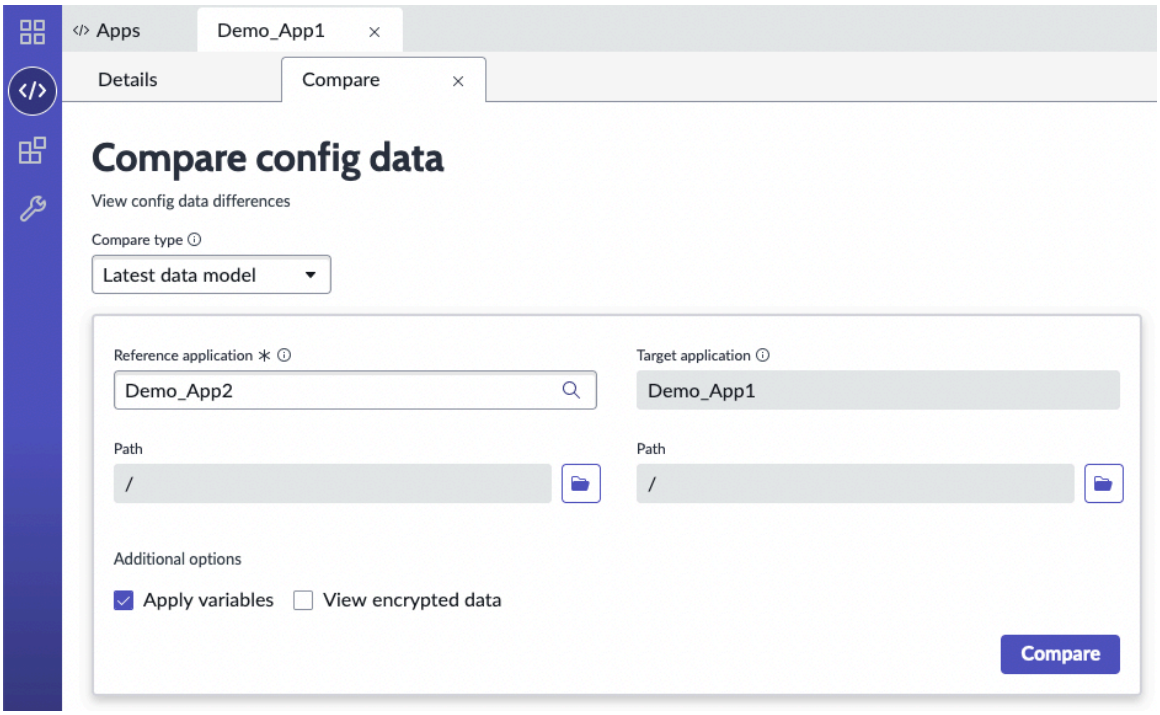
Erforderliche Rolle:cdm_viewer, cdm_editor oder cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie beim Anzeigen einer Anwendung **Konfigurationsdaten vergleichen**.
   Die Registerkarte zum Vergleichen**Konfigurationsdaten** vergleichen wird geöffnet.

   Die aktuelle Anwendung (die Anwendung, mit der Sie begonnen haben, im Beispiel *Demo_App1*) wird als Zielbezeichnet. Die Anwendung zum Vergleich mit dem Ziel wird als Referenzanwendung bezeichnet. Das Feld **Zielanwendung** wird als die neuesten committeten Daten für das Ziel festgelegt und ist schreibgeschützt.



2. Wählen Sie im Feld **Vergleichstyp** die Option **Aktuelles Datenmodell** aus.
3. Wählen Sie eine Referenzanwendung aus (*Demo_App2* im Beispiel).
   Die Auswahlliste **Referenzanwendung** enthält die neuesten committeten Daten für alle Anwendungen außer der Zielanwendung.
4. Wahlweise: Wählen Sie das Ordnersymbol ( ), um einen Ordnerpfad für den Vergleich anzugeben.
5. Wahlweise: Wählen Sie **Variablen anwenden aus,** um vollständig aufgelöste Variablenwerte in den Vergleichsergebnissen anzuzeigen.
6. Wahlweise: Wenn Sie über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen, können Sie **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen, um verschlüsselte Werte in den Vergleichsergebnissen in Klartext anzuzeigen.

   Hinweis: Das Kontrollkästchen ist für Benutzer deaktiviert, die nicht über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen. Wenn sich die Werte im Ziel und in der Referenz unterscheiden, zeigen die Ergebnisse des Vergleichs an, dass sich die Werte unterscheiden, die Daten selbst werden jedoch weiterhin als ******** angezeigt.

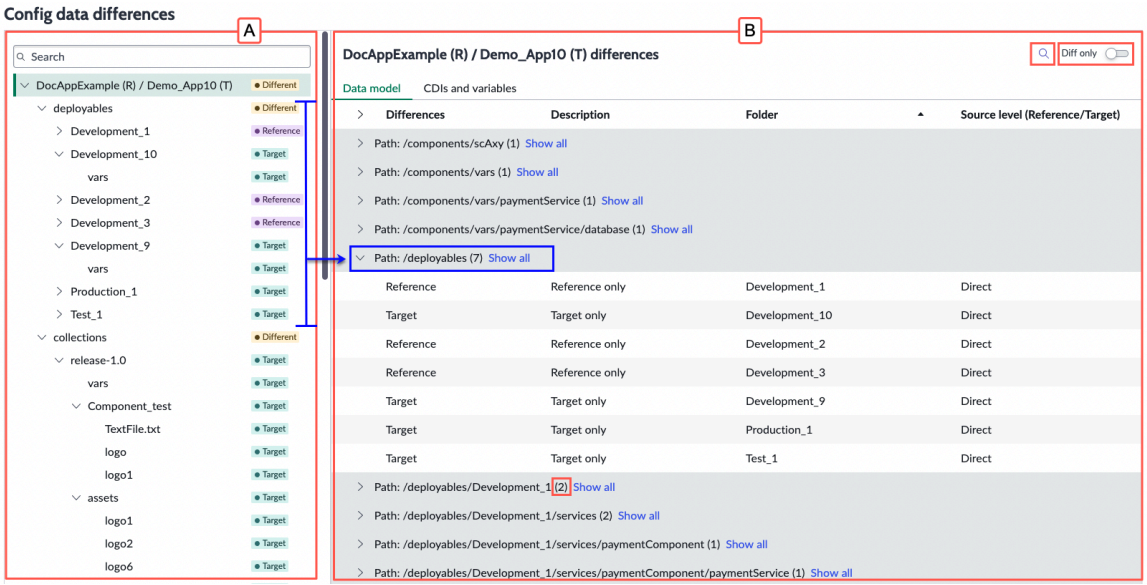
7. Wählen Sie **Vergleichen**aus.

   Im Abschnitt Vergleichsergebnisse werden die Unterschiede zwischen dem Referenz-Changeset und dem Ziel-Changeset angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie Changes an eine Referenzanwendung committen, während die Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** geöffnet ist: Wenn Sie zur Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** zurückkehren und **Vergleichen**auswählen, wird der Vergleich mit dem zuletzt committeten Changeset durchgeführt, und die aktualisierten Ergebnisse werden in den Ergebnissen angezeigt Abschnitt.

Die Buchstaben in der folgenden Abbildung geben die Tools an, mit denen Sie die Daten analysieren können.



A. Navigationsbereich

Im Navigationsbereich wird die Knotenstruktur der Anwendungen angezeigt.

- Knoten, die geänderte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit **Unterschiedlich**kommentiert.
- Knoten, die neu hinzugefügte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit der Identität des Anwendungs-Changesets kommentiert, das die neuen Daten enthält, entweder **Referenz** oder **Ziel**.
- Verwenden Sie das Feld **Suchen**, um im Navigationsbereich nach Text zu suchen.
- Wählen Sie einen Knoten aus, um dessen Inhalt im Bereich „Unterschiede“ anzuzeigen.

B: Bereich „Unterschiede“.

- Standardmäßig werden alle Konfigurationsdaten angezeigt. Wählen Sie **Nur Diff** aus, um nur Daten anzuzeigen, die sich zwischen den beiden Changesets unterscheiden.
- Verwenden Sie das **Suchsymbol** ( ), um im Bereich Komponentenunterschiede nach Text zu suchen.
- Der Bereich enthält zwei Registerkarten: **Datenmodell** und **CDIs und Variablen**. Erweitern und schließen Sie auf beiden Registerkarten Gruppierungen mit dem Erweiterungssymbol ( ).
- Wenn eine Auswahl mehr als 50 CDIs enthält, werden CDIs in Seiten zu je 50 organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Registerkarte **Datenmodell** werden Änderungen an der Struktur der Anwendung auf Ordnerebene angezeigt, z. B. Hinzufügen, Löschen oder Umbenennen eines Ordners.

Registerkarte „Datenmodell“: Listenspalten

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Der Pfad der Struktur, für den die Unterschiede beschrieben werden.
Beschreibung	Text, der Unterschiede zwischen Referenz- und Ziel-Changesets beschreibt.
Ordner	Der Ordner in der Struktur.
Quellebene (Referenz/ Ziel)	◦ Direkt: Der Ordner wird explizit im Knoten angegeben oder gelöscht. ◦ Enthalten: Der Ordner wird aus einem untergeordneten Ordner enthalten.

Auf der Registerkarte **CDIs und Variablen** werden Änderungen an einzelnen CDIs für den im Navigationsbereich ausgewählten Knoten angezeigt.

- Standardmäßig ist der Stammknoten ausgewählt, und der Datenbereich enthält alle CDIs für beide Changesets. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Knoten aus, um Daten nur für diesen Knoten und seine untergeordneten Elemente anzuzeigen.
- Wenn **„Nur Diff“** ausgewählt ist, wird die Anzahl der sich unterscheidenden CDIs hinter dem Knotenpfad angezeigt.
- Knotenpfade werden grau angezeigt. Verwenden Sie das Erweiterungssymbol ( ), um CDIs in einem Ordner anzuzeigen.

Registerkarte „CDIs und Variablen“: Listenspalten

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, wo die Unterschiede liegen. ◦ Ziel: Die CDI wird nur im Ziel-Changeset angezeigt. ◦ Referenz: Die CDI wird nur im Referenz-Changeset angezeigt. ◦ Unterschiedlich: Für die angegebene CDI unterscheiden sich die Werte im Ziel- und Referenz-Changeset.
Beschreibung	Erklärung dazu, wie sich die Changesets unterscheiden. Der Text kann beispielsweise darauf hinweisen, dass eine CDI nur im Referenz-Changeset angezeigt wird oder dass sich die Werte für Variablen zwischen den Changesets unterscheiden. Unter Arten von Unterschieden zwischen CDM -Anwendungen finden Sie eine vollständige Liste der Unterschiedstypen und ihrer Ursachen.
Name	Name der CDI.
Referenz (R)	Wert der CDI im Referenz-Changeset.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Ziel (T)	Wert der CDI im Ziel-Changeset.
Quellebene (R/T)	Die Knotenebene im Code, auf der die CDI definiert ist. ◦ Direkt: Die CDI ist im ausgewählten Knoten definiert. ◦ Einbeziehen: Der Wert der CDI wird von einem Knoten abgerufen, der im ausgewählten Knoten enthalten ist. ◦ Überschreiben: Der Wert der CDI in einem enthaltenen Knoten wird von einem Wert überschrieben, der im einschließlichen Knoten angegeben ist. Werte werden in den folgenden Formaten angezeigt: ◦ <reference level / target level>wenn ein Wert sowohl im Ziel als auch in der Referenz angezeigt wird. ◦ <reference level>wenn ein Wert nur im Referenz-Changeset angezeigt wird. ◦ <target level>wenn ein Wert nur im Ziel-Changeset angezeigt wird. Wenn beispielsweise im Referenz-Changeset eine CDI mit dem Wert `„true“` definiert ist und die CDI nicht im Ziel-Changeset angezeigt wird, haben die letzten drei Spalten auf der Registerkarte **„CDIs und Variablen“** die folgenden Werte: ◦ **Referenz (R)**: `wahr` ◦ **Ziel (T)**: [Leer] ◦ **Quellebene (R/T)**: `Direkt`

Wenn ein Dateiknoten in der Struktur ausgewählt ist, werden auf der Registerkarte **Dateiinformationen** die zugehörigen Metadaten angezeigt.

Registerkarte „Dateiinformationen“ – Listenspalten

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, wo die Unterschiede liegen. ◦ Ziel: Der Dateiknoten ist nur im Ziel-Changeset verfügbar. ◦ Referenz: Der Dateiknoten ist nur im Referenz-Changeset verfügbar. ◦ Unterschiedlich: Die Dateiknotendaten unterscheiden sich im Ziel- und Referenz-Changeset.
Dateimetadaten	Metadaten der an den Dateiknoten angehängten Datei. ◦ Dateiname: Name der angehängten Datei im Dateiknoten. ◦ Inhaltstyp: Inhaltstyp der Datei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	◦ Inhalt: Inhalt der angehängten Datei. Die Vorschau ist in der Liste nicht verfügbar. Sie können die Datei jedoch herunterladen, um eine Vorschau anzuzeigen. ◦ Datei-URL: Ordnerpfad, in dem die Datei vorhanden ist.
Referenz (R)	Details der im Referenz-Changeset vorhandenen Datei.
Ziel (T)	Details der Datei im Ziel-Changeset.

Arten von Unterschieden zwischen CDM -Anwendungen

Beschreibungen und Beispiele für Unterschiede zwischen CDM Anwendungen bei Verwendung des Tools Konfigurationsdatenanalyse.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Arten von Unterschieden

Auf der Registerkarte **App-Vergleich** zeigt die Registerkarte **CDIs und Variablen** Changes an einzelnen CDIs für den im Navigationsbereich ausgewählten Knoten an. In der Spalte **Beschreibung** wird einer der folgenden Werte angezeigt, der beschreibt, wie sich die Changesets unterscheiden.

Werte unterscheiden sich

Sowohl das Referenz- als auch das Ziel-Changeset enthalten eine bestimmte CDI, die Werte unterscheiden sich jedoch zwischen den beiden Changesets. Die Werte finden Sie in den Spalten **Referenz** und **Ziel**.

Verschlüsselungseinstellungen unterscheiden sich

Die Einstellung **„Verschlüsselte Daten anzeigen“** ist für das eine Changeset ausgewählt und für das andere Changeset nicht.

Hinweis: Für Benutzer, die nicht über die Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] verfügen, werden verschlüsselte Daten immer als ******** angezeigt.

Quellebenen unterscheiden sich

Einer der folgenden Fälle:

- Der Wert ist in einem Changeset direkt und wird im anderen Changeset überschrieben.
- Der Wert ist direkt in einem Changeset und ist im anderen Changeset enthalten.

Quellebenen und Werte unterscheiden sich

Zusätzlich zu den unter „Quellebenen unterscheiden sich unterschiedlich“ beschriebenen Fällen unterscheidet sich der Wert zwischen Changesets.

Nur Ziel

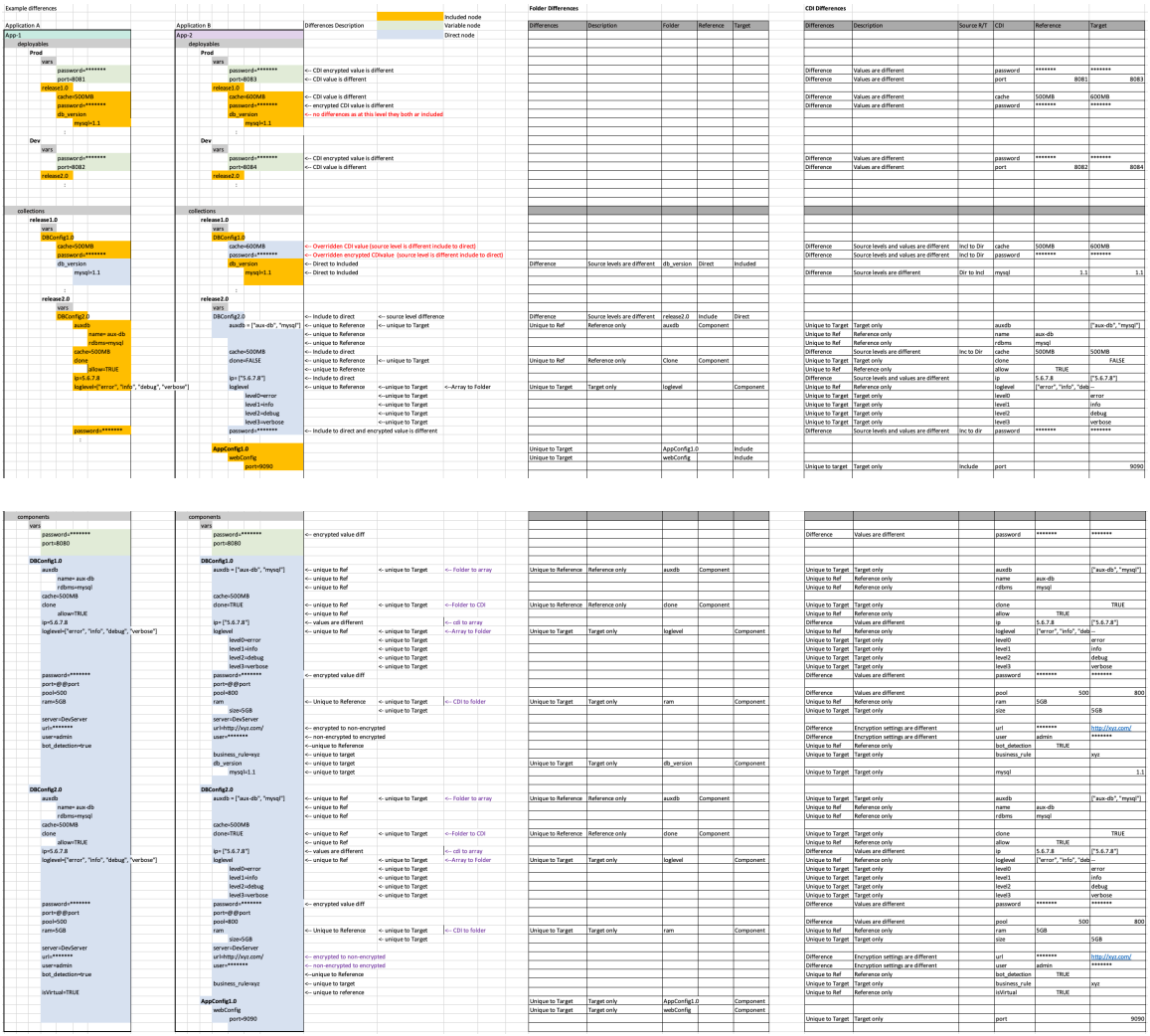
Eine CDI oder der Wert für eine CDI wird nur im Ziel-Changeset angezeigt.

Nur Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine CDI oder der Wert für eine CDI wird nur im Referenz-Changeset angezeigt.

Beispiele für Unterschiede



Changesets und Versionskontrolle in CDM

Ein Changeset ist eine Entwurfskopie einer Anwendung, die Sie beliebig oft aktualisieren und speichern können. Wenn Sie mit den Änderungen zufrieden sind, können Sie das Changeset committen, um die Änderungen auf die Anwendung anzuwenden. Committ wird ausgeführt

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Über Changesets

Um Konfigurationsdaten zu bearbeiten, erstellen Sie ein Changeset und nehmen Änderungen im Changeset vor. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Neues Changeset erstellen: Das Changeset enthält den vollständigen Konfigurationsdatensatz der Anwendung.
- Changeset speichern: Der Editorbereich, die Listenansicht und der Vorschaubereich werden aktualisiert, um den Status „Gelöst“ des Changesets widerzuspiegeln. Das System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisiert das Changeset, nicht jedoch die Anwendung. Änderungen werden auf der Registerkarte **Aktivität** angezeigt. Sie müssen ein Changeset committen, um die Konfigurationsdaten für die Anwendung zu aktualisieren. Nach dem Speichern können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren und später zurückkehren, um das Changeset zu bearbeiten.

- Vorhandenes Changeset aktualisieren: Bearbeiten Sie ein Changeset, das gespeichert, aber nicht committet wurde.
- Gespeichertes Changeset committen: Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Änderungen betroffen ist.

Über Konflikte mit anderen Changesets der Anwendung, an der Sie arbeiten

Manchmal arbeiten AnwenderA und AnwenderB gleichzeitig an zwei verschiedenen Changesets derselben Anwendung. Wenn BenutzerA ein Changeset committet, das *variableX* auf `A` und höher festlegt, BenutzerB versucht, ein Changeset zu committen, wobei *VariableX* auf `B` festgelegt ist, führt dies zu einem Konflikt.

Ein offenes Changeset mit Konflikten ist blockiert – es kann nicht committet werden. Das System benachrichtigt Sie mit einer Warnmeldung auf der Seite über Konflikte. Außerdem ändert sich der Wert **State** im Header von **Open** in **Blocked**.

Beschreibungen der vom System identifizierten Konflikttypen finden Sie unter Konflikte zwischen Changeset-Commits.

Öffnen Sie ein Changeset, um Konfigurationsdaten zu aktualisieren

Aktualisiert Konfigurationsdaten in einem vorhandenen Changeset oder in einem neuen Changeset. Sie können Ihre Änderungen für spätere Aktualisierungen speichern oder die Änderungen speichern und committen. Beim Festlegen der Changes wird ein Snapshot für jedes bereitstellbar erstellt, das von den Changes betroffen ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie die Änderungen, die Sie an einer Anwendung vorgenommen haben, committen (Changeset committen), generiert das System einen Snapshot von jedem bereitstellbar, das aktualisiert wurde. Ein Snapshot ist ein genauer Datensatz der Konfigurationsdaten für bereitstellbar. Snapshots sind schreibgeschützt – Sie können einen Snapshot nicht ändern. Sie können jedoch ein neues Changeset starten, das auf einem bestimmten Snapshot basiert.
- Manchmal hat ein anderer Anwender Änderungen an einem Datensatz committet (und dadurch einen neuen Snapshot erstellt), während Sie an einem Changeset derselben Daten arbeiten. In diesem Fall sind die Daten, an denen Sie arbeiten, veraltet (die Daten haben den Status, in dem sie sich befanden, bevor der andere Benutzer Änderungen committete). Dies kann zu Datenkonflikten führen. Weitere Informationen zur Verwendung von Changesets und zur Verwaltung der Versionskontrolle durch CDM finden Sie unter Changesets und Versionskontrolle in CDM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Changeset zur Bearbeitung zu öffnen:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktivität** für eine Anwendung eine Changeset-Nummer aus.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** oder **Konfigurationsdaten** für eine Anwendung **die Option Konfigurationsdaten bearbeiten**aus.

   Wichtig: Speichern Sie Ihre Änderungen, wann immer Sie sich der Änderungen anvertrauen, und bevor Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** verlassen.

   Das Changeset wird auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** geöffnet.
2. Wählen Sie in der Konfigurationsdatenstruktur das Element aus, das Sie in der Skriptansicht oder der Listenansicht bearbeiten möchten.

   Standardmäßig zeigt der Bereich Editor die Skriptansicht der Schlüssel-Wert-Paare (Konfigurationsdatenelemente – CDIs) im ausgewählten Knoten an. Einzelheiten zu Vorgängen auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** finden Sie unter Konfigurationsdaten werden angezeigt und bearbeitet.
3. Fügen Sie Komponenten, Sammlungen oder Bereitstellungenhinzu. Weitere Informationen finden Sie in den Anweisungen unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente, Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendungund Bereitstellbares Element erstellen und aktualisieren.
4. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen im Changeset zu speichern und die Änderungen im Changeset für den Commit vorzubereiten.
   Der Editorbereich, die Listenansicht und der Vorschaubereich werden aktualisiert, um den Status „Gelöst“ des Changesets widerzuspiegeln. Das System aktualisiert das Changeset, nicht jedoch die Anwendung. Änderungen werden auf der Registerkarte **Aktivität** angezeigt. Sie müssen ein Changeset committen, um die Konfigurationsdaten für die Anwendung zu aktualisieren. Nach dem Speichern können Sie mit anderen Aktivitäten fortfahren und später zurückkehren, um das Changeset zu bearbeiten.
5. Wahlweise: Wählen Sie **Committen**aus.
   Das Dialogfeld „Änderungen festschreiben“ wird geöffnet und listet alle bereitstellbar auf, die von den Änderungen betroffen sind.

   Hinweis: Nachdem Sie ein Changeset committet haben, kann das Changeset nicht mehr geändert werden.

   Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Änderungen betroffen ist. Das Dialogfeld enthält die folgenden **zusätzlichen Aktionen**:
   - Wenn kein Bereitstellungen von den Änderungen betroffen ist, wählen Sie **Keine zusätzlichen Aktionen**aus. Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen beizubehalten.
   - ▪ Wählen Sie **Snapshots validieren** aus, um die folgenden Vorgänge für alle generierten Snapshots auszuführen:
     - ▪ Das System führt alle Richtlinien aus, die statisch oder dynamisch dem zugeordneten bereitstellbarzugeordnet sind.
     - ▪ Wenn der Snapshot alle Richtlinien erfüllt, wird der Statuswert Validierung auf **Bestanden** gesetzt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden keine Einträge aufgeführt. Wenn die Validierung mit der Veröffentlichungsoption

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Publish Valid (Gültige veröffentlichen) ausgelöst wurde, werden gültige Snapshots automatisch veröffentlicht.

- Wenn bei einer Richtlinie Probleme auftreten, wird der Statuswert Validierung auf **Fehlgeschlagen**gesetzt. Auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden alle von Richtlinien zurückgegebenen Fehler oder Warnungen angezeigt.
- Wenn eine Richtlinie nicht vollständig ausgeführt werden konnte, wird der Wert für den Validierungsstatus auf **Ausführungsfehler** festgelegt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** wird angezeigt, dass die Validierung aufgrund eines Fehlers fehlgeschlagen ist.

- Wählen Sie **Validieren und Snapshots veröffentlichen aus,** um die Validierung durchzuführen, wie in der Aktion **Snapshots validieren** beschrieben. Nur Snapshots, die die Validierung bestehen, werden veröffentlicht. Nur veröffentlichte Snapshots können exportiert werden.

Wählen Sie **Committen**aus.

- Das System aktualisiert die Anwendung, um die Änderungen an Konfigurationsdaten beizubehalten.
- Der Status des Changesets ändert sich in **Committed**.
- Das Changeset kann nicht geändert werden.
- Wenn Snapshots erstellt wurden, enthält die Bestätigungsmeldung einen Link zu den Snapshots.
- Wenn während des Commit-Prozesses ein Fehler auftritt, wird der Status des Changesets auf Commit (fehlgeschlagen) festgelegt.

Zugehörige Informationen

Changesets und Versionskontrolle in CDM

Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente

Definieren oder aktualisieren Sie eine Sammlung in einer Anwendung

Snapshot veröffentlichen oder Veröffentlichung rückgängig machen

Validiert einen Snapshot manuell

Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an

Zeigen Sie Snapshots an

Konflikte zwischen Changeset-Commits

Die Servicebereitstellung kann mehrere Teams umfassen, die gleichzeitig an Konfigurationsdaten arbeiten, mit potenziell Hunderten von Konfigurationsänderungen pro Tag. Da Changes in Konflikt mit früheren Changes eines anderen Benutzers stehen können, verwaltet CDM Commits und Snapshots, um in Konflikt stehende Commits zu blockieren. Sie werden über Changeset-Konflikte benachrichtigt, damit Sie sie lösen können.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wenn ein Konflikt auftritt

Jedes Mal, wenn Sie versuchen, ein Changeset zu committen, stellt das System fest, ob Konflikte mit anderen früheren Commits bestehen. Wenn das System einen Konflikt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

meldet, können Sie versuchen, einige der Änderungen beizubehalten oder alle in Konflikt stehenden Änderungen zu verwerfen und mit einem neuen Changeset zu beginnen. Um die Neuerstellung Ihrer Arbeit zu erleichtern, können Sie daher größere Änderungen in einen Texteditor kopieren, bevor Sie ein in Konflikt stehendes Changeset schließen.

So vermeiden Sie Konflikte

Befolgen Sie diese Vorschläge, um Konflikte zu vermeiden:

- Versuchen Sie, ein Changeset für einen kurzen Zeitraum offen zu halten. Wenn Sie Nachforschungen durchführen müssen, schließen Sie das Changeset, und starten Sie ein neues Changeset, sobald Sie die Informationen haben.
- Koordinieren Sie Ihre Codebearbeitungsaufgaben mit Kollegen. Auf diese Weise können Sie vermeiden, dass dasselbe Configuration Item gleichzeitig aktualisiert wird.

Arten von Konflikten

In jedem der folgenden Beispiele für einen identifizierten Konflikt ist das beschriebene „Element“ das Configuration Data Item (CDI) in Ihrem Changeset. Ein anderer Anwender hat Changes committet, mit denen Ihre Changes in Konflikt stehen.

Veraltete Daten in Ihrem Arbeits-Changeset

- Der Wert des Elements wurde in einem anderen Changeset geändert.
- Das Element ist nicht mehr in einer Sammlung enthalten und kann auch nicht in einem anderen Changeset bereitgestellt werden.
- Datenbeschädigung durch eine falsche Änderung in der Datentabelle: Das neu hinzugefügte Element in Ihrem offenen Changeset wurde in der Datentabelle so geändert, dass es fälschlicherweise auf eine frühere Version verweist. Das Element in Ihrem offenen Changeset wurde durch eine Änderung in der Datentabelle ersetzt. Das aktualisierte oder gelöschte Element in Ihrem offenen Changeset wurde in der Datentabelle fälschlicherweise so geändert, dass es nicht auf die vorherige Version verweist.

Übergeordnetes Element geändert

Das Element ist verwaist, da sein übergeordnetes Element in einem anderen Changeset gelöscht oder umbenannt wurde.

Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung geändert

Neue Elemente wurden in einem anderen Changeset hinzugefügt, während Sie Änderungen am übergeordneten Datenelement vorgenommen haben.

Geänderte Referenzen

- Das Element wurde in eine Sammlung aufgenommen oder in einem anderen Changeset bereitgestellt.
- Das Element kann nicht gelöscht werden, da es in einer Sammlung enthalten oder in einem anderen Changeset bereitstellbar ist.

Duplikat

Ein Element mit demselben Namen ist bereits vorhanden.

Ungültige Includes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Komponente oder Sammlung, auf die sich das Include bezieht, wurde in einem anderen Changeset gelöscht.
- Die Komponente oder Sammlung, auf die sich das Include bezieht, wurde in einem anderen Changeset umbenannt.
- Ein untergeordnetes Element der einzubeziehenden Komponente ist bereits in einem anderen Changeset in der Sammlung enthalten.

Zeigen Sie den Verlauf der Änderungen an einem Changeset an

Zeigen Sie die Details der Changes in jedem committeten Changeset auf der Registerkarte **Aktivitäten** an.

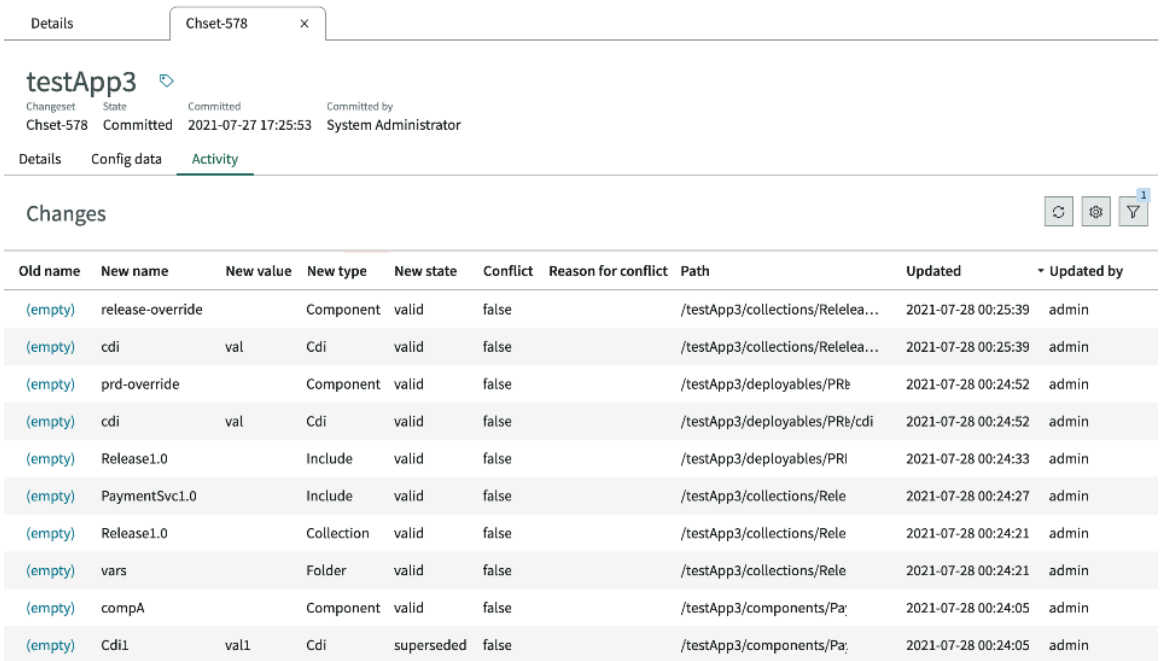
Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer oder cdm_editor oder cdm_exporter_editor oder cdm_policy_editor oder cdm_admin

Prozedur

1. Wählen Sie während der Arbeit an einem Changeset die Registerkarte **Aktivität**. Im Abschnitt **„Changes“** wird die Liste der einzelnen Knoten angezeigt, für die Changes committet wurden.



Felder im Abschnitt „Changes“ der Registerkarte „Aktivität“

Header	Beschreibung
Alter Name	Der ursprüngliche Name des Elements. Wenn sich der Name des Elements nicht geändert hat, wird der Eintrag als „(leer)“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Header	Beschreibung
	aufgeführt. Wählen Sie den Link, um eine detaillierte Liste der Changes anzuzeigen.
Neuer Name/Neuer Wert/Neuer Typ/Neuer Status	Die Einstellung, in die das Element im Changeset geändert wurde. Für alle Elemente wird nur ein Wert angezeigt, wenn sich die Daten geändert haben.
Konflikt/Grund für den Konflikt	Boolescher Wert, der angibt, ob dieses Changeset Einstellungen aufweist, die mit einem anderen committeten Changeset in Konflikt stehen.
Pfad	Pfad zum Element, das sich geändert hat.
Aktualisiert/Aktualisiert von	Anwender, der das Changeset und den Zeitstempel beim Committen aktualisiert hat.

2. Wählen Sie den Link **Neuer Name** aus, um die neue, alte und aktuelle Einstellung des Namens, Werts, Typs und Status einer CDI oder Variablen anzuzeigen.

   Im Dialogfeld „Details“ werden die Einstellungen angezeigt und angegeben, ob das Changeset mit einem anderen Changeset in Konflikt steht.

Dialogfeld „Details“.

Feld	Beschreibung
Neuer Name, neuer Wert, neuer Typ, neuer Status	Die neue Einstellung, in die das Element in diesem Changeset geändert wurde. Ein Wert wird nur angezeigt, wenn sich die Daten geändert haben. **Wichtig:** Der Wert, der in der Spalte **Neuer Name** angezeigt wird, stellt möglicherweise eine Einstellung dar, die sich nicht geändert hat. Um festzustellen, ob sich der Name geändert hat, wählen Sie den Link. Wenn im Dialogfeld ein Wert **Neuer Name** angezeigt wird, hat sich der Name geändert.
Alter Name, alter Wert, alter Typ, alter Status	Die ursprüngliche Einstellung, die das Element hatte, bevor die Änderungen in diesem Changeset committet wurden.
Aktueller Name, aktueller Wert, aktueller Typ, aktueller Status	Die Einstellung des Elements für den Fall, dass ein Changeset committet wurde,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	nachdem dieses Changeset bestätigt wurde. Ein Wert wird nur angezeigt, wenn ein Wert im anderen Changeset geändert wurde.

Löscht ein Changeset

Wählen Sie das Changeset auf der Registerkarte Aktivität und dann Löschen aus.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Prozedur

Wählen Sie das Changeset auf der Registerkarte **Aktivität** und dann **Löschen aus**.

Löschen Sie eine CDM -Anwendung

Löschen Sie eine Anwendung CDM, um alle zugehörigen Konfigurationsdaten und Snapshots zu löschen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Prozedur

1. Wählen Sie das **Anwendungssymbol** ( ) und anschließend eine oder mehrere Anwendungen aus.
2. Wählen Sie **Löschen** aus, und bestätigen Sie die Löschaktion.

Ergebnisse

Wenn Sie eine Anwendung löschen, führt das System die folgenden Vorgänge aus:

- Ändern Sie den Status der Anwendung in „Gelöscht“.
- Trennen Sie die Anwendung von der zugehörigen SDLC-Komponente.
- Trennen Sie bereitstellbare Elemente von CMDB den -Services.
- Gibt einen Fehler für jeden Versuch zurück, zugeordnete Snapshots abzufragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleichen Sie Changesets aus derselben oder verschiedenen CDM -Anwendungen

Verwenden Sie das Tool zur Konfigurationsdatenanalyse, um Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen zwei committeten Changesets aus derselben oder verschiedenen Anwendungen zu ermitteln.

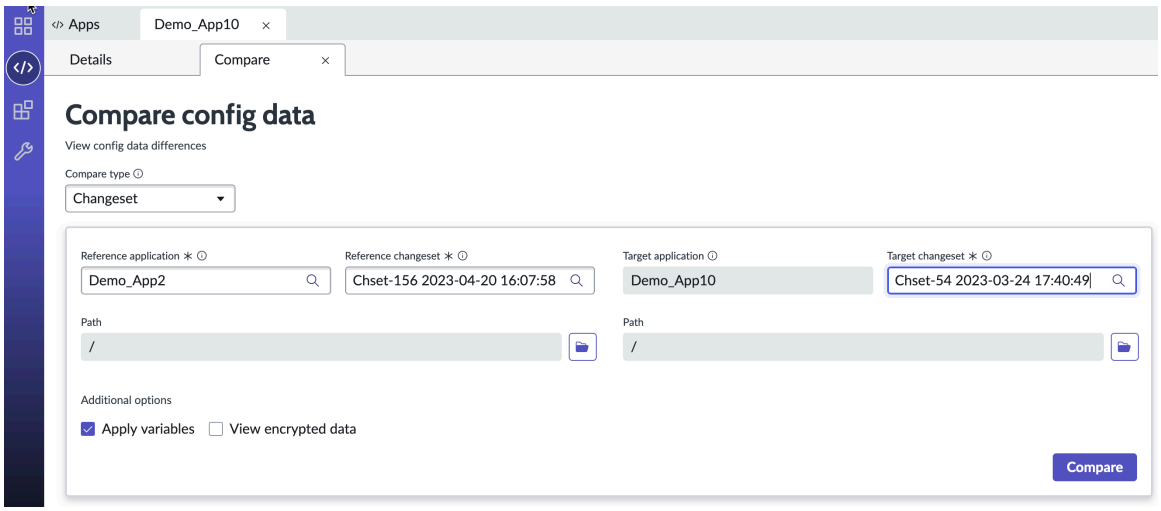
Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle:cdm_viewer, cdm_editor oder cdm_admin

Prozedur

1. Wählen Sie beim Anzeigen einer Anwendung **Konfigurationsdaten vergleichen**.
   Die Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** wird geöffnet. Die aktuelle Anwendung ist die Zielanwendung, und ihr Name ist im **Feld Zielanwendung**vorab ausgefüllt.



2. Wählen Sie im Feld **Vergleichstyp** die Option **Changeset** aus.
3. Wählen Sie eine Anwendung und dann deren Snapshots aus, um sie zu vergleichen.

Option	Beschreibung
Referenzanwendung	Anwendung zum Vergleich mit der Zielanwendung. Das Feld listet die neuesten committeten Daten für alle Anwendungen einschließlich der Zielanwendung auf.
Referenz-Snapshot	Snapshot der zu vergleichenden Referenzanwendung.
Ziel-Snapshot	Snapshot der Zielanwendung, mit der der Referenz-Snapshot verglichen wird.

4. Wahlweise: Wählen Sie das Ordnersymbol ( ), um einen Ordnerpfad für den Vergleich anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

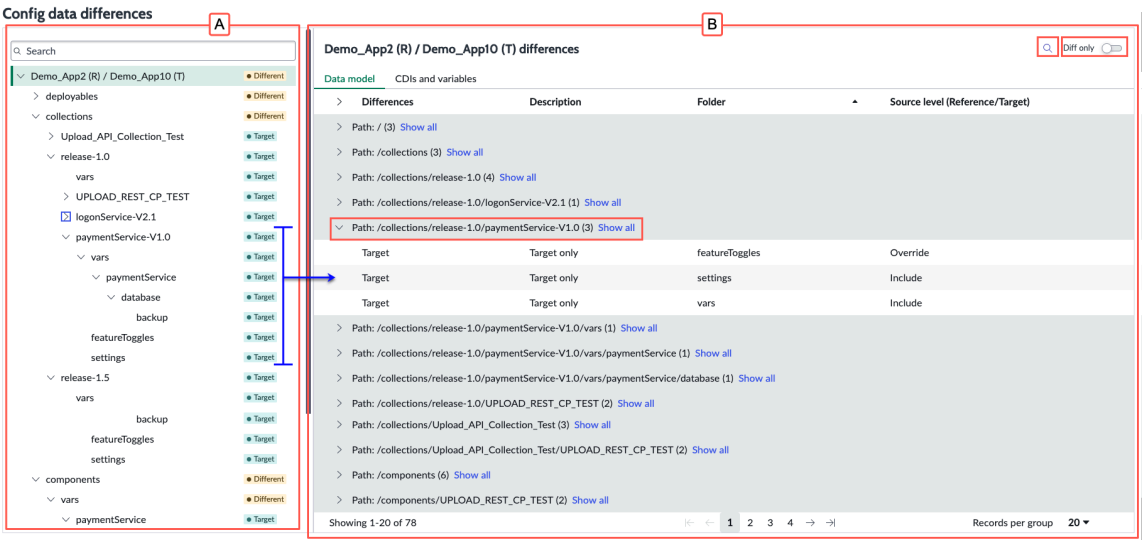
5. Wahlweise: Wählen Sie **Variablen anwenden aus,** um vollständig aufgelöste Variablenwerte in den Vergleichsergebnissen anzuzeigen.
6. Wahlweise: Wenn Sie über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen, können Sie **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen, um verschlüsselte Werte in den Vergleichsergebnissen in Klartext anzuzeigen.

   Hinweis: Das Kontrollkästchen ist für Benutzer deaktiviert, die nicht über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen. Wenn sich die Werte im Ziel und in der Referenz unterscheiden, zeigen die Ergebnisse des Vergleichs an, dass sich die Werte unterscheiden, die Daten selbst werden jedoch weiterhin als ******** angezeigt.

7. Wählen Sie **Vergleichen**aus.

   Im Abschnitt Vergleichsergebnisse werden die Unterschiede zwischen dem Referenz-Changeset und dem Ziel-Changeset angezeigt.

   Die Buchstaben in der folgenden Abbildung geben die Tools an, mit denen Sie die Daten analysieren können.



A. Navigationsbereich

Im Navigationsbereich wird die Knotenstruktur der Anwendungen angezeigt.

- Knoten, die geänderte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit **Unterschiedlich**kommentiert.
- Knoten, die neu hinzugefügte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit der Identität des Anwendungs-Changesets kommentiert, das die neuen Daten enthält, entweder **Referenz** oder **Ziel**.
- Verwenden Sie das Feld **Suchen**, um im Navigationsbereich nach Text zu suchen.
- Wählen Sie einen Knoten aus, um dessen Inhalt im Bereich „Unterschiede“ anzuzeigen.

B: Bereich „Unterschiede“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig werden alle Konfigurationsdaten angezeigt. Wählen Sie **Nur Diff** aus, um nur Daten anzuzeigen, die sich zwischen den beiden Changesets unterscheiden.
- Verwenden Sie das **Suchsymbol** ( ), um im Bereich Komponentenunterschiede nach Text zu suchen.
- Der Bereich enthält zwei Registerkarten: **Datenmodell** und **CDIs und Variablen**. Erweitern und schließen Sie auf beiden Registerkarten Gruppierungen mit dem Erweiterungssymbol ( ).
- Wenn eine Auswahl mehr als 50 CDIs enthält, werden CDIs in Seiten zu je 50 organisiert.

Auf der Registerkarte **Datenmodell** werden Änderungen an der Struktur der Anwendung auf Ordnerebene angezeigt, z. B. Hinzufügen, Löschen oder Umbenennen eines Ordners.

Registerkarte „Datenmodell“.

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Der Pfad der Struktur, für den die Unterschiede beschrieben werden.
Beschreibung	Text, der Unterschiede zwischen Referenz- und Ziel-Changesets beschreibt.
Ordner	Der Ordner in der Struktur.
Quellebene (Referenz/Ziel)	◦ Direkt: Der Ordner wird explizit im Knoten angegeben oder gelöscht. ◦ Enthalten: Der Ordner wird aus einem untergeordneten Ordner enthalten.

Auf der Registerkarte **CDIs und Variablen** werden Änderungen an einzelnen CDIs für den im Navigationsbereich ausgewählten Knoten angezeigt.

- Standardmäßig ist der Stammknoten ausgewählt, und der Datenbereich enthält alle CDIs für beide Changesets. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Knoten aus, um Daten nur für diesen Knoten und seine untergeordneten Elemente anzuzeigen.
- Wenn **„Nur Diff“** ausgewählt ist, wird die Anzahl der sich unterscheidenden CDIs hinter dem Knotenpfad angezeigt.
- Knotenpfade werden grau angezeigt. Verwenden Sie das Erweiterungssymbol ( ), um CDIs in einem Ordner anzuzeigen.

Registerkarte „CDIs und Variablen“.

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, was der Change-Typ war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	◦ Ziel: Die CDI wird nur im Ziel-Changeset angezeigt. ◦ Referenz: Die CDI wird nur im Referenz-Changeset angezeigt. ◦ Unterschiedlich: Für die angegebene CDI unterscheiden sich die Werte im Ziel- und Referenz-Changeset.
Beschreibung	Erklärung dazu, wie sich die Changesets unterscheiden. Der Text kann beispielsweise darauf hinweisen, dass eine CDI nur im Referenz-Changeset angezeigt wird oder dass sich die Werte für die Variable zwischen den Changesets unterscheiden. Unter Arten von Unterschieden zwischen CDM -Anwendungen finden Sie eine vollständige Liste der Unterschiedstypen und ihrer Ursachen.
Name	Name der CDI.
Referenz (R)	Wert der CDI im Referenz-Changeset.
Ziel (T)	Wert der CDI im Ziel-Changeset.
Quellebene (R/T)	Die Knotenebene im Code, auf der die CDI definiert ist. ◦ Direkt: Die CDI ist im ausgewählten Knoten definiert. ◦ Einbeziehen: Der Wert der CDI wird von einem Knoten abgerufen, der im ausgewählten Knoten enthalten ist. ◦ Überschreiben: Der Wert der CDI in einem enthaltenen Knoten wird von einem Wert überschrieben, der im einschließlichen Knoten angegeben ist. Werte werden in den folgenden Formaten angezeigt: ◦ <reference level / target level>wenn ein Wert sowohl im Ziel als auch in der Referenz angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	◦ <reference level>wenn ein Wert nur im Referenz-Changeset angezeigt wird. ◦ <target level>wenn ein Wert nur im Ziel-Changeset angezeigt wird. Wenn beispielsweise im Referenz-Changeset eine CDI mit dem Wert `true` definiert ist und die CDI nicht im Ziel-Changeset angezeigt wird, haben die letzten drei Spalten auf der Registerkarte **„CDIs und Variablen“** die folgenden Werte: ◦ **Referenz (R)**: `wahr` ◦ **Ziel (T)**: [Leer] ◦ **Quellebene (R/T)**: `Direkt`

Wenn ein Dateiknoten in der Struktur ausgewählt ist, werden auf der Registerkarte **Dateiinformationen** die zugehörigen Metadaten angezeigt.

Registerkarte „Dateiinformationen“ – Listenspalten

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, wo die Unterschiede liegen. ◦ Ziel: Der Dateiknoten ist nur im Ziel-Changeset verfügbar. ◦ Referenz: Der Dateiknoten ist nur im Referenz-Changeset verfügbar. ◦ Unterschiedlich: Die Dateiknotendaten unterscheiden sich im Ziel- und Referenz-Changeset.
Dateimetadaten	Metadaten der an den Dateiknoten angehängten Datei. ◦ Dateiname: Name der angehängten Datei im Dateiknoten. ◦ Inhaltstyp: Inhaltstyp der Datei. ◦ Inhalt: Inhalt der angehängten Datei. Die Vorschau ist in der Liste nicht verfügbar. Sie können die Datei jedoch herunterladen, um eine Vorschau anzuzeigen. ◦ Datei-URL: Ordnerpfad, in dem die Datei vorhanden ist.
Referenz (R)	Details der im Referenz-Changeset vorhandenen Datei.
Ziel (T)	Details der Datei im Ziel-Changeset.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsdaten werden validiert und korrigiert

Für jede Änderung an einer Umgebung können zehn oder Hunderte von Regeln (Richtlinien) vorhanden sein, die überprüft werden müssen. CDM ermöglicht Ihnen die automatische Validierung von Konfigurationsdaten, um sicherzustellen, dass Konfigurationsänderungen fehlerfrei und richtlinienkonform sind, bevor die Konfigurationsdaten verbraucht werden.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

CDM automatisiert einen Großteil des Validierungsprozesses

Wenn Teams eine Anwendung bereitstellen, müssen sie normalerweise sicherstellen, dass auf Code- und Konfigurationsebene keine Fehler eingeführt werden und dass die Compliance-Richtlinien eingehalten werden. Für jede Änderung an einer Umgebung können zehn oder Hunderte von Regeln (Richtlinien) vorhanden sein, die überprüft werden müssen. Ein manueller Validierungsprozess ist fehleranfällig.

DevOps bietet Entwicklern, IT-Administratoren, DevOps Config Ingenieuren oder Teamleitern eine Möglichkeit, sicherzustellen, dass Konfigurationsänderungen fehlerfrei und richtlinienkonform sind. Darüber hinaus erhalten Entwickler oder IT-Administratoren nach der Validierung genügend Kontextinformationen, um Probleme zu erkennen und zu beheben. Dies bedeutet, dass, nachdem ein Benutzer Änderungen an Konfigurationsdaten vorgenommen hat, alle relevanten Richtlinien angewendet, Ergebnisse ausgewertet und entsprechende Aktionen ausgelöst werden (z. B. bereitstellen oder nicht bereitstellen).

Nachstehend der Prozess CDM, mit dem Konfigurationsdaten automatisch validiert werden, bevor sie verwendet werden.

1. Sie erstellen eine Richtlinienversion basierend auf einer vorhandenen Richtlinie und aktivieren und veröffentlichen dann die neue Version.
2. Für die dynamische Zuordnung von Richtlinien zu bereitstellbaren Elementen erstellen Sie eine Bedingung in der Tabelle für bereitstellbare CDM-Elemente [sn_cdm_deployable]. Ordnen Sie die Bedingung einer oder mehreren Richtlinien zu. Zur Laufzeit werden diese Richtlinien ausgeführt, um bereitstellbare Elemente zu validieren, die die definierten Bedingungen erfüllen.
3. Sie ordnen die Richtlinie mithilfe der statischen oder dynamischen Zuordnung einem bereitstellbaren Element zu, um sicherzustellen, dass die Richtlinie bei Anforderung (manuelle oder automatisierte Anforderung) für jeden Snapshot des bereitstellbaren Elements ausgeführt wird.

   Weitere Informationen zu Richtlinienzuordnungen finden Sie unter PaCE Statische und dynamische Zuordnung .
4. Wenn Sie ein Changeset für das bereitstellbare Element committen, muss das System den resultierenden Snapshot validieren. Um die Ausführung der zugeordneten Richtlinien automatisch auszulösen, wenn ein Changeset committet wird, wählen Sie beim Committen des Changesets die Option **Validieren** aus. Sie haben auch die Möglichkeit, den Snapshot manuell zu validieren.

   In beiden Fällen werden die mit statischer und dynamischer Zuordnung zugeordneten Richtlinien ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie den automatisierten Prozess für die Integration in Ihre Pipeline konfiguriert haben, geben die Richtlinien die Ergebnisse des Validierungsprozesses in JSON-Dateien an die Pipeline zurück. Die Pipeline entscheidet, ob basierend auf der Validierungsentscheidung fortgefahren werden soll: Konform, Nicht konform.
- Wenn der -Prozess nicht in Ihre Pipeline integriert ist oder die Validierung fehlgeschlagen ist oder nicht abgeschlossen wurde, überprüfen Sie die Validierungsentscheidung und ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen.

Verwenden Sie vordefinierte Richtlinien als Modelle für Ihre anwenderdefinierten Richtlinien

CDM enthält Richtlinien, die Sie als Modelle für anwenderdefinierte Richtlinien verwenden können, die bestimmte Anforderungen erfüllen. Beachten Sie die folgenden wichtigen Muster in den vordefinierten Richtlinien.

- Alle Richtlinien verwenden die Skripteinbindung `CdmQuery`, um Konfigurationsdaten abzurufen.
- Verwenden Sie „`CdmQuery`" mit Geheimnissen, um sicherzustellen, dass alle Daten enthalten sind.
- Die `CdmPolicyUtil`– Skripteinbindung fügt Warnungen und Fehler hinzu.
- Wenn alle Richtlinien ausgeführt wurden und in der Ausgabe ein Fehler eingetragen wurde, lautet die Entscheidung „`non_ Compliance`".
- Verwenden Sie die Protokollierung zum Debuggen. Entfernen Sie die Protokolle, wenn die Richtlinie zur Veröffentlichung bereit ist.
- Verwenden Sie Zuordnungseingabeparameter, um dynamische Eingabewerte bereitzustellen.

Richtlinien zum Validieren von Snapshots

- Validieren Sie Snapshots, die bereits validiert und veröffentlicht wurden, nicht manuell.
- Wenn Sie beim Bestätigen eines Changesets die Option **Snapshots validieren** oder **Snapshots validieren und veröffentlichen** auswählen, validiert das System jeden Snapshot automatisch, wenn er zum ersten Mal generiert wird.
- Um die aktuellen Validierungsfehler oder -warnungen für einen Snapshot anzuzeigen, öffnen Sie den Snapshot, und wählen Sie die Registerkarte **Validierungsergebnisse**. Details finden Sie unter Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an.
- Verwenden Sie die Playground-Funktion für Richtlinientests, um Snapshots während der Entwicklung einer Richtlinie erneut zu validieren. Die resultierenden Validierungsergebnisse werden als Testergebnisse gekennzeichnet und wirken sich nicht auf den Betrieb aus.
- Wenn erforderlich ist, um alle Snapshots für ein bereitstellbares Element erneut zu validieren, wiederholen Sie die Validierung erst, nachdem Sie die Richtlinien getestet und veröffentlicht haben.

Zu vermeidende Vorgehensweisen

- Verwenden Sie *`GlideRecord`* nicht zum Abrufen von Konfigurationsdatensätzen.
- Um Richtlinienentscheidungen auf der Anwenderoberfläche anzuzeigen, benötigt CDM Warn- und Fehlerdaten in einer bestimmten Struktur. Verwenden Sie `CdmPolicyUtil`, um Warnungen oder Fehler hinzuzufügen (keine manuellen Einfügungen). (Zumindest die Struktur verstehen, die `CdmPolicyUtil` in Fehler und Warnungen einfügt.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Versuchen Sie in Richtlinien nicht, Daten abzurufen, die nicht aus CDM -Daten stammen. Diese Vorgehensweise kann zu Problemen mit dem bereichsübergreifenden Zugriff führen.
- Schreiben Sie keine Richtlinien mit dem Status „Immer konform“ oder „Immer nicht konform“.
- Codieren Sie Namen oder Werte in Richtlinien nicht hart. Verwenden Sie stattdessen Zuordnungseingabeparameter, um dynamische Eingabewerte bereitzustellen.

Snapshot-Status

- Nicht validiert: Dies ist der anfängliche Snapshot-Status, für den keine Richtlinie für den Snapshot ausgeführt wurde.
- Angefordert: Der Validierungs-Flow wurde gestartet.
- In Bearbeitung: Der Validierungs-Flow wird ausgeführt, und Richtlinien werden derzeit ausgeführt.
- Bestanden: Der Snapshot hat alle Richtlinien bestanden.
- Fehlgeschlagen: Der Snapshot hat eine oder mehrere Richtlinien nicht bestanden.
- Ausführungsfehler: Eine Richtlinie konnte aufgrund eines unerwarteten Fehlers nicht vollständig ausgeführt werden. Dies geschieht hauptsächlich dann, wenn die Skripteinbindung „CdmPolicyUtil“ nicht zum Bereitstellen von Warn- und Fehlermeldungen verwendet wird..

Beispiel-Flow

Ein Benutzer legt vor einer Bereitstellung Änderungen an Konfigurationsdaten fest.

Die Daten werden anhand aller zugewiesenen Richtlinien validiert.

Wenn die Validierung fehlschlägt, wird die Bereitstellung beendet. Der Anwender erhält eine Liste von Fehlern mit Angabe seiner Position in den Konfigurationsdaten. Verfügbare Aktionen sollten im Kontext der Anwendung selbst und der Umgebung, in der die Anwendung bereitgestellt wird, bestimmt werden. Zum Beispiel:

- Lassen Sie die Bereitstellung in einer TEST-Umgebung unabhängig von der Anzahl der Fehler oder Warnungen zu.
- Stoppen Sie die Bereitstellung in PROD, wenn ein Fehler auftritt.
- Stoppen Sie die Bereitstellung in PROD, wenn eine Warnung auftritt und die Anwendung kritisch ist.
- Lassen Sie die Bereitstellung in PROD unabhängig von der Anzahl der Warnungen zu, wenn sie nicht kritisch sind.

Der Benutzer behebt Fehler und legt Change erneut fest.

Die Daten werden erneut validiert, und die Ergebnisse sind in Ordnung.

Ein Snapshot wird erstellt.

Die Bereitstellung wird ausgeführt.

Zugehörige Informationen

CdmQuery : Bereichsbezogen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Validiert einen Snapshot manuell

Validiert einen Snapshot auf der Registerkarte **Snapshot**. Validieren Sie beispielsweise manuell einen Snapshot, um sicherzustellen, dass er für neue Richtlinienanforderungen gültig ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Validieren Sie Snapshots, die bereits validiert und veröffentlicht wurden, nicht manuell.
- Wenn Sie beim Bestätigen eines Changesets die Option **Snapshots validieren** oder **Snapshots validieren und veröffentlichen** auswählen, validiert das System jeden Snapshot automatisch, wenn er zum ersten Mal generiert wird.
- Um die aktuellen Validierungsfehler oder -warnungen für einen Snapshot anzuzeigen, öffnen Sie den Snapshot, und wählen Sie die Registerkarte **Validierungsergebnisse**. Details finden Sie unter Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an.
- Verwenden Sie die Playground-Funktion für Richtlinientests, um Snapshots während der Entwicklung einer Richtlinie erneut zu validieren. Die resultierenden Validierungsergebnisse werden als Testergebnisse gekennzeichnet und wirken sich nicht auf den Betrieb aus.
- Wenn erforderlich ist, um alle Snapshots für ein bereitstellbares Element erneut zu validieren, wiederholen Sie die Validierung erst, nachdem Sie die Richtlinien getestet und veröffentlicht haben.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Snapshot zu validieren:
   - Verwenden Sie zum Validieren den REST-API-Endpunkt.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Snapshots** für eine Anwendung den Namen des zu validierenden Snapshots und dann **Validieren**aus.
   - Wählen Sie auf einer beliebigen Registerkarte für einen geöffneten Snapshot **Validieren**aus.
2. Bestätigen Sie die Aktion im Dialogfeld „Snapshot validieren“.

   Das System folgt diesem Verfahren, um Snapshots zu validieren:

   - Das System führt alle Richtlinien aus, die statisch oder dynamisch dem zugeordneten bereitstellbarzugeordnet sind.
   - Wenn der Snapshot alle Richtlinien erfüllt, wird der Statuswert Validierung auf **Bestanden** gesetzt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden keine Einträge aufgeführt. Wenn die Validierung mit der Veröffentlichungsoption **Publish Valid (Gültige** veröffentlichen) ausgelöst wurde, werden gültige Snapshots automatisch veröffentlicht.
   - Wenn bei einer Richtlinie Probleme auftreten, wird der Statuswert Validierung auf **Fehlgeschlagen**gesetzt. Auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** werden alle von Richtlinien zurückgegebenen Fehler oder Warnungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine Richtlinie nicht vollständig ausgeführt werden konnte, wird der Wert für den Validierungsstatus auf **Ausführungsfehler** festgelegt, und auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** wird angezeigt, dass die Validierung aufgrund eines Fehlers fehlgeschlagen ist.

Nächste Maßnahme

Wenn die Validierung des Snapshots fehlgeschlagen ist, können Sie die Probleme anzeigen, um sie zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an

Zeigen Sie die Ergebnisse der Snapshot-Validierung an

Zeigen Sie Validierungsfehler und -warnungen auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** für den Snapshot an.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

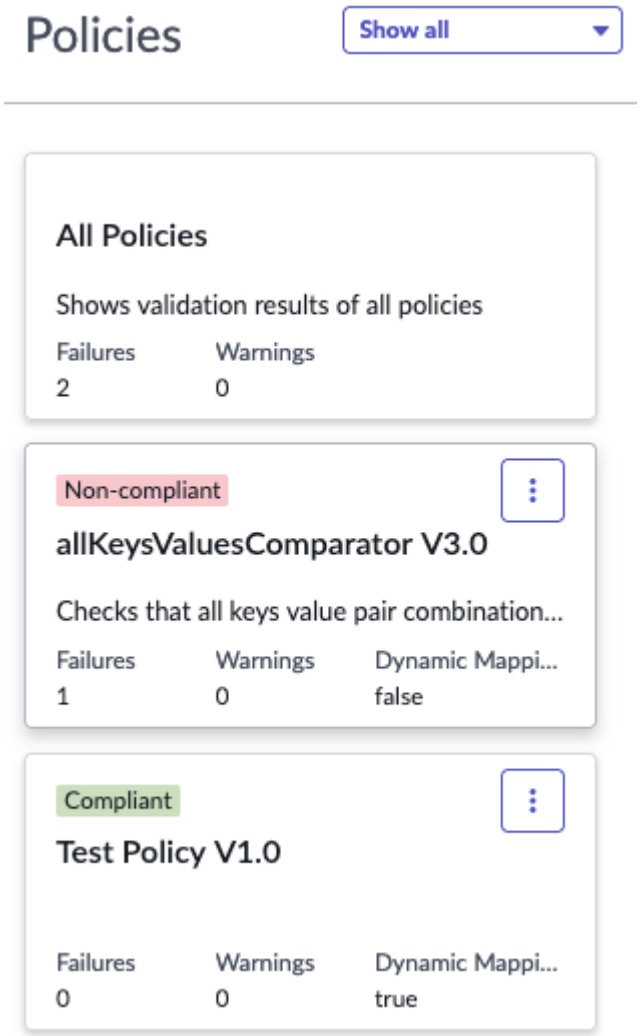
Erforderliche Rolle: cdm_viewer oder cdm_editor oder cdm_exporter_editor oder cdm_policy_editor oder cdm_admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Snapshots** für eine Anwendung den Snapshot aus, um die Registerkarte **Validierungsergebnisse** zu öffnen.
2. Zeigen Sie Fehler- und Warnungsinformationen auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** für den Snapshot an.

   Im Bereich **Richtlinien** wird für jede Richtlinie, die dem zugehörigen bereitstellbaren Element zugeordnet ist, eine Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Karten im Bereich Richtlinien

Kartenbezeichnung	Beschreibung
Alle Richtlinien	Die Karte zeigt die Gesamtzahl der Fehler und Warnungen für diese Validierungsausführung an.
Name der zugeordneten Richtlinie	Jede Richtlinie, die für das bereitstellbare Element ausgeführt wurde, und ihre Ausführung ergibt sich daraus, ob der Snapshot mit der Richtlinie konform ist. Außerdem werden die folgenden Daten angezeigt: ◦ Fehler: Anzahl der Fehler in der aktuellen Ausführung. ◦ Warnungen: Anzahl der Warnungen in der aktuellen Ausführung. ◦ Dynamische Zuordnung: Wert ist **wahr**, wenn die Richtlinie dynamisch zugeordnet ist, andernfalls **falsch**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie eine Karte im Bereich **Richtlinien** aus, um die zugehörigen Daten im Bereich **Fehler und Warnungen** anzuzeigen.
- Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) für eine Richtlinie und dann eine Aktion aus:

Menüoptionen „Weitere Aktionen“.

Option	Beschreibung
Ausführungsdatensatz	Zeigen Sie Ausführungsinformationen für diese Richtlinienausführung an. Details siehe Zeigen Sie den Ausführungsdatensatz für eine Richtlinienausführung an.
Richtlinie öffnen	Öffnen Sie die Richtlinie.
Geschäftsbedingung öffnen	Öffnet die Bedingung, die in der Tabelle für bereitstellbare CDM-Elemente [sn_cdm_deployable] festgelegt wurde, auf deren Grundlage die Richtlinie dem bereitstellbaren Element dynamisch zugeordnet und ausgeführt wurde. **Hinweis:** Diese Menüoption ist nur für die dynamisch zugeordnete Richtlinie verfügbar. Weitere Informationen zu Bedingungen und dynamischer Zuordnung finden Sie unter Ordnen Sie die Richtlinien PaCE mithilfe der dynamischen Zuordnung zu .

Im Bereich **Fehler und Warnungen** wird die Liste aller Fehler und Warnungen für die Richtlinie angezeigt, die dem zugehörigen bereitstellbaren Element zugeordnet ist.

Fehler- und Warnungsbereich: Listenspalten

Spaltenüberschrift	Beschreibung
Beschreibung	Text, der Informationen zum Fehler- oder Warnungsergebnis enthält.
Typ	Typ des Validierungsergebnisses: ◦ (leer) ◦ Informationen ◦ Fehler ◦ Warnung
Richtlinie	Name der Richtlinie, die einen Fehler oder eine Warnung zurückgegeben hat. Wählen Sie, um die Richtlinie zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenüberschrift	Beschreibung
Betroffene Daten	Die CDI (`Name:Wert-` Paar), die zu dem Fehler oder der Warnung geführt hat.
Pfad	Pfad zu dem Knoten in der Datenstruktur, der die betroffenen Daten enthält.

Zeigen Sie den Ausführungsdatensatz für eine Richtlinienausführung an

Zeigen Sie den Ausführungsdatensatz an, um die Richtlinienausführung zu analysieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer oder cdm_editor oder cdm_exporter_editor oder cdm_policy_editor oder cdm_admin

Prozedur

Wählen Sie auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** für einen Snapshot das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für eine Richtlinie und dann **Ausführungsdatensatz**.

Informationen zur Richtlinienausführung auf der Registerkarte Details

Feld	Beschreibung
Richtlinie	Name der ausgeführten Richtlinie
Versionsname	Version der ausgeführten Richtlinie.
Endzeit	Zeitstempel, der den Abschluss der Ausführung angibt.
Entscheidung	Ergebnis der Richtlinienausführung. • Konform • Nicht konform • Ausführungsfehler • Konform mit Ausnahme

Hinzufügen von Warn- und Fehlermeldungen zu Validierungsergebnissen – CdmPolicyUtil

Verwenden Sie die Skripteinbindung `CdmPolicyUtil`, um den Validierungsergebnissen in der Tabelle mit Ergebnissen der Richtlinienvalidierung CDM Warn- und Fehlermeldungen hinzuzufügen. CDM erwartet, dass Validierungswarnungen und -fehler einen Knotenpfad, eine Snapshot-ID und einen Verweis auf den betroffenen Knoten enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

CdmPolicyUtil

- `CdmPolicyUtil` ist eine öffentliche Skripteinbindung.
- Da `CdmPolicyUtil` eine globale Skripteinbindung ist, muss sie nicht wie ein neues *`CdmPolicyUtil()`*aufgerufen werden.
- Sie können „`CdmPolicyUtil`“ in allen Bereichen aufrufen, aber der erwartete Aufrufbereich ist PaCE (speziell während der Ausführung von Richtlinien PaCE).
- Der richtige Aufruf lautet `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)`.

Hinweis: Wenn Sie den Validierungsergebnissen manuell Warn- und Fehlermeldungen hinzufügen, anstatt CdmPolicyUtil zu verwenden, zeigt der Snapshot-Validierungsstatus Ausführungsfehler an.

REST-Nachrichtenfunktionen

addFailure

Fügt eine Fehlermeldung hinzu. Die Nachricht wird auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** für den Snapshot angezeigt.

Parameter:

- *`Output`*: Richtlinienentscheidung für den Betreff-Snapshot (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: Knoten (*`sn_cdm_node`*), der den Fehler verursacht hat.
- *`name`*: Name des Fehlers.
- *`description`*: Beschreibung des Fehlers.

addWarnung

Fügt eine Richtlinienwarnmeldung hinzu. Die Nachricht wird auf der Registerkarte **Validierungsergebnisse** für den Snapshot angezeigt.

Parameter:

- *`Output`*: Richtlinienentscheidung für den Betreff-Snapshot (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`*: Knoten (*`sn_cdm_node`*), der die Warnung verursacht hat.
- *`name`*: Name der Warnung.
- *`description`*: Beschreibung der Warnung.

getLastCreatedSnapshotIds

Gibt die neuesten erstellten und veröffentlichten Snapshot-IDs für die angegebenen *`additionalDeployables`*zurück. Wenn für ein bestimmtes bereitstellbares Element kein veröffentlichter Snapshot verfügbar ist, fügt eine Debug-Meldung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter:

additionalDeployables – können direkt übergeben werden, wenn sie an die Richtlinie gelangen.

getLastPublishedSnapshotIds

Ruft die neuesten und veröffentlichten Snapshot-IDs für die angegebenen *additionalDeployables*ab. Wenn für ein bestimmtes bereitstellbares Element kein veröffentlichter Snapshot verfügbar ist, fügt eine Debug-Meldung hinzu.

Parameter:

additionalDeployables - können direkt übergeben werden, wenn sie an die Richtlinie gelangen.

Komponenten in Anwendungen gemeinsam nutzen – Komponentenbibliotheken

Einige Anwendungen haben möglicherweise dieselbe Grundstruktur und erfordern nahezu identische Konfigurationsdaten. Mit gemeinsam genutzten Komponenten in CDM können Sie eine Komponente in mehreren Anwendungen verwenden. Zur besseren Organisation werden diese gemeinsam genutzten Komponenten in Komponentenbibliotheken verwaltet.

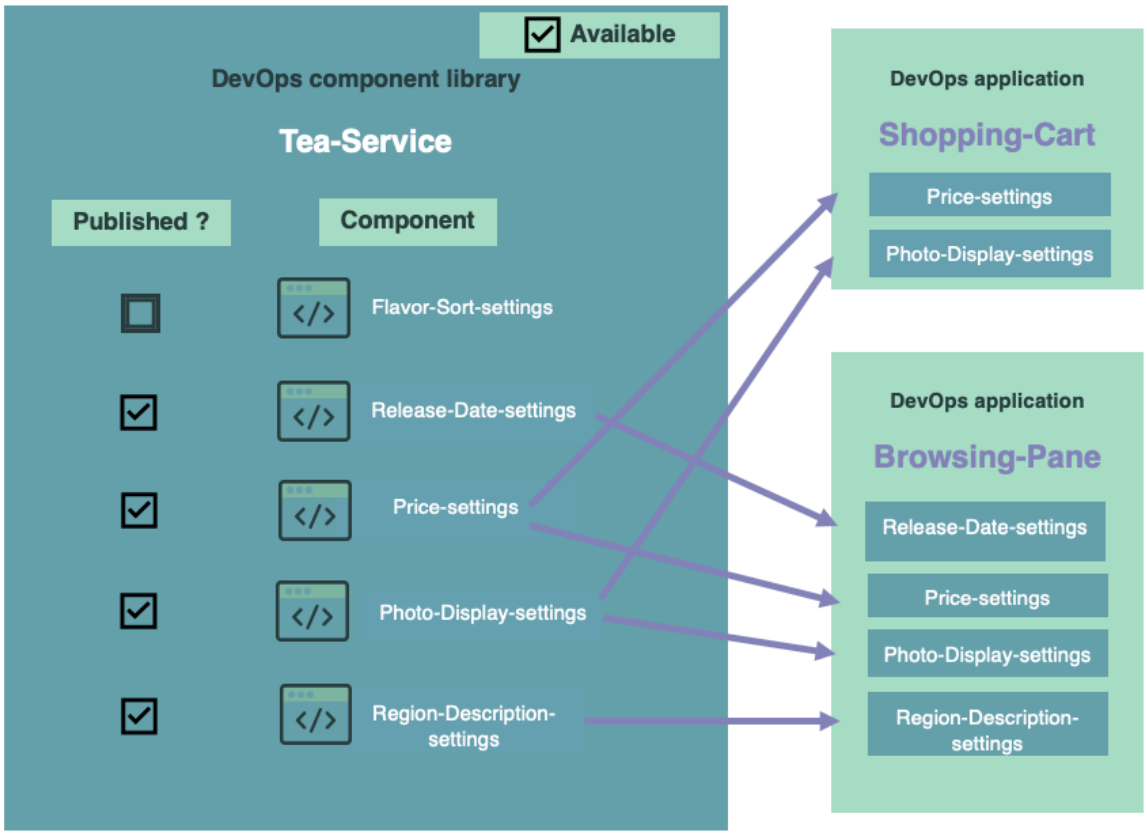
Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Komponenten-Bibliotheken

Komponentenbibliotheken verbessern die Konsistenz und Wartbarkeit, indem sie eine einzige wahrheitsgemäße Quelle für die Konfigurationsdaten einer Komponente in allen Anwendungen sicherstellen. Sie können die einheitliche Ansicht im Arbeitsbereich DevOps Config oder in der REST-API CdmSharedLibraryApi verwenden, um diese Bibliotheken zu erstellen und zu verwalten.

In diesem Beispiel verkauft eine Organisation Tee auf ihrer Website. Die Anwendungsservices *Shopping-Cart* und *Browsing-Pane* verwenden Konfigurationsdaten für Produktpreise und die Darstellung von Fotos. Um sicherzustellen, dass die Konfigurationsdaten in beiden DevOps -Anwendungen identisch sind, verwenden beide gemeinsam genutzte Komponenten aus der Komponentenbibliothek *Tea-Service*. Die Komponenten werden in der Bibliothek verwaltet, und jede Anwendung verwendet zwei Komponenten aus der Bibliothek.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Arbeiten mit gemeinsam genutzten Komponenten

- Ein Benutzer mit der Rolle sn_cdm.cdm_admin kann eine Komponentenbibliothek erstellen und verwalten und gemeinsam genutzte Komponenten in der Bibliothek erstellen, hinzufügen und löschen.
- Während Sie in einem Anwendungs-Changeset arbeiten, können Sie eine gemeinsam genutzte Komponente hinzufügen, aktualisieren oder entfernen.
- Anwendungen können eine beliebige Mischung von Komponenten verwenden: Komponenten, die in der Anwendung definiert sind (direkte Komponenten) und Komponenten aus einer Komponentenbibliothek.
- Während Sie in einem Anwendungs-Changeset arbeiten, können Sie eine gemeinsam genutzte Komponente nicht auf die gleiche Weise ändern wie eine direkte Komponente. Eine Sammlung in einer Anwendung kann jedoch jeden Wert in einer gemeinsam genutzten Komponente überschreiben.

- Damit eine gemeinsam genutzte Komponente für die Verwendung in Anwendungen verfügbar ist, muss sie sich im Status **Veröffentlicht** befinden, und die Bibliothek, die die Komponente enthält, muss sich im Status **Verfügbar** befinden.

  Im Beispiel kann keine Anwendung die Komponente *`Flavor-Sort-settings`* verwenden, da sie noch nicht veröffentlicht wurde.

Arbeiten an Komponentenbibliotheken mit einer einheitlichen Ansicht

Die einheitliche Ansicht der Komponentenbibliotheken im Arbeitsbereich DevOps Config bietet einen zentralen Ort zum Anzeigen und Verwalten von Komponentenbibliotheken und den darin enthaltenen Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Die einheitliche Ansicht bietet folgende Möglichkeiten:

- Suchen Sie nach einer Komponentenbibliothek oder gemeinsam genutzten Komponente.
- Navigieren Sie schnell zwischen verschiedenen Komponentenbibliotheken oder gemeinsam genutzten Komponenten.
- Zeigen Sie eine Liste aller Anwendungen an, die gemeinsam genutzte Komponenten einer Bibliothek verwenden.
- Bearbeiten Sie die Konfigurationsdaten einer Bibliothek.
- Zeigen Sie Changesets für die Bibliothek und Komponenten an, und erstellen Sie sie.
- Zeigen Sie verschiedene Versionen einer gemeinsam genutzten Komponente an, und veröffentlichen Sie sie, oder heben Sie die Veröffentlichung auf.

Anwender

Die folgenden Anwender können die Komponentenbibliotheken und gemeinsam genutzten Komponenten im DevOps Config-Arbeitsbereich anzeigen und verwalten.

- Der CDM-Administrator kann die Bibliotheken und gemeinsam genutzten Komponenten anzeigen und verwalten.
- Der CDM-Editor kann die gemeinsam genutzten Komponenten in den Bibliotheken anzeigen und verwalten.
- CDM-Betrachter können die Bibliotheken und gemeinsam genutzten Komponenten anzeigen.

Auf die Komponentenbibliotheken zugreifen

Um die Komponentenbibliotheken zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich** und wählen Sie das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ).

Liste der Komponentenbibliotheken

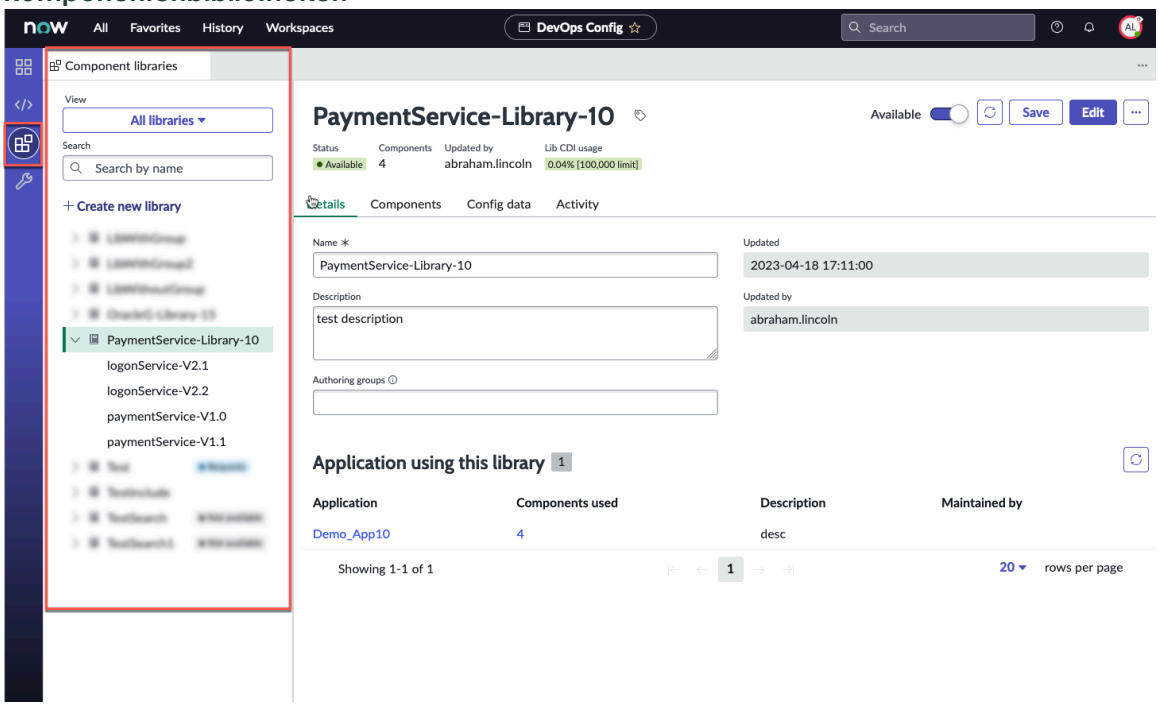
In der Liste Komponentenbibliotheken können Sie alle Komponentenbibliotheken und darin gemeinsam genutzten Komponenten überprüfen. Der Listenbereich enthält die folgenden Abschnitte, damit Sie schnell auf die Bibliotheken und Komponenten zugreifen und sie verwalten können.

- **Ansicht**: Filtert Bibliotheken nach Kategorien: Alle Bibliotheken und Bearbeitbare Bibliotheken. Bearbeitbare Bibliotheken sind die Bibliotheken, die Sie oder andere erstellen, die Ihnen jedoch über die zugehörigen Erstellungsgruppen die Berechtigung zum Anzeigen und Bearbeiten gewähren.
- **Suchen**: Durchsuchen Sie Bibliotheken oder Komponenten anhand ihres Namens.
- **Neue Bibliothek erstellen**: Erstellt eine Bibliothek mit dieser Option.
- **Liste**: Wählen Sie einen Bibliotheksknoten oder eine gemeinsam genutzte Komponente aus, um ihn im Formularbereich anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine einheitliche Ansicht für Komponentenbibliotheken.

Einheitliche Ansicht im DevConfig-Arbeitsbereich zum Verwalten von Komponentenbibliotheken



Formular „Komponentenbibliothek“.

Im Formularbereich „Komponentenbibliothek“ können Sie Ihre Bibliotheken und die darin enthaltenen Komponenten überprüfen und verwalten. Wählen Sie im linken Bereich einen Bibliotheksknoten aus, um die zugehörigen Daten anzuzeigen und zu bearbeiten.

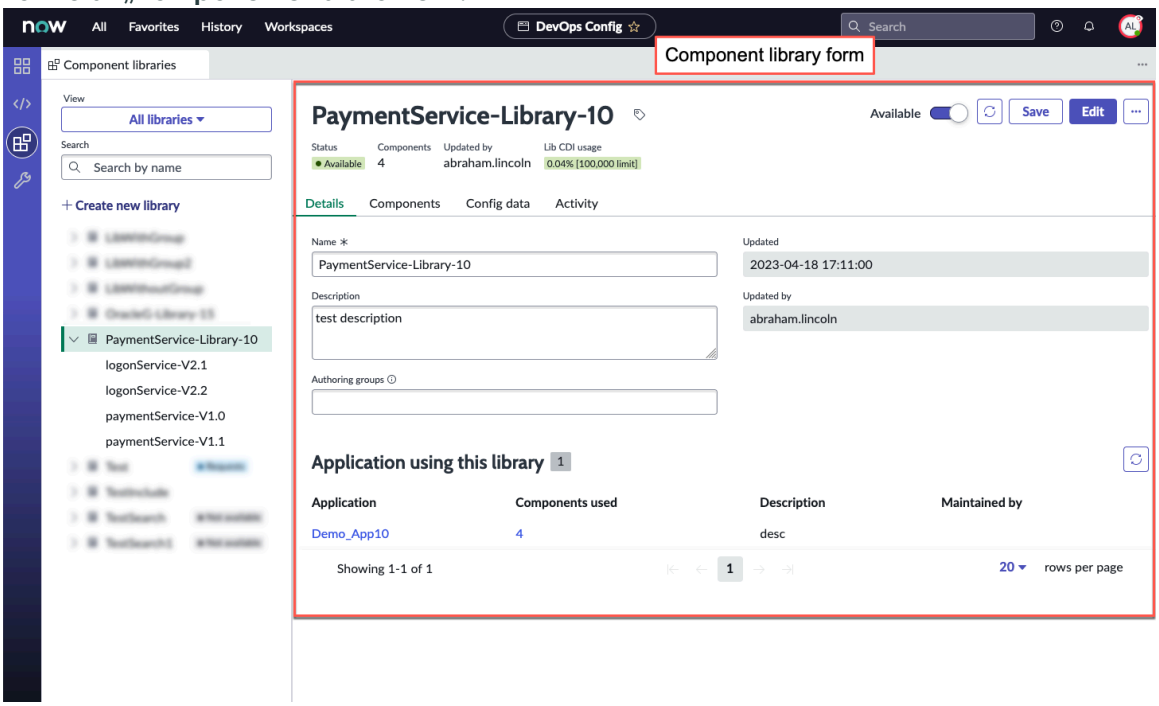
- **Header**: Der Header-Abschnitt zeigt den Status und andere Metadaten der Komponentenbibliothek. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:
  - Markieren Sie eine Bibliothek mit dem Umschalter **Verfügbar** als verfügbar oder nicht verfügbar.
  - Speichern Sie die Änderungen in der Bibliothek.
  - Bearbeiten Sie, um ein Changeset zum Aktualisieren gemeinsam genutzter Komponenten zu erstellen oder zu öffnen.
- **Registerkarten**: Die folgenden Registerkarten sind verfügbar:
  - **Details**: Hier können Sie die Details einer Bibliothek wie Name, Beschreibung und Erstellungsgruppen anzeigen und aktualisieren. Die Registerkarte enthält auch eine Liste aller Anwendungen, die eine oder mehrere Komponenten der Bibliothek verwenden.
  - **Komponenten**: Zeigen Sie alle in der Bibliothek verfügbaren Komponenten an.
  - **Konfigurationsdaten**: Überprüfen Sie die Konfigurationsdaten in jeder Komponente der Bibliothek. Mit dem Umschalter **Listenansicht** können Sie zwischen Editor- und Listenansicht wechseln.
  - **Aktivität**: Zeigen Sie eine Liste aller Changesets an, die zum Aktualisieren der Bibliothek, ihrer Komponenten und Konfigurationsdaten erstellt wurden.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Komponentenbibliothekformular im DevOps Config-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Komponentenbibliothek“.



Formular für gemeinsam genutzte Komponenten

Im Formularbereich „Gemeinsam genutzte Komponente“ können Sie Komponenten in Ihren Bibliotheken überprüfen und verwalten. Wählen Sie im linken Bereich einen Komponentenknoten aus, um die zugehörigen Daten anzuzeigen und zu bearbeiten.

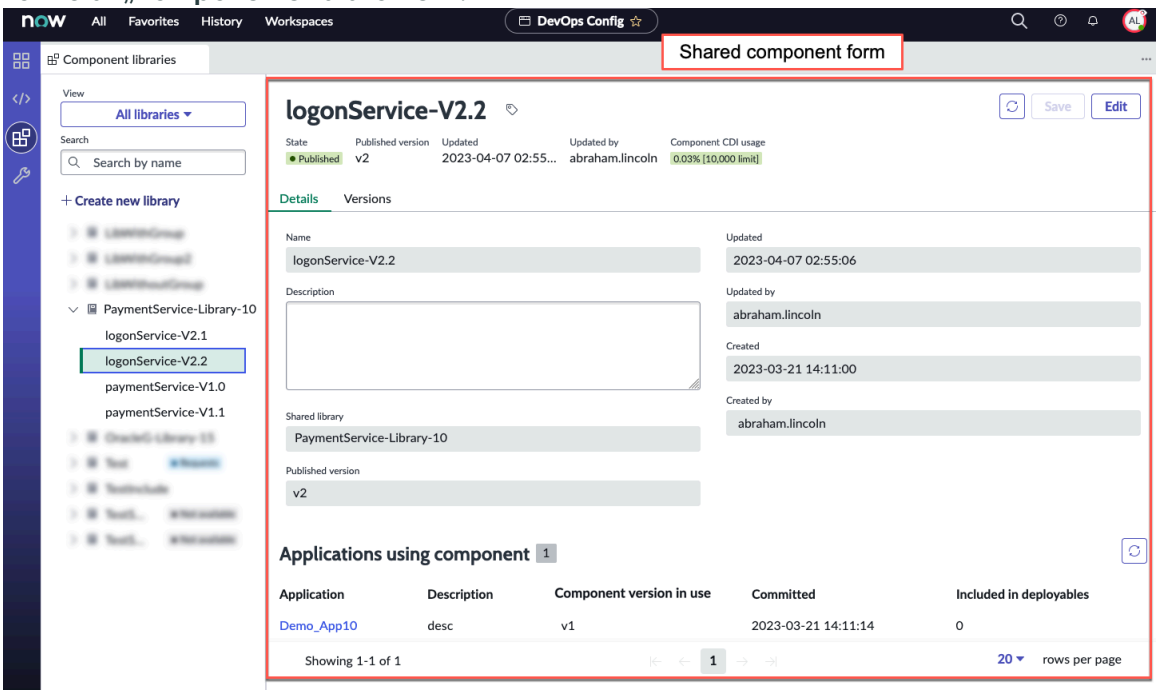
- **Header**: Der Header-Abschnitt zeigt den Status und andere Metadaten der Komponentenbibliothek. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:
  - Speichern Sie die Änderungen an der Komponente.
  - Bearbeiten Sie, um ein Changeset zum Aktualisieren der Komponente zu erstellen oder zu öffnen.
  - Aktualisieren Sie die Formulardaten.
- **Registerkarten**: Die folgenden Registerkarten sind verfügbar:
  - **Details**: Zeigen Sie die Details der Komponente an, und aktualisieren Sie ihre Beschreibung nach Bedarf. Die Registerkarte enthält auch eine Liste aller Anwendungen, die diese Komponenten verwenden.
  - **Versionen**: Zeigen Sie alle veröffentlichten und nicht veröffentlichten Versionen der Komponente an. Sie können auch die Version einer Komponente veröffentlichen oder die Veröffentlichung einer Version aufheben.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Formular für eine gemeinsam genutzte Komponente im DevOps Config-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Komponentenbibliothek“.



Erstellen oder aktualisieren Sie eine Komponentenbibliothek

Erstellen Sie eine Komponentenbibliothek, um Komponenten zu verwalten, die in mehreren Anwendungen wiederverwendet werden können.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ) in der linken Navigationsleiste, um die Registerkarte **Komponentenbibliotheken** zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Neue Bibliothek erstellen**, um eine Komponentenbibliothek zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen einer Komponentenbibliothek

Feld	Beschreibung
Bibliotheksname	Name der Komponentenbibliothek. Dieser Name muss für alle CDM Anwendungen und Bibliotheken eindeutig sein.
Beschreibung	Beschreibung der Komponentenbibliothek, z. B. welche Art von Komponenten sie enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erstellungsgruppen	Anwendergruppen mit Zugriff zum Bearbeiten der Komponentenbibliothek. Benutzer in den Gruppen mit den entsprechenden Rollen können die Komponentenbibliothek anzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie eine Erstellungsgruppe auswählen, stellen Sie sicher, dass Sie Mitglied dieser Gruppe sind, da Sie sonst den Bearbeitungszugriff auf die Bibliothek verlieren. Wenn Sie jedoch über die Rollen „cdm_all_app_access“ und „cdm_admin“ verfügen, haben Sie vollständigen Zugriff auf die Komponentenbibliothek, auch wenn Sie kein Mitglied dieser Erstellungsgruppen sind.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse
Eine Komponentenbibliothek wird erstellt. Der Status der Bibliothek wird auf „Nicht verfügbar“ festgelegt, was bedeutet, dass der Bibliothek hinzugefügte Komponenten nicht verwendet, aktualisiert oder exportiert werden können.

Nächste Maßnahme
1. Fügen Sie eine gemeinsam genutzte Komponente in einer Komponentenbibliothek hinzu, oder aktualisieren Sie sie.
2. Aktivieren Sie eine Komponentenbibliothek.

Aktivieren Sie eine Komponentenbibliothek

Aktivieren Sie eine Komponentenbibliothek, um alle gemeinsam genutzten Komponenten verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Bibliothek kann sich in den folgenden Situationen im Status „Nicht verfügbar“ befinden:

- Wenn eine Bibliothek zum ersten Mal erstellt wird
- Wenn eine Bibliothek und ihre Komponenten erstellt werden
- Wenn eine neuere Version der Bibliothek erstellt wird

Wenn eine Bibliothek nicht verfügbar ist, kann keine Komponente in dieser Bibliothek verwendet, aktualisiert oder exportiert werden. Sie hat jedoch keine Auswirkungen auf Anwendungen, die bereits Komponenten in dieser Bibliothek verwenden.

Wenn die Bibliothek zur Verwendung bereit ist, können Sie sie aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ) in der linken Navigationsleiste, um die Registerkarte **Komponentenbibliotheken** zu öffnen.
3. Wählen Sie im linken Bereich eine Komponentenbibliothek aus.
4. Wählen Sie den Umschalter **Verfügbar**, um die Bibliothek verfügbar zu machen, damit ihre gemeinsam genutzten Komponenten in Anwendungen verwendet werden können.

Ergebnisse

- Die Bibliothek und die darin enthaltenen gemeinsam genutzten Komponenten werden zur Verwendung verfügbar.
- Der Status der Bibliothek wird auf Verfügbar festgelegt.

Löschen Sie eine Komponentenbibliothek

Löschen Sie eine Komponentenbibliothek und alle zugehörigen Komponenten, wenn keine Anwendung die Komponenten der Bibliothek verwendet.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ) in der linken Navigationsleiste, um die Registerkarte **Komponentenbibliotheken** zu öffnen.
3. Wählen Sie über die **Optionsschaltfläche** ( ) **Löschen aus**, und bestätigen Sie dann die Löschaktion.

Hinweis: Wenn eine Komponente in einer Anwendung verwendet wird, ist die Option **Löschen** nicht verfügbar.

Ergebnisse

Die Komponentenbibliothek und alle zugehörigen Komponenten werden gelöscht.

Fügen Sie eine gemeinsam genutzte Komponente in einer Komponentenbibliothek hinzu, oder aktualisieren Sie sie

Fügen Sie eine gemeinsam genutzte Komponente in einer Komponentenbibliothek hinzu, oder aktualisieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können der Bibliothek eine Komponente auch als gemeinsam genutzte Komponente aus einer Anforderung hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Akzeptieren Sie eine Komponentenanforderung zur Aufnahme in eine Komponentenbibliothek, oder lehnen Sie sie ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ), um die Registerkarte **Komponentenbibliotheken** zu öffnen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Liste der **Komponentenbibliotheken** eine Komponentenbibliothek aus, der Sie eine gemeinsam genutzte Komponente hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um ein Changeset zu erstellen, oder wählen Sie ein offenes Changeset aus, um zu arbeiten.
5. Fügen Sie der Bibliothek eine gemeinsam genutzte Komponente hinzu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** des Changeset-Datensatzes das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) für den **Komponentenknoten** und dann **Gemeinsam genutzte Komponente erstellen**.
   b. Geben Sie im Dialogfeld „Gemeinsam genutzte Komponente erstellen“ einen eindeutigen und aussagekräftigen Namen für die Komponente ein.
   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Eine Komponente wird erstellt.
6. Fügen Sie Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) und Werte für die gemeinsam genutzte Komponente hinzu.
   a. Wählen Sie den Knoten der gemeinsam genutzten Komponente aus, und fügen Sie im Editorbereich eine oder mehrere CDIs und Werte hinzu.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie der Komponente einen Dateiknoten hinzu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Dateien finden Sie unter Verwalten Sie Dateien im Konfigurationsdatenmodell mithilfe von Dateiknoten.
8. Wahlweise: Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (“) für eine Komponente, um sie umzubenennen oder zu löschen.
   - Um die Komponente umzubenennen, wählen Sie im Menü **Umbenennen aus**.
   - Um die Komponente zu löschen, wählen Sie im Menü **Löschen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Optionen sind nur verfügbar, wenn die Komponente nicht in einer Anwendung verwendet wird.

9. Wählen Sie **Commit** aus, um alle Changes für die gemeinsam genutzte Komponente zu committen.
   Eine neue Version der gemeinsam genutzten Komponenten wird erstellt.
10. Wählen Sie im Feld **Zusätzliche Aktionen** eine Option aus, um entweder die neueste Version zu veröffentlichen oder dies später zu tun.
    - **Keine zusätzlichen Aktionen**: Verarbeitet nichts für die aktuelle Version der Komponente.
    - **Neueste Version veröffentlichen**: Veröffentlicht die neueste Version der Komponente.

      Hinweis: Für eine gemeinsam genutzte Komponente kann jeweils nur eine Version veröffentlicht werden. Daher wird die Veröffentlichung einer vorhandenen veröffentlichten Version rückgängig gemacht, und die neue Version wird veröffentlicht.

Veröffentlichen Sie eine gemeinsam genutzte Komponentenversion, oder heben Sie die Veröffentlichung auf

Veröffentlichen Sie eine Version einer gemeinsam genutzten Komponente in einer Bibliothek, damit sie in einer Anwendung verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Veröffentlichung einer Version aufgehoben ist, bedeutet dies, dass die Komponente und ihre Version nicht mehr in einer Anwendung verwendet werden können. Sie hat jedoch keine Auswirkungen auf Anwendungen, die bereits die Version verwenden.

Hinweis: Eine gemeinsam genutzte Komponente kann jeweils nur über eine veröffentlichte Version verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ), um die Registerkarte **Komponentenbibliothekenliste** zu öffnen.
3. Wählen Sie eine Komponentenbibliothek auf der Registerkarte **Komponentenbibliothekenliste** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Komponenten** und dann einen Komponentennamen aus, um sie zu öffnen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Versionen**.
6. Veröffentlichen Sie eine Version der Komponente, oder heben Sie die Veröffentlichung auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Veröffentlichen Sie eine Version einer gemeinsam genutzten Komponente	Wählen Sie eine nicht veröffentlichte Version aus der Liste aus, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus. Wenn eine veröffentlichte Version der Komponente vorhanden ist, wird deren Veröffentlichung vor dem Veröffentlichen der ausgewählten Version aufgehoben. Der Wert **Veröffentlicht** wird auf **true**aktualisiert.
Heben Sie die Veröffentlichung einer Version einer gemeinsam genutzten Komponente auf	Wählen Sie eine veröffentlichte Version aus der Liste aus, und wählen Sie die und wählen Sie dann **Veröffentlichung aufheben**aus. Die ausgewählte Version der Komponente wird nicht veröffentlicht, und der Wert **Veröffentlicht** wird auf **„falsch“**aktualisiert.

Anforderung zum Einbinden einer Komponente in eine Komponentenbibliothek

Senden Sie eine Anforderung für eine Komponente in einer Anwendung, die in mehreren Anwendungen wiederverwendet werden kann, um sie einer gemeinsam genutzten Komponentenbibliothek hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_admin oder cdm_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

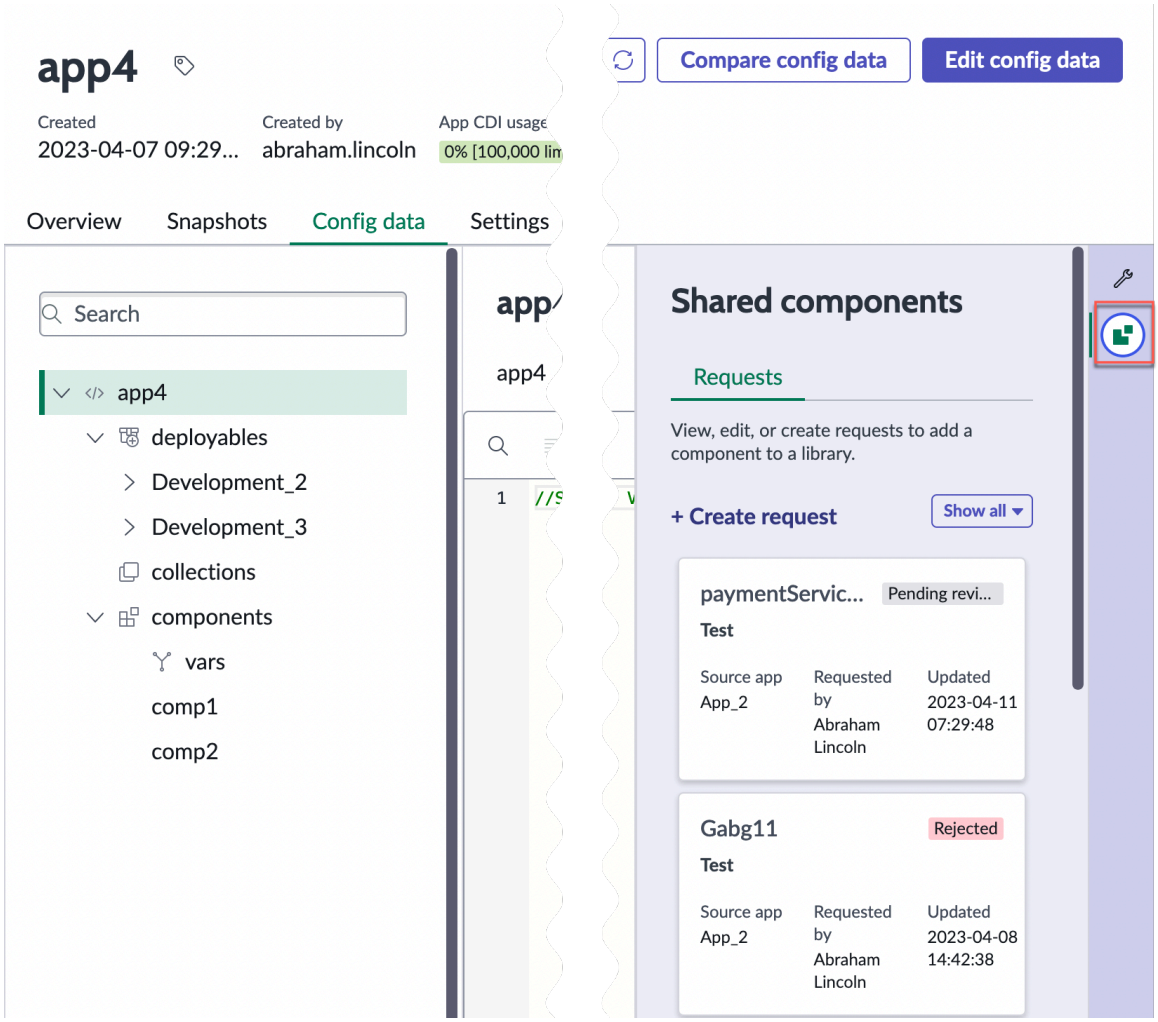
Bei der Erstellung von Datenmodellen für ihre Anwendungen stellen die Editoren und Administratoren von DevOps Config möglicherweise fest, dass bestimmte Komponenten anwendungsübergreifend wiederverwendet werden können. Sie können eine Anforderung an die Besitzer der Komponentenbibliothek senden, um diese Komponenten der Bibliothek hinzuzufügen.

Hinweis: Sie können jeweils nur eine Anforderung für eine Komponente für dieselbe Bibliothek senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste das Apps-Symbol ( ), um die Registerkarte **„Apps“** zu öffnen.
3. Öffnen Sie eine Anwendung, und wählen Sie die Registerkarte **Konfigurationsdaten** aus.
4. Wählen Sie das Symbol für gemeinsam genutzte Komponenten ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie im Bereich Gemeinsam genutzte Komponenten die Option **+ Anforderung erstellen aus**.
6. Geben Sie die Details in das Anforderungsformular ein.

Anforderung für gemeinsam genutzte Komponente erstellen

Feld	Beschreibung
Komponente	Name der Komponente, die der Anforderung hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Konfigurationsdaten aus dem letzten committeten Changeset werden der Anforderung hinzugefügt, ohne geheime Datenwerte für Schlüssel, referenzierte Variablen und Dateianhänge in Dateiknoten.
Zielbibliothek	Komponentenbibliothek, der die angeforderte Komponente hinzugefügt werden soll. Nur vorhandene und verfügbare Bibliotheken werden im Feld aufgeführt.
Komponentenbeschreibung	Beschreibung der Komponente, z. B. wie sie funktioniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Details	Weitere Details zur Komponente, die dem Genehmiger bei der Genehmigung hilfreich sein könnten.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Für den Bibliotheksbesitzer wird eine Anforderung erstellt, die ausgewählte Komponente als gemeinsam genutzte Komponente in der Zielbibliothek hinzuzufügen. Der Status der Anforderung wird auf Überprüfung ausstehend festgelegt und im Bereich Gemeinsam genutzte Komponenten aufgeführt.

   Sie können alle Ihre Anforderungen der letzten 30 Tage anzeigen und nach ihrem Status filtern.

Nächste Maßnahme

Während sich eine Anforderung im Status Überprüfung ausstehend befindet, können Sie ihre Informationen ändern oder sie zurückziehen, indem Sie die Anforderungskarte im Bereich Gemeinsam genutzte Komponenten auswählen.

- Um die Anforderung zu aktualisieren, aktualisieren Sie die Beschreibung der Komponente oder zusätzliche Details in den entsprechenden Feldern, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
- Um die Anforderung zurückzuziehen, wählen Sie **Zurückziehen**.

Der Bibliotheksbesitzer kann die Anforderung überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Akzeptieren Sie eine Komponentenanforderung zur Aufnahme in eine Komponentenbibliothek, oder lehnen Sie sie ab

Überprüfen Sie eine Anforderung zum Hinzufügen einer Komponente zu einer Komponentenbibliothek, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Jemand hat angefordert, der Komponentenbibliothek eine lokale Komponente aus einer Anwendung als gemeinsam genutzte Komponente hinzuzufügen. Wenn es in einer Bibliothek Anforderungen gibt, die von Ihnen genehmigt werden müssen, wird neben dem Bibliotheksnamen die Bezeichnung **Anforderungen** ( ) angezeigt.

Erforderliche Rolle: cdm_admin oder cdm_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **DevOps Config** > **DevOps Config-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für Komponentenbibliotheken ( ) in der linken Navigationsleiste, um die Registerkarte **Komponentenbibliotheken** zu öffnen.
3. Öffnen Sie eine Komponentenbibliothek, und wählen Sie die Registerkarte **Anforderungen**.

   Hinweis: Die Registerkarte **Anforderungen** ist nur verfügbar, wenn eine offene Anforderung zum Hinzufügen einer Komponente zur Bibliothek besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Anforderungskarte, um die zugehörigen Konfigurationsdaten zu überprüfen.
   Die Konfigurationsdaten der ausgewählten Karte werden im Vorschaubereich angezeigt.
5. Klicken Sie bei Bedarf auf „Akzeptieren“, oder lehnen Sie die Anforderung ab.

Genehmigungsaktion	Beschreibung
Akzeptieren Sie eine Anforderung	**a.** Klicken Sie auf **Akzeptieren** auf der Karte. **b.** Aktualisieren Sie nach Bedarf die Felder im Popup-Fenster „Anforderung genehmigen“. ▪ Wählen Sie eine Bibliothek im Feld **Zielbibliothek** aus, der die Komponente hinzugefügt wird. ▪ Aktualisieren Sie den Namen der Komponente im Feld **Komponente**. **Hinweis:** Wenn eine Komponente mit dem gleichen Namen in der Bibliothek vorhanden ist, geben Sie einen anderen Namen ein. ▪ Aktualisieren Sie die Beschreibung der Komponente im Feld **Komponentenbeschreibung**. **c.** Fügen Sie Kommentare zur Genehmigung hinzu, die die anfordernde Person in der Anforderung sehen soll. **d.** Wählen Sie eine Aktionsoption im Feld **Zusätzliche Aktionen** aus, die ausgeführt werden soll, nachdem die Anforderung verarbeitet wurde. ▪ **Keine zusätzlichen Aktionen**: Verarbeitet nichts für die aktuelle Version der Komponente. ▪ **Version veröffentlichen**: Veröffentlicht die Komponentenversion. **e.** Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
Lehnen Sie eine Anforderung ab	**a.** Klicken Sie auf der Karte **auf Ablehnen**. **b.** Geben Sie den Ablehnungsgrund ein, den die anfordernde Person in der Anforderung sehen soll. **c.** Klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

- Die Anforderung wird von der Registerkarte **Anforderungen** entfernt.
- Alle in der Anforderung hinzugefügten Kommentare können von der anfordernden Person in der App gesehen werden, von der aus die Anforderung übermittelt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Anforderung genehmigt wird:
  - Der Status der Anforderung wird auf „Akzeptiert“ aktualisiert.
  - Die Komponente wird der ausgewählten Komponentenbibliothek als gemeinsam genutzte Komponente hinzugefügt. Geheime Datenwerte (z. B. Account-ID oder Passwörter) für Schlüssel, referenzierte Variablen und Dateianhänge in Dateiknoten sind nicht in der Komponente enthalten. Sie müssen die Dateianhänge in allen diesen Dateiknoten ersetzen.

    Wenn die Bibliothek verfügbar ist, kann die Komponente in mehreren CDM -Apps verwendet werden.
  - Wenn Sie **Version veröffentlichen** im Feld **Zusätzliche Aktionen** ausgewählt haben, wird die gemeinsam genutzte Komponente veröffentlicht.
- Wenn die Anforderung abgelehnt wird, wird der Status der Anforderung in Abgelehnt geändert.

Verwalten Sie gemeinsam genutzte Komponenten in einer Anwendung CDM .

Fügen Sie einer Anwendung eine gemeinsam genutzte Komponente hinzu, zeigen Sie gemeinsam genutzte Komponenten an, die zum Hinzufügen verfügbar sind, oder entfernen Sie eine gemeinsam genutzte Komponente aus einer Anwendung.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Editor [sn_cdm.cdm_editor]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Während Sie in einem Anwendungs-Changeset arbeiten, können Sie eine gemeinsam genutzte Komponente hinzufügen, aktualisieren oder entfernen.
- Während Sie in einem Anwendungs-Changeset arbeiten, können Sie eine gemeinsam genutzte Komponente nicht auf die gleiche Weise ändern wie eine direkte Komponente. Eine Sammlung in einer Anwendung kann jedoch jeden Wert in einer gemeinsam genutzten Komponente überschreiben. Außerdem können Sie eine gemeinsam genutzte Komponente in einer Anwendung nicht umbenennen. Wenn eine solche Änderung erforderlich ist, muss eine neue gemeinsam genutzte Komponente mit dem erforderlichen Namen erstellt und dann in der Anwendung erneut hinzugefügt werden.

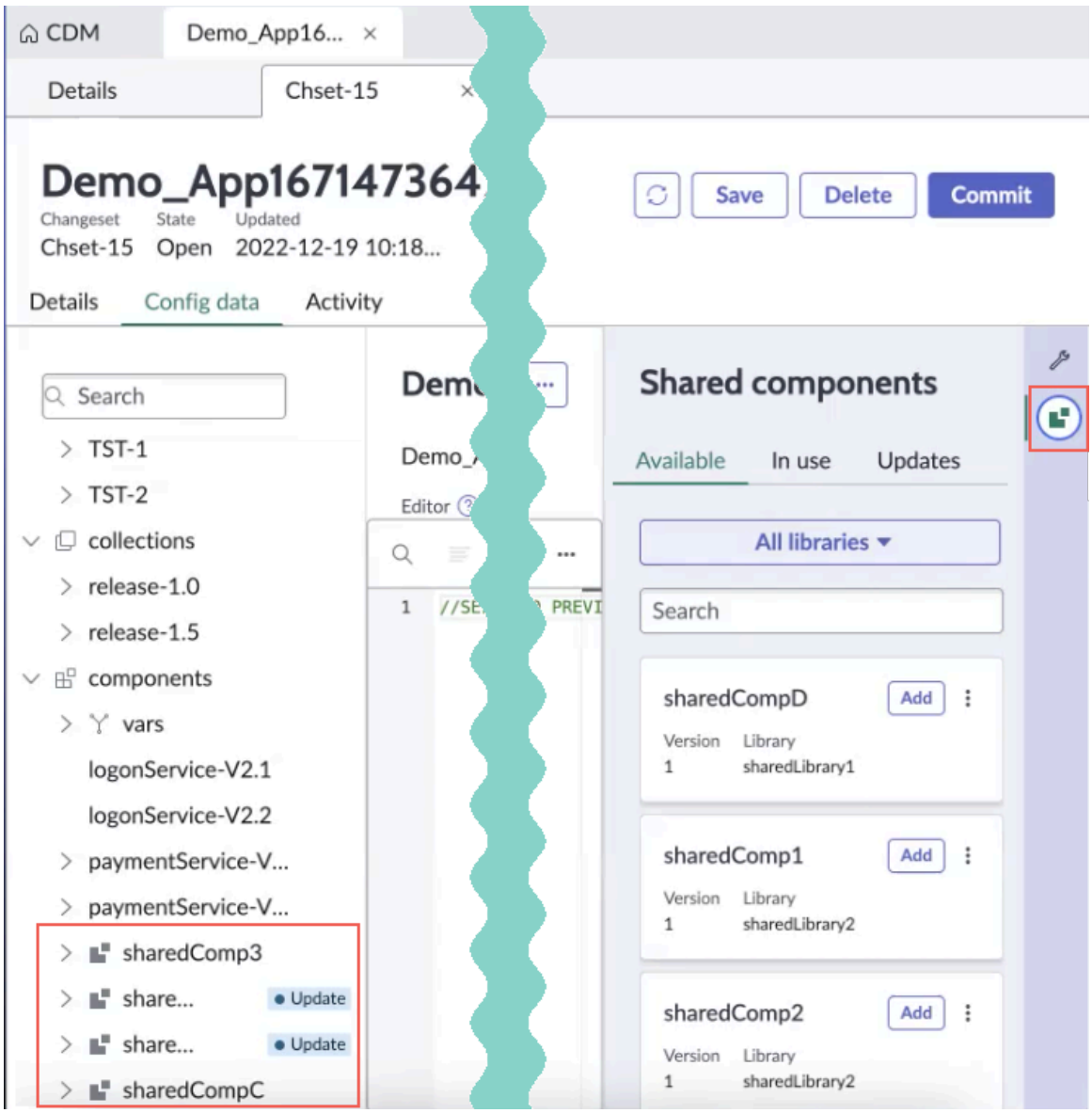
Alle diese Änderungen sind im Anwendungs-Changeset enthalten.

Prozedur

1. Wählen Sie bei der Arbeit auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** für ein Anwendungs-Changeset das Symbol für gemeinsam genutzte Komponenten ( ).
   - Auf jeder Karte auf der Registerkarte Gemeinsam genutzte Komponenten werden der Name, die übergeordnete Komponentenbibliothek und die Version einer gemeinsam genutzten Komponente angezeigt.
   - Komponenten werden nach Bibliothek gruppiert und alphabetisch sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Auswahl **Bibliotheken**, um nur Komponenten in der ausgewählten Bibliothek anzuzeigen.
- Verwenden Sie das Textfeld **Suchen**, um die Liste der Komponenten oder Bibliotheken zu filtern.



- **Verfügbar:** Liste der gemeinsam genutzten Komponenten, die die Anwendung in ihre Konfigurationsdaten aufnehmen kann.

  Damit eine gemeinsam genutzte Komponente für die Verwendung in Anwendungen verfügbar ist, muss sie sich im Status **Veröffentlicht** befinden, und die Bibliothek, die die Komponente enthält, muss sich im Status **Verfügbar** befinden.

- **In Gebrauch:** Liste der gemeinsam genutzten Komponenten, die derzeit in der Anwendung verwendet werden.
- **Updates:** Eine Karte wird angezeigt, wenn eine neuere veröffentlichte Version einer Komponente verfügbar ist. Wählen Sie das **Aktualisierungssymbol** ( ), um sicherzustellen, dass Sie alle aktuellen Updates anzeigen.

2. Fügen Sie Anwendungsdaten eine gemeinsam genutzte Komponente hinzu: Wählen Sie auf der Registerkarte **Verfügbardie Option Hinzufügen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Komponente wird dem **Komponentenordner** in der Anwendung hinzugefügt.
- Das Symbol für die gemeinsam genutzte Komponente ( ) zeigt an, dass die Komponente aus einer Komponentenbibliothek stammt.
- Die Komponente ist ausgewählt, und in den Bereichen **Editor** und **Vorschau** wird der Code der gemeinsam genutzten Komponente angezeigt.

3. Zeigen Sie die Konfigurationsdaten in einer gemeinsam genutzten Komponente an:

Wählen Sie auf einer beliebigen Karte das Menü „Zusätzliche Aktionen“ ( ), und wählen Sie dann **Konfigurationsdaten anzeigen aus**.

Ein Popup zeigt die neueste veröffentlichte Version des Codes der gemeinsam genutzten Komponente an. Variablen werden nicht aufgelöst und verschlüsselte Daten werden in der Popup-Ansicht nicht entschlüsselt.

4. Gemeinsam genutzte Komponente entfernen: Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine gemeinsam genutzte Komponente aus den Anwendungsdaten zu entfernen.

- Wählen Sie auf der Registerkarte **In Verwendung** auf der Komponentenkarte das **X** aus, und bestätigen Sie dann die Aktion im Popup-Fenster.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationsdaten** für eine Anwendung das **Aktionsmenü** ( ) für die Komponente und dann **Entfernen**. Bestätigen Sie die Aktion im Popup.

Hinweis: Das Entfernen ist keine Löschung. Durch das Entfernen werden die Konfigurationsdaten der Komponente aus der Anwendung entfernt, die Komponente bleibt jedoch in der Komponentenbibliothek unverändert. Wenn Sie eine Komponente aus einer Anwendung entfernen, wird die Komponentenkarte erneut auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt.

5. Aktualisiert eine gemeinsam genutzte Komponente.

Wählen Sie das **Aktualisierungssymbol** ( ), um sicherzustellen, dass Sie alle aktuellen Updates anzeigen. Das System zeigt an, dass eine neuere veröffentlichte Version einer Komponente wie folgt verfügbar ist:

- Der hervorgehobene Text „Update“ wird neben der Komponente im **Komponentenordner** angezeigt.
- Auf der Registerkarte **Updates** wird eine Karte für die Komponente angezeigt.
- Das Popup zum Committen eines Changesets enthält eine Benachrichtigung: „Für mindestens eine gemeinsam genutzte Komponente sind Updates verfügbar“.

Befolgen Sie dieses Verfahren, um die aktualisierten Konfigurationsdaten zu überprüfen und dann eine Komponente zu aktualisieren:

a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Updates** die **Option Update** für die Komponente aus.

b. Überprüfen Sie die Informationen im Popup-Fenster Gemeinsam genutzte Komponente aktualisieren, und wählen Sie dann **Aktualisieren**aus.

- Auf der Registerkarte **Details** werden Namens- und Versionsinformationen angezeigt.
- Auf der Registerkarte **Neueste Konfigurationsdaten** wird die aktuelle Version des Codes der gemeinsam genutzten Komponente angezeigt. In der -Ansicht werden Variablen nicht aufgelöst und verschlüsselte Daten werden nicht entschlüsselt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Committen Sie das Anwendungs-Changeset, um einen Snapshot zu erstellen, der alle diese Änderungen enthält.
   Das System generiert einen Snapshot von jedem bereitstellbaren Element, das von den Änderungen betroffen ist.

Zugehörige Informationen

Komponenten in Anwendungen gemeinsam nutzen – Komponentenbibliotheken

Zeigen Sie Snapshots an

Zeigen Sie die Snapshots aller Bereitstellungen für eine Anwendung auf der Registerkarte **Details** für die Anwendung an. Die Release-Pipeline kann nur auf einen Snapshot zugreifen, der die aktuell veröffentlichte Version ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Anwendung, und wählen Sie die Registerkarte **Snapshots**.
   Auf der Registerkarte werden alle Bereitstellungen aufgelistet, die der Anwendung zugeordnet sind. Für jedes bereitstellbar wird eine kurze Liste seiner Snapshots angezeigt. Wählen Sie **Alle anzeigen** aus, um die vollständige Liste der Snapshots anzuzeigen.

Registerkarte „Snapshots“: Spalten der Snapshots-Liste

Spaltenname	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Snapshot. Wenn ein Snapshot generiert wird, verwendet das System den Namen des bereitstellbaren Elements und die Snapshot-Nummer, um einen Standardnamen zu generieren (z. `B.bereitstellungsfähigerName_1`, `bereitstellungsfähigerName_2`). Sie können den Namen bearbeiten. **Tipp:** Sie können den Namen auf der Registerkarte **„Details“** bearbeiten. Wählen Sie den Snapshot-Namen aus, um die Registerkarte zu öffnen.
Beschreibung	Beschreibende Informationen, die Sie bereitstellen, um anderen Benutzern zu helfen. **Tipp:** Auf der Registerkarte **Details** können Sie eine Beschreibung hinzufügen. Wählen Sie den Snapshot-Namen aus, um die Registerkarte zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenname	Beschreibung
Veröffentlicht	Boolescher Wert, der angibt, ob der Snapshot veröffentlicht ist. Nur veröffentlichte Snapshots können exportiert werden. **Wichtig:** Standardmäßig verwenden Exporter den zuletzt erstellten veröffentlichten Snapshot. Beim Definieren oder Aktualisieren eines bereitstellbarkönnen Sie festlegen, dass nur validierte Snapshots veröffentlicht werden können. Sie können die Veröffentlichung eines Snapshots aufheben. Weitere Informationen finden Sie unter Snapshot veröffentlichen oder Veröffentlichung rückgängig machen.
Bereitstellbar	Bereitstellbar auf dem der Snapshot basiert.
Validierung	Validierungsstatus: ◦ Nicht validiert: Dies ist der anfängliche Snapshot-Status, für den keine Richtlinie für den Snapshot ausgeführt wurde. ◦ Angefordert: Der Validierungs-Flow wurde gestartet. ◦ In Bearbeitung: Der Validierungs-Flow wird ausgeführt, und Richtlinien werden derzeit ausgeführt. ◦ Bestanden: Der Snapshot hat alle Richtlinien bestanden. ◦ Fehlgeschlagen: Der Snapshot hat eine oder mehrere Richtlinien nicht bestanden. ◦ Ausführungsfehler: Eine Richtlinie konnte aufgrund eines unerwarteten Fehlers nicht vollständig ausgeführt werden. Dies geschieht hauptsächlich dann, wenn die Skripteinbindung „CdmPolicyUtil“ nicht zum Bereitstellen von Warn- und Fehlermeldungen verwendet wird..
Letzte Überprüfung	Zeitstempel der letzten Validierung des Snapshots.
Erstellt	Zeitstempel, der die Erstellung des Snapshots angibt.
Erstellt von	Benutzer, der den Snapshot erstellt hat.
Änderungssatz	Changeset, das die Daten des Snapshots enthält. Wählen Sie das Symbol aus, um das Changeset zu öffnen.
Tags	Text-Tag, mit dem Sie die Snapshots in einer Liste filtern können.

2. Wählen Sie den Namen des Snapshots aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen und Werte auf der Registerkarte **Details** festzulegen.

Snapshot veröffentlichen oder Veröffentlichung rückgängig machen

Veröffentlichen Sie einen Snapshot, damit er exportiert werden kann, damit die CI/CD-Pipeline auf die Konfigurationsdaten zugreifen und sie verwenden kann. Exporter können nur für veröffentlichte Snapshots ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Editor [sn_cdm.cdm_editor] oder CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie veröffentlichen einen Snapshot, wenn das bereitstellbar, das er darstellt, für den Export in die Pipeline bereit ist.
- Beim Definieren oder Aktualisieren eines bereitstellbarkönnen Sie festlegen, dass nur validierte Snapshots veröffentlicht werden können.
- Ein bereitstellbar muss mit einem Service verbunden sein, um seine Snapshots zu veröffentlichen.
- Wenn ein veröffentlichter bereitstellbar von Services getrennt wird, können Sie die folgenden Aktionen ausführen, können jedoch erst dann Snapshots von bereitstellbar veröffentlichen, wenn er mit einem Service verbunden ist:
  - Bearbeiten Sie die Konfigurationsdaten.
  - Erstellen Sie Snapshots.
  - Validieren Sie die Snapshots.
  - Beheben Sie Validierungsfehler.

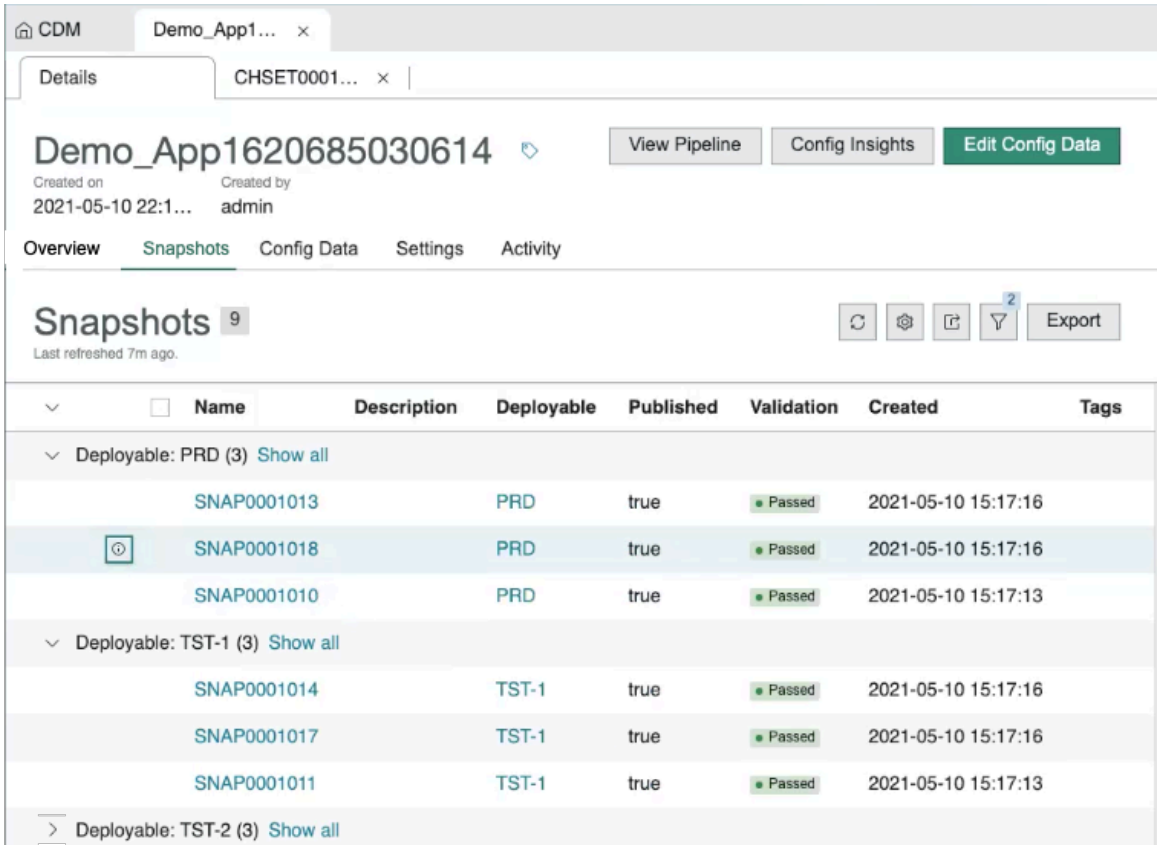
Tipp: Sie können eine Textbeschreibung eines Snapshots hinzufügen oder ihn auf der Registerkarte **Details** für den Snapshot umbenennen.

- Wenn Exporteure nach dem neuesten Snapshot suchen, sollten sie nach dem zuletzt `erstellten` Snapshot suchen, der veröffentlicht wird.
- „Published_date“ sind die Daten, zu denen die Veröffentlichung erfolgt.
- Mit der Aktion zum Aufheben der Veröffentlichung eines Snapshots werden die Veröffentlichungskennzeichnung und der Wert „published_date“ entfernt.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Snapshot zu veröffentlichen:
   - Wählen Sie auf einer beliebigen Registerkarte für einen geöffneten Snapshot **die Option Veröffentlichen**aus.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Version** für eine Anwendung im Menü **Aktionen** für den Snapshot **die Option Veröffentlichen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Informationen anzeigen

Informationen zum Snapshot-Header und zur Registerkarte Details

Changeset-Nummer	Die Changeset-Nummer wird vom System automatisch zugewiesen. Das System verwendet die Nummer als Standard-Changeset-Namen.
Name/Beschreibung des Changesets	Das System verwendet die Changeset-Nummer als standardmäßigen Changeset-Namen. Aktualisieren Sie die Felder, um anderen Anwendern zu helfen, indem Sie zu einem anwenderfreundlicheren Namen wechseln oder dem Changeset beschreibende Informationen zuordnen.
Bereitstellbar	Bereitstellbar auf dem der Snapshot basiert.
Validierungsstatus	◦ Nicht validiert: Für den Snapshot wurde keine Richtlinie ausgeführt. ◦ Bestanden: Der Snapshot hat alle Richtlinienausführungen bestanden. ◦ Fehlgeschlagen: Der Snapshot hat eine oder mehrere Richtlinienausführungen fehlgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	◦ In Bearbeitung: Richtlinien werden derzeit ausgeführt. ◦ Ausführungsfehler: Eine Richtlinie konnte nicht vollständig ausgeführt werden.
Erstellt/Erstellt von	Anwender, der das Changeset erstellt hat, und Zeitstempel der Erstellung.
Veröffentlicht auf	Zeitstempel, der angibt, wann der Snapshot veröffentlicht wurde.

3. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um die Veröffentlichung eines Snapshots aufzuheben:
   - Wählen Sie auf einer beliebigen Registerkarte für einen geöffneten Snapshot **die Option Veröffentlichung**aufheben aus.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Version** für eine Anwendung im Menü **Aktionen** für den Snapshot **die Option Veröffentlichen rückgängig machen**.

Vergleichen Sie Snapshots aus derselben oder anderen Anwendungen

Verwenden Sie das Tool zur Konfigurationsdatenanalyse, um Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen zwei Snapshots aus denselben oder verschiedenen Anwendungen zu ermitteln.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer, cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

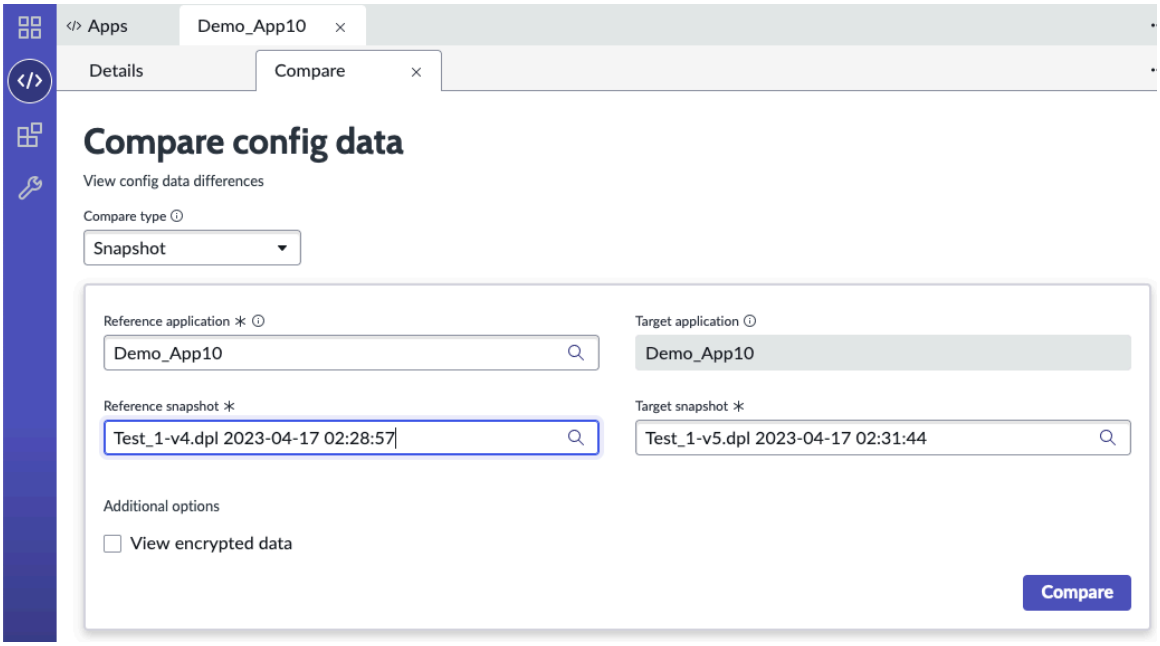
Sie können Snapshots aus jedem bereitstellbaren Element derselben oder verschiedener Anwendungen vergleichen und gegenüberstellen.

Informationen zu den Änderungen zwischen zwei Snapshots von denselben bereitstellbaren Elementen finden Sie unter Vergleichen Sie zwei Snapshots eines bereitstellbaren Elements.

Prozedur

1. Wählen Sie beim Anzeigen einer Anwendung **Konfigurationsdaten vergleichen**.
   Die Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** wird geöffnet. Die aktuelle Anwendung ist die Zielanwendung, und ihr Name ist im **Feld Zielanwendung**vorab ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie im Feld **Vergleichstyp** die Option **Snapshot** aus.
3. Wählen Sie eine Anwendung und dann deren Snapshots aus, um sie zu vergleichen.

Option	Beschreibung
Referenzanwendung	Anwendung zum Vergleich mit der Zielanwendung. Das Feld listet die neuesten committeten Daten für alle Anwendungen einschließlich der Zielanwendung auf.
Referenz-Snapshot	Snapshot der zu vergleichenden Referenzanwendung.
Ziel-Snapshot	Snapshot der Zielanwendung, mit der der Referenz-Snapshot verglichen wird.

4. Wahlweise: Wenn Sie über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen, können Sie **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen, um verschlüsselte Werte in den Vergleichsergebnissen in Klartext anzuzeigen.

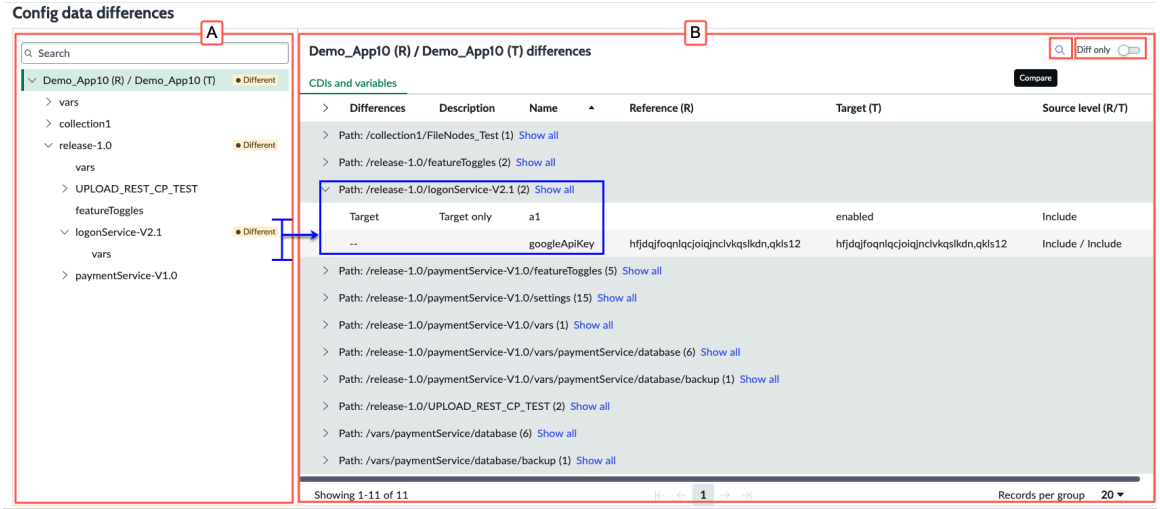
   Hinweis: Das Kontrollkästchen ist für Benutzer deaktiviert, die nicht über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen. Wenn sich die Werte im Ziel und in der Referenz unterscheiden, zeigen die Ergebnisse des Vergleichs an, dass sich die Werte unterscheiden, die Daten selbst werden jedoch weiterhin als ******** angezeigt.

5. Wählen Sie **Vergleichen**aus.
   Im Abschnitt Konfigurationsdatenunterschiede werden die Ergebnisse des Vergleichs angezeigt. Zeigt die Unterschiede zwischen dem ausgewählten Referenz- und Ziel-Snapshot an.

Wichtig: Wenn Sie Changes an eine Referenzanwendung committen, während die Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** geöffnet ist: Wenn Sie zur Registerkarte **Konfigurationsdaten vergleichen** zurückkehren und **Vergleichen**auswählen, verwendet das System das letzte committete Changeset, führt den Vergleich erneut durch und zeigt dann die neuen Ergebnisse an im Ergebnisabschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Buchstaben in der folgenden Abbildung geben die Tools an, mit denen Sie die Daten analysieren können.



A: Navigationsbereich

Im Navigationsbereich wird die Knotenstruktur der Anwendungen angezeigt.

- Knoten, die geänderte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit **Unterschiedlich**kommentiert.
- Knoten, die neu hinzugefügte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit der Identität des Anwendungs-Changesets kommentiert, das die neuen Daten enthält, entweder **Referenz** oder **Ziel**.

Sie können im Feld Suchen nach einem Knotennamen **suchen**. Wählen Sie einen Knoten aus, um dessen Inhalt im Bereich „Unterschiede“ anzuzeigen.

B: Bereich „Unterschiede“.

Auf der Registerkarte **CDIs und Variablen** werden Änderungen an einzelnen CDIs für den im Navigationsbereich ausgewählten Knoten angezeigt.

- Standardmäßig ist der Stammknoten ausgewählt, und der Datenbereich enthält alle CDIs für beide Changesets. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Knoten aus, um Daten nur für diesen Knoten und seine untergeordneten Elemente anzuzeigen.
- Wenn **„Nur Diff“** ausgewählt ist, wird die Anzahl der sich unterscheidenden CDIs hinter dem Knotenpfad angezeigt.
- Knotenpfade werden grau angezeigt. Verwenden Sie das Erweiterungssymbol ( ), um CDIs in einem Ordner anzuzeigen.

Registerkarte „CDIs und Variablen“.

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, wo die Unterschiede liegen. ◦ Ziel: Die CDI wird nur im Ziel-Changeset angezeigt. ◦ Referenz: Die CDI wird nur im Referenz-Changeset angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	◦ Unterschiedlich: Für die angegebene CDI unterscheiden sich die Werte im Ziel- und Referenz-Changeset.
Beschreibung	Erklärung dazu, wie sich die Changesets unterscheiden. Der Text kann beispielsweise darauf hinweisen, dass eine CDI nur im Referenz-Changeset angezeigt wird oder dass sich die Werte für eine Variable zwischen den Changesets unterscheiden. Unter Arten von Unterschieden zwischen CDM -Anwendungen finden Sie eine vollständige Liste der Unterschiedstypen und ihrer Ursachen.
Name	Name der CDI.
Referenz (R)	Wert der CDI im Referenz-Changeset.
Ziel (T)	Wert der CDI im Ziel-Changeset.
Quellebene (R/T)	Die Knotenebene im Code, auf der die CDI definiert ist. ◦ Direkt: Die CDI ist im ausgewählten Knoten definiert. ◦ Einbeziehen: Der Wert der CDI wird von einem Knoten abgerufen, der im ausgewählten Knoten enthalten ist. ◦ Überschreiben: Der Wert der CDI in einem enthaltenen Knoten wird von einem Wert überschrieben, der im einschließlichen Knoten angegeben ist. Werte werden in den folgenden Formaten angezeigt: ◦ <reference level / target level>wenn ein Wert sowohl im Ziel als auch in der Referenz angezeigt wird. ◦ <reference level>wenn ein Wert nur im Referenz-Changeset angezeigt wird. ◦ <target level>wenn ein Wert nur im Ziel-Changeset angezeigt wird. Wenn beispielsweise im Referenz-Changeset eine CDI mit dem Wert `„true“` definiert ist und die CDI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	nicht im Ziel-Changeset angezeigt wird, haben die letzten drei Spalten auf der Registerkarte **„CDIs und Variablen“** die folgenden Werte: ◦ **Referenz (R)**: `wahr` ◦ **Ziel (T)**: [Leer] ◦ **Quellebene (R/T)**: `Direkt`

Wenn ein Dateiknoten in der Struktur ausgewählt ist, werden auf der Registerkarte **Dateiinformationen** die zugehörigen Metadaten angezeigt.

Registerkarte „Dateiinformationen“ – Listenspalten

Spalte	Beschreibung
Unterschiede	Indikator, der anzeigt, wo die Unterschiede liegen. ◦ Ziel: Der Dateiknoten ist nur im Ziel-Changeset verfügbar. ◦ Referenz: Der Dateiknoten ist nur im Referenz-Changeset verfügbar. ◦ Unterschiedlich: Die Dateiknotendaten unterscheiden sich im Ziel- und Referenz-Changeset.
Dateimetadaten	Metadaten der an den Dateiknoten angehängten Datei. ◦ Dateiname: Name der angehängten Datei im Dateiknoten. ◦ Inhaltstyp: Inhaltstyp der Datei. ◦ Inhalt: Inhalt der angehängten Datei. Die Vorschau ist in der Liste nicht verfügbar. Sie können die Datei jedoch herunterladen, um eine Vorschau anzuzeigen. ◦ Datei-URL: Ordnerpfad, in dem die Datei vorhanden ist.
Referenz (R)	Details der im Referenz-Changeset vorhandenen Datei.
Ziel (T)	Details der Datei im Ziel-Changeset.

Vergleichen Sie zwei Snapshots eines bereitstellbaren Elements

Verwenden Sie das Tool zur Konfigurationsdatenanalyse, um Änderungen zwischen zwei Snapshots eines bereitstellbaren Elements einer Anwendung zu finden.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Zum Vergleich muss in einem bereitstellbaren Element mehr als ein Snapshot verfügbar sein, und der Ziel-Snapshot darf nicht der erste Snapshot im bereitstellbaren Element sein.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer, cdm_editor oder cdm_admin

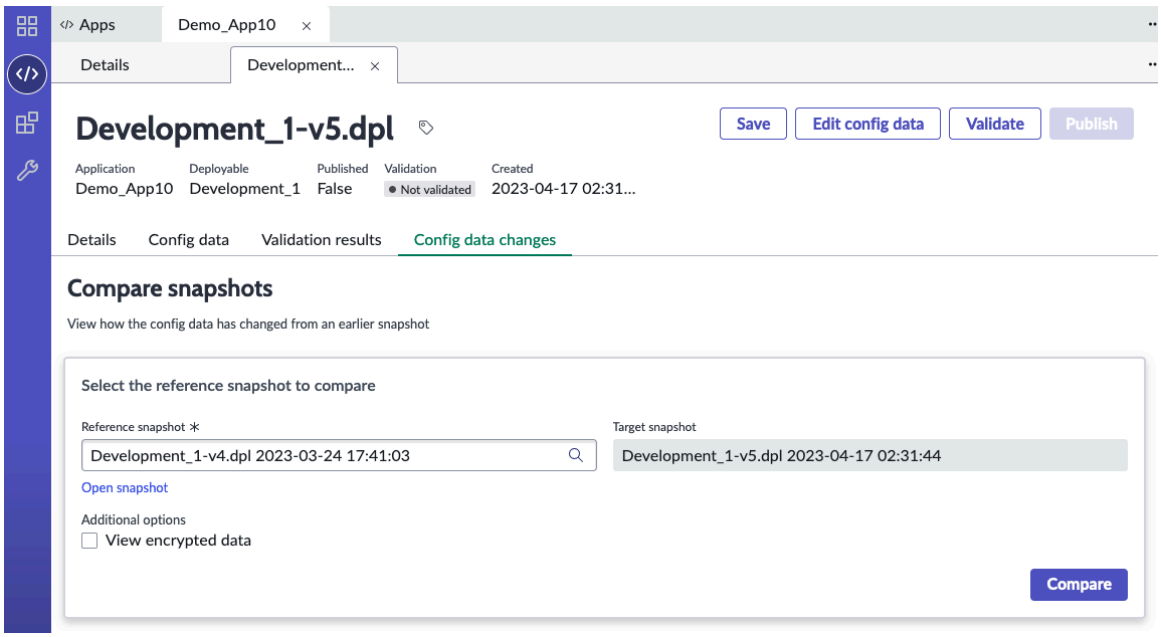
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Vergleichen von Snapshots aus verschiedenen bereitstellbaren Elementen oder Anwendungen finden Sie unter Vergleichen Sie Snapshots aus derselben oder anderen Anwendungen.

Prozedur

1. Wählen Sie beim Anzeigen einer Anwendung die Registerkarte **Snapshots**.
2. Öffnen Sie einen Snapshot eines bereitstellbaren Elements.
3. Wählen Sie auf der Seite „Snapshot-Datensatz“ die Registerkarte **Konfigurationsdatenänderungen** aus.
   Der aktuelle Snapshot wird automatisch im Feld **Ziel-Snapshot** eingetragen.



4. Wählen Sie im Feld **Referenz-Snapshot** einen anderen Snapshot aus.
   Im Feld **Referenz-Snapshot** werden alle Snapshots aufgelistet, die älter als der Ziel-Snapshot sind. Das Feld **Referenz-Snapshot** ist inaktiv, wenn keine älteren Snapshots verfügbar sind. Selbst wenn neuere Snapshots, die erstellt wurden, nachdem die Ziel-Snapshots im bereitstellbaren Element vorhanden sind, werden sie nicht aufgelistet.
5. Wahlweise: Wenn Sie über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen, können Sie **Verschlüsselte Daten anzeigen** auswählen, um verschlüsselte Werte in den Vergleichsergebnissen in Klartext anzuzeigen.

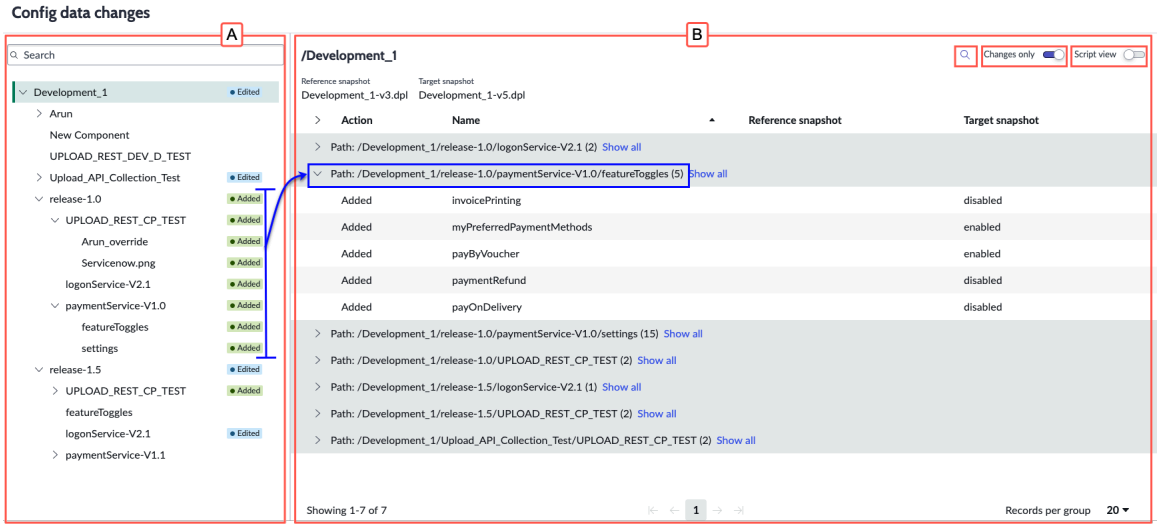
   Hinweis: Das Kontrollkästchen ist für Benutzer deaktiviert, die nicht über die Rolle „cdm_secrets“ verfügen. Wenn sich die Werte im Ziel und in der Referenz unterscheiden, zeigen die Ergebnisse des Vergleichs an, dass sich die Werte unterscheiden, die Daten selbst werden jedoch weiterhin als ******** angezeigt.

6. Wählen Sie **Vergleichen**aus.
   Im Abschnitt „Konfigurationsdatenänderungen“ werden die Vergleichsergebnisse angezeigt. Zeigt die Änderungen zwischen dem ausgewählten Referenz- und Ziel-Snapshot an.

   Die folgende Abbildung zeigt den Abschnitt Konfigurationsdatenänderungen, der das Vergleichsergebnis enthält, mit dem Sie die Daten analysieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



A: Navigationsbereich

Der Navigationsbereich zeigt die Knotenstruktur des bereitstellbaren Elements an.

- Knoten, die geänderte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit **Bearbeitet**kommentiert.
- Knoten, die neu hinzugefügte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden mit **Hinzugefügt**kommentiert.

Sie können im Feld Suchen nach einem Knotennamen **suchen**. Wählen Sie einen Knoten aus, um dessen Inhalt im Bereich Changes anzuzeigen.

B: Change-Bereich

Im Bereich wird eine Liste der Changes an einzelnen CDIs für den im Navigationsbereich ausgewählten Knoten angezeigt.

- Standardmäßig ist der Stammknoten ausgewählt, und der Datenbereich enthält alle CDIs für beide Snapshots. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Knoten aus, um Daten nur für diesen Knoten und seine untergeordneten Elemente anzuzeigen.
- Knotenpfade werden grau angezeigt. Verwenden Sie das Erweiterungssymbol ( ), um CDIs in einem Ordner anzuzeigen.
- Wenn **Nur Changes** ausgewählt ist, wird die Anzahl der CDIs mit Changes hinter dem Knotenpfad angezeigt.
- Wenn **die Skriptansicht** ausgewählt ist, wird die Listenansicht zur Editor-Ansicht umgeschaltet.

Listenspalten im Bereich Changes auf

Spalte	Beschreibung
Aktion	Indikator, der anzeigt, was der Change-Typ war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	◦ Hinzugefügt: Eine CDI wird nur im Ziel-Snapshot angezeigt. ◦ Gelöscht: Eine CDI wird nur im Referenz-Snapshot angezeigt. ◦ Bearbeitet: Für die angegebene CDI unterscheiden sich die Werte in den Ziel- und Referenz-Snapshots.
Name	Name der CDI.
Referenz-Snapshot	Wert der CDI im Referenz-Snapshot.
Ziel-Snapshot	Wert der CDI im Ziel-Snapshot.

Wenn in der Struktur ein Dateiknoten ausgewählt ist, zeigt das Vergleichsergebnis die Änderungen in der Datei zwischen dem ausgewählten Referenz- und Ziel-Snapshot an.

Listenspalten für einen Dateiknotenvergleich auf

Spalte	Beschreibung
Aktion	Indikator, der anzeigt, was der Change-Typ war. ◦ Hinzugefügt: Der Dateiknoten ist nur im Ziel-Snapshot verfügbar. ◦ Gelöscht: Der Dateiknoten ist nur im Referenz-Snapshot verfügbar. ◦ Bearbeitet: Die Dateiknotendaten unterscheiden sich in den Ziel- und Referenz-Changesets.
Dateimetadaten	Metadaten der an den Dateiknoten angehängten Datei. ◦ Dateiname: Name der angehängten Datei im Dateiknoten. ◦ Inhaltstyp: Inhaltstyp der Datei. ◦ Inhalt: Inhalt der angehängten Datei. Die Vorschau ist in der Liste nicht verfügbar. Sie können die Datei jedoch herunterladen, um eine Vorschau anzuzeigen. ◦ Datei-URL: Ordnerpfad, in dem die Datei vorhanden ist.
Referenz-Snapshot	Details der im Referenz-Changeset vorhandenen Datei.
Ziel-Snapshot	Details der Datei im Ziel-Changeset.

Exportieren Sie einen Snapshot

Exportieren Sie einen Snapshot, um Konfigurationsdaten für die Pipeline zu generieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Rolle „cdm_secrets“ ist erforderlich, um Snapshots zu exportieren, die verschlüsselte Daten enthalten.
- cdm_viewer kann jeden Snapshot exportieren, der keine verschlüsselten Daten enthält.
- cdm_exporter_editor kann Exporter erstellen, bearbeiten, veröffentlichen, aktivieren und löschen.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Exporter im Inhaltspaket haben den **QuellwertServiceNow**. Sie können Inhaltspaket-Exporter duplizieren, aber nicht löschen oder ändern.
- Sie können nur aktive veröffentlichte Exporter ausführen.
- Für den Export dürfen Snapshots 10.000 Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) pro bereitstellbarem Element oder 100.000 CDIs pro Anwendung nicht überschreiten.
- Datensätze von Exporter-Ausführungen werden nach einem Zeitraum von drei Jahren gelöscht. Anweisungen zum Ändern des Standardzeitraums finden Sie unter Legen Sie den Löschzeitraum für Datensätze von Exporter-Ausführungen fest.

Prozedur

1. Wählen Sie das Administratorsymbol ( ), um die Seite **„Administration“** zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter** den Namen des Exporters aus.

   Tipp: Fügen Sie der Liste **„Meine Exporter“** häufig verwendete Exporter hinzu, um einen schnellen Zugriff zu ermöglichen.

   Die Registerkarte **„Versionen“** für den Exporter wird geöffnet und zeigt die Liste der Entwurfsversionen und veröffentlichten Versionen des Exporters an.
3. Wählen Sie eine veröffentlichte Version des auszuführenden Exporters aus.
   Der Exporter wird auf der Registerkarte **Exporter Builder** geöffnet. Der Text des Exporteur-Skripts wird in einem schreibgeschützten Bereich angezeigt. Verwenden Sie den Bereich „Playground testen“, um den Snapshot für den Export anzugeben und die Einstellungen zu testen, bevor Sie die Konfigurationsdaten exportieren.
4. Geben Sie auf der Seite **„Eingaben auswählen“** die Einstellungen für die Exporter-Ausführung an.

Playground-Einstellungen testen

Feld	Beschreibung
Bereitstellbarer und veröffentlichter Snapshot zum Exportieren	Für den Export bereitstellbar und der veröffentlichte Snapshot, den Sie validiert haben und verwenden möchten. Bereitstellbare Elemente werden in der Liste anhand des -Formats angezeigt<AppName/DeployableName> . Wenn Sie ein bereitstellbares Element auswählen, werden in einem anderen Feld alle veröffentlichten Snapshots für das bereitstellbare Element aufgelistet. Der zuletzt veröffentlichte Snapshot wird zuerst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	in der Liste angezeigt. Wählen Sie den zu exportierenden Snapshot aus.
Eingabeargumente	Die Argumente, die das Exporter-Skript zum Generieren von Konfigurationsdaten als Ausgabe verwendet. Das Textfeld zeigt die Standardwerte für alle Argumente an. Aktualisieren Sie die Werte nach Bedarf.
Ausgabeformat	Format, in dem die Konfigurationsdaten generiert werden sollen.
Zusätzliche bereitstellbare Elemente	Einsetzbare, für die zusätzlich zu dem primären bereitstellbaren Element, das Sie im Feld **Bereitstellbares Element und veröffentlichter Snapshot für Export** angegeben haben, Konfigurationsdaten generiert werden sollen. Für diese optionale Einstellung werden nur die neuesten veröffentlichten Snapshots angezeigt.

5. Wählen Sie **Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern, und wählen Sie dann **Auswerten**. Das Exporter-Skript wird mit den von Ihnen angegebenen Einstellungen ausgeführt und zeigt dann die resultierenden Konfigurationsdaten im Feld Ausgabe auf der Ausgabeseite der Überprüfung an.
6. Überprüfen Sie die Ergebnisse.
   Um Änderungen vorzunehmen, wählen Sie **Eingaben auswählen**aus, geben Sie neue Einstellungen an, und wählen Sie dann **Auswerten**aus. Wiederholen Sie so oft wie nötig.

   Hinweis: Wenn Sie zufrieden sind, dass der Exporter vollständige Konfigurationsdaten generiert und die erforderlichen Ausgabeformatstandards einhält, können Sie ihn veröffentlichen und aktivieren.

Testen Sie einen Exporter, und exportieren Sie einen Snapshot

Legen Sie Eingabeeinstellungen fest, und validieren Sie sie, um einen Exporter zu testen, bevor Sie die Konfigurationsdaten in einem Snapshot exportieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Rolle „cdm_secrets“ ist erforderlich, um Snapshots zu exportieren, die verschlüsselte Daten enthalten.
- cdm_viewer kann jeden Snapshot exportieren, der keine verschlüsselten Daten enthält.
- cdm_exporter_editor kann Exporter erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass Sie das Exporter-Inhaltspaket für DevOps Configinstallieren. Exporter im Inhaltspaket sind gute Ausgangspunkte für Ihre anwenderdefinierten Exporter. Einige Exporter von Inhaltspaketen generieren Teilmengen von Konfigurationsdaten, andere Daten für vollständige Anwendungen. Um beispielsweise aktualisierte Konfigurationsdaten für eine Datenbank zu exportieren, können Sie den Exporter **„returnAllDataforNodeName“** auswählen. In den Eingabeargumenten für den Exporter geben Sie die bereitstellbare Datenbank als Knoten und dann die aktualisierten Einstellungen als Eingabeargumente an. Nachdem Sie festgestellt haben, dass die Einstellungen die gewünschten Konfigurationsdaten generieren, können Sie die Daten in die Pipeline exportieren.

- Exporter im Inhaltspaket haben den **QuellwertServiceNow**. Sie können Inhaltspaket-Exporter duplizieren, aber nicht löschen oder ändern.
- Sie können nur veröffentlichte Exporter ausführen.
- Für den Export dürfen Snapshots 10.000 Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDIs) pro bereitstellbarem Element oder 100.000 CDIs pro Anwendung nicht überschreiten.
- Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Exporters finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Exporter.
- Datensätze von Exporter-Ausführungen werden nach einem Zeitraum von drei Jahren gelöscht. Anweisungen zum Ändern des Standardzeitraums finden Sie unter Legen Sie den Löschzeitraum für Datensätze von Exporter-Ausführungen fest.

Prozedur

1. Wählen Sie das Administratorsymbol ( ), um die Seite **„Administration“** zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter** den Namen des Exporters aus.

   Tipp: Fügen Sie der Liste **„Meine Exporter“** häufig verwendete Exporter hinzu, um einen schnellen Zugriff zu ermöglichen.

3. Wählen Sie die Exporter-Version auf der Registerkarte **Versionen** aus.
   Der Exporter wird auf der Registerkarte **Exporter-Generator** geöffnet. Der Text des Exporteur-Skripts wird in einem schreibgeschützten Bereich angezeigt. Verwenden Sie den Bereich **„Playground testen“**, um den Snapshot für den Export anzugeben und die Einstellungen zu testen, bevor Sie die Konfigurationsdaten exportieren.
4. Geben Sie auf der Seite **„Eingaben auswählen“** die Einstellungen für die Exporter-Ausführung an.

Playground-Einstellungen testen

Feld	Beschreibung
Bereitstellbarer und veröffentlichter Snapshot zum Exportieren	Für den Export bereitstellbar und der veröffentlichte Snapshot, den Sie validiert haben und verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Bereitstellbare Elemente werden in der Liste anhand des -Formats angezeigt<AppName/DeployableName> . Wenn Sie ein bereitstellbares Element auswählen, werden in einem anderen Feld alle veröffentlichten Snapshots für das bereitstellbare Element aufgelistet. Der zuletzt veröffentlichte Snapshot wird zuerst in der Liste angezeigt. Wählen Sie den zu exportierenden Snapshot aus.
Eingabeargumente	Die Argumente, die das Exporter-Skript zum Generieren von Konfigurationsdaten als Ausgabe verwendet. Das Textfeld zeigt die Standardwerte für alle Argumente an. Aktualisieren Sie die Werte nach Bedarf.
Ausgabeformat	Format, in dem die Konfigurationsdaten generiert werden sollen.
Zusätzliche bereitstellbare Elemente	Einsetzbare, für die zusätzlich zu dem primären bereitstellbaren Element, das Sie im Feld **Bereitstellbares Element und veröffentlichter Snapshot für Export** angegeben haben, Konfigurationsdaten generiert werden sollen. Für diese optionale Einstellung werden nur die neuesten veröffentlichten Snapshots angezeigt.

5. Wählen Sie **Auswerten**.
   - Das Exporter-Skript wird mit den von Ihnen angegebenen Einstellungen ausgeführt.
   - Im Bereich **„Playground testen** " wird die Seite „Ausgabe überprüfen" angezeigt.
   - Die vom Exporter generierten Konfigurationsdaten werden im Feld **Ausgabe** angezeigt.
   - Informationen zur Ausführung werden auf der Registerkarte **Ausführungen** aufgelistet.
6. Überprüfen Sie die Ergebnisse.
   a. Um Änderungen vorzunehmen, wählen Sie **Eingaben auswählen**aus, geben Sie neue Einstellungen an, und wählen Sie dann **Auswerten**aus.
   b. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt so oft wie nötig.

Hinweis: Wenn Sie zufrieden sind, dass der Exporter vollständige Konfigurationsdaten generiert und die erforderlichen Ausgabeformatstandards einhält, können Sie ihn veröffentlichen und aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Veröffentlichen Sie den Exporter, indem Sie auf der Registerkarte **Exporter-Generatordie Option Veröffentlichen** auswählen.

   Hinweis: Sie müssen einen Exporter auf „Aktiv“ setzen, damit er in einer Pipeline ausgeführt werden kann.

Generieren Sie den API-Aufrufcode für einen Exporter

Generieren Sie Beispielcode für einen API-Aufruf für einen Exporter. Der Code kann den Exporter aufrufen. Wählen Sie aus mehreren häufig verwendeten Sprachen aus.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

Prozedur

1. Bereiten Sie einen Exporter für die Ausführung vor (siehe Testen Sie einen Exporter, und exportieren Sie einen Snapshot) .

   Tipp: Testen Sie den Exporter, um seine Funktion zu überprüfen.

2. Wählen Sie im Menü **„Auswerten“die Option Beispiel-API generieren aus**.
   Das Beispieldialogfeld für den Aufruf der Exporter-API wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Sprache aus.
   Das System wendet die von Ihnen angegebenen Einstellungen an und zeigt das resultierende API-Beispiel im Textfeld an.
4. Wählen Sie **In Zwischenablage kopieren**.
   Sie können den Code jetzt in einen Editor einfügen, um ihn in Ihrem Code zu verwenden.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Exporter

Kopieren Sie ein vorhandenes Exporter-Skript als Ausgangspunkt für einen anwenderdefinierten Exporter.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

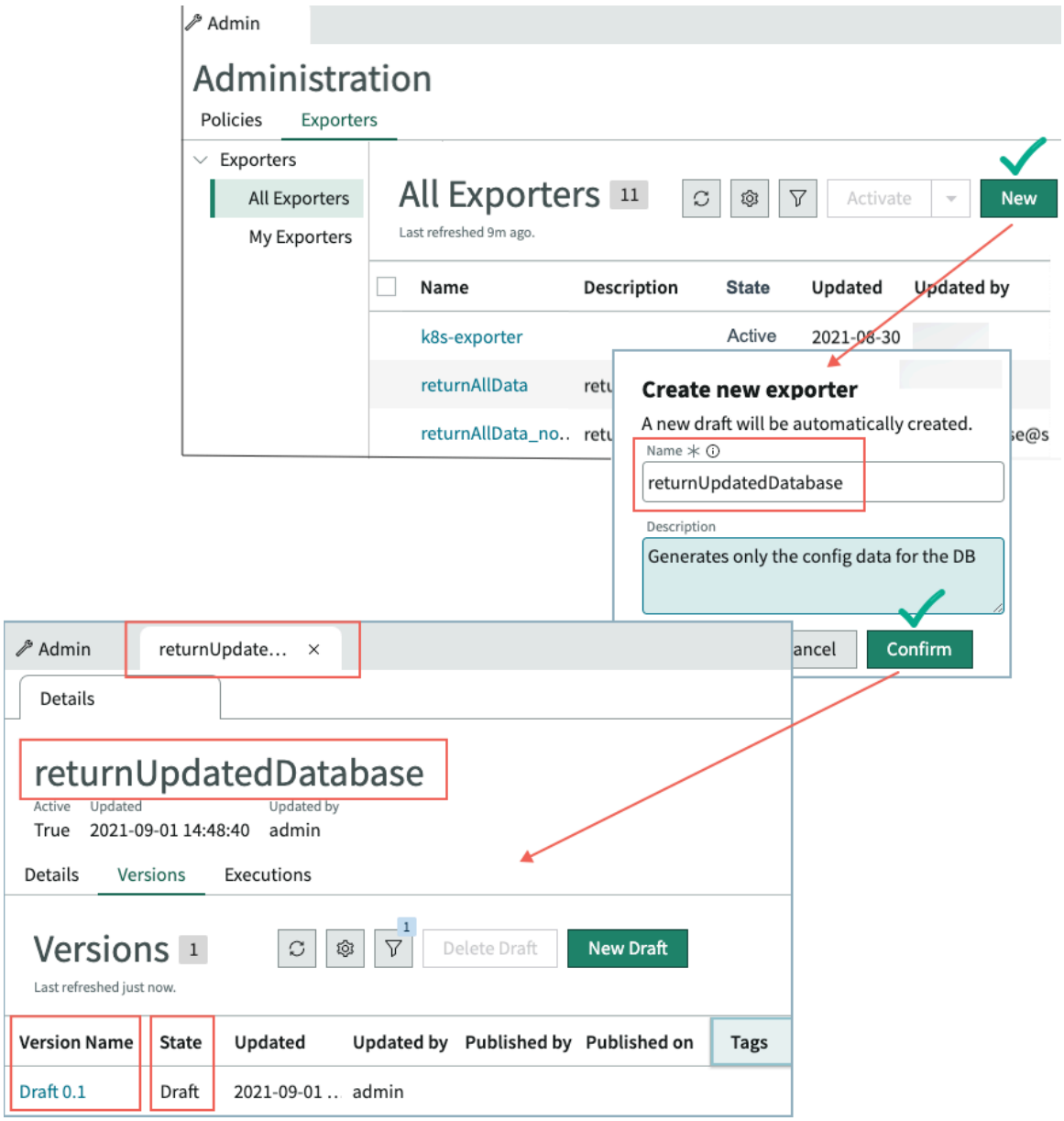
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

DevOps Config Inhaltspakete bieten verschiedene Exporter. Sie können jedes der bereitgestellten Exporter-Skripts als Ausgangspunkt für einen von Ihnen entworfenen anwenderdefinierten Exporter verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie das Administratorsymbol ( ), um die Seite **„Administration“** zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter** die **Option Neu**aus, geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen Namen und eine Beschreibung ein, und wählen Sie **Bestätigen**aus. Die erste Entwurfsversion des Exporters trägt die Bezeichnung **Entwurf 0.1** und wird auf der Registerkarte **Versionen** aufgeführt.



3. Wählen Sie den **Versionsnamen** aus, um das Standard-Exporter-Skript auf der Registerkarte **Exporter Builder** zu öffnen.

   Der Text des Exporter-Skripts wird in einem schreibgeschützten Bereich angezeigt.

4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter** den Namen des Exporters aus, der als Ausgangspunkt für den neuen anwenderdefinierten Exporter dienen soll.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Versionen“** für den Exporter die zu verwendende Exporter-Version aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Exporter wird auf der Registerkarte **Exporter Builder** geöffnet. Der Text des Exporter-Skripts wird in einem schreibgeschützten Bereich angezeigt.

6. Kopieren Sie den Text des Skripts zur Verwendung im neuen Exporter.
7. Wahlweise: Erstellen Sie ein Eingabeargument, damit Benutzer beim Bearbeiten des Exporters dynamische Ausführungsbedingungen oder CDI-Werte angeben können.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Eingabeargumente** auf **Neu**.

   b. Definieren Sie im Popup-Fenster „Argument erstellen“ das Argument.

Popup-Fenster „Argument erstellen“.

Feld	Beschreibung
(Optional) Name/Beschreibung	Aussagekräftiger Name und Beschreibung für das Argument.
Standardwert	Wert, den das Argument hat, wenn ein Anwender den Exporter zur Bearbeitung öffnet.
Obligatorisch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Argumentwert angegeben werden muss.

   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Das Argument wird jetzt im Feld **Eingabeargumente** im Bereich Test-Playground angezeigt.

Zeigen Sie den Verlauf der Exporter-Ausführungen an

Zeigen Sie eine Liste der Exporter-Ausführungen an, um erfolgreiche Konfigurationsaktualisierungen zu identifizieren und die Changes zu isolieren, die Fehler in der Pipeline verursacht haben.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer oder cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Wählen Sie das Administratorsymbol ( ), um die Seite **„Administration“** zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter** den Namen des Exporters aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Ausführungen**, um die Liste der Ausführungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exporter-Ausführungsliste

Spalte	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger, automatisch generierter Bezeichner für die Ausführung.
Version	Version des Exporters.
Typ	◦ Test: Eine Ausführung im Test-Playground. ◦ Standard: Eine Ausführung, die veröffentlichte Konfigurationsdaten generiert.
Ausgeführt von	Benutzer, der den Exporter ausgeführt hat.
Startzeit/Dauer	Zeitstempel des Beginns der Ausführung und des Zeitraums, in dem der Exporter ausgeführt wurde.
Status	Ergebnis der Ausführung.
Anwendung/bereitstellbares Element/ Snapshot	Die Anwendung, das bereitstellbare Element und der Snapshot, die der Exporter verwendet hat.

Löschen Sie einen Exporter

Löschen Sie einen Exporter, um sicherzustellen, dass Anwender ihn nicht zum Generieren von Konfigurationsdaten verwenden können.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können Exporter, die im Inhaltspaket CDM enthalten sind, nicht löschen, ändern oder aktivieren. Exporter im Inhaltspaket haben den **QuellwertServiceNow**.
- Wenn ein Exporter eine Standardausführung durchgeführt hat, können Sie ihn nicht löschen. Dies stellt einen vollständigen und genauen Audit-Pfad sicher. Sie können einen Exporter archivieren, der eine Standardausführung durchgeführt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Archivieren Sie einen Exporter.
- Wenn ein Exporter keine Standardausführung hat, können Sie alle Entwurfsversionen und veröffentlichten Versionen löschen, indem Sie den Exporter löschen.
- Sie können jede Entwurfsversion eines Exporters löschen.

Tipp: Sie können keine Entwurfsversion eines Inhaltspaket-Exporters generieren, Sie können jedoch einen duplizieren und Entwurfsversionen des Duplikats bearbeiten. Das Bearbeiten eines Duplikats eines Inhaltspaket-Exporters ist eine gute Möglichkeit, einen anwenderdefinierten Exporter zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Exporter.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um alle Versionen eines Exporters zu löschen: Während Sie an einem Exporter auf der Registerkarte **Exporter Builder** arbeiten oder eine Liste von Exportern anzeigen, wählen Sie den Exporter und dann **Löschen**aus.
   - Wählen Sie Löschen aus, während Sie an einem Exporter arbeiten. Wählen Sie auf der Registerkarte **Exporter-Generatordie Option Löschen aus**.
   - Wählen Sie beim Anzeigen einer Liste von Exportern den Exporter aus, und wählen Sie dann **Löschen aus**.

   Alle Versionen des Exporters werden gelöscht, und der Exporter wird nicht mehr auf der Registerkarte **„Versionen“** aufgeführt.
2. Um nur eine bestimmte Entwurfsversion eines Exporters zu löschen, wählen Sie die Version aus, wählen Sie **Entwurf löschen**, und bestätigen Sie die Aktion.

Archivieren Sie einen Exporter

Archivieren Sie einen Exporter, um seinen Datensatz beizubehalten, und entfernen Sie ihn aus den Listen, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit verwenden.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_exporter_editor, oder cdm_editor, oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können nur Exporter archivieren, die über Standardausführungen verfügen.
- Sie können einen archivierten Exporter kopieren und testen. Sie können die API nicht verwenden, um einen archivierten Exporter auszuführen.
- Sie können den Exportvorgang nicht mit einem archivierten Exporter ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können einen archivierten Exporter oder seine Versionen nicht löschen, ändern, veröffentlichen oder umbenennen.
- Sie können keinen neuen Entwurf von erstellen oder den Namen eines archivierten Exporters wiederverwenden.
- Um einen Exporter für die normale Verwendung wiederherzustellen, legen Sie seinen **Statuswert** auf **Aktiv** fest, und veröffentlichen Sie eine Version.

Prozedur

Wählen Sie bei der Arbeit an einem Exporter auf der Registerkarte **Exporter-Generator** oder beim Anzeigen einer Liste von Exportern den Exporter und dann **Archivieren**aus.
Der **Statuswert** des Exporters wird auf **Archiviert**festgelegt.

Legen Sie den Löschzeitraum für Datensätze von Exporter-Ausführungen fest

Ändern Sie den Standardlöschzeitraum. Standardmäßig werden Datensätze von Exporter-Ausführungen nach drei Jahren gelöscht.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung**.
2. Wählen Sie in der Spalte **Tabellenname** die **Option sn_cdm_exporter_execution**aus.
3. Ändern Sie die Einstellung **Alter** auf den Aufbewahrungszeitraum in Sekunden, und speichern Sie dann den Datensatz.

   Mindestens 1 Jahr. Zum Beispiel:

   - 1 Jahr = 31.536.000
   - 2 Jahre = 63.072.000
   - 3 Jahre = 94.608.000

Untersuchen Sie eine Warnung, die eine Änderung der Konfigurationsdaten beinhaltet

Ein hoher Prozentsatz der Warnungen tritt aufgrund von Fehlern in Konfigurationsdaten auf. Wenn die Kette von Ereignissen, die zu einer Warnung geführt haben, eine Change-Anforderung enthält, die dasselbe CI wie die Warnung betrifft, können Sie verschiedene Tools verwenden, um die Konfigurationsänderungen zu isolieren, die die Warnung möglicherweise verursacht haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_viewer und evt_mgmt_user.

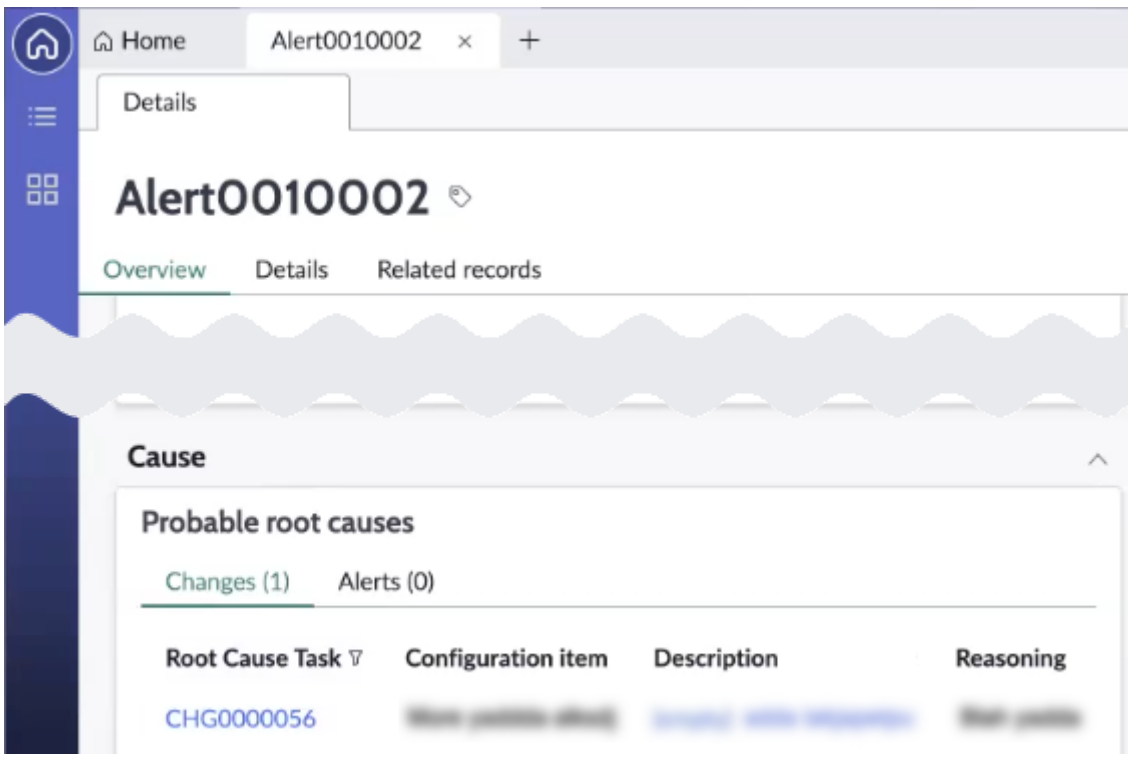
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie arbeiten auf der Registerkarte **Konfigurations-Changes,** während Sie die Ursachen einer Warnung untersuchen. Die Registerkarte enthält mehrere Tools, mit denen Sie die Reihe der Konfigurationsänderungen visualisieren können, die möglicherweise zu dieser Warnung geführt haben. Sie können Konfigurationsdaten filtern, sortieren und organisieren, um problematische Änderungen an den Schlüssel:Wert-Paaren (CDIs) des Konfigurationsdatenelements zu identifizieren.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Warnung anzuzeigen:
   - Wählen Sie auf der Startseite ( ) des Service Operations-Arbeitsbereichs eine Warnung aus.
   - Navigieren Sie auf der Listenseite ( ) des Service Operations-Arbeitsbereichs zu **Warnungen**, und wählen Sie dann eine Warnung aus.

   Die fünf wahrscheinlichsten Ursachen für die Warnung werden im Abschnitt „Ursache“ auf der Registerkarte **Übersicht** aufgelistet. Wenn die Kette der Ereignisse, die zu der Warnung geführt haben, eine Change-Anforderung enthält, die das gleiche CI wie die Warnung betrifft, wird der entsprechende CHG-Datensatz in der Liste angezeigt.

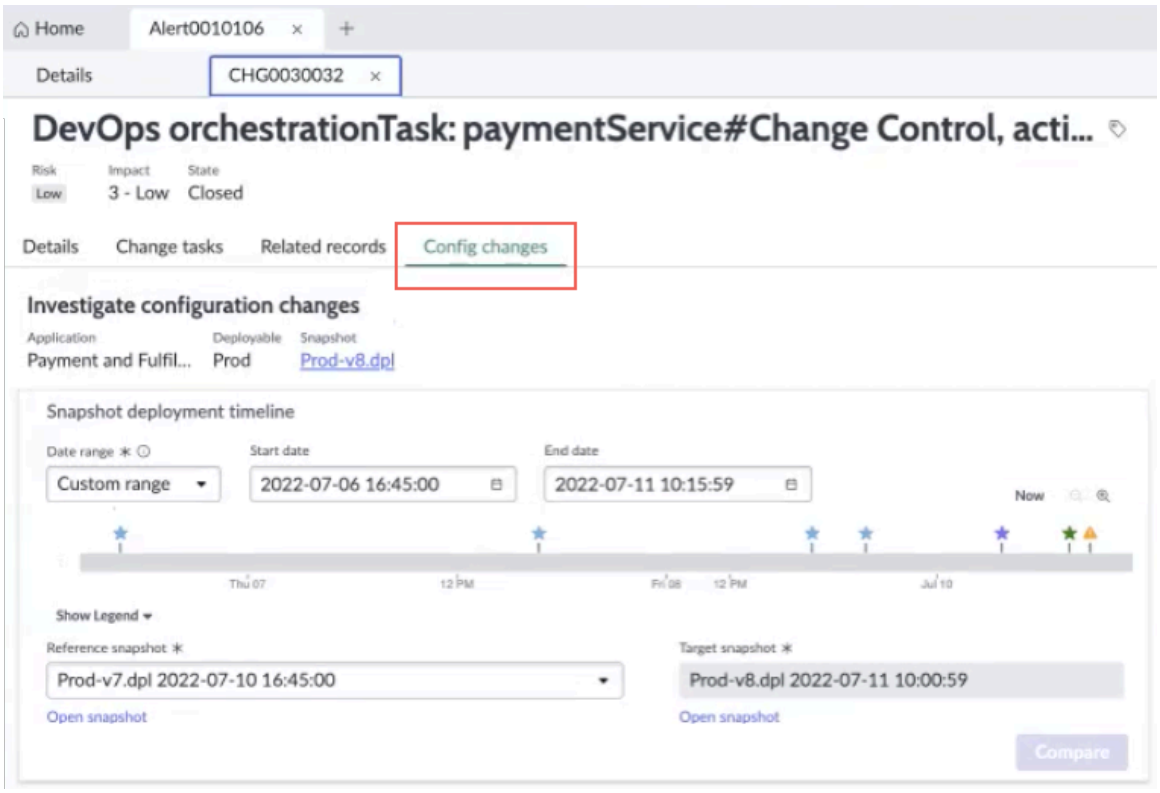


2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Changes** eine Change-Anforderung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Change-Anforderung wird geöffnet. Wenn die Change-Anforderung eine Änderung von Konfigurationsdaten beinhaltet, da ein Snapshot CDM bereitgestellt wurde, wird die Registerkarte **Konfigurations-Changes** angezeigt.

3. Arbeiten Sie auf der Registerkarte **Konfigurationsänderungen** mit den Informationen im Abschnitt Konfigurationsänderungen untersuchen.

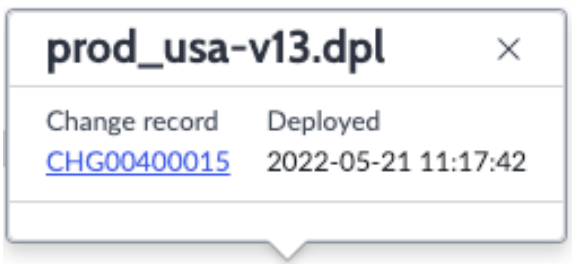


Abschnitt „Konfigurationsänderungen untersuchen“ auf der Registerkarte Konfigurationsänderungen

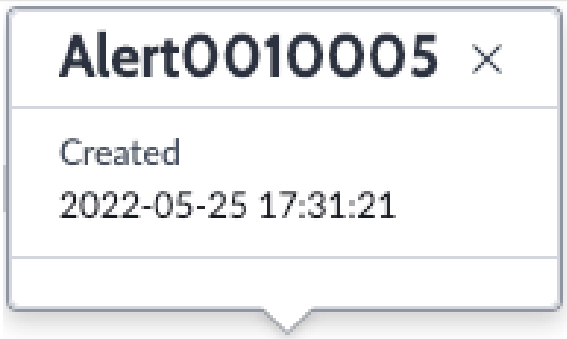
Feld	Beschreibung
Anwendung	Die Anwendung CDM, die von der Warnung betroffen ist.
Bereitstellbar	Das bereitstellbare CDM Element [], dessen Snapshot bereitgestellt wurde.
Snapshot	Der bereitgestellte Snapshot CDM. Um den Snapshot auf einer neuen Registerkarte im Service Operations-Arbeitsbereich zu öffnen, wählen Sie den Snapshot aus.
Zeitleiste für Snapshot-Bereitstellung	
Datumsbereich/Startdatum/Enddatum	Der Zeitraum, der auf der Zeitleiste angezeigt wird. Standardmäßig zeigt die Zeitleiste den Zeitraum an, der die Warnung, den Ziel-Snapshot (den Snapshot,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der der Change-Anforderung zugeordnet ist) und die fünf zuletzt bereitgestellten Snapshots enthält. Geben Sie einen vordefinierten Zeitraum im Feld **Datumsbereich** an, oder verwenden Sie die Kalendertools, um anwenderdefinierte Start- und Endzeiten anzugeben.
Zeitleiste/Legende anzeigen	Auf der Zeitleiste werden Snapshot-Bereitstellungen und die Warnung angezeigt. Wählen Sie **Legende anzeigen** aus, um die Symbole anzuzeigen, die Snapshots und Ereignisse auf der Zeitleiste identifizieren. Zusätzlich zum Snapshot, der dem aktuellen (Ziel-) Snapshot unmittelbar vorausgeht, können Sie den Ziel-Snapshot mit einem beliebigen früheren Snapshot vergleichen, der auf der Zeitleiste angezeigt wird. Ändern Sie den Datumsbereich, um zusätzliche Snapshots anzuzeigen. Verwenden Sie die Zoomsymbole ( ), um den auf der Zeitleiste angezeigten Teil des Datumsbereichs zu verkleinern oder zu vergrößern. Zoom ändert keine der anderen Zeitleisteneinstellungen. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links und rechts, um Elemente anzuzeigen, die aus der Ansicht gescrollt wurden. Wählen Sie einen Snapshot aus, um dessen Namen, den zugehörigen Change-Datensatz und das Bereitstellungsdatum anzuzeigen. Wählen Sie den Link, um den zugehörigen Change Request zu öffnen.  Wählen Sie eine Warnung aus, um deren Warnungs-ID und das Erstellungsdatum anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

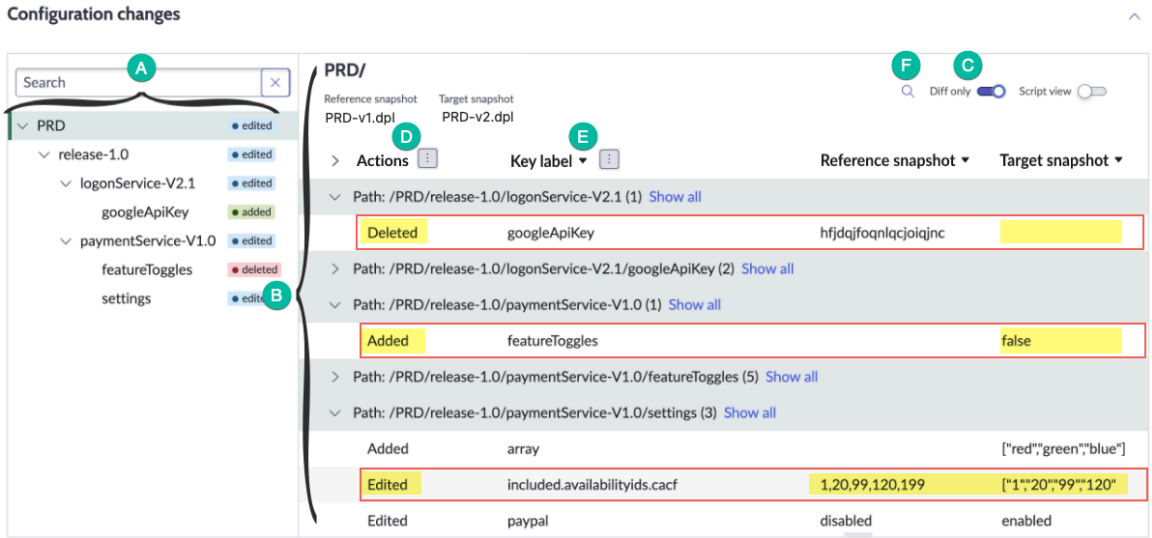
Feld	Beschreibung
	
Referenz-Snapshot/Ziel-Snapshot	Der Ziel-Snapshot ist der Snapshot, der der Change-Anforderung zugeordnet ist. (Die Warnung kann mehreren Change-Anforderungen zugeordnet werden, von denen jede einem Ziel-Snapshot zugeordnet ist.) Meistens geht der Ziel-Snapshot der Warnung unmittelbar voraus. Standardmäßig wählt das System den Snapshot, der dem Ziel-Snapshot unmittelbar vorausging, als Referenz-Snapshot aus. Während Sie die Ursache der Warnung untersuchen, können Sie in der Liste **Referenz-Snapshot** einen beliebigen Snapshot auswählen, der dem Referenz-Snapshot im ausgewählten Datumsbereich auf der Zeitleiste vorausgeht. (Snapshots auf der Zeitleiste nach dem Ziel-Snapshot werden nicht in der Liste angezeigt.) Wenn Sie einen anderen Referenz-Snapshot auswählen, wählen Sie **Vergleichen**, um die Liste der Unterschiede zwischen den beiden ausgewählten Snapshots zu erstellen. Die Unterschiedsinformationen werden im Abschnitt Konfigurations-Changes angezeigt. Führen Sie bei jedem Snapshot auf der Zeitleiste die folgenden Schritte aus, um ihn im Service Operations-Arbeitsbereich zu öffnen. **a.** Wählen Sie den Ziel-Snapshot aus, oder wählen Sie einen Snapshot in der Liste **Referenz-Snapshot** aus. **b.** Wählen Sie **Snapshot öffnen aus**.

4. Arbeiten Sie nun mit den Informationen im Abschnitt Konfigurationsänderungen auf der Registerkarte **Konfigurationsänderungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Registerkarte **Konfigurations-Changes** geöffnet wird, identifiziert das System sofort die Unterschiede in den CDIs zwischen dem Referenz-Snapshot und dem Ziel-Snapshot. Im Abschnitt Konfigurationsänderungen werden die Unterschiede angezeigt.

Die Buchstaben in der folgenden Abbildung geben die Tools an, mit denen Sie die Daten analysieren können.



A. Navigationsbereich

Im Navigationsbereich wird die Knotenstruktur des Snapshots angezeigt. Wählen Sie einen Knoten aus, um dessen Inhalt im Datenbereich anzuzeigen. Knoten, die geänderte CDIs enthalten (entweder direkt oder in untergeordneten Knoten), werden je nach Bedarf mit **hinzugefügt**, **gelöscht**oder **bearbeitet**gekennzeichnet. Verwenden Sie das Feld **Suche**, um im Navigationsbereich nach Text zu suchen.

B: Datenbereich

Im Datenbereich werden Gruppen von CDIs für den ausgewählten Knoten angezeigt. Standardmäßig ist der Stammknoten in der Knotenstruktur ausgewählt, und die Liste enthält alle CDIs für beide Snapshots. Wählen Sie im Navigationsbereich einen Knoten aus, um CDIs nur für diesen Knoten und seine untergeordneten Elemente anzuzeigen. Sie können von dieser Listenansicht der Konfigurationsdaten zu einer Skriptansicht wechseln (siehe G: Skriptansicht) .

Erweitern und schließen Sie Gruppierungen mit dem Erweiterungssymbol ( ). Wenn eine Auswahl mehr als 50 CDIs enthält, werden CDIs in Gruppen zu je 50 organisiert.

C: Nur Diff

Wählen Sie **Nur Diff** aus, um nur CDIs anzuzeigen, die sich zwischen den beiden Snapshots unterscheiden.

D: Filtern Sie die Arten von Changes, die in der Liste angezeigt werden sollen

Das Bedingungsgenerator-Symbol ( ) wird angezeigt, wenn Sie in der Listenansicht auf den Namen der Spalte **Aktionen** zeigen. Wählen Sie das Symbol, um die Typen von Konfigurationsdatenänderungen anzugeben, die in der Liste angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

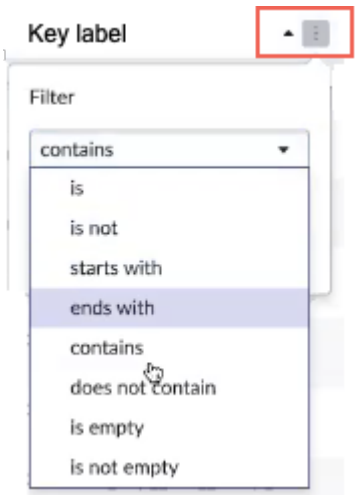
Filter für „Typen von Changes“.

Filter	Bedeutung
(leer)	[Nicht verwendet.]
--	Kein Unterschied in dieser CDI zwischen Referenz- und Ziel-Snapshots.
Hinzugefügt	Die CDI wurde dem Ziel-Snapshot hinzugefügt.
Gelöscht	Die CDI wurde aus dem Ziel-Snapshot gelöscht.
Geändert	Der Wert der CDI wurde im Ziel-Snapshot geändert.

E: Filtern Sie die Liste basierend auf CDI-Namen und -Werten

Das Bedingungsgenerator-Symbol ( ) wird angezeigt, wenn Sie in der Listenansicht auf die Spalte **Schlüsselbezeichnung** zeigen. Wählen Sie das Symbol aus, um die Liste der Konfigurationsdatenänderungen zu filtern, die in der Liste angezeigt werden sollen.

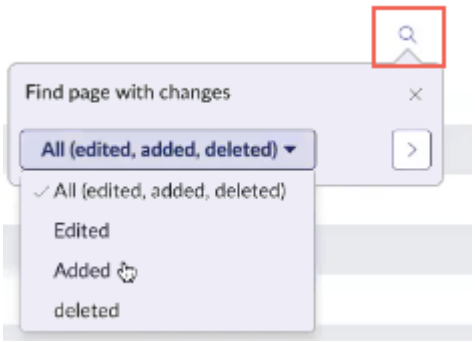
Das Sortierindikatorsymbol ( ) zeigt an, dass CDIs alphabetisch nach der Bezeichnung des Schlüssels sortiert werden.



F: Suchen Sie nach Knoten mit einer bestimmten Art von Change

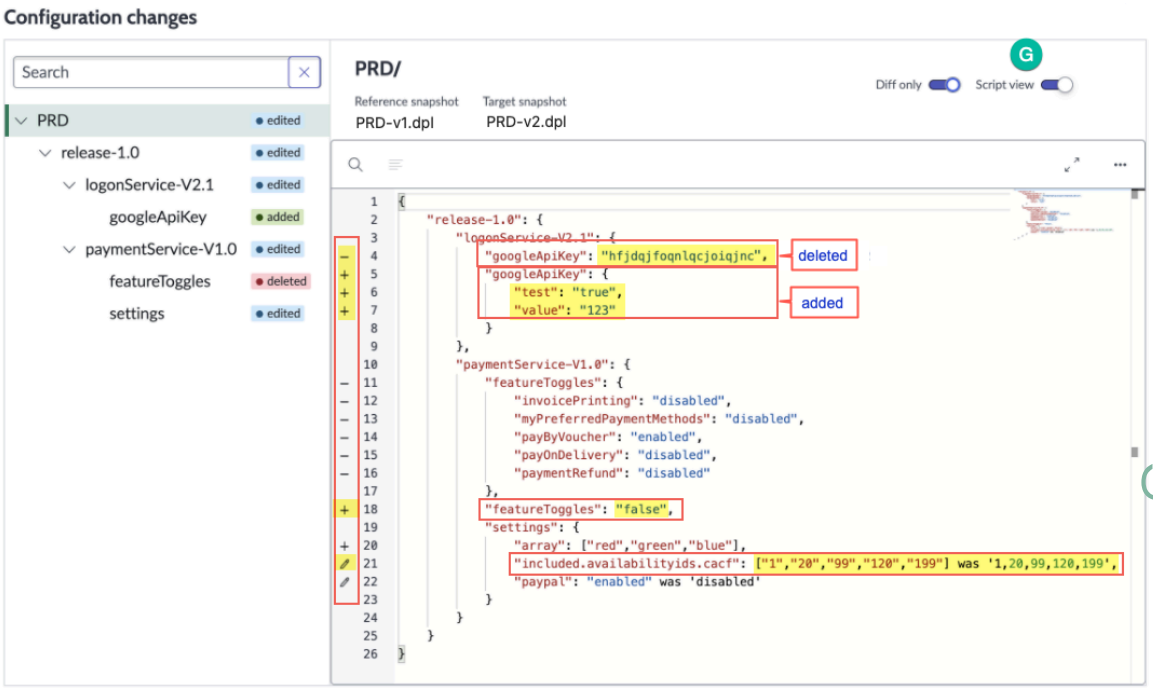
Wählen Sie in der Listenansicht das Suchen-Symbol ( ), und geben Sie die Art des zu isolierenden Change an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



G: Skriptansicht

- Die Daten werden zunächst in Listenform angezeigt. Wählen Sie **Skriptansicht** aus, um die Konfigurationsdaten als Code anzuzeigen.
- Unterschiede werden durch Symbole neben der Zeilennummer angezeigt.
  - Löschungen werden angezeigt durch –
  - Ergänzungen sind mit + gekennzeichnet
  - Bearbeitungen werden durch das Bleistiftsymbol ( ) sowie durch Notizen im Inline-Text angezeigt, wie in diesem Beispiel „Nur Diff“ gezeigt.
- Konvertierungen von Text in Array: Da sich im Beispiel die Datenstruktur der `googleApiKey` -CDI von einem Textwert in ein Array geändert hat, wird das Textformular gelöscht und das Arrayformular hinzugefügt.



Analysen und Berichte mit dem Dashboard DevOps Config „ Einblicke“.

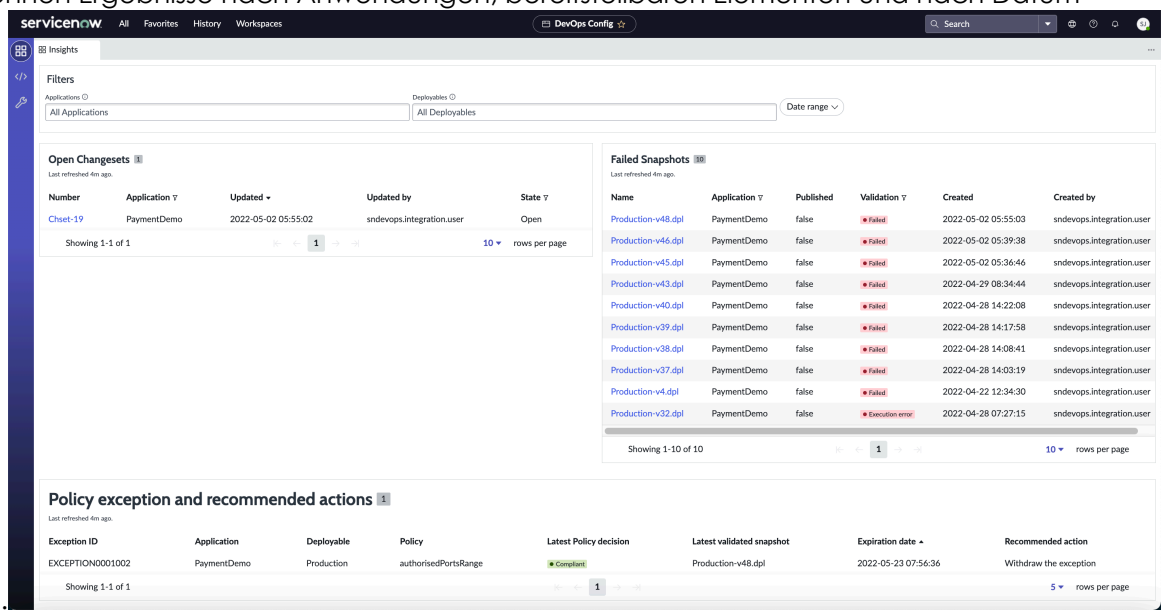
Verwenden Sie das Dashboard DevOps Config Einblicke mit Performance Analytics, um Konfigurationsfehler schnell zu identifizieren und Maßnahmen zu ergreifen. Zeigen Sie den Trend bei der Snapshot-Validierung, offene Changesets und fehlgeschlagene Snapshots für alle Anwendungen und bereitstellbaren Elemente an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Fehlerschwellenwerte sind konfigurierbar, und Widgets sind anpassbar (Sie können sie neu anordnen oder ausblenden).

Sie können Ergebnisse nach Anwendungen, bereitstellbaren Elementen und nach Datum filtern.



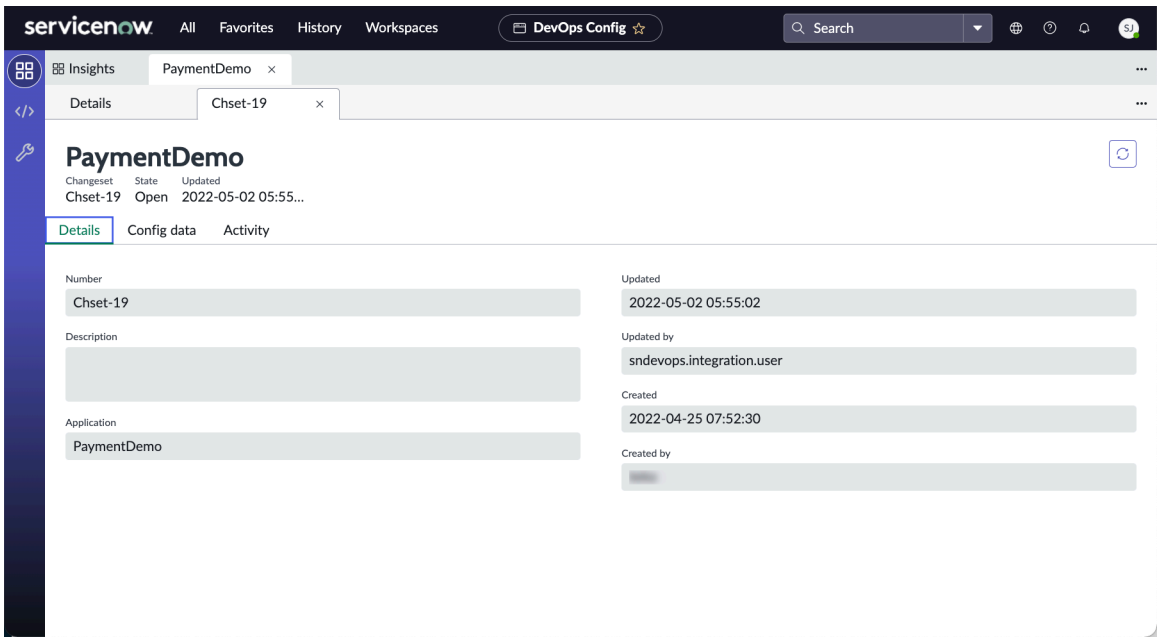
Bericht	Beschreibung und Anwendungsfall
Changesets öffnen	Öffnen Sie Changeset-Details. Anwendungsfall: Als DevOps -Entwickler oder App-Entwickler möchte ich meine offenen Changesets überprüfen, damit ich sofort Maßnahmen ergreifen kann und sie nicht veraltet sind. Das spätere versehentliche Committen von Changesets kann ein Risiko für mein Datenmodell und infolgedessen für die Flotte darstellen.
Snapshots fehlgeschlagen	Nicht konforme Snapshots für committete Changes. Anwendungsfall: Als DevOps -Ingenieur oder Anwendungsentwickler möchte ich nicht konforme Snapshots auf von mir vorgenommene Changes überprüfen, um sicherzustellen, dass meine Changes den Unternehmensrichtlinien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht	Beschreibung und Anwendungsfall
	entsprechen, bevor ich die Daten in meine Produktionsumgebung veröffentliche.
Richtlinienausnahme und empfohlene Aktionen	Empfohlene Aktionen für Richtlinien mit Ausnahmen. Anwendungsfall: Als Kunde von DevOps Config und GRC möchte ich die Liste der aktiven Ausnahmen und für diejenigen, die bald ablaufen, die empfohlene Aktion sehen.

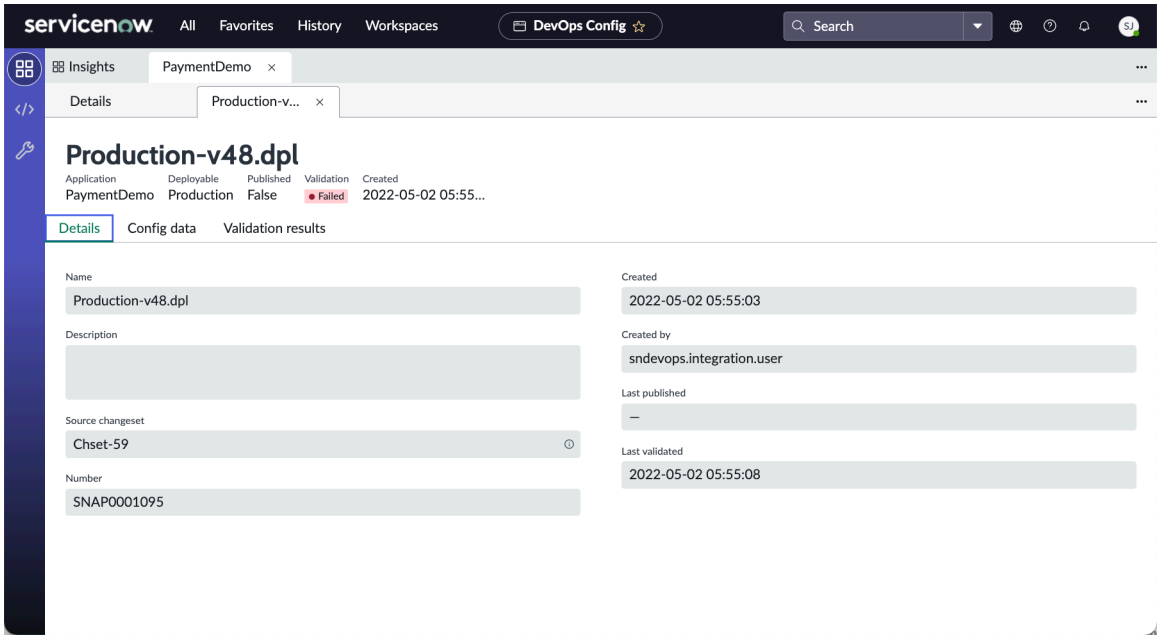
DevOps Config Changesets für Einblicke öffnen



Überprüfen Sie die Changeset-Details, nehmen Sie entweder Änderungen an den Konfigurationsdaten vor, und committen Sie das Changeset, oder verwerfen Sie das Changeset vollständig. Im Allgemeinen möchten Sie, dass diese Zahl im Dashboard 0 ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DevOps Config Einblicke – fehlgeschlagene Snapshots



Untersuchen Sie die Snapshots, und beheben Sie Fehlkonfigurationen, oder identifizieren Sie Changes, die an einer Richtlinie vorgenommen werden müssen. Im Allgemeinen möchten Sie, dass diese Zahl im Dashboard 0 ist.

DevOps Config Richtlinienausnahmen

Mögliche Aktionen	
Nichts	Wenn das Problem bereits gelöst wurde und der aktuelle Snapshot-Status überschritten wurde; oder ziehen Sie die Ausnahme zurück, wenn sie nicht mehr benötigt wird.
Beheben Sie das Problem	Wenn der aktuelle Snapshot-Validierungsstatus mit Ausnahme bestanden wird und Zeit vorhanden ist, das Problem zu beheben, bevor die Ausnahme abläuft.
Ausnahme erweitern	Wenn der aktuelle Snapshot-Validierungsstatus mit „Ausnahme“ bestanden wird und nicht genügend Zeit vorhanden ist, um das Problem zu beheben.

DevOps Config – Referenz

DevOps Config Referenzinhalt.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie die Zuordnungen für ein bereitstellbares Element

Aktualisieren Sie den Namen und die Beschreibung eines bereitstellbar sowie seine Zuordnungen zu Anwendungen und anderen Elementen. Dieses Verfahren ist optional.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: cdm_policy_editor oder cdm_editor oder cdm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses optionale Verfahren erläutert, wie Sie die Details einer bereitstellbar -Definition aktualisieren. Informationen zum Konfigurieren der Daten in einem bereitstellbarfinden Sie unter Bereitstellbares Element erstellen und aktualisieren.

Hinweis: Sie können den SDLC-Umgebungstyp (Entwicklung, Test oder Produktion) eines bereitstellbar nicht ändern, da eine solche Änderung erhebliche Auswirkungen hätte. Beispielsweise können sich zugeordnete Richtlinien und ihre Eingaben zwischen Test- und Produktionsversionen eines Konfigurationsdatensatzes erheblich unterscheiden.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** für eine Anwendung in der Strukturansicht **Bereitstellbare Elemente** aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für bereitstellbar, wählen Sie **Bearbeiten**aus, und aktualisieren Sie dann die Einstellungen für bereitstellbar.

Bearbeiten Sie bereitstellbare Einstellungen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für bereitstellbar.
Bereitstellbarer CDM-Knoten	Im Datensatz bereitstellbar.
Hauptknoten	
CDM-Anwendung	CDM Anwendung, die bereitstellbarenthält.
Domäne	
Compliance erzwingen	Option, um sicherzustellen, dass nur Snapshots, die die Validierung bestehen, exportiert werden können.
CMDB CI	Konfigurationselement in CMDB.
Umgebung	SDLC-Umgebung, die von bereitstellbar implementiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Entwicklung ◦ Test ◦ Produktionsumgebung
Beschreibung	Textbeschreibung, die anderen Anwendern hilft, den Zweck, den Umfang und die Absicht von bereitstellbarzu verstehen.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erstellen oder aktualisieren Sie eine Variablen-CDI

Arten von Konfigurationsdaten, die von unterstützt werden DevOps Config

DevOps Config speichert Konfigurationsdaten für jede Ebene des IT-Stapels an einem zentralen Ort.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Konfigurationsdaten umfassen:

- App- und Servicekonfiguration
- Middleware-Konfiguration (z. B. Datenbanken, Nachrichtenwarteschlangen, Lastenausgleichsmodule)
- Kubernetes- und Service Mesh-Konfiguration
- Konfiguration von Cloud-Ressourcen (z. B. AWS, GGP, Azure DevOps)
- Herkömmliche Infrastrukturkonfiguration (z. B. Server, VMs, Netzwerk)

API Keys	passwords	usernames	Funktionsumschalter
Installationspfade	Methoden zur Lastenausgleichung	Datenbankverbindungen	Heap-Größen
Skalierungsregeln	Geo-Regionen	Hostnamen	IPs
Clustereinstellungen	Größenanpassung	sudo-Benutzerlisten	ssh
Patch-Ebenen	Firewalls	URLs	Zertifikate
versions	Buildnummern	Hotfixes	--

Normalerweise werden Konfigurationsdaten in Dateien (.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv) gespeichert und befinden sich an verschiedenen Orten, einschließlich GIT-Repositorys, Netzwerkordnern, Tools von Drittanbietern (JFrog, Artefakt , Sonatype Nexus) andere Datenbanken.

DevOps Config verwaltet und validiert Ihre Konfigurationsdaten an einem zentralen Ort als einzige wahrheitsgemäße Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM-Datenmodell

Das Datenmodell CDM ist eine standardisierte Datenstruktur, die den breiteren Lebenszyklus der Softwarebereitstellung unterstützt – Automatisierung, Qualitätsvalidierung und CSDM. CDM importiert vorhandene Konfigurationsdaten, validiert sie anhand von Ihnen definierter Richtlinien und exportiert gültige Konfigurationsdaten in die vorhandene DevOps -Pipeline Ihrer Organisation, um -Anwendungen, Services und die Infrastruktur zu implementieren.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

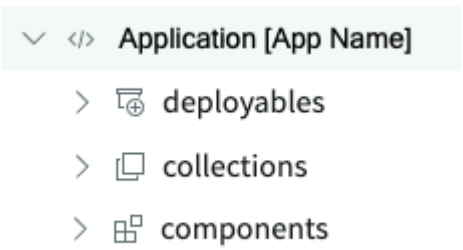
CDM Übersicht über das -Datenmodell

Das Datenmodell CDM ändert nichts an Ihrer Einstellung zur Konfiguration. Stattdessen verwenden Sie die REST API und Anwenderoberfläche CDM, um Ihre vorhandenen JSON-, YAML-, INI-, XML- und anderen Konfigurationsdaten einer intuitiven Datenstruktur zuzuordnen, die die folgenden Vorteile bietet:

- Implementiert eine strikte und transparente Versions- und Change-Steuerung.
- Ermöglicht die Verschlüsselung vertraulicher Daten und stellt eine entsprechende Zugriffssteuerung für die Daten sicher.
- Aktiviert die automatisierte Validierung von Konfigurationsdaten.
- Ermöglicht Ihnen die Wiederverwendung von Konfigurationsdatenstrukturen mithilfe von Variablen, einschließlich Werten und überlagernden Werten.

Struktur des Datenmodells CDM .

Eine Anwendung in CDM ist die vollständige Sammlung von Konfigurationsdaten für einen Anwendungsservice, ein Anwendungsmodell oder eine dynamische CI-Gruppe [Infrastruktur] im CMDB. Der Benutzer CDM erstellt einen Anwendungsdatensatz, der die folgenden leeren Ordner in einer hierarchischen Standardstruktur enthält. Nachdem das System Ihre vorhandenen Konfigurationsdaten erfasst hat, strukturieren Sie die Daten in Komponenten im entsprechenden Ordner. Sie erstellen Sammlungen der Komponenten und kombinieren die Sammlungen dann zu einem bereitstellbaren Element – einem Konfigurationsdatensatz (für eine Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung), der von Ihrem Bereitstellungsprozess bereitgestellt werden kann. Jede Komponente, Sammlung, Variable und jedes bereitstellbare Element stellt einen Knoten in der -Struktur dar.



Komponenten

Komponenten sind die Bausteine, die normalerweise die Konfigurationsdaten für ein logisches Element einer Anwendung oder einen Teil eines Infrastrukturservice darstellen. Zum Beispiel eine Monolith-App, ein Micro-Service, ein physischer Server oder eine Docker-Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Komponente kann untergeordnete Komponenten enthalten, entweder direkt oder enthalten. Eine Komponente kann Variablen enthalten, die in Sammlungen und Bereitstellungenunterschiedliche Werte annehmen können.

Sie können Komponenten in einer Bibliothek gemeinsam genutzter Komponenten gruppieren.

Tipp: Oft ist es nützlich, einen Standardwert für eine Variable in einer Komponente oder Sammlung zu definieren. Dies ist eine leistungsstarke Strategie, da Sie mit einem kleinen Satz von Komponenten und Sammlungen eine große Vielfalt an bereitstellbaren Elementen erstellen können. Bereitstellbare Elemente, die eine Komponente oder Sammlung erben, können Überschreibungen, Überlagerungen und Variableneinstellungen verwenden, um die Anforderungen des Umgebungstyps zu erfüllen. Beispielsweise können für die `Entwicklung` bereitstellbar dieselben Komponenten und Sammlungen wie für den `Test` bereitstellbarverwendet werden. `Die Entwicklung` verwendet den Standardwert *`der Datenbankvariablen`*. `Test`hingegen verwendet einen anderen Wert, der für die Testumgebung geeignet ist.

Vars-Ordner für Komponenten

Der **Vars-** Ordner der Komponenten kann Variablen enthalten, die von jeder CDI im **Komponentenordner** verwendet werden können. Es gibt nur einen **Vars** -Ordner für Komponenten.

Sammlungen

Eine Sammlung ist der Satz von Komponenten, die zusammen ein Release definieren. Sie können sich eine Sammlung als eine Release-Zusammensetzung vorstellen.

Eine Sammlung kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für eine bestimmte Version spezifisch sind. Beispielsweise unterscheiden sich die in Release-1 verwendeten VM-Konfigurationsdaten von den in Release-2 verwendeten Daten. Release-1 verwendet möglicherweise den Wert `2 GB` für die *`Arbeitsspeichereinstellung`* (`„memory": „2 Gb"`), und Release-2 gibt möglicherweise einen anderen Wert an (`„memory": „4Gb"`). Darüber hinaus kann eine Sammlung Konfigurationseinstellungen enthalten, die nicht in ihren Komponenten angezeigt werden. Solche Werte werden als Überlagerungenbezeichnet.

Eine Sammlung kann eine bestimmte Version einer Anwendung, Lokalisierung oder eines Funktionssatzes darstellen. Beispielsweise kann eine Sammlung mit dem Namen `„collection-2"` den Satz von Komponenten oder Komponentenversionen enthalten, die die Funktionalität von `Release 2.0` für die Anwendung darstellen. Im Gegensatz dazu kann eine Sammlung mit dem Namen `„collection-3"`, die die Funktionalität von `Release 3.0` darstellt, denselben Satz von Komponenten oder Komponentenversionen, zusätzliche Komponenten oder Komponentenversionen und andere Variablen-, Überschreibungs- und Überlagerungseinstellungen enthalten.

Vars-Ordner für Sammlungen

Der Ordner **„Sammlungsvariablen"** kann Variablen enthalten, die von jeder CDI im Ordner „ **Sammlungen"** verwendet werden können. Jede Sammlung hat einen **Vars** -Ordner für die Sammlung. Eine Sammlungsvariable hat eine höhere Priorität als eine Komponentenvariable.

Einsetzbare

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie fügen bereitstellbare Elemente in der Datenstruktur hinzu und konfigurieren sie. Ein bereitstellbar ist ein Konfigurationsdatensatz (für eine DEV-, TEST- oder PROD-Umgebung), der von Ihrem Bereitstellungsprozess bereitgestellt werden kann. Jedes bereitstellbar in einer Anwendung stellt die Konfiguration eines Services in CMDBdar.

Ein bereitstellbares Element besteht aus der Sammlung oder dem Satz von Sammlungen, die das Release für eine bestimmte Umgebung definieren. Die Kombination aus Sammlungen und Umgebungslink zu einem Anwendungsservice im CMDB oder zu einem Infrastrukturservice.

Ein bereitstellbar kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für die Umgebung spezifisch sind. Zum Beispiel hat die `Datenbankvariable` einen Wert in der Entwicklungsumgebung und einen anderen Wert in der Produktionsumgebung. Ein Überschreibungswert in der Produktion bereitstellbar kann einen erforderlichen Containerparameter angeben, der in der Entwicklungsumgebung nicht benötigt wird.

Ein Beispiel bereitstellbar mit dem Namen `DEV-2` würde die Sammlung Sammlung Sammlung `-2` enthalten und Variablen-, Überschreibungs- und Überlagerungseinstellungen angeben, die für die Entwicklungsumgebung für Release 2.0 spezifisch sind. Im Gegensatz dazu würde bereitstellbar mit dem Namen `PROD-2` auch die Sammlung `Sammlung-2` enthalten, aber stattdessen Einstellungen angeben, die für die Produktionsumgebung für Release 2.0 spezifisch sind.

Wenn Sie mit einem Changeset zufrieden sind, können Sie die Änderungen speichern und committen. Das System sucht nach Konflikten mit committeten Changesets anderer Benutzer. Wenn keine Konflikte vorliegen, behält das System die Changes bei und generiert dann einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Changes betroffen ist. Ein Snapshot stellt einen potenziellen exportierbaren Konfigurationsdatensatz dar. Das System validiert Konfigurationsdaten, indem es Richtlinien für jeden Snapshot ausführt und die Validierungsergebnisse zurückgibt.

Ordner für bereitstellbare Variablen

Der Ordner „Bereitstellbare **Elemente“** kann Variablen enthalten, die von jeder CDI im Ordner „ **Bereitstellbare Elemente“** verwendet werden können. Jedes bereitstellbare Element hat einen bereitstellbaren **Vars-** Ordner. Eine bereitstellbare Variable hat eine höhere Priorität als eine Sammlungsvariable.

Beispiel

Im folgenden Diagramm der Beispielanwendung „BookStore“ geben die Zahlen die Beziehungen zwischen Komponenten, Sammlungen und Bereitstellungenan.

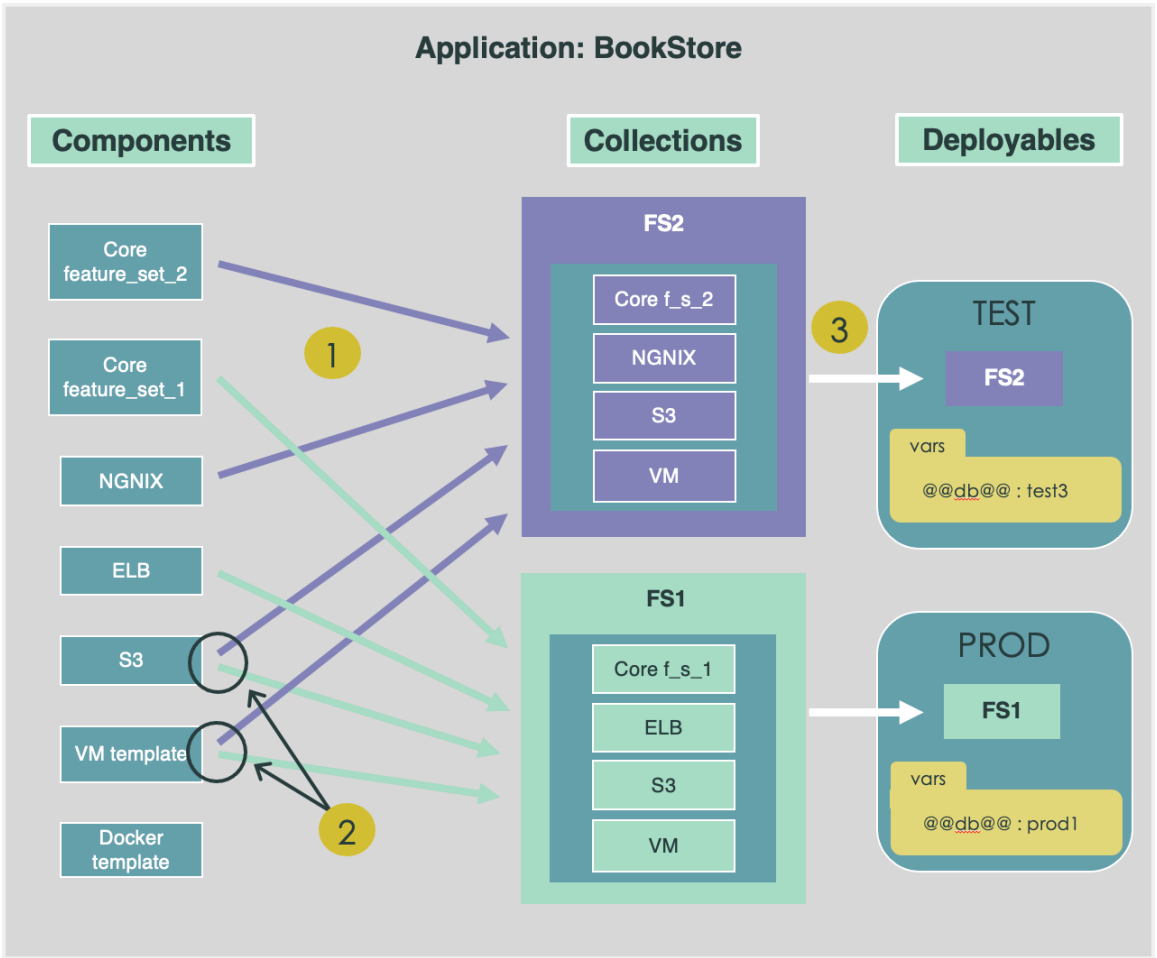
1. Komponenten werden gruppiert, um Sammlungen zu bilden, die Umgebungen oder Versionen von Umgebungen darstellen. Die FS2-Sammlung (Funktionssatz 2) enthält Konfigurationsdaten für Core-Version 2 der Anwendung, die derzeit entwickelt und getestet wird. FS1 hingegen enthält die frühere Core-Version 1, die gründlich getestet wurde und derzeit die Anwendung in der Produktionsumgebung ausführt.
2. Im Beispiel verwenden sowohl FS2 (die Sammlung, die in Testumgebungen verwendet wird) als auch FS1 (die Sammlung, die in der Produktionsumgebung verwendet wird) Konfigurationsdaten für *`S3`* und ein bestimmtes *`VM template`*. Daher erben sowohl die FS1- als auch die FS2-Sammlung diese beiden Komponenten. Da die Sammlungen unterschiedliche Funktionssätze darstellen, verwenden FS1 und FS2 wahrscheinlich Variablen oder Überschreibungen, um einige unterschiedliche Einstellungen für die Komponenten anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Jedes bereitstellbare Element enthält die Sammlung, die für seine Umgebung (Entwicklung, Test oder Produktion) geeignet ist. Im Beispiel verwendet das bereitstellbare Element TEST die FS2-Sammlung, die neuere Version des Funktionssatzes und andere Konfigurationseinstellungen, die in Testumgebungen verwendet werden. Im Gegensatz dazu verwendet das bereitstellbare PROD-Element FS1 in der Produktionsumgebung. FS1 ist die frühere Version der Sammlung von Konfigurationsdaten, die für die Produktion validiert wurde.

   In jedem bereitstellbaren Element werden Variablen auf Werte festgelegt, die für die Umgebung geeignet sind. In PROD wird die *`Datenbankvariable`* beispielsweise auf `prod1` (die Produktionsdatenbank) festgelegt. Das bereitstellbare Element TEST gibt jedoch eine der Datenbanken an, die vom Testteam verwendet wird, `test3`.

Dieses Diagramm ist vereinfacht. In Ihrer Implementierung kann Bereitstellungen mehrere Sammlungen, Variablen- und Überschreibungseinstellungen sowie Überlagerungseinstellungen (Einstellungen, die nicht in den Komponenten und Sammlungen angezeigt werden, aus denen das bereitstellbare Element besteht) enthalten. Darüber hinaus können Sie für jeden Umgebungstyp über mehrere bereitstellbare Elemente verfügen.



Definitionen

CDI

Ein Config Data Item (CDI) ist einfach ein Schlüssel-Wert-Knoten.

Variable

Eine Variable ist ein Schlüssel-Wert-Element, auf das in einer CDI verwiesen werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergeordnete Knoten und untergeordnete Knoten (Blattknoten).

- CDIs und Variablen sind Schlüssel-Wert-Elemente. CDIs und Variablen können nur untergeordnete Knoten sein.
- Komponenten, Sammlungen, bereitstellbare Elemente und Ordnerknoten können übergeordnete Knoten sein – Knoten, die Schlüssel-Wert-Elemente oder andere übergeordnete Knoten haben können.

Hinweis:

Ab Konfigurationsdaten-Management Version 4.2 können Sie einen Knoten mit einem beliebigen UTF-8-Zeichen einschließlich des Schrägstrichs (/) definieren.

Namenspfad

Der Namenspfad ist der vollständige Ordnerpfad des ausgewählten Knotens in der Liste. In der REST-API können Sie den Namenspfad im Array in den folgenden Formaten angeben:

- Format mit umgekehrtem Schrägstrich: Beispiel: testApp/deployables/Development1/cdi1

  Hinweis: Wenn Ihr Knotenname einen umgekehrten Schrägstrich („/“) enthält, können Sie dieses Format nicht verwenden.

- Back-End-Namenspfad mit Ersetzungszeichen: Beispiel: testApp, bereitstellbare Elemente, Entwicklung1, cdi1
- Array: Beispiel: ['testApp','deployables','Development1','cdi1']

Komponenten

Komponenten sind die Bausteine, die normalerweise die Konfigurationsdaten für ein logisches Element einer Anwendung oder einen Teil eines Infrastrukturservice darstellen. Zum Beispiel eine Monolith-App, ein Micro-Service, ein physischer Server oder eine Docker-Vorlage.

Eine Komponente kann Variablen enthalten, die in Sammlungen und Bereitstellungenunterschiedliche Werte annehmen können. Ausführlichere Anweisungen finden Sie unter Definieren oder aktualisieren Sie eine Komponente.

Sammlungen

Eine Sammlung ist der Satz von Komponenten, die zusammen ein Release definieren. Sie können sich eine Sammlung als eine Release-Zusammensetzung vorstellen.

Eine Sammlung kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für eine bestimmte Version spezifisch sind. Beispielsweise unterscheiden sich die in Release-1 verwendeten VM-Konfigurationsdaten von den in Release-2 verwendeten Daten. Release-1 verwendet möglicherweise den Wert `2 GB` für die *`Arbeitsspeichereinstellung`* (`„memory“: „2 Gb“`), und Release-2 gibt möglicherweise einen anderen Wert an (`„memory“: „4Gb“`). Darüber hinaus kann eine Sammlung Konfigurationseinstellungen enthalten, die nicht in ihren Komponenten angezeigt werden. Sie können sich solche Werte als „Überlagerungen“ vorstellen.

Einsetzbare

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein bereitstellbar ist ein Konfigurationsdatensatz (für eine Entwicklungs-, Test- oder Produktionsumgebung), der als Service in Ihrer CI/CD-Pipeline bereitgestellt werden kann. Jedes bereitstellbar in einer Anwendung konfiguriert einen Service in CMDB. Sie können beispielsweise drei bereitstellbare Elemente erstellen, eines für jeden Umgebungstyp: Entwicklung, Test und Produktion.

Ein bereitstellbar besteht aus der Sammlung oder dem Satz von Sammlungen, die das Release für eine bestimmte Umgebung definieren. Die Kombination aus Sammlungen und Umgebungslink zu einem Anwendungsservice im CMDB oder zu einem Infrastrukturservice.

Ein bereitstellbar kann Variablen enthalten oder Einstellungen überschreiben, die für die Umgebung spezifisch sind. Zum Beispiel hat die `Datenbankvariable` einen Wert in der Entwicklungsumgebung und einen anderen Wert in der Produktionsumgebung. Ein Überschreibungswert in der Produktion bereitstellbar kann einen erforderlichen Containerparameter angeben, der in der Entwicklungsumgebung nicht benötigt wird.

Changesets und Snapshots

Wenn Sie Änderungen an einer Anwendung CDM festschreiben, behält das System die Änderungen als Changeset der Anwendung bei. Das System generiert dann auch einen Snapshot von jedem bereitstellbar, der von den Changes betroffen ist. Ein Snapshot stellt einen potenziellen exportierbaren Konfigurationsdatensatz dar. Das System validiert Konfigurationsdaten, indem es Richtlinien für jeden Snapshot ausführt und die Validierungsergebnisse zurückgibt. Snapshots, die die Validierung bestehen und veröffentlicht werden, können als Konfigurationsdaten in die Release-Pipeline exportiert werden.

Gemeinsam genutzte Komponenten und Komponentenbibliotheken

Mit gemeinsam genutzten Komponenten in Konfigurationsdaten-Management können Sie eine Komponente in mehreren Anwendungen verwenden.

Zur besseren Organisation werden diese gemeinsam genutzten Komponenten in Komponentenbibliotheken verwaltet. Diese Komponentenbibliotheken verbessern die Konsistenz und Wartbarkeit, indem sie eine einzige wahrheitsgemäße Quelle für die Konfigurationsdaten einer Komponente in allen Anwendungen sicherstellen.

Dateiknoten

Ein Dateiknoten wird erstellt, wenn Sie eine Datei an das Konfigurationsdatenmodell einer CDM -App oder einer Komponentenbibliothek anhängen. Sie enthält einen Link zur angehängten Datei. Mithilfe von Dateiknoten können Sie Dateien aller von Now Platformunterstützten MIME-Typen anhängen.

Zugehörige Informationen

Eine Anwendung wird für das Hochladen von Konfigurationsdaten vorbereitet

Bereitstellbares Element erstellen und aktualisieren

Kontextbezogene Variablen für Konfigurationsdaten

Kontextvariablen sind sofort einsatzbereite Variablen, die von ServiceNow bereitgestellt werden und es Ihnen ermöglichen, den Kontext eines Knotens zum Definieren einer Variable zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Beispiel: CollectionA hat diese Variablen definiert:

- „environment“: „(#DEPLYABLE.ENVIronment_TYPE#)“
- „deployable“: „(#DEPLYABLE.NAME#)“

Wenn Sie die Sammlung einem bereitstellbaren Element hinzufügen, werden diese Variablen auf die im Kontext definierten Werte festgelegt. Dies ist der Umgebungstyp und der Name des bereitstellbaren Elements für CollectionA.

Folgende sofort einsatzbereite Kontextvariablen sind verfügbar:

Kontextbezogene Variablen

Variable	Beschreibung
NAME	Name des Knotens.
ANWENDUNG.NAME	Name der Anwendung.
BEREITSTELLBAR.NAME	Name des bereitstellbaren Elements.
BEREITSTELLBAR.UMGEBETYP	Umgebungstyp des bereitstellbaren Elements.
SAMMLUNG.NAME	Name der Sammlung
FULL_PATH	Der vollständige Dateipfad der Sammlung.
RELATIVE_PATH	Der Dateipfad der Sammlung, relativ zum bereitstellbaren Element.
RELATIVE_PARENT_PATH	Der Dateipfad des übergeordneten Elements zum Knoten.

APIs und DevOps Config

Sie können die APIs DevOps Config und CDM verwenden, um auf Ihre Konfigurationsdaten zuzugreifen.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

DevOps Config

DevOps Config-API

Verwalten Sie Ihren Anwendungslebenszyklus mit Lösch-, Abruf-, Patch- und Post-Vorgängen.

CDM

CdmApplicationsApi

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie Konfigurationsdaten in die Ordner für Komponenten, Sammlung, bereitstellbare Elemente und Komponentenvariablen hoch, die in der Anwenderoberfläche des DevOps Config-Arbeitsbereichs zu finden sind. Exportieren Sie Konfigurationsdaten für die Bereitstellung in Ihre DevOps-Pipeline, und verwalten Sie gemeinsam genutzte Komponenten und Anwendungen.

CdmChangesetsApi

Verwalten Sie Ihre Changesets, einschließlich:

- Erstellen Sie neue Changesets.
- Stellen Sie Changesets bereit.
- Ruft Listen oder einzelne Changesets ab.
- Ruft Knotenänderungen in einem Changeset ab.
- Ruft eine Liste von Anwendungen oder bereitstellbaren Elementen ab, die von einem Changeset betroffen sind.
- Löschen Sie Changesets.
- Geben Sie eine Liste gemeinsam genutzter Komponenten zurück, die einem angegebenen Changeset zugeordnet sind.

CDMEditorAPI

Erstellen Sie Knoten, aktualisieren Sie Knoten, fügen Sie vorhandene Knoten unter anderen Knoten ein, löschen Sie Knoten, und rufen Sie Knoten und Knoteneinbindungen ab.

CdmPoliciesApi

Verwalten Sie Richtlinienzuordnungen von bereitstellbaren Elementen in CDM. Richtlinien, die ordnungsgemäß einem bereitstellbaren Element zugeordnet sind, werden ausgeführt, wenn ein Snapshot des bereitstellbaren Elements validiert wird.

CdmSharedLibraryApi

Erstellen und verwalten Sie gemeinsam genutzte Bibliotheken und gemeinsam genutzte Komponenten. Laden Sie die Konfigurationsdaten einer gemeinsam genutzten Komponente hoch, und exportieren Sie sie.

CdmSnapshotApi

Veröffentlichen Sie Snapshots in CDM, heben Sie die Veröffentlichung auf, und validieren Sie sie erneut.

CdmVersionApi

Veröffentlichen Sie in CDM für gemeinsam genutzte Komponenten unter gemeinsam genutzten Bibliotheken die Veröffentlichung, und exportieren Sie sie (Snapshots).

DevOps Config Rollen

DevOps Config verwendet diese Rollen.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_devops.app_admin]	DevOps Config App-Administrator Kann DevOps Config Apps erstellen/lesen/aktualisieren/ löschen.	Keine
[sn_devops_config.viewer]	DevOps Config-Betrachter Hat schreibgeschützten Zugriff in DevOps Config.	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editor]	DevOps Config -Editor Kann Konfigurationsdaten verwalten, Changesets erstellen/festlegen und Snapshots veröffentlichen/die Veröffentlichung aufheben.	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor
[sn_devops_config.secrets]	DevOps Config Geheimnisse Kann verschlüsselte Konfigurationsdaten in einer Anwendung verwalten.	sn_cdm.cdm_secrets
[sn_devops_config.admin]	DevOps Config-Administrator Verfügt über Berechtigungen für die Rolle „Editor“ sowie die Fähigkeit, Richtlinien, Exporter und Anwendungen zu verwalten.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.editor • sn_cdm.cdm_admin

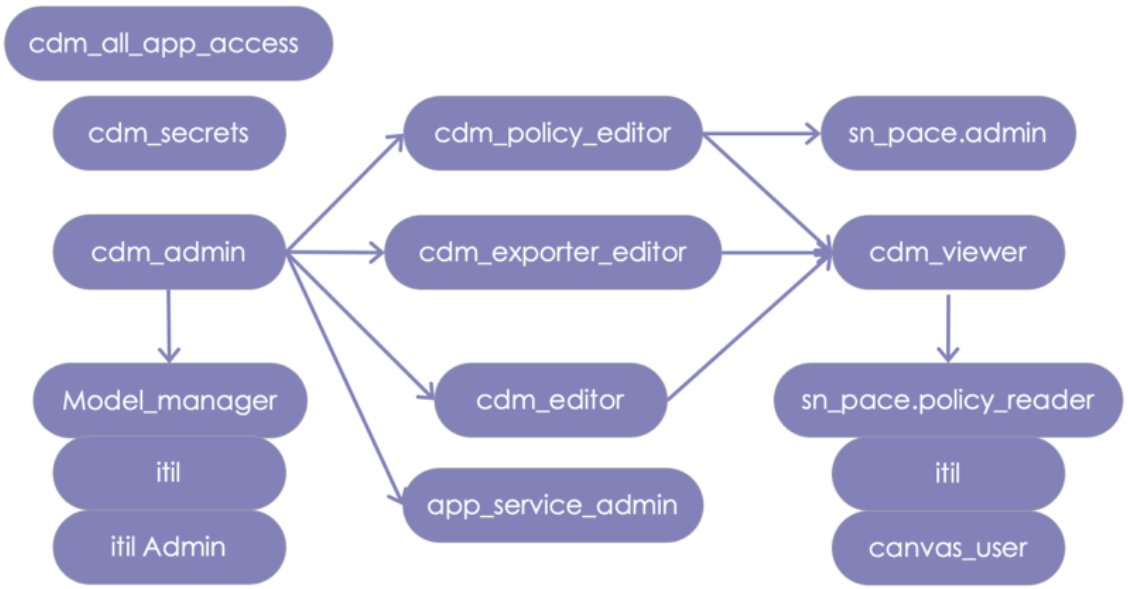
Rollen in CDM

Liste der Rollen und Berechtigungen in CDM.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CDM Rollen



Rollentitel [Name]	Berechtigungen	Enthält Rollen
CDM-Viewer [sn_cdm.cdm_viewer]	• Liest Konfigurationsdaten aus jeder Anwendung, auf die sie zugreifen können (gesteuert durch Benutzergruppen, die von der Eigenschaft **„Verwaltet von“** festgelegt werden). • Zeigen Sie die Liste und den Inhalt von Komponentenbibliotheken sowie die darin enthaltenen gemeinsam genutzten Komponenten an. • Zeigen Sie die Liste und den Inhalt von Changesets an. • Zeigen Sie die Liste und den Inhalt von Snapshots und Validierungsergebnissen an. • Exportieren Sie Snapshots. • Exporter anzeigen. • Zeigen Sie Richtlinien und Richtlinienzuordnungen an. • Zeigen Sie im Service Operations-Arbeitsbereich	• sn_pace.policy_reader • [itil] • [canvas_user]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Berechtigungen	Enthält Rollen
	die Seite „Untersuchen“ für eine Change-Anforderung (CHG) an. **Hinweis:** Wenn „ **Verwaltet von** “ auf Anwendungsebene zum Anzeigen von Konfigurationsdaten festgelegt ist, muss dieser Anwender ein Mitglied der Gruppe sein.	
Ereignismanagement-Benutzer [evt_mgmt_user]	• Zeigen Sie den Inhalt der Snapshots an. • Zeigen Sie im Service Operations-Arbeitsbereich die Seite „Untersuchen“ für eine Change-Anforderung (CHG) an. • Zeigen Sie Snapshots, Knoten und Changesets an, und zwar unabhängig davon, ob dieser Benutzer Mitglied **der Gruppe „Verwaltet von“** ist, die auf Anwendungsebene festgelegt wird.	ITIL
CDM-Editor [sn_cdm.cdm_editor]	• Erstellen/Aktualisieren/Löschen von Konfigurationsdaten innerhalb von Komponenten und Sammlungen, einschließlich Variablen, Überschreibungen und Einbindungen. • Changesets erstellen und committen. • Validieren Sie die Snapshots. • Veröffentlichen Sie Snapshots, und heben Sie die Veröffentlichung auf. • Konfigurationsdaten in CDM -Anwendungen erstellen, aktualisieren und löschen.	cdm_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Berechtigungen	Enthält Rollen
	• Komponentenbibliotheken hinzufügen und verwalten. • Gemeinsam genutzte Komponenten in einer Komponentenbibliothek hinzufügen und löschen **Hinweis:** Die Rolle cdm_editor gewährt keine Berechtigung zum Erstellen/Aktualisieren/Löschen einer Anwendung und ihrer bereitstellbaren Elemente oder zum Ändern der Einstellung **„Validierung erzwingen“** für bereitstellbare Elemente. Wenn „ **Verwaltet von** “ auf Anwendungsebene zum Anzeigen von Konfigurationsdaten festgelegt ist, muss dieser Anwender ein Mitglied der Gruppe sein.	
CDM-Exporter-Editor [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	Exporter erstellen/aktualisieren/löschen.	cdm_viewer
CDM-Richtlinien-Editor [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• Richtlinien erstellen/aktualisieren/löschen. • Ordnen Sie Richtlinien den bereitstellbaren Elementen zu.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets]	• Verschlüsselte Daten lesen und exportieren (bei Erteilung an einen Benutzer mit der Rolle cdm_viewer). • Daten dauerhaft verschlüsseln/entschlüsseln (bei Erteilung an einen Benutzer mit der Rolle cdm_editor).	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Berechtigungen	Enthält Rollen
	• Verschlüsselte Daten bearbeiten (bei Erteilung an einen Benutzer mit der Rolle cdm_editor). **Hinweis:** Die Rolle cdm_secrets ist nur zusammen mit der Rolle cdm_viewer, cdm_editoroder cdm_admin effektiv.	
Anwendungsservice-Administrator [sn_cdm.app_service_admin]	Ermöglicht dem CDM-Administrator das Erstellen eines Anwendungsservice.	Keine
CDM-Administrator [sn_cdm.cdm_admin]	• Anwendungen erstellen/ aktualisieren/löschen. • Bereitstellbare Elemente erstellen/aktualisieren/ löschen. • Konfigurationsdaten erstellen/aktualisieren/ löschen. • Ändern Sie die Einstellungen für bereitstellbare Elemente, um die Snapshot-Validierung zu erzwingen.	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (zum Erstellen/ Aktualisieren/Löschen des Anwendungsmodells) • [itil] (zum Erstellen/ Aktualisieren/Löschen von SDLC-Komponenten) • [itil admin]
CDM – All App Access [sn_cdm.cdm_all_app_access]	**Hinweis:** Die Rolle „cdm_all_app_access“ ist nur mit den Rollen „cdm_admin“, „cdm_editor“ oder „cdm_viewer“ wirksam. • Benutzer mit den Rollen cdm_all_app_access und cdm_admin können eine Anwendung oder eine gemeinsam genutzte Komponentenbibliothek aktualisieren und löschen, unabhängig davon, ob sie Mitglied der Benutzergruppen sind, die die Anwendung (Feld**Verwaltet von**)	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Berechtigungen	Enthält Rollen
	oder die Bibliothek (Feld**Erstellungsgruppen**) verwalten. • Benutzer mit den Rollen cdm_all_app_access und cdm_editor können eine Anwendung oder gemeinsam genutzte Komponentenbibliothek unabhängig davon bearbeiten, ob sie Mitglied einer der Benutzergruppen sind, die die Anwendung oder Bibliothek verwalten. • Benutzer mit den Rollen cdm_all_app_access und cdm_viewer können eine Anwendung anzeigen, unabhängig davon, ob sie Mitglied einer der Benutzergruppen sind, die die Anwendung verwalten.	

Wie verschlüsselte Daten behandelt werden

Standardmäßig werden verschlüsselte Werte in allen Ansichten als `*******`angezeigt. Nur Benutzer mit der Rolle Geheime CDM-Schlüssel [sn_cdm.cdm_secrets] können verschlüsselte Werte in Konfigurationsdaten anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen. Das System validiert und exportiert verschlüsselte Daten entsprechend.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Berechtigungen von Benutzern mit der Rolle „CDM-Geheimnisse“ [sn_cdm.cdm_secrets].

- Verschlüsselte Werte werden in allen Ansichten standardmäßig als `*******` angezeigt.
- Wählen Sie die Menüoption **Verschlüsselte Daten anzeigen** aus, um verschlüsselte Werte in jeder Ansicht anzuzeigen.
- Validiert und exportiert einen Snapshot, der verschlüsselte Daten enthält. Alle exportierten Daten können von den CI-/CD-Pipeline-Apps gelesen werden.
- Fähigkeiten erstellen, aktualisieren, löschen:
  - Zeigen Sie einen verschlüsselten Wert an.
  - Bearbeiten Sie einen verschlüsselten Wert.
  - Geben Sie beim Erstellen einer CDI an, dass der Wert verschlüsselt werden soll.
  - Verschlüsseln Sie einen Wert, der derzeit nicht verschlüsselt ist, dauerhaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entschlüsseln Sie einen derzeit verschlüsselten Wert dauerhaft.
- Löschen Sie eine CDI mit einem verschlüsselten Wert.

Berechtigungen aller anderen Benutzer

- Verschlüsselte Werte werden in allen Ansichten immer als `*******`angezeigt.
- Fordern Sie die manuelle Validierung von Snapshots an, die verschlüsselte Daten enthalten.
- Löschen Sie verschlüsselte Werte in Konfigurationsdaten.
- Verschlüsselte Werte in Konfigurationsdaten können nicht angezeigt, erstellt oder aktualisiert werden.
- Ein Snapshot mit verschlüsselten Daten kann nicht exportiert werden.

Domain Separation und DevOps Config

DevOps Config unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domain Separation und Übersicht über DevOps Config .

Die Anwendung DevOps Config validiert und verwaltet die Konfigurationsdaten Ihrer Unternehmensanwendungen in jeder Phase der DevOps -Pipeline. Domain Separation wird nur auf der Datentrennungsebene unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und CDM

Domänentrennung wird für CDM unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domain Separation und Übersicht über CDM .

Domain Separation für CDM bedeutet, dass nur ein Benutzer in der Domäne oder der übergeordneten Domäne der Anwendung auf die Daten zugreifen kann. Alle Funktionen für CDM funktionieren in einer domänengetrennten Umgebung, solange alle der folgenden Aktionen von Benutzern innerhalb dieser Domäne ausgeführt werden:

- Erstellen Sie die Anwendung
- Konfigurationsdaten erstellen/hochladen
- Changeset committen
- Erstellen Sie Snapshots
- Snapshots validieren
- Zuordnungsrichtlinien
- Exportieren Sie Snapshots

So funktioniert Domain Separation in CDM

So richten Sie Domain Separation für CDMein:

1. Erstellen Sie Ihre eigene Domäne, und erstellen Sie dann CDM -Benutzer in dieser Domäne.
2. Nur ein angegebener Benutzer (AdministratorCDM in dieser Domäne) sollte Konfigurationsdaten in der Domäne der Anwendung ausfüllen.
3. Nur Benutzer in der Domäne der Anwendung können Daten in der Domäne hochladen oder darin erstellen.

Befolgen Sie diese Richtlinien für eine erfolgreiche Domänentrennung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen separaten Anwender für jede Domäne, um das Hochladen, Bearbeiten oder Exportieren von Konfigurationsdaten durchzuführen.
- Nur Benutzer in der Domäne der Anwendung können Daten in der Domäne hochladen oder darin erstellen.
- Vermeiden Sie das Hochladen oder Erstellen von Konfigurationsdaten für eine bestimmte Anwendung in mehreren Domänen.
- Richtlinien und Exporter müssen sich entweder in der Domäne der Anwendung oder in der globalen Domäne befinden.

Domänengetrennte Tabellen in CDM

CDM -Tabellen enthalten eine **Domänenspalte**.

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

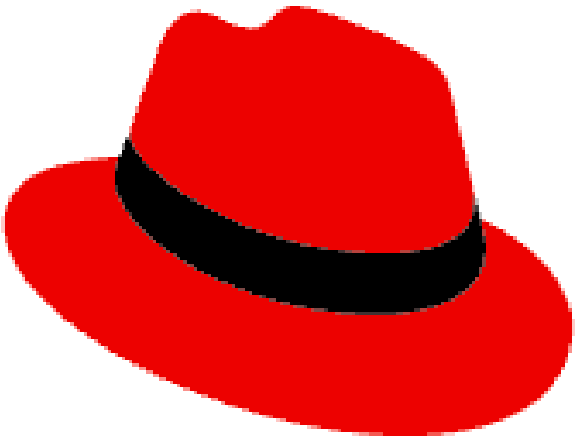
Standardrichtlinien DevOps Config.

Das DevOps Config -Richtlinien-Inhaltspaket enthält eine Reihe von Standardrichtlinien DevOps Config zum Validieren Ihrer Konfigurationsdaten.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wählen Sie eine Kategorie aus, um die in der Kategorie verfügbaren Richtlinien DevOps Config anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generisch	Kubernetes
Red Hat OpenShift	
	

Generische Richtlinien in DevOps Config

Standardmäßig enthält das Richtlinien-Inhaltspaket DevOps Config eine Reihe allgemeiner Richtlinien zum Validieren Ihrer Konfigurationsdaten.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können diese Standardrichtlinien DevOps Config verwenden oder anpassen, um zu validieren, ob der Inhalt Ihrer Konfigurationsdaten konform ist, oder verwalten den gesamten Lebenszyklus von PaCE policies .

Hinweis: Sie können die Standardrichtlinien nicht ändern. Sie können jedoch eine Kopie der Richtlinie erstellen und Ihre Kopie anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigation des ersten Buchstabens für Richtlinien auf dieser Seite

A | C | D | F | G | K | L | M | N | S | U

Alle Schlüssel-Wert-Vergleiche (allKeysValuesCvergleich)

Überprüft, ob alle Schlüssel-Wert-Kombinationen der zusätzlichen bereitstellbaren Elemente mit denen des Haupt-Bereitstellungselements identisch sind.

Führt zu einem nicht konformen Status für die folgenden Bedingungen:

- Wenn ein Schlüssel im bereitstellbaren Hauptelement vorhanden ist, aber nicht in den zusätzlichen bereitstellbaren Elementen.
- Wenn ein Schlüssel in den zusätzlichen bereitstellbaren Elementen vorhanden ist, aber nicht im bereitstellbaren Hauptelement.
- Wenn ein Schlüssel sowohl im Haupt- als auch im zusätzlichen bereitstellbaren Element vorhanden ist, jedoch mit unterschiedlichen Werten

Anwendungsfall: Erkennen Sie Konfigurationsabweichungen zwischen Bereitstellungs- und Produktionsumgebungen.

Eingabeargumente

- zusätzlicheBereitstellbareElementeEingabe
  - Eine Liste zusätzlicher bereitstellbarer Elemente für den Vergleich mit dem bereitstellbaren Hauptelement.
  - Typ: Liste
  - Obligatorisch: Wahr
- includeNodes
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob andere Knoten als die Konfigurationsdatenelemente (Config Data Items, CDI) in die Validierung einbezogen werden sollen.
  - Standard: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die beim Vergleich ignoriert werden sollten.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Autorisierte E-Mail-Domänen (authorizedEmailDomains)

Überprüft, ob ein E-Mail-Domänenwert, der basierend auf einem regulären Ausdruck identifiziert wird, in der Liste der autorisierten E-Mail-Domänen enthalten ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn eine E-Mail-Domäne keine autorisierte Domäne ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall: Verhindern, dass (sensible) Daten eine vertrauenswürdige Unternehmens-E-Mail-Domäne verlassen.

Eingabeargumente

- autorisierteDomänen
  - Kommagetrennte Liste autorisierter E-Mail-Domänen.
  - Beispiel:

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste mit Schlüsselnamen, die von der Richtlinie ignoriert werden.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Autorisierte Hosts in URLs (authorizedHostsInURLS)

Überprüft, ob das Format der Hostkomponente der URL-Werte in einem Snapshot autorisiert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die URL-Werte in einem Snapshot nicht dem für die Hostkomponente angegebenen Format entsprechen.

Anwendungsfall: Verhindern Sie die Offenlegung von (sensiblen) Daten über nicht autorisierte URLs.

Eingabeargumente

- autorisierteHostsRegulärer Ausdruck
  - Eine durch Kommas getrennte Liste regulärer Ausdrücke, die zum Validieren der Hostkomponente in URLs verwendet werden.
  - Beispiel:

    ```
    notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
    ```

  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste mit Schlüsselnamen, die von der Richtlinie ignoriert werden.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Autorisierte Schlüssel-Wert-Kombinationen (authorizedKVCombinations)

Überprüft, ob die in einem Snapshot gefundenen Eingabeschlüsselwerte autorisiert sind.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn ein Schlüssel einen nicht autorisierten Wert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeargumente

- authorisedList
  - Eine JSON-Liste der Schlüssel mit einer Liste autorisierter Zeichenfolgenwerte für jeden Schlüssel.
  - Beispiel:

```
{

 "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```

  - Typ: JSON
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob bei den autorisierten Schlüsseln und ihren für die Validierung verwendeten Schlüsselwerten Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Autorisierter Portbereich (authorizedPortsRange)

Überprüft, ob die in einem Snapshot gefundenen Eingabeportwerte autorisiert sind.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn ein Portwert nicht im zulässigen Bereich liegt.

Anwendungsfall: Überprüfen Sie, ob Portnamen innerhalb des zulässigen Bereichs für die Umgebung liegen, in der sie verwendet werden. Die Richtlinie kann für jede Bereichswertprüfung verwendet werden, nicht nur für Portnummern. Beispielsweise um zu überprüfen, ob alle Parameter, die eine Heap-Größe definieren, innerhalb des entsprechenden Bereichs liegen.

Eingabeargumente

- keysRegexWithRange
  - Eine JSON-Liste von Portschlüsseln und Portbereich mit Mindest- und Höchstwerten. Ein Schlüssel wird als Port identifiziert, wenn der Schlüssel mit den in der Eingabe angegebenen regulären Ausdrücken übereinstimmt.
  - Beispiel:

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - Typ: JSON
  - Obligatorisch: Wahr
- exceptionList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommagetrennte Liste mit Schlüsselnamen, die von der Richtlinie ignoriert werden.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Zertifikatvalidierer (certificateValidator)

Überprüft, ob Zertifikate in einem Snapshot vorhanden sind und ob die Zertifikate abgelaufen sind oder innerhalb des Ablaufzeitraums ablaufen werden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der `Ablaufdatumsschlüssel` oder der `Zertifikatschlüssel` mit dem Wert im PEM-codierten Format in einem Snapshot abgelaufen ist oder innerhalb des Ablaufzeitraums abläuft. Der Ablaufzeitraum wird aus dem Datum, an dem die Richtlinie ausgeführt wird, plus den Ablauftagen berechnet.

Eingabeargumente

- certificatesNode
  - Der Name des Knotens, der die Zertifikate enthält.
  - Standardwert: `-Zertifikate`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- expirationDays
  - Anzahl der Tage für die Berechnung des Ablaufzeitraums für Zertifikate. Der Ablaufzeitraum wird aus dem Datum, an dem die Richtlinie ausgeführt wird, plus den Ablauftagen berechnet.
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False
- exceptionList
  - Eine durch Kommas getrennte Liste von Zertifikatnamen, die von der Richtlinie ignoriert werden.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Vergleich für konsistente Knoten (consistentNodesCvergleich)

Überprüft, ob alle Schlüssel-Wert-Kombinationen für jeden Knoten der ersten Ebene in einem Snapshot identisch sind.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn zwei Knoten der ersten Ebene in einem Snapshot unterschiedliche Schlüssel-Wert-Kombinationen aufweisen.

Anwendungsfall: Wenn alle Knoten in einem Snapshot eine Gruppe von Geräten oder virtuellen Computern (VMs) sind, haben sie dieselbe Konfiguration.

Eingabeargument

exceptionList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommagetrennte Liste von Knoten oder Schlüssel-Wert-Kombinationen, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Richtiger regulärer Ausdruck für Host (correctHostRegex)

Überprüft das Format für hostbezogene Schlüssel, um sicherzustellen, dass ein Hostname zur Verwendung berechtigt ist.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn ein Schlüssel mit einem URL-Wert in einem Snapshot nicht mit dem regulären Ausdruck übereinstimmt, der für die autorisierten Hosts angegeben wurde.

Eingabeargumente

- autorisierterHostRegex
  - Ein regulärer Ausdruck, der zum Validieren der Hostkomponente in den URLs verwendet wird.
  - Beispiel:

    ```
    mydomain.com
    ```

  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsseln mit den URL-Werten, die vom Vergleich ausgeschlossen werden sollen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Nicht verwendete Variablen erkennen (detectUnusedVariables)

Überprüft, ob der Ordner „`vars`“ eines bereitstellbaren Elements oder einer Sammlung Variablen enthält, die nicht in einem Snapshot verwendet werden.

Führt zu einer Warnung, wenn eine Variable deklariert, aber nicht in einem Snapshot verwendet wird.

Andere Schlüsselnamen, gleiche Werte (verschiedeneSchlüsselnamenSameValues)

Überprüft, ob die Werte für Schlüsselpaare identisch sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die angegebenen Schlüsselpaare nicht den gleichen Wert haben.

Anwendungsfall: Verschaffen Sie sich eine differenziertere Kontrolle der Bedingungen, indem Sie überprüfen, ob die Werte für verschiedene Schlüssel identisch sind.

Eingabeargument

keyPairs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Array von Schlüsselpaaren, die dieselben Werte haben müssen Ein Schlüsselpaar darf verschiedene Schlüssel haben und darf nicht aus einem einzelnen Schlüssel (`[key1]`) oder mehr als zwei Schlüsseln (`[key1=key2=key3]`) bestehen.
- Beispiel:

```
["key1=key3","key2=key4"]
```

- Typ: Array von Zeichenfolgen
- Obligatorisch: Wahr

Knotenvergleich für unterschiedliche Werte (differenzialValuesNodesCvergleich)

Überprüft, ob der Schlüsselwert für alle Komponenten unterschiedlich ist, wenn ein Schlüssel in mehreren Komponenten eines Snapshots vorhanden ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüssel in mehreren Komponenten denselben Wert hat.

Hinweis: Wenn ein Schlüssel mehrere Vorkommen innerhalb derselben Komponente aufweist, verwenden Sie die Richtlinie „Eindeutiger Schlüsselwert“ (uniqueKeyValue).

Eingabeargument

keynameList

- Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die unterschiedliche Werte für Knoten der ersten Ebene haben sollen.
- Beispiel:

```
key1,key2
```

- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: Wahr

Formatvalidierung für Docker-Bildformat (dockerImageFormatValidator)

Überprüft, ob das Docker-Image eines Service dem in der Eingabe angegebenen regulären Ausdruck folgt. Geben Sie beispielsweise einen regulären Ausdruckswert an, um sicherzustellen, dass die Kennzeichnung und Versionsverwaltung von Docker-Images den Best Practices entsprechen.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Bildwert nicht mit dem Eingabewert des regulären Ausdrucks im Eingabeargument `„imageExpectedRegex“` übereinstimmt.

Eingabeargumente

- imageExpectedRegex
  - Ein regulärer Ausdruckswert für ein Docker-Image.

    Beispieleingabewert, um sicherzustellen, dass das Tag eines Bildes ein alphanumerischer Wert ist:

```
^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: Wahr

- serviceExceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Services, die von der Validierung befreit sind.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Validierer für Docker-Image-Registrierung (dockerImageRegistryValidator)

Überprüft, ob die Registrierung eines Docker-Images in der autorisierten Liste von Registrierungen enthalten ist.

Analysiert das Docker-Image für jeden Service, ruft den Wert einer Registrierung in einem Image ab und prüft dann, ob der abgerufene Registrierungswert in der Eingabe *`authorizedRegistryList`* enthalten ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn sich die Image-Registrierung nicht in der Eingabe *`authorizedRegistryList`* befindet.

Eingabeargument

authorizedRegistryList

- Eine durch Kommas getrennte Liste von Registrierungen.

  Beispiel:

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: Wahr

Docker-Netzwerkvalidierer (dockerNetworkValidator)

Überprüft, ob das Netzwerk für einen Docker-Service in den Netzwerkabschnitten definiert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Netzwerk für einen Service nicht im Netzwerkabschnitt der obersten Ebene definiert ist oder das Netzwerk für einen Service, das in der Eigenschaft *`labels/com.docker.lb.network`* konfiguriert ist, nicht im Abschnitt auf Serviceebene und im Netzwerk der obersten Ebene definiert ist Abschnitt.

Doppelte Werte (duplicateValues)

Prüft auf doppelte Werte in einem Snapshot.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn in einem Snapshot doppelte Schlüsselwerte mit Ausnahme der in der Ausnahmeliste definierten Werte vorhanden sind.

Anwendungsfall: Verschaffen Sie sich eine differenziertere Kontrolle der Bedingungen, indem Sie überprüfen, ob Snapshot-Werte unterschiedlich sind.

Eingabeargumente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- includePath
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob der vollständige Pfad des Knotens in die Ausgabe aufgenommen werden soll.
  - Standardwert: `Wahr`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- pathSeparator
  - Eine Zeichenfolge, die das Pfadtrennzeichen für Knoten angibt.
  - Standardwert: `/`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- exceptionList
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
  - Standardwert: `["wahr", "falsch", "Ja", "Nein", "Aktiviert", "Deaktiviert"]`
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: False

Unzulässige Schlüssel-Wert-Kombinationen (forbotdenKVcombinations)

Überprüft, ob in einem Snapshot verbotene Schlüssel-Wert-Kombinationen vorhanden sind.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn ein in einem Snapshot gefundener Schlüssel einen verbotenen Wert hat, wie in der Eingabeliste angegeben.

Eingabeargument

forbiddenKV

- Eine JSON-Liste von Schlüsseln mit einer Liste verbotener Werte für jeden Schlüssel.
- Beispiel:

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- Typ: JSON
- Obligatorisch: Wahr

Generische Listenvalidierung (genericListValidator)

Vergleicht die Schlüsselwerte eines Snapshots mit der Liste der in der Eingabe angegebenen Werte. Der Schlüsselwert kann eine Zeichenfolge, eine Liste kommagetrennter Zeichenfolgen, ein Array von Zeichenfolgen oder ein Objekt sein. Wenn der Schlüsselwert ein Objekt ist, werden die Schlüssel des Objekts für den Vergleich verwendet.

Beachten Sie die folgenden Punkte für die Richtlinien-Compliance:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der -Operator `IN`ist, ist die Richtlinie konform, wenn alle Zeichenfolgen im Schlüsselwert in der Eingabeliste enthalten sind.
- Wenn der -Operator `EQUALS`ist, ist die Richtlinie konform, wenn alle Zeichenfolgen im Schlüsselwert mit allen Zeichenfolgen in der Eingabeliste in beliebiger Reihenfolge übereinstimmen.
- Wenn der Operator `den Wert CONTAINS`angibt, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert alle Zeichenfolgen in der Eingabeliste enthält.
- Wenn der Operator `NOT CONTAINS`lautet, ist die Richtlinie konform, wenn keine der Zeichenfolgen im Schlüsselwert in der Eingabeliste vorhanden ist.

  Eingabeargumente

  - keysToValidateObject
    - Ein Array von Objekten, wobei jedes Objekt einen Schlüsselpfad, einen Operator und eine Referenzliste enthält.
    - Zulässige Operatoren sind `IN`, `CONTAINS`, `NOT CONTAINS`und `EQUALS`.
    - Beispieleingabewert, um zu erzwingen, dass ein im Systempfad `/root/user-Pfad` definierter Anwender entweder `Anwender1` oder `Anwender2`ist:

```
[
  {
   keyPath: ["system", "root", "user"]

   operator: "IN"

   referenceList: [user1, user2]

   }
]
```

    - Standardwert: `[]`
    - Typ: Array von Objekten
    - Obligatorisch: Wahr
  - caseSensitive
    - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Listenvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt werden soll.
    - Standardwert: `Wahr`
    - Typ: wahr | falsch
    - Obligatorisch: False

Generische Validierung (genericValidator)

Überprüft, ob der Wert eines Schlüssels basierend auf dem Operator und dem Referenzeingabewert gültig ist.

Beachten Sie die folgenden Punkte für die Richtlinien-Compliance:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Operator `=` oder `==`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert mit dem Referenzeingabewert übereinstimmt.
- Wenn der Operator `<`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert kleiner als der Referenzeingabewert ist.
- Wenn der Operator `>`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert größer als der Referenzeingabewert ist.
- Wenn der -Operator `<=`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert kleiner als oder gleich dem Referenzeingabewert ist.
- Wenn der Operator `>=`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert größer als oder gleich dem Referenzeingabewert ist.
- Wenn der Operator `!=` oder `<>`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert nicht mit dem Referenzeingabewert übereinstimmt.
- Wenn der -Operator `IN`lautet, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert in der Referenzeingabeliste enthalten ist.
- Wenn der Operator `NOT IN`lautet, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert nicht in der Referenzeingabeliste enthalten ist.
- Wenn der -Operator `CONTAINS`lautet, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert den Referenzeingabewert enthält.
- Wenn der Operator `NOT CONTAINS`lautet, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert den Referenzeingabewert nicht enthält.
- Wenn der Operator `REGEX`ist, ist die Richtlinie konform, wenn der Schlüsselwert mit dem Muster des regulären Ausdrucks übereinstimmt, das im Referenzeingabewert angegeben ist.

Eingabeargumente

- keysToValidate
  - Ein Array von Objekten, wobei jedes Objekt einen Schlüssel, einen Operator und einen Referenzwert enthält.
  - Zulässige Operatoren sind `<`, `<=`, `>`, `>=`, `=` oder `==`, `<>` oder `!=`, `RANGE`, `CONTAINS`, `NOT CONTAINS`, `IN`, `NOT IN`und `REGEX`.
  - Beispiel:

```
[
      {
        "key": "webport-KO",
        "operator": "RANGE",
        "refValue": "8000-9000"
      },
      {
        "key": "webport-OK",
        "operator": ">=",
        "refValue": 8000
      },
      {
        "key": "fqdn-OK",
        "operator": "REGEX",
        "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
      },
      {
        "key": "trace_level-KO",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "operator": "IN",
        "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
      },
      {
        "key": "trace_level-KO",
        "operator": "NOT IN",
        "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
      },
      {
        "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
        "operator": "CONTAINS",
        "refValue": "ERROR"
      }
    ]
```

  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Listenvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt werden soll.
  - Standardwert: `Wahr`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Schlüsselexistenzvergleich (keyExistenceCvergleich)

Überprüft, ob alle Schlüssel eines bereitstellbaren Hauptelements auch in den zusätzlichen bereitstellbaren Elementen vorhanden sind, die in der Eingabe angegeben sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüssel im bereitstellbaren Hauptelement vorhanden ist, aber nicht in den zusätzlichen bereitstellbaren Elementen.

Anwendungsfall: Vergleichen Sie Ihre Umgebungsvariablen, und stellen Sie sicher, dass sie konsistent sind.

Eingabeargumente

- zusätzlicheBereitstellbareElementeEingabe
  - Eine Liste zusätzlicher bereitstellbarer Elemente für den Vergleich mit dem bereitstellbaren Hauptelement.
  - Typ: Liste
  - Obligatorisch: Wahr
- includeNodes
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob untergeordnete Knoten von bereitstellbaren Elementen beim Vergleich einbezogen werden sollen.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- caseSensitive

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
- Standardwert: `False`
- Typ: wahr | falsch
- Obligatorisch: False

- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die beim Vergleich ignoriert werden sollten.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Schlüsselbenennungskonvention (keyNamingConvention)

Überprüft, ob Schlüsselnamen einem bestimmten Benennungsmuster entsprechen.

Führt zu einem Status ohne Beschwerde, wenn Schlüssel nicht dem in den Eingabeargumenten angegebenen Präfix-Suffix-Benennungsmuster entsprechen.

Eingabeargumente

- maxLength
  - Ein ganzzahliger Wert, der die maximale Länge für einen Schlüsselnamen angibt.
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False
- approvedPrefixArray
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die genehmigte Präfixe für einen Schlüsselnamen angeben.
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: False
- includePath
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob der vollständige Pfad des Knotens in die Ausgabe aufgenommen werden soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- approvedSuffixArray
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die genehmigte Suffixe für einen Schlüsselnamen angeben.
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: False
- exceptionList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Schlüsselpfadvalidierer (keyPathValidator)

Überprüft, ob ein Schlüssel für den angegebenen Schlüsselpfad in einem Snapshot gefunden wurde. Wenn er gefunden wird, ist der Wert des Schlüssels basierend auf dem Operatorwert und dem Referenzeingabewert gültig.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn der Schlüssel für den angegebenen Schlüsselpfad einen ungültigen Wert hat. Wenn das Eingabeargument `„ignoreIfNotFound` " außerdem `False`ist, führt dies zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn der im Eingabeargument angegebene Schlüsselpfad nicht in einem Snapshot gefunden wurde.

Eingabeargumente

- pathAndDesiredValues
  - Ein JSON-Objekt, das einen Satz von Schlüsseln und eine Zuordnung von Bedingung und Wert enthält, die die Schlüssel haben müssen.
  - Beispiel:

```
{
    "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues":
 ["<","3"],
    "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort":
 [">","8000"]
}
```

  - Typ: JSON
  - Obligatorisch: Wahr
- pathSeparator
  - Eine Zeichenfolge, die das Pfadtrennzeichen für Knoten angibt.
  - Standardwert: `/`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- ignoreIfNotFound
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob der Schlüssel für den angegebenen Schlüsselpfad in einem Snapshot vorhanden sein soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Prüfung der Teilzeichenfolge des Schlüsselwerts (keyValueSubstringCheck)

Sucht nach der angegebenen Teilzeichenfolge in einem Snapshot-Wert für einen angegebenen Schlüsselnamen.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn der Wert eines Schlüsselnamens nicht die im Eingabeargument angegebene Teilzeichenfolge enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeargument

keyNameWithKeyValues

- Ein JSON-Objekt, das eine erforderliche Teilzeichenfolge enthält, einschließlich der Teilzeichenfolge des Schlüsselnamens und Teilzeichenfolgenpaare des Schlüsselwerts.
- Beispiel:

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- Typ: JSON
- Obligatorisch: Wahr

Listenvergleich (listCvergleich)

Überprüft, ob zwei Schlüssel dieselben Werte enthalten, indem die Liste der Werte zwischen den beiden Schlüsseln verglichen wird. Beim Vergleich wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn alle Werte im ersten Schlüssel mit allen Werten im zweiten Schlüssel (in beliebiger Reihenfolge) übereinstimmen.

Eingabeargumente

- list1Node
  - Der Schlüsselname des primären Knotens.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- list2Node
  - Ein Schlüsselname des Knotens, der mit dem primären Knoten verglichen werden soll.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr

Obligatorische Schlüssel (mandtoryKeys)

Überprüft, ob die Liste der in der Eingabe angegebenen Schlüsselnamen in einem Snapshot vorhanden ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der angegebene Schlüsselname nicht in einem Snapshot vorhanden ist.

Eingabeargumente

- mandatoryKeys
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
- Standardwert: `False`
- Typ: wahr | falsch
- Obligatorisch: False

Validierer für Arbeitsspeicherlimit (memoryLimitValidator)

Überprüft, ob die einem Schlüsselwert zugewiesenen Arbeitsspeicherressourcen innerhalb der angegebenen Grenzen einer Arbeitsspeichereinheit liegen. Vergleicht ohne Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung Schlüsselwerte von metrischen Einheiten (einschließlich KB, MB und GB) und binären Einheiten (einschließlich KIB, MiB und GiB). Konvertiert einen Schlüsselwert und seine Eingabewerte vor dem Vergleich in Byte.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüsselwert nicht innerhalb der angegebenen Grenzwerte liegt oder keine Speichereinheit ist.

Eingabeargument

pathAndLimitsArray

- Ein Array von Schlüsselpfaden und die Mindest- und Höchstwerte für Grenzwerte für Arbeitsspeichereinheiten als Mindest- und Höchstwerte.
- Typ: Array von Objekten
- Obligatorisch: Wahr

Beispiel:

```
[
  {
  keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
  min: "250m",
  max: "500m"
  },
  {
  keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
  min: "1GB",
  max: "8GB"
  }
]
```

Liste obligatorischer Tags (mandtoryTagsList)

Überprüft, ob die in einem Snapshot gefundenen Tag-Knoten autorisierte Werte aufweisen.

Führt zu einer Nicht-Beschwerde-Status, wenn ein Tag-Knoten einen Wert hat, der nicht in der Liste der autorisierten Tags enthalten ist.

Eingabeargumente

- tagsNodeName
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- tagsList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine durch Kommas getrennte Liste autorisierter Tag-Werte.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: Wahr

- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Obligatorischer Wert (mandtoryValue)

Überprüft, ob alle als Eingabe angegebenen Schlüssel einen nicht leeren Wert haben.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Wert eines Schlüssels NULL oder leer ist, oder führt zu einer Warnung, wenn der in der Eingabe angegebene Schlüsselname nicht in einem Snapshot gefunden wird.

Eingabeargumente

- keysList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- stopAtFirstFound
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob nur das erste Vorkommen des Schlüsselwerts in einem Snapshot überprüft werden soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- trimValue
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob führende oder nachfolgende Leerzeichen vor dem Vergleich aus dem Schlüsselwert entfernt werden sollen.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Obligatorischer Wert nach Typ (mandtoryValueByType)

Überprüft, ob alle als Eingabe angegebenen Schlüssel einen nicht leeren Wert haben.

Führt zu einem nicht konformen Status für die folgenden Bedingungen:

- Wenn der Wert eines im Eingabeargument `„keyNamesString“` angegebenen Schlüssel kein Zeichenfolgenwert ist oder leer ist.
- Wenn der Wert eines im Eingabeargument `„keyNamesInteger“` angegebenen Schlüssel kein ganzzahliger Wert ist oder leer ist.
- Wenn der Wert eines im Eingabeargument `„keyNamesBoolean“` angegebenen Schlüssel kein boolescher Wert oder leer ist.

Eingabeargumente

- keyNamesString
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die einen Zeichenfolgenwert aufweisen müssen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False
- keyNamesInteger
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die einen ganzzahligen Wert haben müssen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False
- keyNamesBoolean
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen, die einen booleschen Wert aufweisen müssen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Sensible Daten nicht gelöscht (noClearSensitiveData)

Überprüft, ob die Werte für die Schlüsselnamen verschlüsselt sind, die die angegebenen Stichwörter enthalten.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüsselname, der die angegebenen Schlüsselwörter enthält, unverschlüsselt ist.

Anwendungsfall: DevOps Config wird von Organisationen verwendet, um vertrauliche Daten (Passwörter, API-Schlüssel und Token) über die berechtigungsbasierten Zugriffssteuerungen zu verwalten und zu steuern.

Eingabeargumente

- keyWords
  - Kommagetrennte Liste von Zeichenfolgen, die zum Identifizieren vertraulicher Schlüssel in einem Snapshot verwendet werden. Die Richtlinie verwendet den Vergleich ohne Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung.
  - Standardwert: `pass,pwd,secret`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: Wahr

- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Keine doppelten Schlüssel (noDuplicateKeys)

Überprüft, ob in einem Snapshot keine doppelten Schlüsselnamen vorhanden sind

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüsselname in einem Snapshot mehrmals vorkommt.

Anwendungsfall: Bereitstellungsautomatisierungstools können das mehrfache Vorkommen von Einstellungen verarbeiten, was zu Ausfallzeiten von Services führt.

Eingabeargument

keyNames

- Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
- Standardwert: `dbConnectionString,dbUserName`
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Keine leeren Werte (noEmptyValues)

Überprüft, ob alle Schlüssel einen nicht leeren Wert haben.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Wert eines Schlüssels, der nicht in der Ausnahmeliste enthalten ist, null oder leer ist.

Eingabeargumente

- trimValue
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob führende oder nachfolgende Leerzeichen vor dem Vergleich aus dem Schlüsselwert entfernt werden sollen.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- exceptionList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Keine verbotenen Werte (noForciddenValues)

Überprüft, ob in einem Snapshot Schlüsselnamen mit verbotenen Werten vorhanden sind.

Führt zu einem Nicht-Beschwerdestatus, wenn ein in einem Snapshot gefundener Schlüssel einen verbotenen Wert hat, wie in der Eingabeliste angegeben.

Eingabeargumente

- forbiddenValues
  - Kommagetrennte Liste verbotener Werte.
  - Standardwert: `root`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False
- excludedKeyNames
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
  - Standardwert: `name,*desc*`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Kein FTP (noFTP)

Überprüft, ob alle URLs in einem Snapshot das FTPS-Protokoll verwenden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn eine URL FTP in einem Snapshot enthält.

Eingabeargumente

- searchValue
  - Ein Suchbegriff, der nicht im Schlüsselwert vorhanden sein darf.
  - Standardwert: `FTTP:/`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- exceptionList

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Kein HTTP (noHTTP)

Überprüft, ob alle URLs in einem Snapshot das HTTPS-Protokoll verwenden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn eine URL HTTP in einem Snapshot enthält.

Eingabeargumente

- searchValue
  - Ein Suchbegriff, der nicht im Schlüsselwert vorhanden sein darf.
  - Standardwert: `HTTP:/`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Knotenschlüssel-Vergleich (nodeKeysCvergleich)

Überprüft, ob alle Schlüssel vom primären Knoten im sekundären Knoten identisch sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüssel im primären Knoten vorhanden ist, aber nicht im sekundären Knoten, oder umgekehrt.

Eingabeargumente

- fromNode
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die den Pfad des primären Knotens in einem Snapshot angeben.
  - Standardwert: `[]`
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: Wahr
- toNode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Array von Zeichenfolgen, die den Pfad des sekundären Knotens in einem Snapshot angeben.
- Standardwert: `[]`
- Typ: Array von Zeichenfolgen
- Obligatorisch: Wahr

- includePath
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob der vollständige Pfad des Knotens in die Ausgabe aufgenommen werden soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Kein LDAP (noLDAP)

Prüft, ob alle URLs in einem Snapshot das LDAPS-Protokoll verwenden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn eine URL LDAP in einem Snapshot enthält.

Eingabeargumente

- searchValue
  - Ein Suchbegriff, der nicht im Schlüsselwert vorhanden sein darf.
  - Standardwert: `LDAP:/`
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `False`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- exceptionList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False

Knotenwertvergleich (nodesValueCvergleich)

Vergleicht alle Schlüssel-Wert-Kombinationen zwischen zwei Knoten in einem Snapshot.

Führt zu einem nicht konformen Status für die folgenden Bedingungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein im Eingabeargument „sameValueKeys“ angegebener Schlüssel in zwei Knoten einen unterschiedlichen Wert hat.
- Wenn ein im Eingabeargument „diffValueKeys“ angegebener Schlüssel in zwei Knoten denselben Wert hat.
- Wenn das Eingabeargument „allowMissingKeys“ auf „falsch“ festgelegt ist und ein Schlüssel im primären Knoten vorhanden ist, aber nicht im sekundären Knoten, oder umgekehrt.

Anwendungsfall: Stellen Sie die Konsistenz zwischen Knoten sicher, indem Sie die Werte für Schlüssel zwischen zwei Knoten vergleichen.

Eingabeargumente

- fromNode
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die den Pfad des primären Knotens in einem Snapshot angeben.
  - Standardwert: `[]`
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: Wahr
- toNode
  - Ein Array von Zeichenfolgen, die den Pfad des sekundären Knotens in einem Snapshot angeben.
  - Standardwert: `[]`
  - Typ: Array von Zeichenfolgen
  - Obligatorisch: Wahr
- includePath
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob der vollständige Pfad des Knotens in die Ausgabe aufgenommen werden soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False
- sameValueKeys
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen mit denselben Werten.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False
- diffValueKeys
  - Eine durch Kommas getrennte Liste von Schlüsselnamen mit verschiedenen Werten.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: False
- allowMissingKeys
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob überprüft werden soll, ob alle Schlüssel vom primären Knoten im sekundären Knoten identisch sind.
  - Standardwert: `False`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: wahr | falsch
- Obligatorisch: False

Keine Leerzeichen zulässig (noWhiteSpaceAllow)

Überprüft, ob die Schlüsselwerte keine Leerzeichen einschließlich führender und nachfolgender Leerzeichen enthalten.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüsselwert ein Leerzeichen enthält.

Anwendungsfall: Verhindern, dass Leerzeichen Probleme bei Tools oder Anwendungen verursachen, wenn Einstellungen angewendet werden.

Eingabeargument

excludedKeyNames

- Kommagetrennte Liste von Schlüsseln, die von der Validierung ausgeschlossen werden sollen.
- Standardwert: `Beschreibung`
- Typ: Zeichenfolge
- Obligatorisch: False

Gleicher Schlüsselwert (sameKeyValue)

Überprüft, ob die Werte eines Schlüssels, der in mehreren Komponenten eines Snapshots enthalten ist, für alle Komponenten identisch sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüssel in mehreren Komponenten unterschiedliche Werte aufweist.

Eingabeargument

keyList

- Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen
- Obligatorisch: Wahr
- Typ: Zeichenfolge

Vergleich für gleiche Werte (sameValuesCvergleich)

Überprüft, ob alle als Eingabeargument `„keyList“` angegebenen Schlüssel für alle bereitstellbaren Elemente denselben Wert haben.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Wert eines Schlüssels bei mehreren bereitstellbaren Elementen unterschiedlich ist, oder führt zu einer Warnung, wenn der in der Eingabe angegebene Schlüsselname in keinem der bereitstellbaren Elemente gefunden wird.

Anwendungsfall: Erkennen Sie Konfigurationsabweichungen zwischen Bereitstellungs- und Produktionsumgebungen.

Eingabeargumente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- zusätzlicheBereitstellbareElementeEingabe
  - Eine Liste zusätzlicher bereitstellbarer Elemente für den Vergleich mit dem bereitstellbaren Hauptelement.
  - Typ: Liste
  - Obligatorisch: Wahr
- keysList
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr
- stopAtFirstFound
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob nur das erste Vorkommen des Schlüsselwerts in einem Snapshot überprüft werden soll.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: Wahr
- caseSensitive
  - Ein boolescher Wert, der angibt, ob beim Schlüsselvergleich Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird.
  - Standardwert: `true`
  - Typ: wahr | falsch
  - Obligatorisch: False

Eindeutiger Schlüsselwert (uniqueKeyValue)

Überprüft, ob der Schlüsselwert für einen Schlüssel unterschiedlich ist, wenn der Schlüssel in einem Snapshot mehrmals vorkommt.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn ein Schlüssel bei mehr als einem Vorkommen denselben Wert aufweist.

Eingabeargument

keyList

- Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
- Obligatorisch: Wahr
- Typ: Zeichenfolge

Eindeutige Werte für bereitstellbare Elemente (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

Überprüft, ob alle Schlüssel, die als Eingabeargument `„keyName“` angegeben werden, unterschiedliche Werte für die bereitstellbaren Elemente haben.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Wert eines Schlüssels in mehreren bereitstellbaren Elementen identisch ist, oder führt zu einer Warnung, wenn der in der Eingabe angegebene Schlüsselname in keinem der bereitstellbaren Elemente gefunden wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall: Erkennen Sie Konfigurationsabweichungen zwischen Bereitstellungs- und Produktionsumgebungen.

Eingabeargumente

- zusätzlicheBereitstellbareElementeEingabe
  - Eine Liste zusätzlicher bereitstellbarer Elemente für den Vergleich mit dem bereitstellbaren Hauptelement.
  - Typ: Liste
  - Obligatorisch: Wahr
- keyName
  - Kommagetrennte Liste von Schlüsselnamen.
  - Typ: Zeichenfolge
  - Obligatorisch: Wahr

Ungelöste Variablen (unresolvedVariables)

Prüft, ob in einem Snapshot ungelöste Variablen vorhanden sind

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn eine in einem Schlüsselwert verwendete Variable nicht aufgelöst werden kann.

Anwendungsfall: Stellen Sie sicher, dass alle in den Konfigurationsdateneinstellungen verwendeten Variablen durch einen Wert ersetzt werden, da alle ungelösten Variablen den Bereitstellungsvorgang unterbrechen können.

Kubernetes Richtlinien in DevOps Config

Standardmäßig enthält das DevOps Config -Richtlinien-Inhaltspaket eine Reihe von Richtlinien zum Validieren Ihrer Kubernetes -Konfiguration.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können diese Standardrichtlinien DevOps Config verwenden oder anpassen, um zu validieren, ob der Inhalt Ihrer Konfigurationsdaten konform ist, oder verwalten den gesamten Lebenszyklus von PaCE policies .

Hinweis: Sie können die Standardrichtlinien nicht ändern. Sie können jedoch eine Kopie der Richtlinie erstellen und Ihre Kopie anpassen.

Navigation des ersten Buchstabens für Richtlinien auf dieser Seite

A | B | C | D | I | K | M | N | P | R | S | T

Plugin für die Zulassungssteuerung für Images immer abrufen ist aktiviert (container_always_pull_images_plugin_is_enabled)

Überprüft, ob das Admission Controller-Plugin „ `AlwaysPullImages` “ für den API-Server Kubernetes aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Plugin „AlwaysPullImages“ bei Verwendung des Befehls „kube-apiserver“ nicht mit dem Argument „--enable-admission-plugins“ angegeben wird.

Standardauthentifizierungsdatei ist nicht festgelegt (container_basic_auth_file_is not_set)

Überprüft, ob der API-Server Kubernetes nicht den Standardmechanismus für die Anwenderauthentifizierung verwendet.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn für einen Container das Argument „--basic-auth-file“ bei Verwendung des Befehls „kube-apiserver“ angegeben wird.

Bindungsadresse ist nicht festgelegt (container_bind_address_not_set_to_localhost)

Überprüft, ob die Bindungsadresse des Planers Kubernetes oder des Controller-Managers Kubernetes nicht 127.0.0.1ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „--bind-address“ für einen Container bei Verwendung des Befehls „kube-controller-manager“ oder „kube-scheduler“ auf 127.0.0.1 festgelegt ist.

Container werden mit niedriger UID nicht ausgeführt (container_uid_minimum_limit)

Überprüft, ob die UID jedes Containers in einem Kubernetes -Pod größer als oder gleich dem angegebenen UID-Mindestwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die für einen Container definierte UID kleiner als der UID-Mindestwert ist. Wenn die UID für einen Container nicht definiert ist, wird die UID des zugeordneten Pods validiert.

Eingabeargument

min_uid

- Der UID-Mindestwert, der für die Container in einem Pod erforderlich ist.
- Standardwert: 10000
- Typ: Ganzzahl
- Obligatorisch: False

Container erfordern Ablegefähigkeiten (container_requires_drop_capabilities)

Überprüft, ob die Ablegefähigkeiten für Container in einem Kubernetes -Pod definiert sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die Ablegefähigkeiten für einen Container nicht definiert sind.

Container werden als Nicht-Root-Anwender ausgeführt (container_run_as_nonroot_user)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes -Pod nur als Nicht-Root-Benutzer ausgeführt werden, um die Ausnutzbarkeit von Sicherheitsfehlkonfigurationen zu begrenzen und die Möglichkeiten eines Angreifers im Falle einer Kompromittierung einzuschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüssel `„runAsNonRoot“` für einen Container auf `„falsch“` festgelegt ist oder die Anwender-ID (UID) eines Containers 0 ist.

Container werden ohne Berechtigungszugriff ausgeführt (container_is_not_privileged)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes -Pod ohne privilegierten Zugriff ausgeführt werden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Feld „privileged“ für einen Container auf `„true“`festgelegt ist.

Container werden ohne Sys-Admin-Fähigkeit ausgeführt (container_is_without_sys_admin_capability)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes -Pod ohne die Fähigkeit „SYS_ADMIN“ ausgeführt werden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn einem Container die SYS_ADMIN-Berechtigungen zugewiesen sind.

CPU-Anforderungen liegen innerhalb der Grenzwerte (container_cpu_request_within_limits)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes -Pod die Hauptprozessor-Ressourcen (Central Processing Unit, CPU) innerhalb des angegebenen CPU-Limits anfordern.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn entweder der Schlüssel `„limits.cpu“` nicht definiert ist oder wenn der Wert des Schlüssels „ `requests.cpu` “ den Wert des Schlüssels `„limits.cpu“` überschreitet.

Docker-Daemon-Socket ist nicht verfügbar (docker_daemon_socket_not_exposition)

Überprüft, ob der Docker-Daemon-Socket für Container nicht verfügbar gemacht wurde.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüssel `hostPath.path` für ein Volume auf `/var/run/docker.sock`festgelegt ist.

Image-Abrufrichtlinie ist immer (container_imagePullPolicy_is_always)

Überprüft, ob das Feld `„imagePullPolicy“` für jeden Container in einem Kubernetes -Pod auf `„Always“`festgelegt ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Feld `„imagePullPolicy“` nicht definiert oder das `Immerkriterium` nicht erfüllt wird.

Unsichere Bindungsadresse ist nicht festgelegt (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Überprüft, dass der Kubernetes-API-Server nicht an eine unsichere Adresse bindet, die es Angreifern andernfalls ermöglichen könnte, über den unsicheren Port eine Verbindung zum Server herzustellen und möglicherweise vertrauliche Daten während der Übertragung zu lesen.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn bei Verwendung des Befehls `„kube-apiserver“` das Argument `„insecure-bind-address“` angegeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kubelet-HTTPS ist „wahr“ (container_kubelet_https_is_true)

Überprüft, ob die Verbindungen zwischen dem API-Server Kubernetes und Kubelet das HTTPS-Protokoll verwenden, um die Datenübertragung zu sichern.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`-kubelet-https`“ bei Verwendung des Befehls „`kube-apiserver`“ auf „falsch“ festgelegt ist.

Arbeitsspeicheranforderungen liegen innerhalb der Grenzwerte (container_memory_request_within_limits)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes -Pod Ressourcen innerhalb des angegebenen Arbeitsspeicherlimits verbrauchen.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn entweder der Schlüssel „`limits.memory`“ nicht definiert ist oder wenn der Wert des Schlüssels „ `requests.memory` “ den Wert des Schlüssels „`limits.memory`“ überschreitet.

Kein Platzhalter in der RBAC-Regel (rback_no_wildcard_in_rule)

Überprüft, dass die Ressourcen „Role“ und „ClusterRole“ keine Platzhalterzeichen verwenden, um auf Objekte oder Aktionen für die rollenbasierte Zugriffssteuerungsregel (RBAC) zu verweisen.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die Platzhalter in `apiGroups`, `Ressourcen`oder `Verben` für die RBAC-Regel verwendet werden.

Berechtigungseskalation nicht zulässig (container_privilege_escalation_not_allowed)

Überprüft, ob die Container in einem Pod Kubernetes weniger Berechtigungen haben als der übergeordnete Prozess.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüssel „`allowPrivilegeEscalation`“ für einen Container entweder auf „`wahr`“ festgelegt oder nicht definiert ist.

Stammcontainer zugelassen (container_read_only_root_file_system)

Überprüft, ob das Stammdateisystem der Container in einem Kubernetes -Pod schreibgeschützt ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüssel „`readOnlyRootFilesystem` “ für einen Container nicht definiert oder auf „`false`“festgelegt ist.

Seccomp-Profil ist konfiguriert (container_seccomp_profile_is_configured)

Überprüft, ob die Container in einem Kubernetes-Pod mit einem Profil für den sicheren Datenverarbeitungsmodus (seccomp) konfiguriert sind, um potenziell gefährliche Systemaufrufe (syscalls) einzuschränken.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Schlüssel „`seccompProfile.type`“ für einen Container entweder nicht definiert oder auf einen anderen Wert als `Localhost` oder `RuntimeDefault`festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Private Schlüsseldatei für Service-Account ist angegeben (container_service_account_private_key_file_is_specified)

Überprüft, ob das Argument „`--service-account-private-key-file`" mit dem Befehl „`kube-controller-manager`" für einen Container angegeben ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--service-account-private-key-file`" bei Verwendung des Befehls „ `kube-controller-manager`" nicht für einen Container angegeben ist.

Sicherer Port ist nicht auf Null gesetzt (container_secure_port_not_set_to_zero)

Überprüft, ob der Kubernetes API-Server Port `0` für die HTTPS-Authentifizierung und -Autorisierung verwendet.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--secure-port`" für einen Container bei Verwendung des Befehls „`kube-apiserver`" auf `0` festgelegt ist.

Token-Authentifizierungsdatei ist nicht festgelegt (token_auth_file_is_not_set)

Überprüft, ob der API-Server Kubernetes keine statische Tokendatei für die Anwenderauthentifizierung verwendet.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn bei Verwendung des Befehls „`kube-apiserver`" das Argument „`token-auth-file`" angegeben wird.

Red Hat OpenShift Richtlinien in DevOps Config

Standardmäßig enthält das DevOps Config -Richtlinien-Inhaltspaket eine Reihe von Richtlinien zum Validieren Ihrer Red Hat OpenShift -Konfiguration.

Wichtig: Ab Release Washington DC wird DevOps Config auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können diese Standardrichtlinien DevOps Config verwenden oder anpassen, um zu validieren, ob der Inhalt Ihrer Konfigurationsdaten konform ist, oder verwalten den gesamten Lebenszyklus von PaCE policies .

Hinweis: Sie können die Standardrichtlinien nicht ändern. Sie können jedoch eine Kopie der Richtlinie erstellen und Ihre Kopie anpassen.

Navigation des ersten Buchstabens für Richtlinien auf dieser Seite

A | B | C | H | N | R | S | T

Maximale Sicherung für Audit-Protokoll festgelegt (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

Überprüft, ob die maximale Anzahl alter Audit-Protokolldateien festgelegt ist, die für API-Server beibehalten werden sollen.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--audit-log-maxbackup`" entweder nicht festgelegt ist oder nicht innerhalb der angegebenen Grenzwerte liegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeargumente

- lowerLimit
  - Der untere Grenzwert des Arguments „`--audit-log-maxbackup`".
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False
- upperLimit
  - Die Obergrenze des Arguments „`--audit-log-maxbackup`".
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False

Maximale Dateigröße für Audit-Protokoll festgelegt (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

Überprüft, ob die maximale Dateigröße festgelegt ist, die als Rollover-Schwellenwert für Audit-Protokolldateien angegeben ist. Nachdem eine Audit-Protokolldatei die maximale Dateigröße erreicht hat, wird die ursprüngliche Audit-Protokolldatei umbenannt, und eine neue Protokolldatei mit dem ursprünglichen Namen wird erstellt.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--audit-log-maxsize`" entweder nicht festgelegt ist oder nicht innerhalb der angegebenen Grenzwerte liegt.

Eingabeargumente

- lowerLimit
  - Das untere Arbeitsspeicherlimit des Arguments „`--audit-log-maxsize`".
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: Wahr
- upperLimit
  - Die Obergrenze für Arbeitsspeicher des Arguments „`--audit-log-maxsize`".
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: Wahr

Audit-Protokollpfad ist nicht festgelegt (openshift_audit_log_path_is_not_set)

Überprüft, ob Auditing in OpenShift aktiviert und der Pfad zur Audit-Protokolldatei festgelegt ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--audit-log-path`" für *„`openshift-kube-apiserver`"* nicht auf „`/var/log/kube-apiserver/audit.log`" oder „ `--audit-log-path`" festgelegt ist Argument für *„`openshift-apiserver`"* ist nicht auf „`/var/log/openshift-apiserver/audit.log`"festgelegt.

Standardauthentifizierungsdatei ist nicht festgelegt (openshift_basic_auth_file_is_not_set)

Überprüft, ob OpenShift nicht den Standardauthentifizierungsmechanismus verwendet, um Anforderungen beim API-Server zu authentifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--basic-auth-file`“ festgelegt ist.

Container werden ohne Berechtigungszugriff ausgeführt (openshift_container_is_not_privileged)

Überprüft, ob die Container in einem OpenShift -Pod ohne privilegierten Zugriff ausgeführt werden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Feld „privileged“ für einen Container auf „`true`“festgelegt ist.

Host-PID-Namespace ist deaktiviert (openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)

Überprüft, ob mindestens eine Sicherheitskontexteinschränkung (SCC) definiert ist, die es Containern nicht erlaubt, den Host-PID-Namespace gemeinsam zu nutzen.

Führt zu einer Warnung, wenn ein SCC definiert ist, bei dem das Feld „ **allowHostPID“** auf „`true`“festgelegt ist.

NamespaceLifecycle Plugin ist aktiviert (openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)

Überprüft, ob das Admission Control-Plugin „NamespaceLifecycle“ aktiviert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das NamespaceLifecycle-Plugin deaktiviert ist.

Schreibgeschützter Port ist deaktiviert (openshift_read_only_port_disabled)

Überprüft, ob der Kubelet-API-Server den schreibgeschützten Port nicht verwendet oder ob der schreibgeschützte Port auf `0`festgelegt ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`kubelet-read-only-port`“ nicht auf `0`festgelegt ist.

Zeitüberschreitung für Anforderung festgelegt (openshift_request_timeout_is_set)

Überprüft, ob die Zeitüberschreitung für globale Anforderungen für API-Server festgelegt ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument „`--min-request-timeout`“ entweder nicht festgelegt ist oder nicht innerhalb der angegebenen Grenzwerte liegt.

Eingabeargumente

- lowerLimit
  - Der untere Grenzwert des Arguments „`--min-request-timeout`“.
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False
- upperLimit
  - Die Obergrenze des Arguments „`--min-request-timeout`“.
  - Typ: Ganzzahl
  - Obligatorisch: False

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitüberschreitung bei Streamingverbindungen ist nicht deaktiviert (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

Überprüft, ob die Zeitüberschreitungen für Streaming-Verbindungen festgelegt sind, um Schutz vor Denial-of-Service-Angriffen, inaktiven Verbindungen und der Erschöpfung flüchtiger Ports zu gewährleisten.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument `„streamingConnectionIdleTimeout“` in der `Kubelet-Konfigurationsdatei` auf `0` festgelegt ist.

Token-Authentifizierungsdatei ist nicht festgelegt (openshift_token_auth_file_is_not_set)

Überprüft, ob OpenShift keine statische Tokendatei verwendet, um Anforderungen beim API-Server zu authentifizieren.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn das Argument `„--token-auth-file“` festgelegt ist.

Standard DevOps Config Exporter

Das DevOps Config Exporter-Inhaltspaket enthält eine Reihe von standardmäßigen DevOps Config -Datenexporteuren, die als Eingabe für weitere Bereitstellungs- und Bereitstellungsaktivitäten verwendet werden können.

Wichtig: Ab dem Release Washington DC wird DevOps Config auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

DevOps Config -Exporter ermöglichen anderen Tools, die Daten aus bereitstellbaren Snapshots zu verbrauchen.

Hinweis: Sie können die Standardexporteure nicht ändern. Sie können jedoch eine Kopie des Exporters erstellen und Ihre Kopie anpassen.

Diese Exporter sind im Exporter-Inhaltspaket DevOps Config enthalten.

- „returnAllData-now“.
- „returnAllData_noVars-now“
- RückgabedatenfürKnotenname-now
- „returnDataForNodeNames-now“.
- „returnDataForPath-now“.
- „returnNodeListForLevel-now“.
- „returnNodeListForPath-now“.
- „returnValueForKeyAtNodeName-now“
- „returnValueForKeyPath-now“
- „returnValueForUniqueKeyName-now“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Daten zurückgeben (returnAllData-now)

Gibt den vollständigen Inhalt des Snapshots ohne Filterung oder Änderungen zurück, einschließlich des var-Systemordners.

Hinweis: Der Exporter schlägt fehl, wenn sich die Anwendung/das bereitstellbare Element nicht im Status „Aktiv“ befindet (gelöscht).

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)

Spezielle Logik

Keine.

Fehlerbehandlung

Keine.

Alle Daten außer Variablen zurückgeben (returnAllData_noVars-now)

Gibt alle Konfigurationsdaten für das bereitstellbare Element zurück, mit Ausnahme des Namens und der Variablen des bereitstellbaren Elements.

Antwort enthält nicht:

- Ordner „`vars`“ auf der bereitstellbaren Ebene
- Ordner „`vars`“ in jeder der enthaltenen Sammlungen
- Name des bereitstellbaren Elements auf der Stammebene der Antwort

Hinweis: Dieser Exporter funktioniert nicht für gelöschte Anwendungen/bereitstellbare Elemente.

Argumente

Argumente (können in der Befehlszeile angegeben oder interaktiv im Ausführungsmodus eingegeben werden).

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)

Spezielle Logik

Keine.

Fehlerbehandlung

Keine.

Daten für einen Knotennamen zurückgeben (returnDataforNodeName-now)

Gibt die Teilmenge der Snapshot-Daten für einen bestimmten Knotennamen zurück, der als Argument angegeben wird. Der Argumentwert muss als Zeichenfolgentext übergeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeName – Knotenname (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)
- IncludesNodeInOutput – (Zeichenfolge, Standard ist „wahr“)

Spezielle Logik

- Wenn nodeName leer ist, werden alle Daten zurückgegeben.
- Wenn „includeNodeInOutput“ auf „false“ festgelegt ist, werden die Knotendaten ohne den Knotennamen zurückgegeben.

Fehlerbehandlung

- Wenn nodeName nicht eindeutig ist, `wurden mehrere Instanzen von nodeName gefunden`.
- Wenn der nodeName nicht gefunden wird, `wird der Knoten nicht gefunden:`<nodeName> .
- Wenn „includeNodeInOutput“ auf „false“ festgelegt ist und die Knotendaten ein Schlüssel-Wert-Paar sind, wird ein Fehler zurückgegeben.

Daten für Liste der Knoten zurückgeben (returnDataForNodeNames-now)

Gibt die vollständigen Daten aus dem Snapshot für eine Liste von Knoten zurück. Identisch mit `Rückgabedaten für einen Knotennamen`, gibt jedoch ein geschachteltes JSON-Objekt mit Konfigurationsdaten für eine Liste angegebener Knotennamen (einschließlich untergeordneter Knoten) zurück.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames: Knotennamen (Zeichenfolge, in Anführungszeichen, durch Kommas getrennt)

Spezielle Logik

Wenn nodeNamesList leer ist, werden alle Konfigurationsdaten zurückgegeben.

Fehlerbehandlung

Keine.

Antwortdetails

{„node1“:{„contentKey“:„contentValue“},„node2“:{ „error“:„nodeName“ nicht gefunden“}}.

Fehlerbehandlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Falls der nodeName nicht eindeutig ist, gibt der Exporter eine Fehlerantwort zurück, in der angegeben wird, dass für diesen bestimmten nodeName mehrere Instanzen von nodeName gefunden wurden. Andere nodeNames enthalten die Daten
- Wenn ein nodeName nicht gefunden wird, sollte er eine Fehlermeldung für diesen Knoten enthalten

Daten für Pfad zurückgeben (returnDataForPath-now)

Gibt alle Konfigurationsdaten für einen bestimmten Knotenpfad im Snapshot zurück.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath: Knotenpfad (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)

Spezielle Logik

Wenn „nodePath“ leer ist, wird der gesamte Inhalt zurückgegeben (ähnlich wie bei allen Konfigurationsdaten).

Fehlerbehandlung

Wenn nodePath nicht gefunden wird, wird für den letzten nicht gefundenen Knotennamen angegeben, dass `der Pfad nicht gefunden wurde:`<nodeName> .

Rückgabeknotenliste für Ebene (returnNodeListForLevel-now)

Gibt eine Liste mit Namen von Knoten zurück, die untergeordnete Elemente des Stammknotens auf der angegebenen Ebene (Tiefe) im Snapshot sind. Zum Beispiel ist Ebene 1 ein direktes untergeordnetes Element des Stammknotens, Ebene 2 ein nachfolgendes Element usw.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [wahr | falsch]: Schließt den vars-Knoten aus dem Ergebnis aus (wahr oder falsch, Standard ist „wahr“)
- nodeLevel: Ebene des Knotens (Ganzzahl, Standard ist 0)

Spezielle Logik

Wenn keine Ebene angegeben ist, gibt der Exporter den Wert für Ebene 0 zurück (z. B. den Namen des bereitstellbaren Stammknotens).

Fehlerbehandlung

Keine.

Antwortdetails

[„node1, „node2“, „node3“]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rückgabeknotenliste für Pfad (returnNodeListForPath-now)

Gibt die Liste der Knoten für einen bestimmten Knotenpfad im Snapshot zurück (Unterknoten werden nicht berücksichtigt).

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [wahr | falsch]: Schließt den vars-Knoten aus dem Ergebnis aus (wahr oder falsch, Standard ist „wahr“)
- nodePath: Zu verfolgender Pfad mit einer Liste von Knoten, die durch ein pathSeparator-Element getrennt sind (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)
- pathSeparator: Zeichen zum Trennen der Liste von nodePaths (Zeichenfolge, Standard ist „,“)

Spezielle Logik

Keine.

Fehlerbehandlung

Keine.

Antwortdetails

[„node1, „node2“, „node3“]

Rückgabewert für Schlüssel innerhalb eines Knotens (returnValueForKeyAtNodeName-now)

gibt den Wert eines bestimmten Schlüssels zurück, der Teil eines Knotens im Snapshot ist. Der Schlüssel kann entweder direkt für den Knoten definiert werden oder niedriger im Datenmodell für eines der untergeordneten Elemente des Knotens definiert werden.

Der Unterschied zwischen diesem Exporter und `dem Exportwert für den eindeutigen Schlüsselnamen` besteht darin, dass der Schlüsselname nur innerhalb der Unterstruktur des Knotens eindeutig sein muss.

Es wird erwartet, dass die Schlüssel-/Knoten-Kombination im Snapshot eindeutig ist. Wenn die Schlüssel-Knoten-Kombination mehrmals gefunden wird, liegt ein Fehler vor.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName: Schlüsselname (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)
- nodeName – Knotenname (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)

Spezielle Logik

Keine.

Fehlerbehandlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Kombination keyName nodeName nicht gefunden wird, wird eine leere Antwort zurückgegeben.

Rückgabewert für keyPath (returnValueForKeyPath-now)

Gibt den Wert eines bestimmten Schlüssels in einem bestimmten Pfad zurück.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyPath: Liste der Knotennamen mit dem Schlüsselnamen am Ende, getrennt durch ein pathSeparator-Zeichen (Zeichenfolge, in Anführungszeichen)
- pathSeparator: Zeichen zum Trennen der Liste von Schlüsselpfaden (Zeichenfolge, Standard ist „,“)

Spezielle Logik

Keine.

Fehlerbehandlung

- Wenn der Schlüsselpfad nicht angegeben ist, `wird kein Schlüsselpfad-Argument angegeben`.
- Wenn der Schlüsselpfad nicht gefunden wird, wird der letzte Knotenname nicht gefunden, `der Pfad wurde nicht gefunden:`<path> /<nodeName> .
- Wenn der Schlüsselpfad gefunden wird und ein Knoten (kein Schlüssel) ist, `ist der angegebene Schlüsselpfad ein Knoten und kein Schlüssel`.

Rückgabewert für eindeutigen Schlüsselnamen (returnValueForUniqueKeyName-now)

Gibt den Wert eines bestimmten Schlüssels basierend auf seinem Namen im Snapshot zurück. Im Gegensatz zum `Exportwert für den Schlüssel innerhalb eines Knotens`wird erwartet, dass der Schlüssel im gesamten Snapshot-Datenmodell eindeutig ist. Mehrere Schlüssel werden unterstützt.

Hinweis: Die Formate XML und INI werden für diesen Exporter nicht unterstützt.

Argumente

- appName: Anwendungsname
- deployableName: Name des bereitstellbaren Elements
- requestFormat: Angefordertes Format (json/yaml/raw)
- keyName: Schlüsselname (Daten-Array)

Spezielle Logik

Wenn der Schlüssel im Snapshot mehrmals vorhanden ist, gibt der Exporter den ersten gefundenen Wert zurück (gibt Fehler zurück).

Fehlerbehandlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

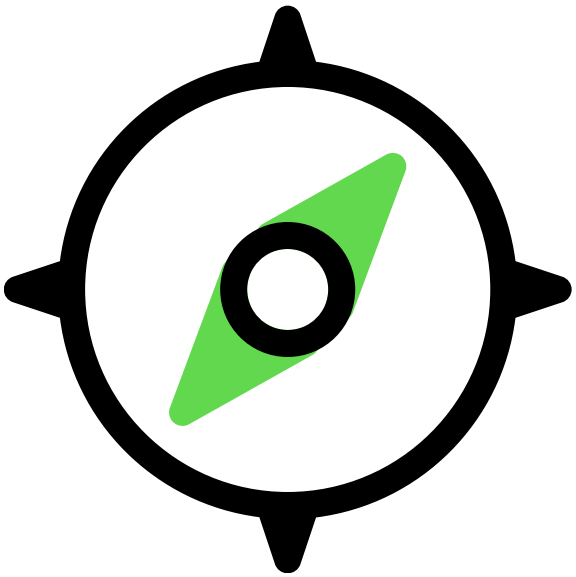
- Wenn keyName nicht angegeben wird, `wird kein keyName-Argument angegeben`.
- Wenn der Schlüssel nicht gefunden wird, `Schlüssel nicht gefunden:`<keyName> .

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (DPR) ist eine Releasemanagement-Lösung, die Releasemanager, Produktmanager und Programmmanager bei der Verwaltung des Releaseprozesses unterstützt.

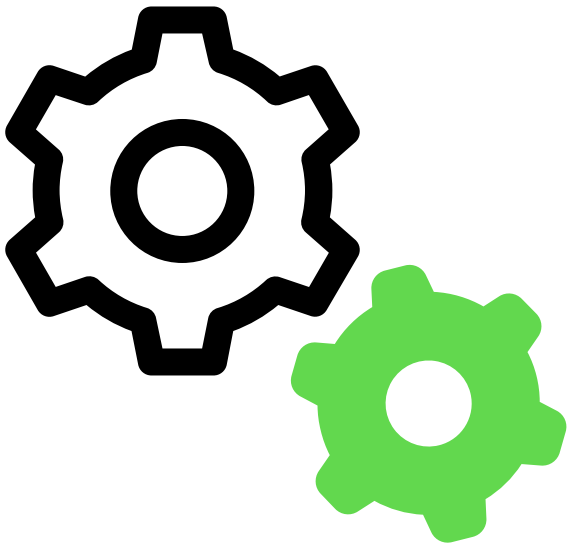
Erste Schritte

Untersuchen



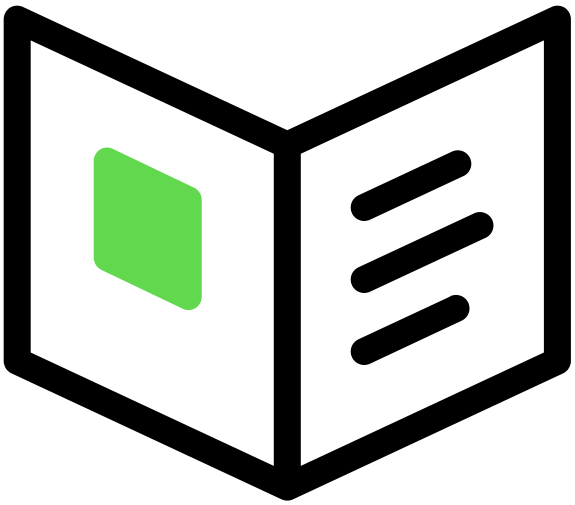
Erfahren Sie, wie Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Ihnen hilft, den Releaseprozess für die Bereitstellung digitaler Produkte zu verwalten.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Release-Bereitschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwalten und verfolgen Sie den Prozess der Bereitstellung digitaler Produkte von der Planung bis zur Lieferung.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) können Sie den Prozess der Bereitstellung digitaler Produkte optimieren, indem Sie den Prozess von der Planung bis zur Lieferung verwalten.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Übersicht

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (DPR) ist eine Releasemanagement-Lösung, die Releasemanager, Produktmanager und Programmmanager bei der Verwaltung des Releaseprozesses unterstützt. Sie können den Fortschritt von Releases nachverfolgen und gleichzeitig sicherstellen, dass die Releases den Unternehmensrichtlinien entsprechen.

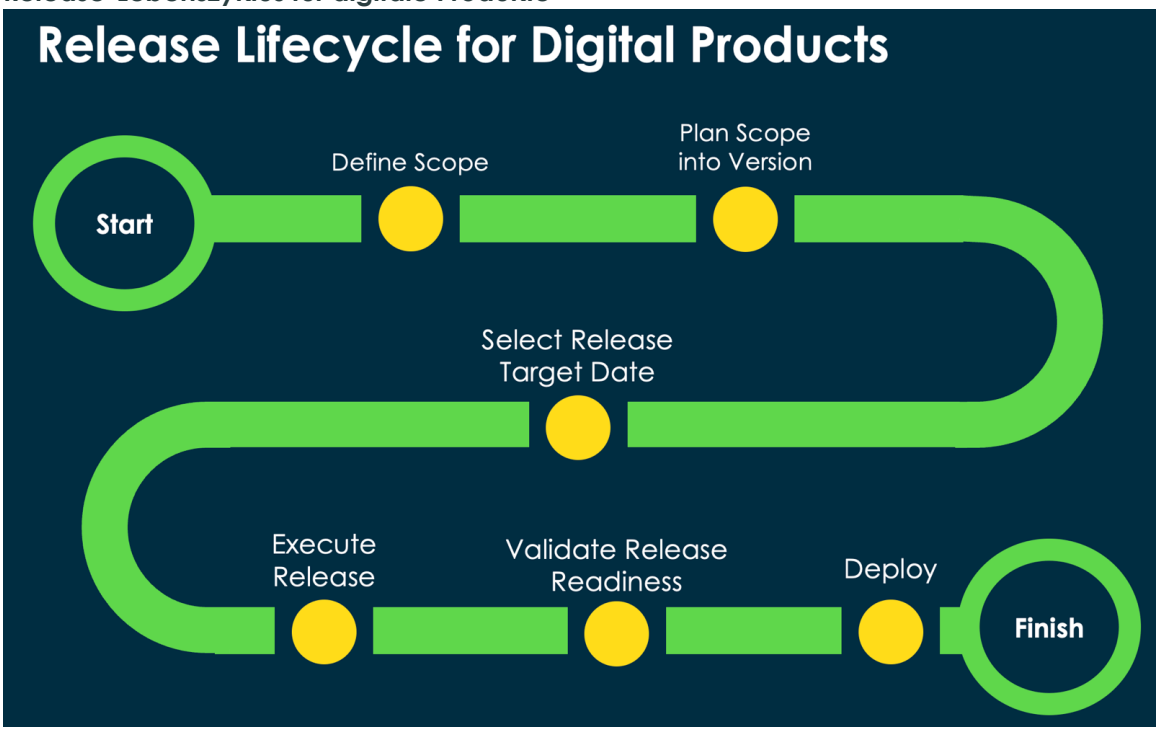
Diese Lösung automatisiert Prozesse, die die Zusammenarbeit zwischen Stakeholdern ermöglichen, sodass jeder den Releasestatus von Anfang bis Ende nachverfolgen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Workflow

Der Release-Lebenszyklus eines digitalen Produkts beginnt mit der Planung, durchläuft die Entwicklung und endet mit der Bereitstellung. Der Release-Lebenszyklus eines Produkts besteht aus vielen verschiedenen Phasen, und jede Phase kann ihre eigenen Aktivitäten haben. Die folgende Infografik veranschaulicht den Lebenszyklus eines digitalen Produkts.

Release-Lebenszyklus für digitale Produkte



Automatische Übersetzung

1. Erstellt ein Produkt und fügt Funktionen, Produktverbesserungen und Versionen hinzu.
2. Planen Sie den Umfang eines Release, indem SieProduktverbesserungen für in Versionen verschieben.
3. Initiieren Sie ein Release, und legen Sie das Zieldatum für die Release-Bereitschaft fest.
4. Führen Sie das Release aus, indem Sie den Fortschritt nachverfolgen und die Phasen und Aufgaben innerhalb jeder Phase abschließen.
5. Validiert die Releasephase anhand zugeordneter Richtlinien, um sicherzustellen, dass das Release den Standards der Organisation entspricht.
6. Rufen Sie das Produkt bis zum angegebenen Zieldatum ab, um es für die Bereitstellung verfügbar zu machen.

Personas

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) richtet sich an die folgenden Personas:

Releasemanager	• Verwaltet einen Releasekalender • Erstellt einen Release-Prozess, einschließlich Richtlinien-Gates

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releasekoordinator oder Programmmanager	• Kommuniziert Abhängigkeiten über ein Release hinweg • Genehmigt den Umfang eines Release • Stellt dem Release-Team Statusaktualisierungen bereit
Produktmanager	• Veröffentlichung neuer Produkte, Erweiterungen und Funktionen • Kommuniziert Aktualisierungen des Entwicklungsstatus • Plant den Umfang eines Release • Initiiert einen Release
Engineering Lead	• Stellt die Entwicklung neuer Produkte, Erweiterungen und Funktionen sicher • Verbindet den Entwicklungsumfang mit einem Release

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Definieren Sie Release-Bereitschaftsziele für einzelne oder wiederkehrende Release-Zeitpläne.	Release-Bereitschaftsziel	Releasemanager
Definieren Sie Releasevorlagen, die Phasen, Aufgaben, Richtlinien und Genehmigungsaufgaben enthalten.	Releasevorlagen	Releasemanager
Erstellen Sie Richtlinien, um den Releaseprozess zu automatisieren.	Richtlinienverwaltung	Releasemanager
Verwalten Sie Produkte, Funktionen, Produktverbesserungen und Versionen und initiieren Sie ein Release.	Release-Planung	Produktmanager
Planen und verwalten Sie den Releaseprozess von Anfang bis Ende.	Release-Ausführung	Releasemanager

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Wichtige Begriffe

Genehmigungsdefinition

Eine Genehmigungsdefinition ist ein Satz von Regeln, die angeben, wie Aufgaben von einer Reihe von Stakeholdern für ein Release genehmigt werden. Beispielsweise kann das QA-Team die Codequalität genehmigen oder das Sicherheitsteam Sicherheitsaspekte. Eine Genehmigung für eine Aufgabe kann von einem einzelnen Benutzer oder einer Benutzergruppe angefordert werden.

Enthaltene Produkte

Enthaltene Produkte helfen Ihnen, zugehörige digitale Produkte zu organisieren und zu verwalten. Durch das Erstellen einer Produkthierarchie mit enthaltenen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkten können Sie die Beziehungen zwischen verschiedenen Produkten verstehen und fundierte Entscheidungen zum Produktmanagement treffen.

Releasepaket

Mit einem Releasepaket können Sie mehrere Releases gruppieren, um sie gleichzeitig von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu verwalten. Sie helfen Ihnen auch, Abhängigkeiten und potenzielle Konflikte zu identifizieren und die erforderlichen Anpassungen vorzunehmen, um einen reibungslosen und koordinierten Releaseprozess sicherzustellen.

Release-Ausführung

Die Release-Ausführung ist ein kontinuierlicher Prozess, um den Fortschritt eines Release nachzuverfolgen und zu überwachen. Damit können Sie sicherstellen, dass alle Produkte im Release bis zum Release-Bereitschaftszieldatum bereit sind.

Releasekalender

Ein Releasekalender hilft Ihnen, mehrere Release-Bereitschaftsziele zu gruppieren. Er kann auch Sperrzeit-, Wartungs- und andere anwenderdefinierte Zeitpläne enthalten, um eine Überschneidung der Releaseziele an diesen Daten zu vermeiden.

Release-Bereitschaftsziel

Ein Release-Bereitschaftsziel ist der Zeitpunkt, zu dem ein Release zur Veröffentlichung bereit ist. Mit ihrer Hilfe können Release-Manager die Daten bestimmen, an denen die Produkte für die Bereitstellung durch das Team bereit sein sollen.

Releasevorlage

Eine Releasevorlage ist wie eine Blaupause für einen Releaseprozess, der einen vordefinierten Satz von Phasen, Aufgaben, Richtlinien und Genehmigungsaufgaben enthält.

Release-Teams können diese Releasevorlagen verwenden, um ein Release zu erstellen. Alle Phasen, Aufgaben, Genehmigungen und Phasen-Gates aus der Vorlage werden automatisch auf das neu erstellte Release angewendet. Es hilft Release-Teams, redundante Aktivitäten zu vermeiden und sich auf die Nachverfolgung und Ausführung aller erforderlichen Aufgaben zu konzentrieren, um das Release planmäßig abzuschließen.

Phasenorientiertes Release

Ein Release, das einem phasenorientierten Prozess folgt. Dieser Prozess hat keine Phasen mit vordefinierten Enddaten. Es eignet sich für Teams, die an der Vervollständigungvon Produktverbesserungenund -zielen arbeiten. Teams können zur nächsten Phase wechseln, nachdem sie Aufgaben abgeschlossen und die Richtlinien-Compliance für die aktuelle Phase erfüllt haben. Teams haben die Flexibilität, jede abgeschlossene Phase neu zu starten, wenn sie auf ein Problem stoßen, das eine Rückkehr erfordert.

Zeitleistenorientiertes Release

Ein Release, das einem zeitleistenorientierten Prozess folgt. Dieser Prozess hat definierte Enddaten für jede Phase des Release. Es eignet sich für Teams, die auf die geplanten Fristen hinarbeiten und Phasen mit einer bestimmten Dauer haben.

Versionsplanung

Die Versionsplanung ist eine Aktivität, umdie Erweiterungen eines Produkts in Versionen zu planen und den Arbeitsumfang für jede Version zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können ein Release erstellen, nachdem die Versionsplanung abgeschlossen ist. Das Release muss mit einem Release-Bereitschaftsziel verknüpft sein, das Start- und Enddaten für Phasen und Aufgaben basierend auf dem Zieldatum bestimmt.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) bietet Release-Administratoren einen zentralen Ort, um Release-Prozesse und Release-Bereitschaftsziele zu definieren. Produktmanager können damit Produkte und Funktionen erstellen und verwalten, den Umfang in Versionen definieren und Releases planen und ausführen.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Workspace-Benutzer

Die folgenden Anwender können den -Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) verwenden. Der Arbeitsbereich für ist für verschiedene Rollen personalisiert.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Workspace-Benutzer	
Releasemanager	• Verwaltet einen Releasekalender • Erstellt einen Release-Prozess, einschließlich Richtlinien-Gates
Releasekoordinator oder Programmmanager	• Kommuniziert Abhängigkeiten über ein Release hinweg • Genehmigt den Umfang eines Release • Stellt dem Release-Team Statusaktualisierungen bereit
Produktmanager	• Veröffentlichung neuer Produkte, Erweiterungen und Funktionen • Kommuniziert Aktualisierungen des Entwicklungsstatus • Plant den Umfang eines Release • Initiiert einen Release
Engineering Lead	• Stellt die Entwicklung neuer Produkte, Erweiterungen und Funktionen sicher • Verbindet den Entwicklungsumfang mit einem Release

Der Zugriff auf den -Arbeitsbereich

Um den Arbeitsbereich zu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite

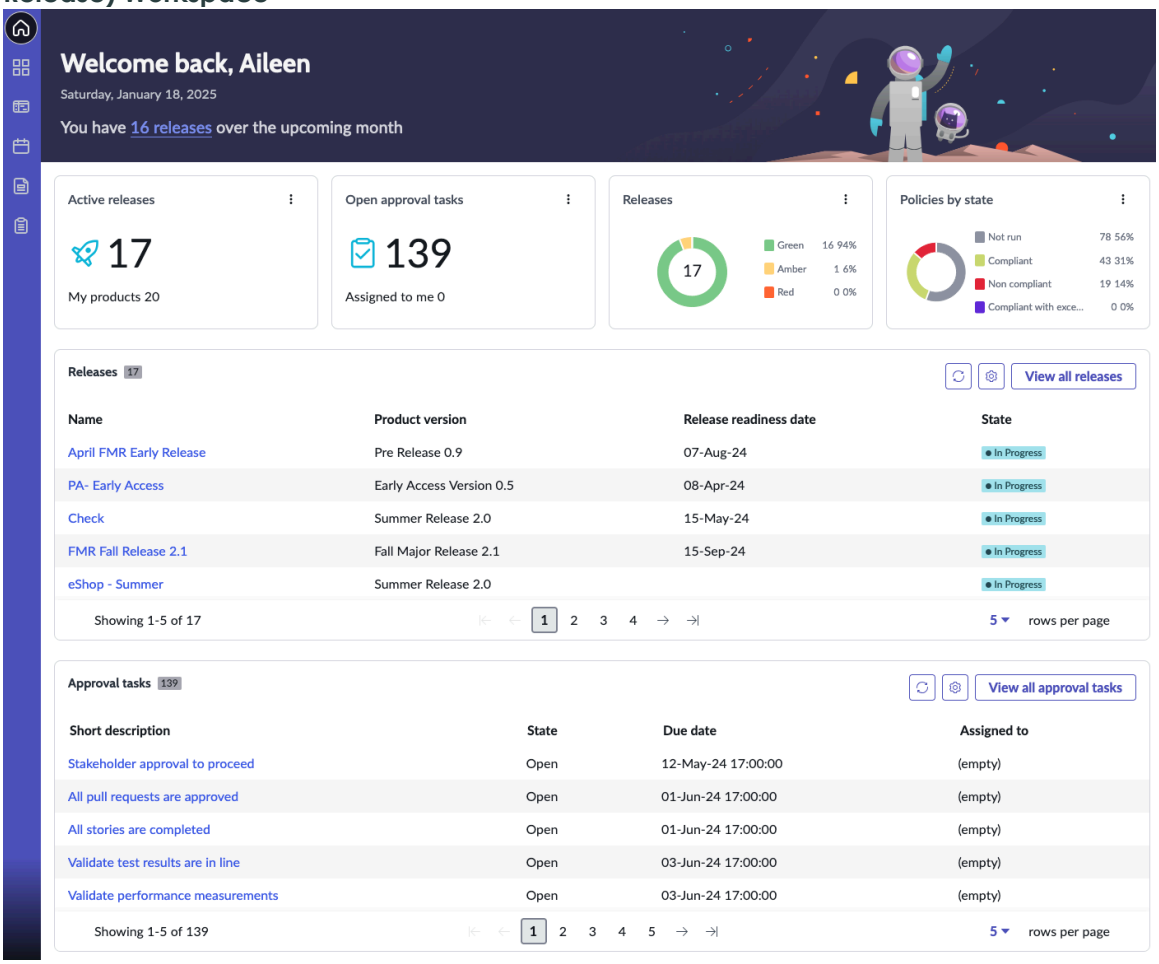
Verschaffen Sie sich auf der Zielseite des -Arbeitsbereichs einen schnellen Überblick über die aktiven Releases, offenen Genehmigungsaufgaben und den Compliance-Status von Richtlinien.

Als Release Manager können Sie das Onboarding-Tool verwenden, um Releaseprozesse zu erstellen und zu verwalten.

Hinweis: Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des -Arbeitsbereichs für die Anwendung Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

Beispiel für die Zielseite des Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Workspace



Releasevorlage Playbook

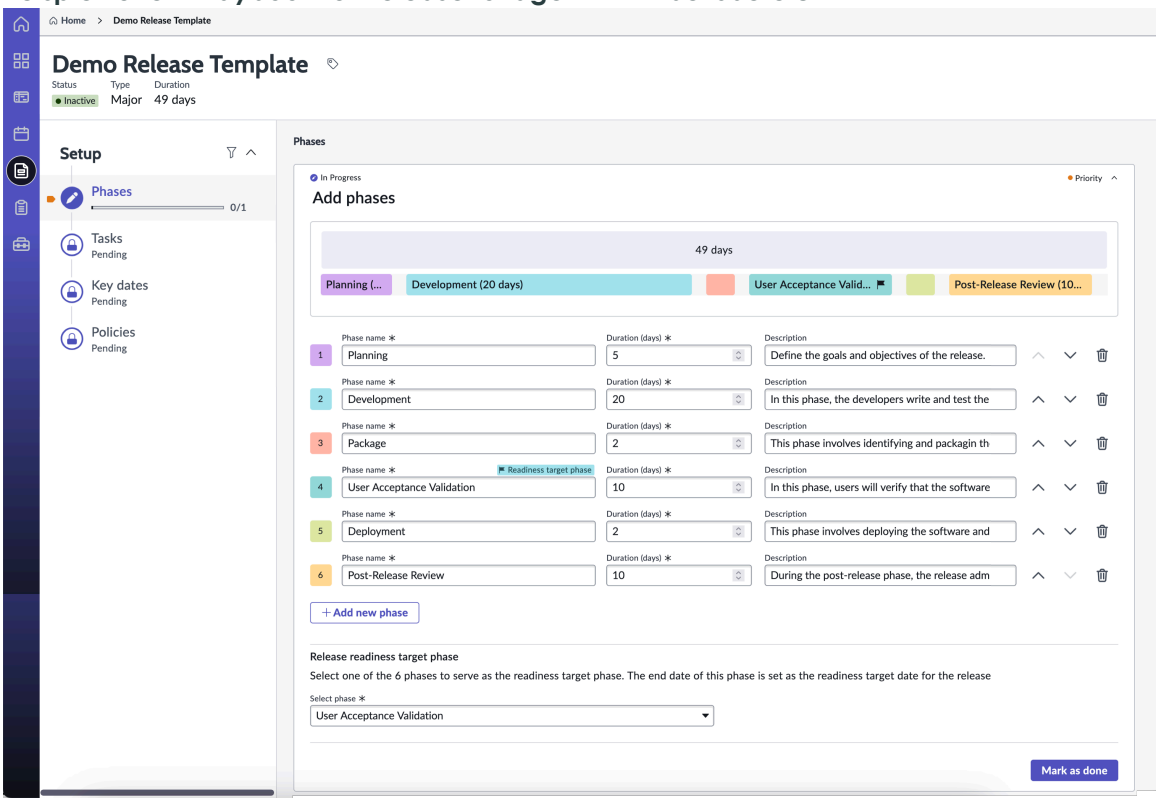
Im -Arbeitsbereich können Sie das Playbook verwenden, um Releasevorlagen zu erstellen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Playbook für eine Releasevorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Releasevorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein Playbook für Releasevorlagen im -Arbeitsbereich



Release für ein Produkt

Ein Release gruppiert alle Aufgaben (Projekte, Epics, Stories, Verbesserungen, Fehler, Probleme, Incidents usw.), die für eine bestimmte Version eines Produkts oder Services geplant sind.

Ein Release ist in eine Reihe von Phasen unterteilt. In jeder Phase muss eine definierte Liste von Aufgaben, Genehmigungsprozessen und Richtlinien erfüllt werden.

Ein definierter Releaseprozess stellt sicher, dass die Arbeitselemente in Releases erstellt, getestet und bereitgestellt werden. Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) bietet zwei verschiedene Prozesse, die Sie bei der Ausführung Ihrer Releases unterstützen – zeitleistenorientiert und phasenorientiert.

Zeitleistenorientierter Releaseprozess

Der zeitleistenorientierte Prozess eignet sich zum Erstellen von Releases, die feste Fristen haben und einem strengen Zeitplan folgen.

Dieser Prozess hilft Ihnen, Aufgaben zu priorisieren, Ressourcen zuzuteilen und den Fortschritt anhand der Zeitleiste nachzuverfolgen, sodass Sie nach Bedarf Anpassungen vornehmen können, um auf Kurs zu bleiben. Mit diesem Releaseprozess können Sie:

- Legen Sie klare Fristen für jede Phase Ihrer Bereitstellung fest, damit Sie Ihre Einführung reibungslos planen und durchführen können.
- Halten Sie Ihr Team auf Kurs, indem Sie klare Ziele definieren, damit Sie Ihre Ressourcen effektiv verwalten können.
- Verfolgen Sie Ihren Fortschritt anhand von Stichtagen, und passen Sie Ihre Pläne nach Bedarf an, um den Zeitplan einzuhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden finden Sie den allgemeinen Ablauf, den ein zeitleistenorientiertes Release durchläuft:

- Der Flow beginnt mit der ersten Phase im Status Ausstehend, dem Standardstatus. Der Status der Phase ändert sich in In Bearbeitung, wenn sie am geplanten Startdatum beginnt.
- Wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind und die Richtlinien konform sind, endet die Phase automatisch am geplanten Enddatum. Der Phasenstatus wird auf den Status Abgeschlossen aktualisiert.
- Nachdem die aktuelle Phase abgeschlossen ist, wechselt die nächste Phase in den Status In Bearbeitung. Zu einem bestimmten Zeitpunkt kann nur eine Phase ausgeführt werden.
- Wenn alle Phasen im Release abgeschlossen sind, wechselt das Release in den Status Überprüfen.
- Wenn die Überprüfung des Release abgeschlossen ist, wechselt das Release in den Status Abgeschlossen.

Phasenorientierter Releaseprozess

Der phasenorientierte Prozess eignet sich zum Erstellen von Releases, bei denen das Abschließen von Zielen und Funktionen Vorrang vor dem Verfolgen einer strengen Zeitleiste hat.

Bestimmte Produkte sind nicht durch einen bestimmten Zeitrahmen darauf beschränkt, wie lange sie sich in einer bestimmten Phase befinden sollen. Releases für diese Produkte können dem phasenorientierten Releaseprozess folgen. Dieser Prozess konzentriert sich darauf sicherzustellen, dass das Produkt zur Veröffentlichung bereit ist, anstatt einem strengen Zeitplan oder einer Phase zu folgen.

Sie können ein Release fertigstellen, sobald das Produkt die festgelegten Kriterien erfüllt, anstatt auf das Ende einer bestimmten Zeitleiste oder Phase zu warten. Sie müssen jedoch sicherstellen, dass alle Aspekte des Release, einschließlich Entwicklung, Tests und Qualitätssicherung, sorgfältig durchgeführt werden, um eine hohe Qualität des Produkts zu gewährleisten.

Mit diesem Releaseprozess können Sie:

- Legen Sie Prioritäten für Funktionen und Ziele anstelle von Fristen fest, damit Sie Ihre Pläne während des Entwicklungsprozesses anpassen können.
- Starten Sie das Release aus einer der vorherigen Phasen neu, um Ziele und Funktionen basierend auf Testergebnissen und Benutzerfeedback anzupassen.
- Verfolgen Sie Ihren Fortschritt, indem Sie sicherstellen, dass Funktionen abgeschlossen und die Ziele erreicht werden, um ein qualitativ hochwertiges Ergebnis zu erzielen.

Im Folgenden finden Sie den allgemeinen Flow, den ein phasenorientiertes Release durchläuft:

- Der Flow beginnt mit der ersten Phase im Status Ausstehend, dem Standardstatus. Der Status der Phase ändert sich in In Bearbeitung, wenn Sie sie manuell starten.
- Wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind und alle Richtlinien für die aktuelle Phase konform oder mit Ausnahmen konform sind, wechselt sie automatisch in den Status Abgeschlossen.
- Nachdem die aktuelle Phase abgeschlossen ist, wechselt die nächste Phase in den Status In Bearbeitung. Zu einem bestimmten Zeitpunkt kann nur eine Phase ausgeführt werden.
- Wenn zu irgendeinem Zeitpunkt Probleme auftreten, können Sie von einer zuvor abgeschlossenen Phase aus neu starten. Diese Phase und spätere Phasen werden zurückgesetzt, einschließlich Aufgaben und Richtlinienstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn alle Phasen im Release abgeschlossen sind, wechselt das Release in den Status Überprüfen.
- Wenn die Überprüfung des Release abgeschlossen ist, wechselt das Release in den Status Abgeschlossen.

Einzelprodukt-Release

Mit einer Einzelproduktveröffentlichung können Sie jeweils nur ein Produkt veröffentlichen. Dieser Releaseansatz kann für kleinere oder weniger komplexe Produkte nützlich sein, da er den Releaseprozess fokussierter und einfacher zu verwalten macht. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einem zeitleistenorientierten Release für ein einzelnes Produkt und Arbeiten Sie an einem phasenorientierten Release für ein einzelnes Produkt.

Mehrprodukt-Release

Mit einem Release für mehrere Produkte können Sie verschiedene Produkte gleichzeitig veröffentlichen. Dazu können Sie mehrere einzelne Releases für jedes Produkt hinzufügen, die alle an ein Haupt-Release gebunden sind. Sie verwalten die Phasen und die Release-Bereitschaft aus dem Haupt-Release und verfolgen den kollektiven Fortschritt. Sie können jedoch für jedes einzelne Produkt-Release den Umfang festlegen, Genehmigungen nachverfolgen und Richtlinien ausführen. Dieser Releaseansatz unterscheidet sich von Releasepaketen, bei denen Sie den Fortschritt mehrerer Releases gemeinsam überwachen, sie jedoch unabhängig voneinander verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter An einem zeitleistenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten und An einem phasenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten.

Systemeigenschaften zur Steuerung der Releaseprozesse

Die folgenden Systemeigenschaften steuern das Initiieren automatisierter Aktionen während verschiedener Phasen des Releaseprozesses.

- sn_dpr.stage_workflow_auto_transition
- sn_dpr.auto_transition_release_to_review
- sn_dpr.auto_transition_release_to_completed

Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Release für ein Produkt

Ein zeitleistenorientiertes Release verwalten

Phasenorientiertes Release verwalten

Mehrere Releases über Releasepakete verwalten

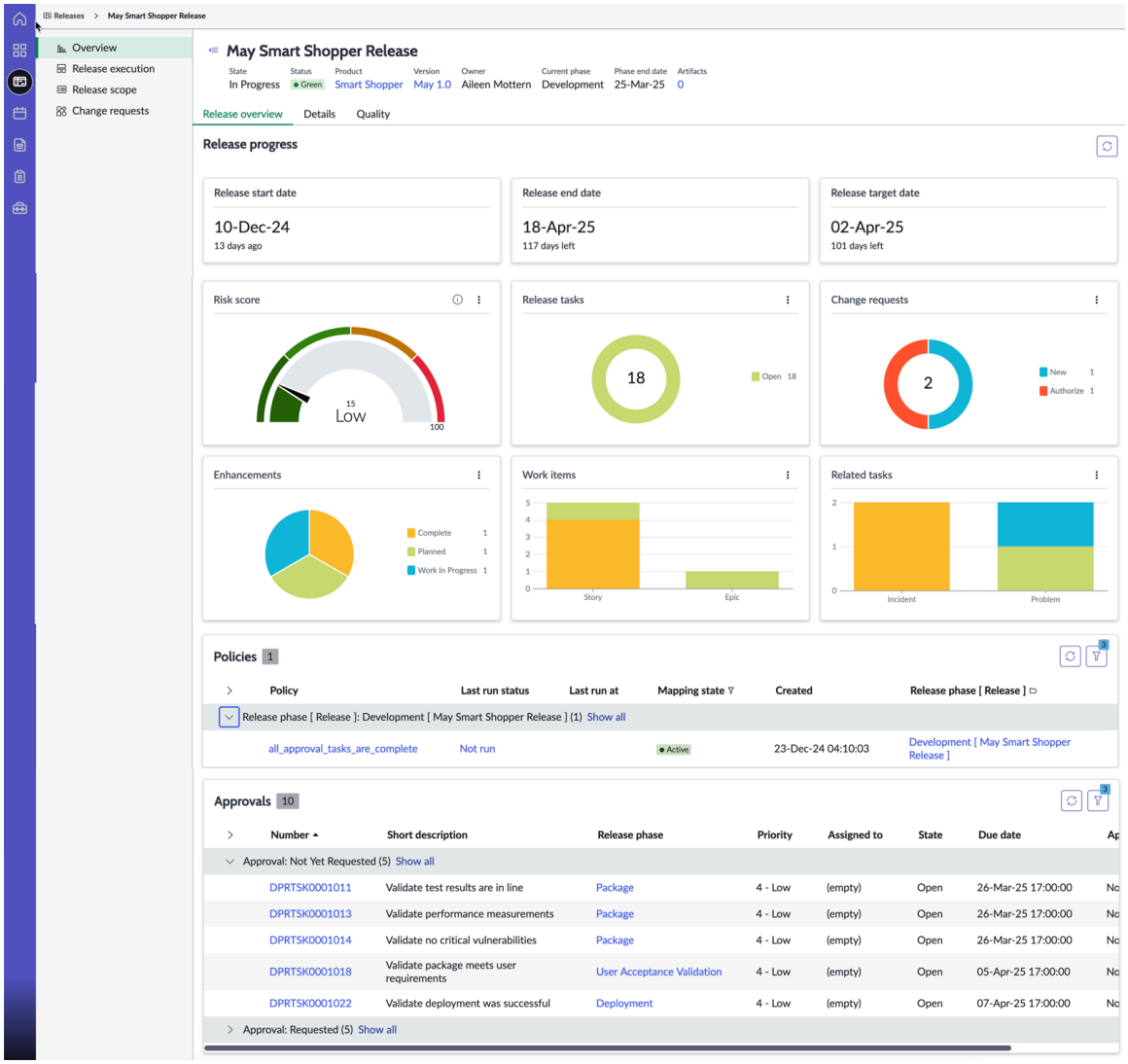
Release-Dashboards in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)

Release-Dashboards bieten Einblicke in Ihre Releases. Sie können den Fortschritt sehen, potenzielle Risiken identifizieren und die Softwarequalität nachverfolgen. Diese Informationen können Ihnen helfen, fundierte Entscheidungen zu Ihren Releases zu treffen und deren Erfolg sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Release-Übersicht-Dashboard

Das Dashboard „Release-Übersicht“ bietet eine Übersicht über alle Informationen zum Release, anhand derer das Produktteam die Bereitschaft des Release bewerten kann.



Erforderliche Now Platform-Rollen

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator oder sn_dpr_model.release_user, die zum Anzeigen des Dashboards erforderlich sind.

Greifen Sie auf das Dashboard „Release-Übersicht“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**. Wählen Sie das Release-Symbol ( ) und dann ein Release aus der Liste der Releases.

Widgets

Widget	Beschreibung
Release-Startdatum	Startdatum des Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	Beschreibung
	Wenn das Release nicht gestartet wurde, wird das geplante Startdatum angezeigt. Nach dem Start des Release wird das tatsächliche Startdatum angezeigt.
Release-Enddatum	Enddatum des Release. Wenn das Release nicht geschlossen ist, wird das geplante Enddatum angezeigt. Nachdem das Release geschlossen wurde, wird das tatsächliche Enddatum angezeigt.
Release-Zieldatum	Bereitschaftszieldatum des Release.
Risikopunktzahl	Risikostufe eines Release, berechnet basierend auf den überfälligen Aufgaben und Richtlinienfehlern. Weitere Informationen finden Sie unter „Berechnung der Risikopunktzahl“ im folgenden Abschnitt.
Release-Aufgaben	Anzahl der Aufgaben im Release, gruppiert nach Status.
Change-Anforderungen	Anzahl der Change-Anforderungen im Release, gruppiert nach Status.
	Produktverbesserungen im Release, gruppiert nach ihrem Status.
-Arbeitselemente	Arbeitselemente im Release, nach Typ gruppiert und nach Status gestapelt.
Zugehörige Aufgaben	Zugehörige Aufgaben, die mit dem Release verknüpft sind, nach Typ gruppiert und nach Status gestapelt.
Richtlinien	Liste aller Richtlinien, gruppiert nach den Phasen, denen sie zugeordnet sind.
Genehmigungen	Liste aller Genehmigungsaufgaben, gruppiert nach Genehmigungsstatus.

Berechnung der Risikopunktzahl eines Release

Die folgende Berechnung wird verwendet, um die Risikopunktzahl eines Release zu messen.

Bei Angabe von `overdue_gewichtung + policy_failure_gewichtung = 1`wird die Risikopunktzahl eines Release gemäß der folgenden Formel berechnet:

```
Risikopunktzahl = Round((Punktzahl für überfällige Aufgabe
* overdue_gewichtung + Punktzahl für Richtlinienfehler *
policy_failure_gewichtung) * (Anzahl der verstrichenen Tage in Release /
Gesamtzahl der Tage in Release))
```

Wobei die Punktzahl für überfällige Aufgaben wie folgt berechnet wird:

- Wenn < 10 % der Aufgaben überfällig sind, lautet die Punktzahl für überfällige Aufgaben 0
- Wenn 10–40 % der Aufgaben überfällig sind, lautet die Punktzahl für überfällige Aufgaben 1
- Wenn > 40 % der Aufgaben überfällig sind, lautet die Punktzahl für überfällige Aufgaben 2

Wenn die Aufgabe kein Enddatum hat, wird das Enddatum der Phase als Fälligkeitsdatum der Aufgabe betrachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Punktzahl für Richtlinienfehler wird wie folgt berechnet:

- Wenn < 10 % der Richtlinien fehlgeschlagen sind, ist die Punktzahl für Richtlinienfehler 0
- Wenn 10 bis 40 % der Richtlinien fehlgeschlagen sind, lautet die Punktzahl für Richtlinienfehler 1
- Wenn > 40 % der Richtlinien fehlgeschlagen sind, lautet die Punktzahl für Richtlinienfehler 2

Die Risikopunktzahl wird basierend auf ihrem Wert wie folgt kategorisiert:

- 0 oder 1: Niedrig
- 2 – Mittel
- 3: Hoch
- 4: Sehr hoch

Releasequalität-Dashboard

Das Dashboard „Releasequalität“ bietet Einblicke in die Qualität eines Release basierend auf den Zusammenfassungen von Softwarequalitätsprüfungen und Testzusammenfassungen.

Die Zusammenfassungen zu Prüfungen der Softwarequalität geben einen Überblick über den Code und heben potenzielle Fehler oder Schwachstellen hervor, die sich auf das Release auswirken könnten. Die Testzusammenfassungen bieten einen umfassenden Überblick über den Testprozess, einschließlich der Anzahl der ausgeführten, bestandenen und fehlgeschlagenen Tests.

Konfiguration für die Nachverfolgung der Release-Qualität erforderlich

Die auf der Registerkarte **Qualität** angezeigten Daten werden aus der Pipelineausführung, der Aufgabenausführung und den zugehörigen Testzusammenfassungen und Softwarequalitätszusammenfassungen abgerufen. Sie müssen Pipelines über die Konfiguration der externen Tools konfigurieren, bevor Sie die Metriken aus verschiedenen Datenquellen im Dashboard für Releasequalität anzeigen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie externe -Tools aus dem -Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) ..

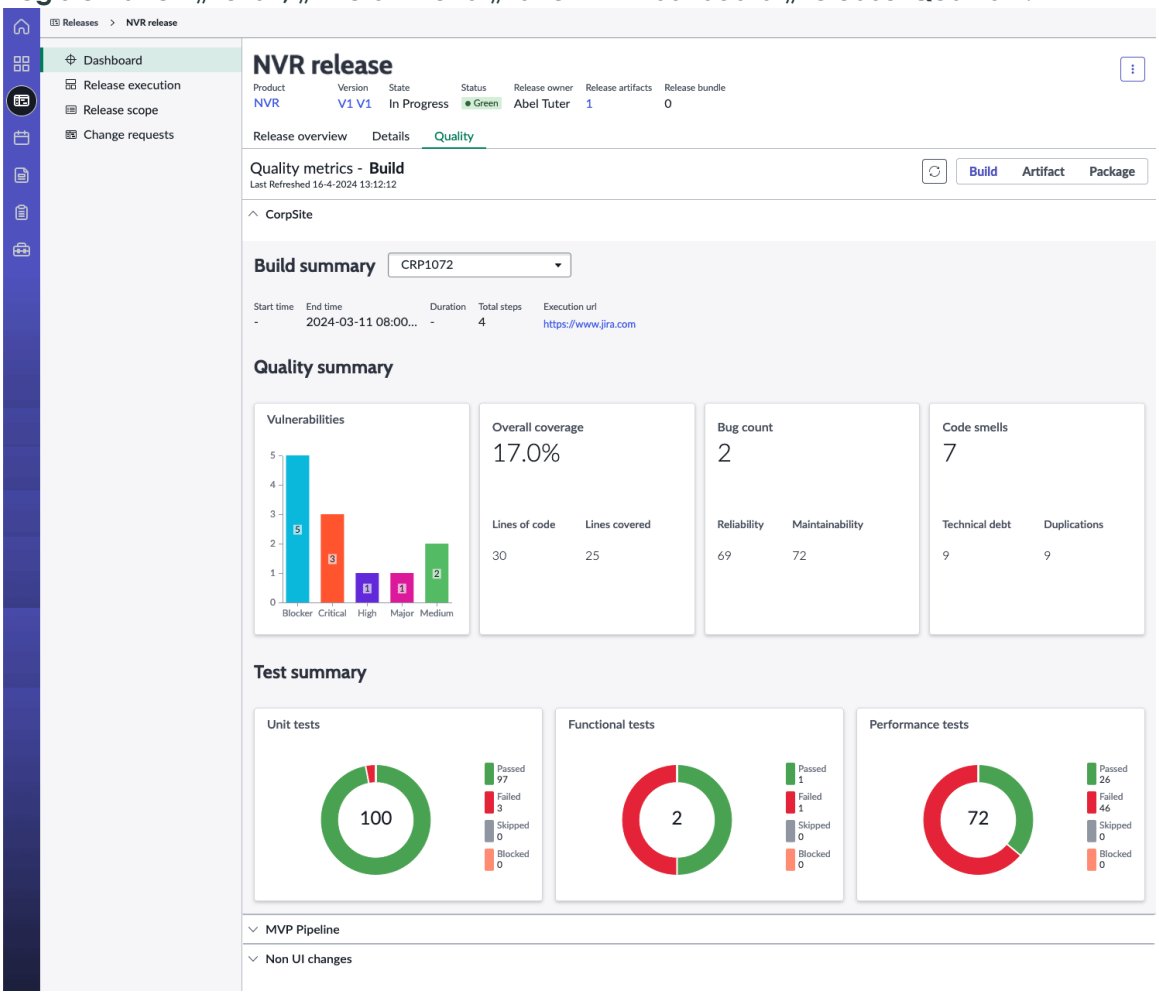
Greifen Sie auf das Dashboard Releasequalität zu

Um das Dashboard Releasequalität zu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**. Wählen Sie das Release-Symbol ( ) und dann ein Release aus der Liste der Releases. Wählen Sie im Releasedatensatz die Registerkarte **Qualität** aus.

Hinweis: Die Registerkarte **Qualität** wird nur für laufende Releases angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten „Build“, „Artefakt“ und „Paket“ im Dashboard „Release-Qualität“.



Daten in Qualitätsmetriken

Die Daten im Qualitäts-Dashboard sind in zwei Abschnitte unterteilt, um die Qualität des Softwarecodes und die Testergebnisse zusammenzufassen. Sie können die Qualität und Testergebnisse mithilfe der folgenden Optionen filtern:

- **Build**: Diese Option zeigt alle Pipelines für das Produkt an, das dem Release aus der Tabelle „sn_devops_pipeline“ zugeordnet ist.

  Die Liste **„Build-Zusammenfassung“** enthält Build-Nummern, die für Pipeline-Ausführungen in der Tabelle sn_devops_pipeline_execution_list stehen.

  Für ein aktives Release werden **in der Build-Zusammenfassung** alle Pipelineausführungen der ausgewählten Pipeline innerhalb der letzten 30 Tage angezeigt. Für ein abgeschlossenes Release zeigt **die Build-Zusammenfassung** Pipeline-Ausführungen bis zu 30 Tage vor dem tatsächlichen Enddatum des Release an.

- **Artefakt**: Diese Option zeigt alle Artefaktdaten aus der Tabelle „sn_devops_artifact“.

  In der Liste **Artefaktversion** werden alle Artefaktversionen angezeigt, die in den letzten 30 Tagen für das Artefakt generiert wurden. Wenn die Option **Neueste Version verwenden** des Artefakts ausgewählt ist, werden die semantischen Versionen aufgelistet. Weitere Informationen zur Artefaktversion finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

- **Paket**: Diese Option zeigt alle Artefaktversionen an, die dem aktuellen Paket zugeordnet sind. Die Artefaktversionsdaten stammen aus der Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_devops_m2m_artifact_version_package, und die Paketdaten stammen aus der Tabelle sn_devops_package. Wenn jedoch ein Paket als Releasekandidat markiert ist, wird dieses Paket verwendet, auch wenn es nicht das neueste ist.

Hinweis: Die Optionen Artefakt und Paket werden nur angezeigt, wenn dem Release ein Artefakt und ein Paket zugeordnet sind.

Abschnitt „Qualitätszusammenfassung“.

Der Abschnitt „Quality Summary“ (Zusammenfassung der Qualität) zeigt eine Zusammenfassung der Scans, die für die Pipelines ausgeführt werden. Die Datenquelle in diesen Widgets ist die Zusammenfassung der Prüfungen der Softwarequalität in Bezug auf die Aufgabenausführung. Dieser Abschnitt enthält die folgenden Metriken:

Widgets des Abschnitts „Qualitätszusammenfassung“.

Widget	Beschreibung
Schwachstellen	Gesamtzahl der Sicherheitsschwachstellen für den ausgewählten Build. Diese Daten stammen aus der Kategorie *Vulnerabilities* in den Softwarequalitätsscandetails. Verwenden Sie die Systemeigenschaft *VulnerabilitiesTypeMapping*, um jeden Typ von Schwachstelle zu normalisieren und die anwenderdefinierten Werte den Standardwerten zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des Release-Managements von Digitalprodukten.
Gesamtabdeckung	Prozentsatz des von Ihren Testfällen abgedeckten Codes. Diese Daten stammen aus der Kategorie *Coverage (%)* in den Softwarequalitätsscandetails. Wenn mehrere Zusammenfassungsergebnisse zur Softwarequalität vorhanden sind, ist der Prozentsatz nicht verfügbar. In diesem Widget wird die Gesamtzahl der Codezeilen und der abgedeckten Zeilen für alle Ergebnisse der Softwarequalitätszusammenfassung angezeigt.
Fehlerzahl	Gesamtzahl der Fehler und durchschnittliche Bewertungen von Zuverlässigkeits- und Wartbarkeitsdaten für alle Ergebnisse der Softwarequalitätszusammenfassung. Diese Daten stammen aus der Kategorie *Bugs* in den Softwarequalitätsscandetails.
Code-Smells	Gesamtzahl der Code-Smells und Gesamtzahl der technischen Schulden und Duplikate für alle Ergebnisse der Softwarequalitätszusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets des Abschnitts „Qualitätszusammenfassung“. (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
	Diese Daten stammen aus der Kategorie *Code Smells* in den Softwarequalitätsscandetails.

Abschnitt „Testzusammenfassung“.

Der Abschnitt „Testzusammenfassung“ zeigt eine Zusammenfassung der Ergebnisse des Testlaufs. Die Datenquelle für diese Widgets ist die Testzusammenfassung zur Aufgabenausführung. Der Abschnitt enthält die folgenden Metriken:

Widgets des Abschnitts „Testzusammenfassung“.

Widget	Beschreibung
Komponententests	Gesamtzahl der Komponententests, die für alle Aufgabenausführungen in einer Pipelineausführung ausgeführt werden, einschließlich der Anzahl der bestandenen, fehlgeschlagenen, übersprungenen und blockierten Tests.
Funktionstests	Gesamtzahl der Funktionstests, die für alle Aufgabenausführungen in einer Pipelineausführung ausgeführt werden, einschließlich der Anzahl der bestandenen, fehlgeschlagenen, übersprungenen und blockierten Tests.
Leistungstests	Gesamtzahl der Leistungstests, die für alle Aufgabenausführungen in einer Pipelineausführung ausgeführt werden, einschließlich der Anzahl der bestandenen, fehlgeschlagenen, übersprungenen und blockierten Tests.

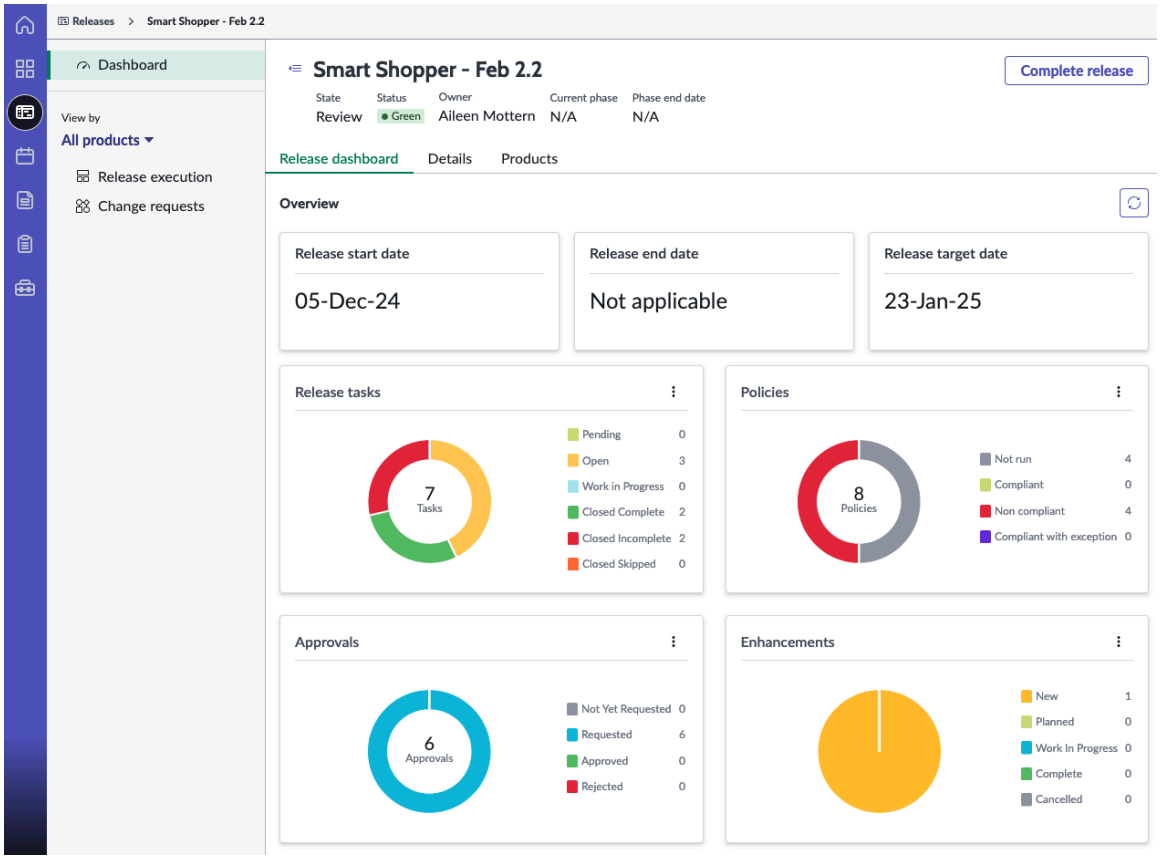
Zugehörige Informationen

Dashboard für Qualitätsmetriken

Release-Dashboard für ein Release mit mehreren Produkten

Das Dashboard Releaseübersicht für ein Release mit mehreren Produkten bietet eine Übersicht über alle Informationen zu jedem Produktrelease, anhand derer das Produktteam die Release-Bereitschaft bewerten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator oder sn_dpr_model.release_user, die zum Anzeigen des Dashboards erforderlich sind.

Greifen Sie auf das Dashboard „Release-Übersicht“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**. Wählen Sie das Releasesymbol ( ) und dann ein Mehrprodukt-Release aus der Liste der Releases aus. Wählen Sie **Alle Produkte** in **Anzeigen nach aus, um** das Release-Dashboard anzuzeigen.

Widgets

Widget	Beschreibung
Release-Startdatum	Startdatum des Release. Wenn das Release nicht gestartet wurde, wird das geplante Startdatum angezeigt. Nach dem Start des Release wird das tatsächliche Startdatum angezeigt.
Release-Enddatum	Enddatum des Release. Wenn das Release nicht geschlossen ist, wird das geplante Enddatum angezeigt.

Automatische Übersetzung

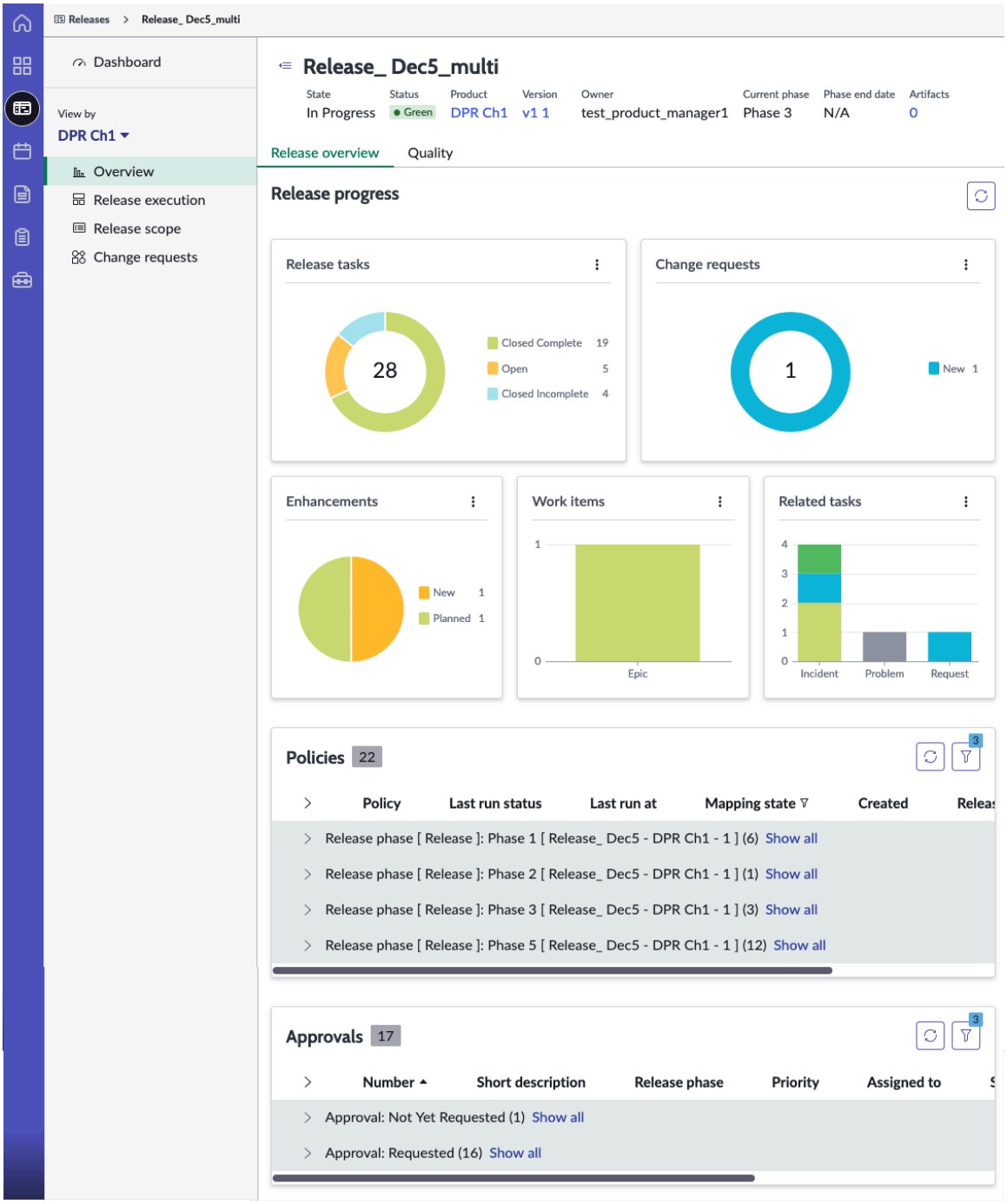
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	Beschreibung
	Nachdem das Release geschlossen wurde, wird das tatsächliche Enddatum angezeigt. **Hinweis:** Dieses Widget gilt nur für zeitleistenorientierte Releases.
Release-Zieldatum	Bereitschaftszieldatum des Release.
Release-Aufgaben	Anzahl der Aufgaben für alle Releases, gruppiert nach Status.
Richtlinien	Anzahl der Richtlinien für alle Releases, gruppiert nach ihrem Ausführungsstatus.
Genehmigungen	Anzahl der Genehmigungsaufgaben für alle Releases, gruppiert nach Genehmigungsstatus.
Erweiterungen	Anzahl der Produktverbesserungen für alle Releases.

Releaseübersicht-Dashboard für Release mit mehreren Produkten

Das Dashboard Releaseübersicht bietet eine Übersicht über alle Informationen zur Veröffentlichung eines einzelnen Produkts in einer Veröffentlichung mit mehreren Produkten, anhand derer das Produktteam die Bereitschaft bewerten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Erforderliche Now Platform-Rollen

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator oder sn_dpr_model.release_user, die zum Anzeigen des Dashboards erforderlich sind.

Greifen Sie auf das Dashboard „Release-Übersicht“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**. Wählen Sie das Release-Symbol ( ) und dann ein Release aus der Liste der Releases.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets

Widget	Beschreibung
Release-Aufgaben	Anzahl der Aufgaben im Release, gruppiert nach Status.
Change-Anforderungen	Anzahl der Change-Anforderungen im Release, gruppiert nach Status.
Erweiterungen	Anzahl der Produktverbesserungen im Release, gruppiert nach ihrem Status.
Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente im Release, gruppiert nach Typ und gestapelt nach Status.
Zugehörige Aufgaben	Anzahl der zugehörigen Aufgaben (Incidents, Probleme), die mit dem Release verknüpft sind, gruppiert nach Typ und gestapelt nach ihrem Status.
Richtlinien	Liste aller Richtlinien, gruppiert nach den Phasen, denen sie zugeordnet sind.
Genehmigungen	Liste aller Genehmigungsaufgaben, gruppiert nach Genehmigungsstatus.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie die Anwendung Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

Konfiguration – Übersicht

- Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) installieren
- Integrieren Sie externe -Tools aus dem -Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) .
- Erstellen Sie einen Releasekalender
- Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel
- Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)
- Definieren Sie Richtlinien in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)
- Erstellen Sie eine Releasevorlage

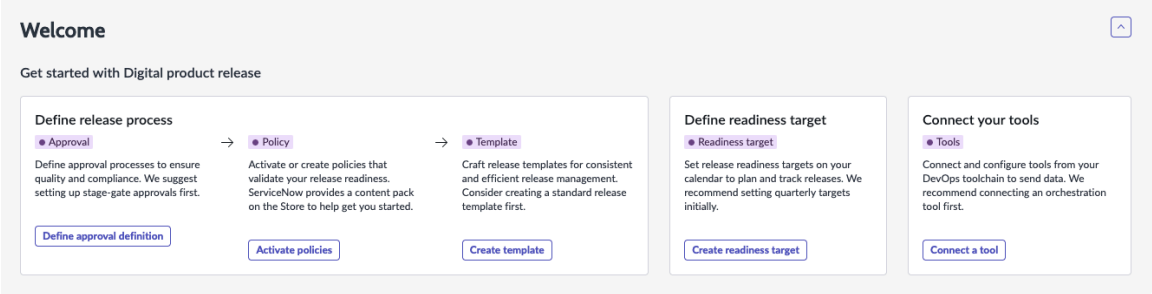
Erste Schritte mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) im Abschnitt „Onboarding“.

Wenn Sie über die Rolle sn_dpr_model.release_admin oder admin verfügen, wird auf der Startseite des -Arbeitsbereichs Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) ein Onboarding-Abschnitt angezeigt, der Sie bei den ersten Schritten mit Konfigurationsaufgaben unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für den Abschnitt „Onboarding“ auf der Homepage von Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Workspace



Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (sn_dpr) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) installiert:

- Plugins:

  Plugin „Global Rangliste Anwendung“ (com.snc.sdlc.ranking)

- Anwendungen im Store:
  - Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Datenmodell (sn_dpr_model): Enthält das Kerndatenmodell für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).
  - Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Arbeitsbereich (sn_dpr_workspace): Bietet einen zentralen Ort, an dem Programm-Manager die Releases für digitale Produkte planen und Release-Manager die Release-Prozesse verwalten können.
  - Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Richtlinien-Inhaltspaket: Enthält eine Reihe von Richtlinien und Datensammlern, um die Automatisierung der Phase-Gate-Verifizierung in Ihrem Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)zu ermöglichen.
  - Release-Zeitleistenkomponente: Zeitleistenkomponente für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) zur Visualisierung von Phasen in Releases.

  Die folgenden Apps werden ebenfalls installiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

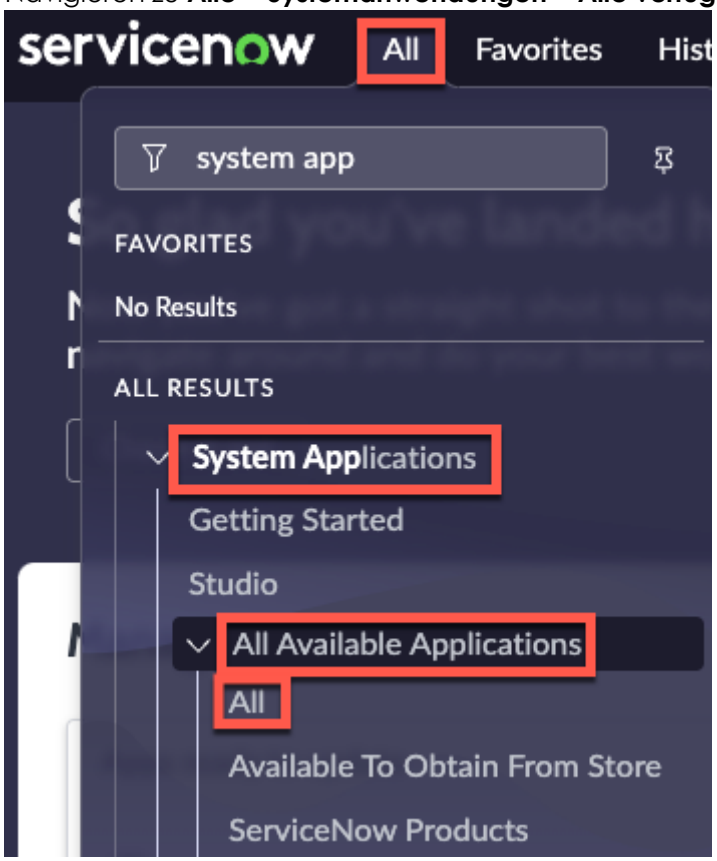
- Policy as Code Engine (sn_pace)
- Policy as Code Engine Anwenderoberfläche (sn_pace_builder)
- CMDB CI-Klassenmodelle (sn_cmdb_ci_class)
- Roadmap UI Builder Component (sn_roadmap)
- Playbook-Experience (sn_playbook_exp)
- Playbook-Experience Komponenten (now_playbook_exp)
- DevOps (sn_devops)
- DevOps Arbeitsbereich (sn_devops_ws)
- DevOps Integrationen (sn_devops_ints)
- Schnellfilterkomponente (sn_quick_filter)
- Schnellfilter-Popover (sn_filter_popover)

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (sn_dpr).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Daten von Releasemanagement v2 zu Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)migrieren

Wenn Sie die Anwendung Releasemanagement v2 (RM v2) installiert haben, können Sie Ihre Daten von RM v2 nach Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um Zugriff auf zusätzliche Rollen zu gewähren, können Sie durch Kommas getrennte Werte anderer mit DPR installierter Rollen in der Systemeigenschaft *sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Migrationsdienstprogramm führt die folgenden Aufgaben aus:

- RM v2-Produkt zu digitalem Produkt migrieren: Kopiert Daten aus rm_product in neu erstellte Anwendungsproduktmodelle.
- Release-Vorlage aus RM v2-Release erstellen: Erstellt eine DPR-Release-Vorlage durch Nutzung der Phasen und Aufgaben aus einem vorhandenen RM v2-Release-Datensatz.

Weitere Informationen zur Migration von Daten von Releasemanagement V2 nach Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)finden Sie im Artikel RMV2-Produktmigration [KB1644412] in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Definieren Sie Ihre anwenderdefinierten Feldzuordnungen nach Bedarf.
2. Fügen Sie nach der Erstellung des Datensatzes „cmdb_application_product_model“ zusätzliche Nachverarbeitungsanweisungen hinzu.
3. Führen Sie die Migration entweder in der Listenansicht „rm_product“ durch, oder führen Sie das Migrationsskript im Anwendungsbereich „sn_dpr_model“ aus.

Integrieren Sie externe -Tools aus dem -Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) .

Integrieren Sie Tools für Orchestration, Planung, Codierung, Artefakte, Softwarequalität und Sicherheit aus dem Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release), um Rückverfolgbarkeit und Automatisierung von End-to-End-Changes zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Auf diese Integration mit externen Tools kann als Teil von DevOps Change-Geschwindigkeitzugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit-Integrationen und Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

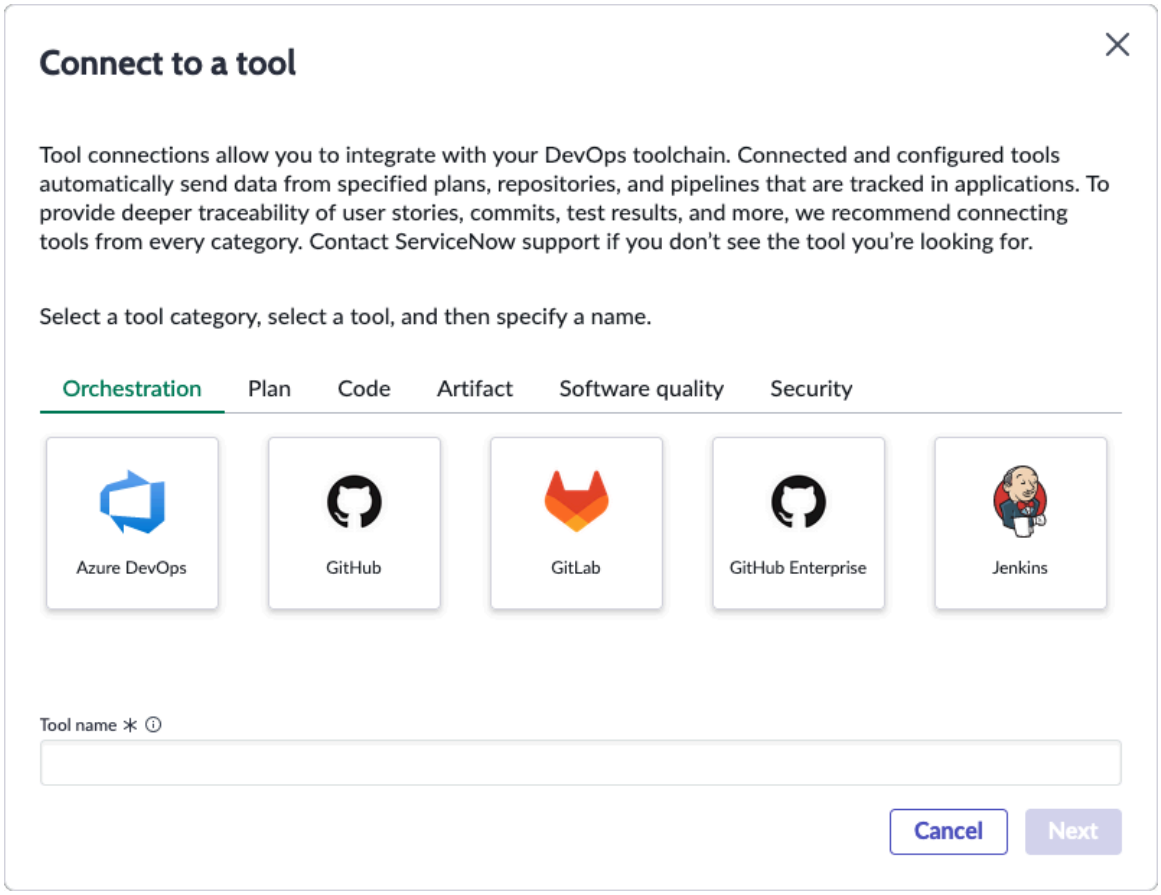
Die Daten, die aus den integrierten externen Tools stammen, bieten Ihnen Einblicke in die Aufgliederung vonVerbesserungender in Epics und deren Storys. Mit diesen Daten können Sie auch Richtlinien erstellen und automatisieren und bestimmen, ob das Release die Release-Austrittskriterien erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Daten aus externen Tools an, und verwalten Sie sie.

Sie können die Softwarequalität Ihrer Releases auch unter Releasequalität-Dashboard nachverfolgen, die diese Daten verwendet, um in verschiedenen Widgets angezeigt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Tools-Symbol ( ).
3. Wählen Sie **Tool verbinden**aus.
   Das Dialogfeld „Mit einem Tool verbinden“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie eine Toolkategorie aus, wählen Sie ein Tool aus, und geben Sie ihm dann einen Namen.
5. Wählen Sie **Weiter aus** und folgen Sie der geführten Experience, um eine Verbindung herzustellen und das Tool zu konfigurieren.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines -Tools finden Sie unter dem zugehörigen Onboarding unter Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Erstellen Sie einen Releasekalender

Erstellen Sie einen Releasekalender, um darin enthaltene Ziele für die Release-Bereitschaft zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Releasekalender-Symbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Releasekalender, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen.
   - Um einen Releasekalender zu erstellen, wählen Sie die Schaltfläche für Releasekalenderaktionen ( ) und dann **Releasekalender erstellen**aus.
   - Um einen vorhandenen Releasekalender zu ändern, öffnen Sie den Releasekalender aus der Dropdown-Liste, wählen Sie die Schaltfläche Releasekalenderaktionen und dann **Releasekalender bearbeiten**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.

Dialogfeld „Releasekalender“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Releasekalenders.
Release-Administrator	Name des Release-Administrators, der den Releasekalender besitzt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Releasekalenders.
Ausschlusszeitpläne	Zeitpläne für Sperrzeiten, Wartungsarbeiten oder Feiertage sind Listen von Daten für geplante Schließungen oder Geschäftsfeiertage. Fügen Sie diese Zeitpläne dem Releasekalender hinzu, um zu vermeiden, dass für bestimmte Daten Releaseziele festgelegt wurden. Die Sperr- und Wartungszeitpläne werden in der Zeitplantabelle [cmn_schedule] angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Zeitplan . Um anwenderdefinierte Ausschlusszeitpläne in die Kategorie **Others** aufzunehmen, können Sie die Systemeigenschaft *sn_dpr.release_calendar_exclusions*konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.

5. Speichern Sie den Releasekalender.
   - Speichern Sie einen neuen Releasekalender, indem Sie **Erstellen**wählen.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Releasekalender, indem Sie **Speichern**wählen.

Ergebnisse
Der Releasekalender wird gespeichert und im Kalenderlayout angezeigt. Ereignisse für die Ausschlusszeitpläne, die dem Releasekalender hinzugefügt werden, werden an bestimmten Daten im Kalender angezeigt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel

Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel

Erstellen Sie Release-Bereitschaftsziele, um die Daten zu definieren, bis zu denen die Releases für die Bereitstellung bereit sein müssen. Diese Ziele helfen Ihnen, Kapazität und Konflikte nachzuverfolgen und zu verwalten und gleichzeitig eine reibungslose Lieferung Ihrer Produkte sicherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Zieldaten der Release-Bereitschaft geben an, wann die Produkte bereit sein sollen. Sie sind nicht die tatsächlichen Bereitstellungsdaten.
- Sie können entweder ein einzelnes oder ein wiederkehrendes Release-Bereitschaftsziel in einem Releasekalender festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Releasekalender-Symbol ( ).
3. Wählen Sie einen Kalender aus, für den Sie Release-Bereitschaftsziele erstellen möchten.
4. Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel, oder aktualisieren Sie ein vorhandenes.
   - Um ein Release-Bereitschaftsziel zu erstellen, wählen Sie **Releaseziel erstellen aus**.
   - Um ein vorhandenes Release-Bereitschaftsziel zu ändern, öffnen Sie das Release-Bereitschaftsziel im Kalender oder in der Liste.
5. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für das Release-Bereitschaftsziel finden Sie unter Formular „Release-Bereitschaftsziel“..
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Wenn Ihre Zieldaten mit geplanten Ereignissen in Konflikt stehen, wird eine Liste dieser Daten angezeigt, und Sie können wählen, ob Sie an diesen Daten Ziele erstellen oder nicht.
   - Um Releaseziele für in Konflikt stehende Daten zu erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter der Spalte **„Aktivieren“** neben den Daten.
   - Wenn Sie für diese Daten keine Releaseziele erstellen möchten, deaktivieren **Sie Aktivieren**.

   Hinweis: Standardmäßig sind die **Kontrollkästchen „Aktivieren“** für alle in Konflikt stehenden Daten deaktiviert. Dies bedeutet, dass für diese Daten keine Zieldaten erstellt werden.
8. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Release-Bereitschaftsziele werden erstellt und im ausgewählten Kalender angezeigt. Releaseziele, die sich mit Daten im Ausschlusszeitplan überschneiden, werden nur für die Daten erstellt, für die Sie die Aktivierung von ausgewählt haben.

Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)

Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition, die in Releaseaufgaben zum Abrufen von Genehmigungen verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Genehmigungsdefinition ist ein Satz von Regeln, die angeben, wie Aufgaben von einer Reihe von Stakeholdern für ein Release genehmigt werden. Beispielsweise kann das QA-Team die Codequalität genehmigen oder das Sicherheitsteam Sicherheitsaspekte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Genehmigung für eine Aufgabe kann von einem einzelnen Benutzer oder einer Benutzergruppe angefordert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Verwaltungssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Seite Releaseverwaltung die Registerkarte **Genehmigungsdefinitionen** aus.
4. Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Genehmigungsdefinition zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Genehmigungsdefinition zu ändern, öffnen Sie die Genehmigungsdefinition in der Liste.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für Genehmigungsdefinitionen finden Sie unter Formular „Genehmigungsdefinition“.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie Richtlinien in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)

Definieren Sie Richtlinien, um den Release-Workflow basierend auf den verschiedenen Status des Release zu automatisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Richtlinien werden mithilfe von ServiceNow® Policy as Code Engine (PaCE) definiert. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen vertraut sind. Weitere Informationen finden Sie unter PaCE verstehen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Richtlinienverwaltungssymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Richtlinie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Richtlinie zu erstellen, wählen Sie **Neu**.

     Weitere Informationen zum Erstellen einer Richtlinie finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie PaCE . .
   - Um eine vorhandene Richtlinie zu ändern, öffnen Sie die Richtlinie aus der Liste.

   Eine Richtlinie wird im Status „Inaktiv“ erstellt, und eine Entwurfsversion der Richtlinie wird hinzugefügt.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Version**, und öffnen Sie die Entwurfsversion.
5. Wählen Sie im Formular „Versionsdatensatz“ die Registerkarte **Richtliniengenerator** aus, um die Richtlinie zu schreiben .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Verwenden Sie im Bereich „ **Variablen definieren“** API-Variablen, Konfigurationsparameter, Datensatzreferenzen und Datensammler, um Ihre Richtlinie zu schreiben.

b. Verarbeiten Sie Daten aus dem DevOps-Anwendungsdatenmodell im Zusammenhang mit dem Produkt mithilfe der Datensammler des Basissystems.
Die -Datensammler sammeln Eingaben, indem sie Daten aus ServiceNow oder einer externen Datenquelle verarbeiten, um eine Ausgabe bereitzustellen. Die Ausgabe kann in der Richtlinienlogik verwendet werden, um eine Entscheidung zu treffen. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Datenerfasser.

6. Testen Sie Ihre Richtlinie auf der Registerkarte **Test Playground**.
Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Test-Playground für die Richtlinien PaCE . .
7. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Richtlinienversion zu speichern.
Sie können die Version auch als Vorlage speichern, indem Sie **Als Vorlage speichern**auswählen.
8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um die Richtlinienversion zu veröffentlichen und zur Verwendung verfügbar zu machen.
9. Wählen Sie im Dialogfeld „Entwurf veröffentlichen“ die Option **Diese Richtlinie aktivieren aus**, um neben der Veröffentlichung der Version auch die Richtlinie zu aktivieren.

Ergebnisse
Die Richtlinienversion wird als Aktuell aktualisiert und beim nächsten Aufruf der Richtlinie verwendet.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie PaCE Richtlinienversionen .

Erstellen Sie eine Releasevorlage

Erstellen Sie eine Releasevorlage, um den Releaseprozess vorzudefinieren. Die Vorlage enthält Vorlagen für Releasephasen, Aufgaben, Beendigungskriterien für jede der Phasen, Stichtage und Genehmigungen.

Vorbereitungen
Identifizieren Sie Phasen, Aufgaben innerhalb jeder Phase, Beendigungskriterien für jede Phase, Stichtage und erforderliche Genehmigungen für ein Release. Wenn für jede Art von Release oder Produkt unterschiedliche Prozesse angewendet werden, sollten Sie mehrere Releasevorlagen erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Release-Teams können diese Vorlagen verwenden, um ein Release zu erstellen. Alle Phasen, Aufgaben, Stichtage, Genehmigungen und Beendigungskriterien für Phasen aus der Vorlage werden auf das neue Release angewendet. Die Releasevorlage hilft dem Releaseteam, alle erforderlichen Aufgaben nachzuverfolgen und auszuführen, um das Release rechtzeitig fertig zu stellen.

Wichtig: Nachdem Sie eine Aktivität als abgeschlossen markiert haben, können Sie keine Phasen, Aufgaben oder Zuordnungsrichtlinien hinzufügen oder ändern. Überprüfen und verifizieren Sie daher alle Aktivitätsdetails, bevor Sie sie als „erledigt“ markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Verwaltungssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Seite Release-Verwaltung die Registerkarte **Release-Vorlagen**.
4. Erstellen Sie eine Releasevorlage, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Releasevorlage zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Releasevorlage zu ändern, öffnen Sie die Releasevorlage in der Liste.
5. Fügen Sie im Dialogfeld „Release-Vorlage erstellen“ Details wie den Namen und die Kurzbeschreibung hinzu.
6. Wählen Sie in der Liste **Typ** einen Release-Typ aus.
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Eine Releasevorlage wird erstellt und auf der Seite „Playbook einrichten“ der Releasevorlage geöffnet, um die Vorlage zu definieren.
8. Wählen Sie in der Aktivität Releaseprozess zwischen einem zeitleistenorientierten oder einem phasenorientierten Releaseprozess.

Releaseprozess	Beschreibung
Zeitleistenorientierter Prozess	Dieser Releaseprozess eignet sich zum Erstellen von Releases, die feste Fristen haben und einem strengen Zeitplan folgen.
Phasenorientierter Prozess	Dieser Releaseprozess eignet sich zum Erstellen von Releases, bei denen das Abschließen von Zielen und Funktionen wichtiger ist als das Befolgen eines strengen Zeitplans.

9. Fügen Sie in der Aktivität Phasen der Releasevorlage Phasen hinzu.

   a. Geben Sie einen eindeutigen Phasennamen, die Dauer der Phase in Tagen und eine Kurzbeschreibung ein.
   Das Feld **Dauer** wird nur für den zeitleistenorientierten Prozess angezeigt.

   b. Wählen Sie **Neue Phase hinzufügen**, um eine weitere Phase hinzuzufügen.
   Wiederholen Sie die Schritte, um nach Bedarf weitere Phasen hinzuzufügen.

   c. Wählen Sie im Abschnitt **Release-Bereitschaftszielphase** eine Phase aus der Liste **Phase auswählen** aus, um sie an der Release-Bereitschaft auszurichten.
   Das Enddatum der ausgewählten Phase gilt als Zieldatum der Release-Bereitschaft.

   d. Wählen Sie **Als erledigt markieren,** um das Hinzufügen aller erforderlichen Phasen zur Releasevorlage abzuschließen.
   Die Aktivität „Phasen“ ist als abgeschlossen markiert und kann nicht weiter bearbeitet werden. Die Aktivität „Aufgaben“ wird bearbeitbar und zeigt jede Phase auf separaten Registerkarten an.

10. Fügen Sie in der Aktivität Aufgaben jeder Phase Aufgaben hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte einer Phase aus, in der Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.

b. Geben Sie im Feld **Aufgabenname** einen eindeutigen Namen für die Aufgabe ein.

c. Wählen Sie im Feld **Genehmigung erforderlich** aus, ob die Aufgabe genehmigt werden muss.

d. Wenn für die Aufgabe eine Genehmigung erforderlich ist, wählen Sie eine Genehmigungsdefinition aus der Liste **Genehmigungsdefinition** aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

e. Wählen Sie **Neue Aufgabe hinzufügen**, um der Phase eine weitere Aufgabe hinzuzufügen.

f. Nachdem alle Aufgaben zur aktuellen Phase hinzugefügt wurden, wählen Sie **Nächste Phase**aus.
Die Aufgaben, die Sie der aktuellen Phase hinzugefügt haben, werden gespeichert. Die nächste verfügbare Phasenregisterkarte ist ausgewählt, sodass Sie Aufgaben für diese Phase hinzufügen können.

Wiederholen Sie die Schritte, um nach Bedarf weitere Aufgaben für jede Phase hinzuzufügen.

g. Nachdem alle Aufgaben allen verfügbaren Phasen hinzugefügt wurden, wählen Sie **Speichern** auf der Registerkarte der letzten Phase.

h. Wählen Sie **Als erledigt markieren,** um das Hinzufügen von Aufgaben zu Phasen nach Bedarf abzuschließen.
Die Aktivität „Aufgaben“ ist als abgeschlossen markiert und kann nicht weiter bearbeitet werden. Die nächste Aktivität wird bearbeitbar.

11. Fügen Sie in der Aktivität Stichtage nach Bedarf Stichtage hinzu.

Hinweis: Diese Aktivität ist nur für den zeitleistenorientierten Releaseprozess verfügbar.

a. Wählen Sie eine Phasenregisterkarte aus, in der Sie einen Stichtag hinzufügen möchten.

b. Wählen Sie **Neuen Stichtag hinzufügen**, um der Phase einen Stichtag hinzuzufügen. Alternativ können Sie eine beliebige Stelle im Zeitleistenabschnitt auswählen. Diese Aktion erstellt einen Stichtag mit der Anzahl der Tage, die berechnet und dem neuen Stichtagseintrag hinzugefügt werden.

c. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ des Ereignisses aus, das der Phase zugeordnet werden soll.

d. Beschreiben Sie im Feld **Stichtag** Ihren Stichtag.

e. Definieren Sie Ihren Stichtag, indem Sie die Anzahl der Tage entweder ab dem Beginn oder vor dem Ende der ausgewählten Phase auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Nachdem alle Stichtage hinzugefügt wurden, wählen Sie **Als erledigt markieren,** um das Hinzufügen von Stichtagen nach Bedarf abzuschließen.
Die Aktivität „Stichdaten“ ist als abgeschlossen markiert und kann nicht weiter bearbeitet werden. Die Aktivität Richtlinien kann bearbeitet werden und zeigt jede Phase auf separaten Registerkarten an.

Wenn Sie ein Release mithilfe der Vorlage erstellen, können Sie anhand dieser Stichtage den Fortschritt der wichtigen Ereignisse des Release nachverfolgen.

12. In der Aktivität Richtlinien ordnen Sie den einzelnen Phasen nach Bedarf Richtlinien zu.

a. Wählen Sie eine Phasenregisterkarte aus, der Sie Richtlinien zuordnen möchten.

b. Wählen Sie **Richtlinien zuordnen**aus.

c. Wählen Sie im Dialogfeld „Zuordnungsrichtlinien“ in der Liste Richtlinien aus, die der Phase zugeordnet werden sollen, und wählen Sie dann **Richtlinien zuordnen**aus.

d. Wählen Sie **Nächste Phase**, um die zugeordneten Richtlinien für die aktuelle Phase zu speichern und zur nächsten Phase zu wechseln.

e. Nachdem Richtlinien verfügbaren Phasen zugeordnet wurden, wählen Sie **Speichern** auf der Registerkarte der letzten Phase.

f. Wählen Sie **Als erledigt markieren,** um die Aktivität Richtlinien abzuschließen.
Die Aktivität „Richtlinien“ ist als abgeschlossen markiert und kann nicht weiter bearbeitet werden.

13. Wählen Sie im Popup-Fenster „Vorlage veröffentlichen“ aus, ob die Vorlage veröffentlicht werden soll.
- Wählen Sie **Ja** aus, um die Vorlage zu veröffentlichen und zu aktivieren.
- Wählen Sie **„Nein“**, damit die Veröffentlichung der Vorlage aufgehoben bleibt. Sie können sie später im Formular „Release-Vorlagendatensatz“ veröffentlichen und aktivieren.

Ergebnisse

- Die Releasevorlage wird erstellt und im Datensatzformular der Releasevorlage geöffnet.
- Eine veröffentlichte Releasevorlage kann zum Erstellen von Releasesverwendet werden.

Nächste Maßnahme

Im Formular für den Release-Vorlagendatensatz können Sie ihn aktualisieren, veröffentlichen, löschen oder in einer neuen Vorlage duplizieren.

Aktion	Schritte
Veröffentlichen Sie die Releasevorlage	Wählen Sie **Vorlage veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Hinweis: Die Option zum Veröffentlichen der Vorlage ist nur verfügbar, wenn Sie sie nicht im Popup-Fenster „Vorlage veröffentlichen“ ausgewählt haben.
Bearbeiten Sie die Releasevorlage	1. Wählen Sie die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Bearbeiten**. 2. Wählen Sie im Popup-Fenster „Vorlage bearbeiten **“ Ja**, um die Bearbeitung zu bestätigen. Die Releasevorlage wird inaktiv und kann nicht zum Erstellen eines Release verwendet werden. Die Releasevorlage wird im Playbook zur Bearbeitung geöffnet. 3. Aktualisieren Sie die Vorlage, um die Phasen, Aufgaben, Stichtage und Richtlinien nach Bedarf hinzuzufügen oder zu ändern. 4. Um alle Änderungen in der Vorlage zu speichern, wählen Sie in der Aktivität Richtlinien **die Option Als erledigt markieren** aus.
Duplizieren Sie die Releasevorlage	1. Wählen Sie **Vorlage klonen**aus. 2. Geben Sie im Popup-Fenster „Release-Vorlage erstellen“ den Namen, den Typ und die Beschreibung für die duplizierte Vorlage ein, und wählen Sie **Erstellen aus**. Eine neue Releasevorlage wird identisch mit der aktuellen Releasevorlage erstellt und im Playbook zur Bearbeitung geöffnet. 3. Aktualisieren Sie die Vorlage, um die Phasen, Aufgaben, Stichtage und Richtlinien nach Bedarf hinzuzufügen oder zu ändern. 4. Wählen Sie in der Aktivität Richtlinien **die Option Als erledigt markieren** aus, um alle Änderungen in der Vorlage zu speichern.
Löschen Sie die Releasevorlage	Wählen Sie die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um ein Release mithilfe der Vorlage zu erstellen, wählen Sie **Release erstellen**aus.

Zugehörige Informationen

Release für ein Produkt

Ein Release mit einem Assistenten erstellen

Erstellen Sie ein Release für ein Produkt

Arbeiten Sie an einem zeitleistenorientierten Release für ein einzelnes Produkt

Mehrere Releases über Releasepakete verwalten

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) verwenden

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) hilft Ihnen, den Prozess der Bereitstellung digitaler Produkte zu optimieren, indem Sie den gesamten Release-Lebenszyklus von der Planung bis zur Bereitstellung verwalten.

Verwenden Sie den Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release), um diese Aufgaben auszuführen und den Releasezyklus Ihrer digitalen Produkte zu verwalten.

Fordern Sie ein neues digitales Produkt an

Fordern Sie ein neues Produkt an, um Funktionen, Erweiterungen und Versionen zu verwalten.

Vorbereitungen

- Identifizieren, priorisieren und erstellen Sie ein Backlog der Funktionen und Erweiterungen, die für das Produkt erforderlich sind.
- Definieren Sie eine Roadmap von Produktfunktionen und -verbesserungen, die in mehreren Versionen enthalten sein sollen.
- Planen Sie jede Version der Produktanforderungen.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Produktdatensätze werden in der Tabelle „Anwendungsmodell“ [cmdb_application_product_model] gespeichert.

Wenn das Anwendungsmodell über eine entsprechende Geschäftsanwendung verfügt, wird der zugehörige Link **Geschäftsanwendung** anzeigen im Formular „Produkt“ angezeigt. Wählen Sie **Geschäftsanwendung anzeigen aus**, um Details der entsprechenden Geschäftsanwendung anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie **Produkt für ein neues Produkt anfordern** aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Neues Produkt anfordern“ den Namen, den Besitzer und eine Kurzbeschreibung des Produkts an.
5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Es wird eine Anforderung zum Erstellen eines Produkts übermittelt.
- Der Flow **„Produkt anfordern“** wird ausgelöst, der die Anforderung automatisch genehmigt und das Produkt erstellt.

  Hinweis: Sie können den Flow **zum Anfordern eines Produkts** in Flow Designer entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen ändern.

- Das neue Produkt wird in der Liste Produkte aufgeführt.
- Außerdem wird eine dem Produkt entsprechende DevOps-App erstellt.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie den Produktnamen aus der Liste aus, um ihn auf der Seite „Produktübersicht“ mit ausgewählter Registerkarte **Details** zu öffnen.
- Verwalten Sie die Produkthierarchie mithilfe von enthaltenen Produkten

Verwalten Sie die Produkthierarchie mithilfe von enthaltenen Produkten

Fügen Sie digitale Produkte hinzu, die Sie als enthaltene Produkte in einem digitalen Produkt verwalten, um eine Produkthierarchie zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anhand der mithilfe von Enthaltene Produkte erstellten Produkthierarchie können Sie Beziehungen zwischen verschiedenen Produkten erkennen und fundierte Entscheidungen über Produktentwicklung und Produktverwaltung treffen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Enthaltene Produkte** aus.
5. Zeigen Sie enthaltene Produkte an, und verwalten Sie sie.
   - Um vorhandene Produkte hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**, wählen Sie Produkte aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Bestätigen**aus.
   - Um ein neues Produkt hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) neben der Schaltfläche **Hinzufügen**, und wählen Sie dann **Neues Produkt anfordern**aus. Das neue Produkt wird nach der Erstellung in der Liste angezeigt.
   - Um ein vorhandenes Produkt aus der Hierarchie zu entfernen, wählen Sie das Produkt aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Entfernen aus**.
   - Um die Details eines Produkts anzuzeigen, wählen Sie das Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie ein neues digitales Produkt an

Ein Release mit einem Assistenten erstellen

An einem zeitleistenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten

An einem phasenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten

Definieren Sie den Release-Umfang mithilfevon und -versionen

Definieren Sie den Release-Umfang digitaler Produkte, indem Sie Produktfunktionen, Erweiterungen, Versionen und Arbeitselemente hinzufügen.

Vorbereitungen

Mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) v1.3 können Sie anstelle von Produktfunktionen Produktverbesserungen zu einer Produktversion hinzufügen. Mit den Produkterweiterungen können Sie Produktfunktionen in mehreren Produktversionen planen.

Wenn Sie ein Upgrade auf Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) v1.3 durchführen, wird für jedes vorhandene Produktfeature eine Produkterweiterung erstellt und mit den entsprechenden Versionen verknüpft. Außerdem werden alle vorhandenen Links zwischen Arbeitselementen und Produktfunktionen durch Links zu den entsprechenden Produkterweiterungen ersetzt. Weitere Informationen zu den Änderungen am Datenmodell und zur Datenmigration nach dem Upgrade auf v1.3 finden Sie im Artikel DPR-Korrekturskript für Produktfunktionen an Erweiterungen [KB1703773] in der Knowledge Base von Now Support.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn eine Planversion aus dem DevOps-Datenmodell einem Softwaremodell in DPRzugeordnet wird, werden alle dieser Planversion zugeordneten Arbeitselemente automatisch auf der Seite „Release-Umfang“ aufgelistet. Wenn ein Arbeitselement mit einer Produkterweiterungverknüpft ist, wird es als untergeordnetes Element unter dieser Produkterweiterung in der Liste angezeigt. Sie können diese Arbeitselemente auf der Seite „Release-Umfang“ eines Produkt-Release nachverfolgen.

Diese Option ist verfügbar, wenn Sie die **Produktversionen automatisch aus Planversionen erstellen** ausgewählt haben, während Sie das Produkt einem Plan aus ServiceNow® Agile Development 2.0, Jiraoder GitLabzuordnen.

Die Zuordnungen zwischen Planversionen und Softwaremodellen werden in der Tabelle „Planversion zu Softwaremodellen“ (sn_devops_m2m_plan_version_software_model) gespeichert. Die Zuordnungen zwischen Arbeitselementen und Planversionen werden in der Tabelle „Arbeitselement in Releaseversionen“ (sn_devops_m2m_work_item_plan_version) gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Fügen Sie dem Produkt Funktionen und Erweiterungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie einem Produkt eine Produktfunktion hinzu
- Fügt einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu
- Fügen Sie eine Produkterweiterung aus einer Epic hinzu

5. Fordert eine neue Version für ein Produkt an.

Fügen Sie einem Produkt eine Produktfunktion hinzu

Fügen Sie einem Produkt eine Produktfunktion hinzu, um den Umfang eines Produktrelease zu planen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) v1.3 können Sie anstelle von Produktfunktionen Produktverbesserungen zu einer Produktversion hinzufügen. Mit den Produkterweiterungen können Sie Produktfunktionen in mehreren Produktversionen planen.

Wenn Sie ein Upgrade auf Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) v1.3 durchführen, wird für jedes vorhandene Produktfeature eine Produkterweiterung erstellt und mit den entsprechenden Versionen verknüpft. Außerdem werden alle vorhandenen Links zwischen Arbeitselementen und Produktfunktionen durch Links zu den entsprechenden Produkterweiterungen ersetzt. Weitere Informationen zu den Änderungen am Datenmodell und zur Datenmigration nach dem Upgrade auf v1.3 finden Sie im Artikel DPR-Korrekturskript für Produktfunktionen an Erweiterungen [KB1703773] in der Knowledge Base von Now Support.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Produktfunktionen**.
5. Fügen Sie ein Produktfeature hinzu, oder ändern Sie es.
   - Um eine neue Produktfunktion hinzuzufügen, wählen Sie **Funktion hinzufügen**.
   - Um ein vorhandenes Produktfeature zu ändern, wählen Sie es aus der Liste aus.
6. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Funktion hinzufügen“ aus.

Formular „Funktion hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Funktionsname	Name der Produktfunktion.
Priorität	Prioritätsstufe für die Funktion. Die Ebene bestimmt, wie viel Aufwand erforderlich ist, um die Ziele der Funktion zu erreichen.
Beschreibung	Kurze allgemeine Beschreibung des Produktfeatures.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Das Produktfeature wird erstellt und auf der Datensatzseite des Produktfeatures geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wahlweise: Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Details** die Details der Funktion, einschließlich Status, Name des Besitzersund Zuweisungsgruppe.
9. Wahlweise: Verwalten Sie auf der Registerkarte **Produkterweiterungen** Erweiterungen, um die Produktfunktion in mehreren Versionen des Produkts einzuplanen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie Details für die Erweiterung auf der Registerkarte **Details** ein.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wahlweise: Fügen Sie Artefakte für die Produktfunktion hinzu.
    a. Wählen Sie im Kontextmenü das Anhangsymbol ( ), um den Bereich **Anhänge** zu öffnen.
    b. Wählen Sie die Schaltfläche **Auswählen**, um eine Datei hochzuladen und anzuhängen.

Fügt einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu

Fügen Sie einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu, um den Umfang eines Produkt-Release zu planen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Erweiterungen aus einer Epic hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Produkterweiterung aus einer Epic hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Produkterweiterungen**.
5. Wählen Sie **Erweiterung hinzufügen**.
6. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Erweiterung hinzufügen“ aus.

Erweiterungsformular hinzufügen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Produkterweiterung.
Produktfunktion	Name der Produktfunktion, der diese Erweiterung zugeordnet wird.
Version	Version, an die die Erweiterung angehängt ist. In der Liste werden Versionen des Produkts angezeigt, die sich im Status „Planung“ befinden. **Hinweis:** Wenn Sie keine Version auswählen, wird die Erweiterung dem Produkt-Backlog hinzugefügt.
Priorität	Prioritätsstufe für die Erweiterung. Die Ebene bestimmt, wie viel Aufwand erforderlich ist, um die Ziele der Erweiterung zu erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Erweiterung.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Die Produkterweiterung wird erstellt und auf der Datensatzseite der Produkterweiterung geöffnet.
8. Wahlweise: Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Details** die Details zur Erweiterung, einschließlich Status, Besitzername, Zuweisungsgruppe, Person im Feld „Zugewiesen an“ sowie Start- und Enddatum.
9. Wählen Sie **Epics verknüpfen** aus, um alle Epics der obersten Ebene zuzuordnen, an denen das Entwicklungsteam arbeitet.
10. Wählen Sie im Dialogfeld „Epics verknüpfen“ die Epics aus der Liste aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Epics verknüpfen**.
    Die ausgewählten Epics sind der Produkterweiterung zugeordnet und auf der Registerkarte **Arbeitselemente** aufgeführt.
11. Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte **Arbeitselemente** eine Epic aus, um ihre Details und zugehörigen Datensätze zu überprüfen.
12. Wahlweise: Wählen Sie das Anhangsymbol ( ), um den Bereich **Anhänge** zu öffnen und eine Datei im Zusammenhang mit der Funktion hochzuladen und anzuhängen.

Fügen Sie eine Produkterweiterung aus einer Epic hinzu

Fügen Sie manuell eine Produkterweiterung aus einer Epic zu einem Produkt hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Produktverbesserungen können auch automatisch aus den Haupt-Epics generiert werden, die über das Datenmodell DevOpsServiceNow in die Instanz importiert werden, wenn die folgenden Einstellungen vorgenommen wurden:

- Die Integration mit dem externen Planungstool ist abgeschlossen.
- Ein Projekt aus dem Planungstool ist mit dem Produkt verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Daten aus externen Tools an, und verwalten Sie sie.
- Die Systemeigenschaft *sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic* ist auf **true**festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Produkterweiterungen**.
5. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben der Schaltfläche **Erweiterung hinzufügen** und dann **Erweiterung aus Epic hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dialogfeld „Erweiterungen aus Epics hinzufügen“ wird angezeigt. Enthält eine Liste aller Epics der obersten Ebene aus dem verknüpften Projekt, die keine Produkterweiterung aufweisen.

6. Wählen Sie im Dialogfeld „Erweiterungen aus Epics hinzufügen“ die Epics aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Erweiterungen hinzufügen**aus.
   Die Produkterweiterungen werden für die ausgewählten Epics erstellt und in der Liste Produkterweiterungen aufgeführt.

Zugehörige Informationen

Fügt einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu

Fügen Sie einem Produkt eine Produktfunktion hinzu

Fordert eine neue Version für ein Produkt an

Fordern Sie eine Version für ein Produkt in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Verknüpfen einer Planversion aus ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira oder GitLab können Sie die Option **Produktversionen aus Planversionen automatisch erstellen** auswählen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird abhängig vom ausgewählten Tool automatisch eine Produktversion erstellt, die einem der folgenden Elemente zugeordnet ist:

- Eine in Jira erstellte Korrekturversion.
- Ein in GitLab erstellter Meilenstein.
- Ein Release wurde in Agile Development 2.0erstellt.

Sie müssen eine Produktversion nicht manuell erstellen und Produkterweiterungen planen, da das Tool während des Importvorgangs mit den entsprechenden Planungstools synchronisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Versionen**, um eine Version für das Produkt hinzuzufügen.
5. Fügen Sie auf der Registerkarte **Versionen** eine Version hinzu, oder ändern Sie sie.
   - Um eine neue Version hinzuzufügen, wählen Sie **Version anfordern**.
   - Um eine vorhandene Version zu ändern, wählen Sie sie aus der Liste aus.

   Führen Sie die Schritte ab Schritt 8 aus.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Version anfordern“ die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neue Version“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Version.
Version	Versionsbezeichner.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zur Version.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird eine Anforderung zum Erstellen einer Version übermittelt, die den Flow **„Produktversion anfordern“** auslöst. Der Flow wird ausgeführt, um die Anforderung automatisch zu genehmigen und eine Produktversion zu erstellen.

   Hinweis: Sie können den Flow **zum Anfordern einer Produktversion** in Flow Designer entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen ändern.

   Die Produktversion wird in der Tabelle „Software-Modell“ [cmdb_software_product_model] gespeichert.

   Die neue Version wird auf der Registerkarte **Versionen** aufgeführt. Wählen Sie den Versionsnamen aus der Liste aus, um die Versionsdatensatzansicht zu öffnen.

8. Wahlweise: Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Details** den Status der Version unter **Status**.

9. Wahlweise: Wählen Sie das Anhangsymbol ( ), um den Bereich **Anhänge** zu öffnen und eine der Version entsprechende Datei auszuwählen und hochzuladen.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Wenn das Produkt einem Plan zugeordnet ist und die Version noch nicht mit einer Planversion verknüpft ist, können Sie **Mit Planversion verknüpfen** auswählen, um eine Zuordnung zwischen den beiden herzustellen. Wenn die Zuordnung hergestellt wird, werden alle Produkterweiterungen, die zur Planversion gehören, auf die aktuelle Version aktualisiert. Alle anderen derzeit in der Version vorhandenen Produkterweiterungen sind nicht betroffen.

Zeigen Sie Daten aus externen Tools an, und verwalten Sie sie

Zeigen Sie Daten an, und verwalten Sie sie, die aus der DevOps-Anwendung stammen, die Ihrem Produkt entspricht und über externe Tools importiert wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese aus externen Tools stammenden Daten bieten Ihnen Einblicke in die Aufgliederung der Produktfunktionen in Epics und deren Storys. Mit diesen Daten können Sie auch Richtlinien erstellen und automatisieren und bestimmen, ob das Release die Release-Austrittskriterien erfüllt.

Die Daten bieten auch einen Überblick über die Softwarequalität Ihrer Releases im Dashboard Releasequalität. Weitere Informationen finden Sie unter Releasequalität-Dashboard.

Auf diese Integration mit externen Tools kann als Teil von DevOps Change-Geschwindigkeitzugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Geschwindigkeit-Integrationen und Integration von DevOps Change-Geschwindigkeit mit Drittanbietertools.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Externe Tools**.
5. Ordnen Sie Pläne, Repositorys und Pipelines über die Registerkarten **Pläne**, **Repositorys**bzw. **Pipelines** zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Toolobjekte Anwendungen zuordnen – Arbeitsbereich.
6. Um in DPR für jedes aus ServiceNow® Agile Development 2.0importierte Release, die aus Jira importierte Korrekturversion oder die aus GitLab importierten Meilensteine automatisch Produktversionen zu erstellen, wählen Sie die Option **Produktversionen aus Planversionen automatisch erstellen aus**, wenn Sie Pläne aus diesen Planungstools zuordnen.

   Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie nur einen Datensatz (Release, Plan oder Meilenstein) für die Zuordnung auswählen. Stellen Sie sicher, dass die Zuordnung zwischen den Apps in DevOps und den Produkten in DPRabgeschlossen ist. Für alle in Agile Development 2.0erstellten neuen Releases, in Jira erstellten Korrekturversionenoder in GitLab erstellten Meilensteine für den zugehörigen Plan wird automatisch eine Produktversion in DPRerstellt.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Artefakt-Repositorys** aus, um dem Produkt ein Artefakt-Repository zuzuordnen.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Artefakte**, um eine Beziehung zwischen den Artefakten und dem Produkt herzustellen.
   Wenn Sie ein Release für das Produkt erstellen, wird eine Beziehung zwischen der Artefaktversion und dem Release hergestellt, sodass Richtlinien für das Release ausgeführt werden können.

Planen Sie Produkterweiterungen in verschiedenen Versionen

Verschieben SieVerbesserungen in andere Versionen des Produkts, um den Umfang Ihrer Produktveröffentlichung in jeder Version zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Release-Planung erfolgt mithilfe einer Kanban-Tafel. Die vertikalen Spalten repräsentieren Versionen, während die KartenErweiterungender darstellen.

Beim Verknüpfen einer Planversion aus ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira oder GitLab können Sie die Option **Produktversionen aus Planversionen automatisch erstellen** auswählen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird abhängig vom ausgewählten Tool automatisch eine Produktversion erstellt, die einem der folgenden Elemente zugeordnet ist:

- Eine in Jira erstellte Korrekturversion.
- Ein in GitLab erstellter Meilenstein.
- Ein Release wurde in Agile Development 2.0erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Produktversion aus einer Version in einem dieser Planungstools erstellt wird, werden die Produkterweiterungen auch für die entsprechende Produktversion geplant. Diese Option verifiziert, ob die Release-Planung in DPR den Planungsstatus aus dem Planungstool widerspiegelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Produktsymbol ( ).
3. Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus.
4. Wählen Sie **Release-Planung**aus.
5. Schließen Sie Ihre Release-Planung auf der Kanban-Tafel ab.

Aktion	Schritte
VerschiebenSieeine in eine Version	Wählen Sie eineErweiterungskarte aus, und ziehen Sie sie, um sie zwischen Produkt-Backlog und Versionen zu verschieben.
Fügen Sie eine Erweiterung hinzu	**a.** Wählen Sie **Erweiterung hinzufügen**. **b.** Fügen Sie im Dialogfeld „Erweiterung hinzufügen“ Details für die Erweiterung hinzu, und wählen Sie **Bestätigen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Fügt einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu.
Fügen Sie eine Erweiterung aus einer Epic hinzu	**a.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben der Schaltfläche **Erweiterung hinzufügen** und dann **Erweiterung aus Epic hinzufügen**aus. **b.** Wählen Sie im Dialogfeld „Erweiterungen aus Epics hinzufügen“ eine oder mehrere Epics aus, und wählen Sie dann **Erweiterungen hinzufügen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Produkterweiterung aus einer Epic hinzu.
Priorisieren Sie Erweiterungen in einer Version	Ordnen Sie Erweiterungskarten innerhalb einer Version in der Reihenfolge ihrer Priorität neu an. Die Erweiterungskarte, die oben in der Versions-Spalte positioniert ist, erhält die höchste Rangfolge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Neue Version anfordern	**a.** Wählen Sie **Version anfordern**. **b.** Fügen Sie im Dialogfeld „Neue Version“ Details für die Version hinzu, und wählen Sie **Absenden aus**. Ein Genehmigungs-Flow wird ausgelöst. Nach der Genehmigung wird eine neue Version erstellt und als neue Spur auf der Tafel angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fordert eine neue Version für ein Produkt an.
Bearbeiten Sie eine Version	**a.** Wählen Sie das Symbol für vertikale Spaltenaktionen ( ) einer Versionsspalte und dann die Option **Version bearbeiten** aus. **b.** Ändern Sie auf der Seite „Version“ die Details nach Bedarf. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Releases erstellen	Wählen Sie das Symbol für vertikale Spaltenaktionen einer Versionsspalte und dann die Option **Release erstellen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Release für ein Produkt.

Erstellen Sie ein Release für ein Produkt

Erstellen Sie eine Produktveröffentlichung, wenn alle geplanten Produktverbesserungen und Produktfunktionen in einer Version bereit sind.

Vorbereitungen

- Definieren Sie den Release-Umfang mithilfevon und -versionen
- Schließen Sie die Release-Planung ab, indemSie Funktionserweiterungen andere Versionen verschieben

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Releases können einem zeitleistenorientierten und phasenorientierten Releaseprozess folgen. Weitere Informationen finden Sie unter Release für ein Produkt.

Informationen zum Erstellen eines Release für mehrere Produkte mit dem Assistenten finden Sie unter Ein Release mit einem Assistenten erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Erstellen Sie ein Release für eine Produktversion auf der Seite Release-Planung oder in der Release-Listenansicht.

Option	Schritte
Über die Seite Release-Planung eines Produkts	**a.** Wählen Sie das Produktsymbol ( ). **b.** Wählen Sie ein Produkt aus der zu öffnenden Liste aus. **c.** Wählen Sie **Release-Planung**aus. **d.** Wählen Sie in einer Versionsspalte das Symbol für Aktionen für vertikale Spalten ( ), und wählen Sie die Menüoption **Release erstellen** aus. **Hinweis:** Wenn für eine Version ein Release vorhanden ist, ist die Option **Release anzeigen** verfügbar.
Über die Release-Listenansicht	**a.** Wählen Sie das Release-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben der Schaltfläche **Release erstellen** und dann **Schnell erstellen**aus.

3. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.
   Weitere Informationen zu Release-Feldbeschreibungen finden Sie unter Release-Formular.
4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnisse

- Ein Release wird erstellt und auf der Seite Release-Dashboard geöffnet.
- Wenn Sie eine zeitleistenorientierte Releasevorlage ausgewählt haben, gelten möglicherweise die folgenden Optionen entsprechend der Definition in der Vorlage:
  - Alle Stichtage aus der Vorlage werden dem Release hinzugefügt. Das Datum jedes Stichtags wird anhand der Anzahl der Tage ab dem Start oder Ende der in der Releasevorlage angegebenen Phase berechnet.
- Wenn ein Out-of-Band-Release an einem Datum erstellt wird, das bereits ein Releaseziel aufweist, wird dieses Releaseziel verwendet. Wenn für dieses Datum jedoch kein Releaseziel vorhanden ist, wird eines erstellt, sofern die Systemeigenschaft *sn_dpr.out_of_band_release_allowed* auf true festgelegt ist. Der Release-Administrator für dieses neue Releaseziel ist mit dem für den ausgewählten Releasekalender identisch.
- Alle dem Produkt zugeordneten Artefakte werden dem Release hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Daten aus externen Tools an, und verwalten Sie sie.

  Sie können einem Release nach Bedarf Artefakte hinzufügen oder daraus entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Release mit einem Assistenten erstellen

Erstellen Sie mithilfe eines Assistenten ein Release für ein oder mehrere Produkte. Der Assistent führt Sie durch den gesamten Release-Erstellungsprozess.

Vorbereitungen

- Definieren Sie den Release-Umfang mithilfevon und -versionen
- Schließen Sie die Release-Planung ab, indemSie Funktionserweiterungen andere Versionen verschieben

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Releases können einem zeitleistenorientierten und phasenorientierten Releaseprozess folgen. Weitere Informationen finden Sie unter Release für ein Produkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie **Release erstellen aus**.
4. Geben Sie im Schritt **Releasedetails** grundlegende Informationen zum Release an, einschließlich Release-Name, Besitzer und einer kurzen Beschreibung.
5. Wählen Sie im Schritt **Produkt und Versionen** ein Produkt und dessen Version aus, das im Release enthalten sein soll.
   Alle enthaltenen Produkte, die den ausgewählten Produkten zugeordnet sind, werden aufgelistet.

   Sie können weitere zugehörige Produkte hinzufügen oder aufgeführte zugehörige Produkte und die zugehörigen Versionen entfernen.

   - Um weitere Produkte hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Wählen Sie **+ Produkt hinzufügen aus**.
     b. Wählen Sie nach Bedarf ein oder mehrere zugehörige Produkte aus der Liste aus.
     c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
     d. Wenn für eines der ausgewählten Produkte enthaltene Produkte vorhanden sind, können Sie wählen, ob Sie sie in das Release aufnehmen oder ausschließen möchten.
        - Um die ausgewählten Produkte und ihre enthaltenen Produkte hinzuzufügen, wählen Sie **Ja, auch enthaltene Produkte hinzufügen aus**.
        - Um nur die ausgewählten Produkte ohne enthaltene Produkte hinzuzufügen, wählen Sie **Nein, ausgewählte Produkte hinzufügen aus**.
   - Um ein vorhandenes enthaltenes Produkt aus der Liste zu entfernen, wählen Sie das Symbol zum Entfernen des enthaltenen Produkts ( ) für das Produkt.

   Hinweis: Die Anzahl der enthaltenen Produkte, die einem Release hinzugefügt werden können, hängt von der Systemeigenschaft *sn_dpr.multi_product.included_products_limit*ab. Ein Release-Administrator kann den Wert dieser Eigenschaft aktualisieren, um den Grenzwert zu erhöhen oder zu verringern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im Schritt **Releasevorlage** eine Releasevorlage aus, die auf das Release angewendet werden soll.
   Eine Releasestruktur wird basierend auf der ausgewählten Releasevorlage generiert.
   Weitere Informationen zu Releasevorlagen finden Sie unter Erstellen Sie eine Releasevorlage.
7. Wählen Sie im Schritt **Release-Ziel** ein Release-Bereitschaftsziel aus, um zu bestimmen, wann das Release bereit sein soll.
   Für zeitleistenorientierte Releases ist ein Releaseziel erforderlich, für phasenorientierte Releases ist es nicht erforderlich.

   a. Wählen Sie einen Releasekalender und dann ein Datum aus.
      Wenn Releaseziele am ausgewählten Datum nicht verfügbar sind, wird ein neues Ziel erstellt und auf das Release angewendet.

   b. Wenn Releaseziele am ausgewählten Datum verfügbar sind, wählen Sie ein Ziel aus, das auf das Release angewendet werden soll.

8. Wählen Sie **Release erstellen aus**.

Ergebnisse

- Abhängig von der Anzahl der ausgewählten Produkte werden ein oder mehrere Releases erstellt:
  - Wenn Sie ein einzelnes Produkt ausgewählt haben, wird ein Release erstellt. Das Release wird auf der Seite Release-Dashboard geöffnet.
  - Wenn Sie mehrere Produkte ausgewählt haben, werden die Releases basierend auf dem Wert erstellt, der in der Systemeigenschaft *sn_dpr.multi_product.create_independent_releases* festgelegt ist:
    - Wenn die Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, wird ein Haupt-Release für das primäre Produkt erstellt. Außerdem werden einzelne Releases für jedes enthaltene Produkt erstellt und dem Haupt-Release als abhängige Releases hinzugefügt.
    - Wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird ein Releasepaket erstellt, das alle einzelnen Releases enthält, die für das Primärprodukt und jedes enthaltene Produkt erstellt wurden. Das Releasepaket wird auf der Übersichtsseite des Releasepakets geöffnet.
- Wenn Sie eine zeitleistenorientierte Releasevorlage ausgewählt haben, gelten möglicherweise die folgenden Optionen entsprechend der Definition in der Vorlage:
  - Alle Stichtage aus der Vorlage werden dem Release hinzugefügt. Das Datum jedes Stichtags wird anhand der Anzahl der Tage ab dem Start oder Ende der in der Releasevorlage angegebenen Phase berechnet.
- Alle dem Produkt zugeordneten Artefakte werden dem Release hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Daten aus externen Tools an, und verwalten Sie sie.

  Sie können einem Release nach Bedarf Artefakte hinzufügen oder daraus entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

Verwalten Sie Releases für digitale Produkte

Verfolgen Sie den Fortschritt Ihrer Releases und arbeiten Sie daran, um Produkte schneller und effizienter zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wenn das Release nicht in Bearbeitung ist, wählen Sie **Release starten aus**.

Ein zeitleistenorientiertes Release verwalten

Das Verwalten eines zeitleistenorientierten Release bedeutet, dass eine Reihe von Fristen und Meilensteinen eingehalten und nach Bedarf angepasst werden, um das Release auf Kurs zu halten.

Zeitleistenorientierter Releaseprozess

Der zeitleistenorientierte Prozess eignet sich zum Erstellen von Releases, die feste Fristen haben und einem strengen Zeitplan folgen.

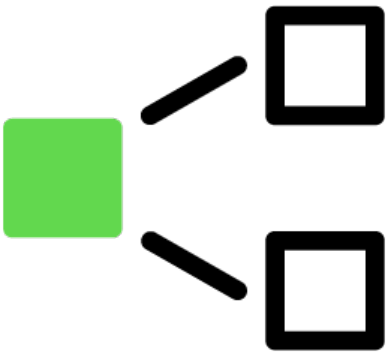
Im Folgenden finden Sie den allgemeinen Ablauf, den ein zeitleistenorientiertes Release durchläuft:

- Der Flow beginnt mit der ersten Phase im Status Ausstehend, dem Standardstatus. Der Status der Phase ändert sich in In Bearbeitung, wenn sie am geplanten Startdatum beginnt.
- Wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind und die Richtlinien konform sind, endet die Phase automatisch am geplanten Enddatum. Der Phasenstatus wird auf den Status Abgeschlossen aktualisiert.
- Nachdem die aktuelle Phase abgeschlossen ist, wechselt die nächste Phase in den Status In Bearbeitung. Zu einem bestimmten Zeitpunkt kann nur eine Phase ausgeführt werden.
- Wenn alle Phasen im Release abgeschlossen sind, wechselt das Release in den Status Überprüfen.
- Wenn die Überprüfung des Release abgeschlossen ist, wechselt das Release in den Status Abgeschlossen.

Weitere Informationen finden Sie unter Release für ein Produkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es wird an einem zeitleistenorientierten Release gearbeitet

Arbeiten Sie an einem Release für ein einzelnes Produkt	An einem Release für mehrere Produkte arbeiten
	
Erfahren Sie, wie Sie an einem zeitleistenorientierten Release arbeiten, um ein einzelnes Produkt bereitzustellen.	Erfahren Sie, wie Sie an einem zeitleistenorientierten Release arbeiten, um mehrere Produkte bereitzustellen.

Arbeiten Sie an einem zeitleistenorientierten Release für ein einzelnes Produkt

Überwachen und arbeiten Sie an einem Release , das dem zeitleistenorientierten Releaseprozess zur Veröffentlichung eines einzelnen Produkts folgt .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wenn das Release nicht in Bearbeitung ist, wählen Sie **Release starten aus**.
5. Wählen Sie den Abschnitt **Übersicht** aus, um Release-Details zu überprüfen und zu ändern, einen Überblick über den Status zu erhalten oder das Bereitschaftszieldatum zu ändern.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Release-Details und Rufen Sie ein Release neu ab.
6. Wählen Sie den Abschnitt **Release-Umfang,** um den Umfang des Release zu überprüfen und zu aktualisieren, indem Sie die Produktfunktionen und -verbesserungen hinzufügen oder entfernen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert den Umfang eines Release.
7. Wählen Sie den Abschnitt **Change-Anforderungen** aus, um die vorhandenen Change-Anforderungen im Release zu überprüfen und nach Bedarf hinzuzufügen oder zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Change-Anforderungen in einem Release.

8. Wählen Sie im Header des Release-Formulars die Nummer unter Artefakte, um dem Release hinzugefügte Artefakte zu verwalten aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

Führen Sie das Release aus

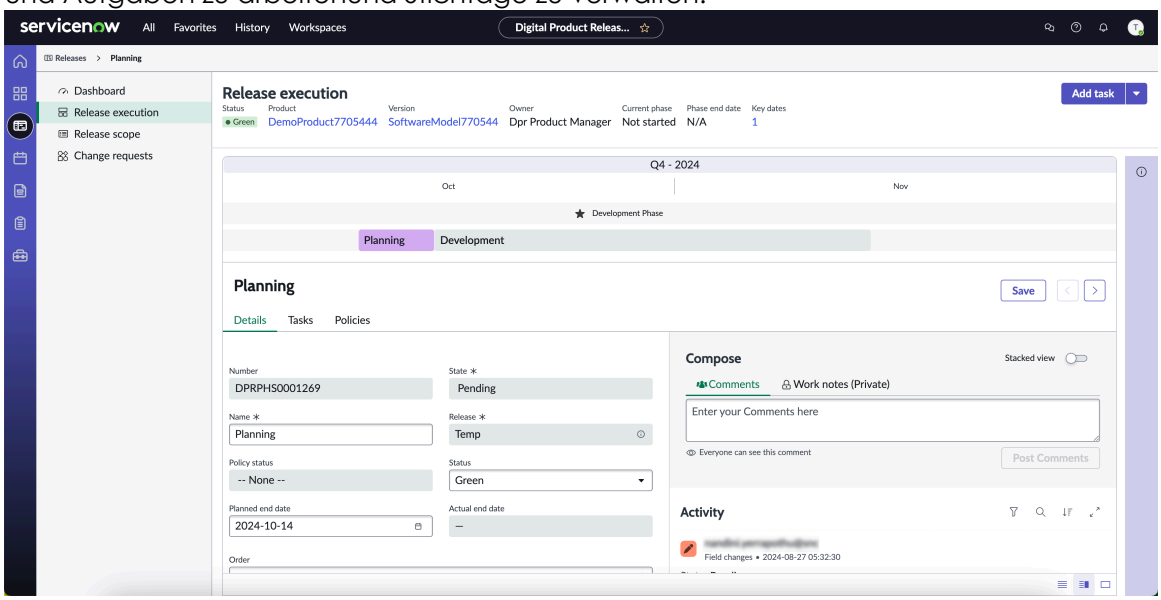
Zeigen Sie den Release-Status an und arbeiten Sie an seinen Phasen, Aufgaben und Richtlinien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Wählen Sie **Release-Ausführung** aus, um den Release-Status anzuzeigen, an den Phasen und Aufgaben zu arbeitenund Stichtage zu verwalten.



2. Aktualisiert eine Releasephase.

   a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

   b. Wenn alle Aufgaben in der aktuellen Phase abgeschlossen sind und die zugeordneten Richtlinien konform sind, markieren Sie die Phase als abgeschlossen, indem Sie **Phase abschließen**auswählen.

      Hinweis: Nur ein Release-Administrator kann die Phase manuell abschließen.

      Der Status der aktuellen Phase wird auf „Abgeschlossen“ aktualisiert, und die nächste Phase wird gestartet. Das tatsächliche Enddatum der aktuellen Phase wird auf das aktuelle Datum aktualisiert.

3. Wahlweise: Fügen Sie einer Releasephase eine Aufgabe hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

b. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.

c. Fügen Sie im Dialogfeld „Aufgabe erstellen“ Details für die Aufgabe hinzu, z. B. den Namen, die Phase, zu der sie gehört, das Enddatum und die Beschreibung.

d. Wenn die Aufgabe genehmigt werden muss, gehen Sie wie folgt vor:

> **Hinweis:** Sie können beim Erstellen auswählen, ob die Aufgabe genehmigt werden muss. Diese Option kann nach dem Speichern nicht mehr geändert werden.

i. Wählen Sie **Ja** im Feld **Genehmigung erforderlich** aus.

Die Felder **Zugewiesen an** und **Genehmigungsdefinition** werden angezeigt.

ii. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen** zu den Benutzer aus, der die Aufgabe genehmigen würde.

iii. Wählen Sie in der Liste **Genehmigungsdefinition** eine Genehmigungsdefinition aus, um die Genehmigung basierend auf der vordefinierten Bedingung auszulösen.

e. Wählen Sie **Aufgabe erstellen aus**.

Die Aufgabe wird der ausgewählten Phase hinzugefügt.

4. Verfolgen und verwalten Sie den Fortschritt von Aufgaben für die ausgewählte Phase.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben**, um alle Aufgaben in der Phase anzuzeigen. Sie können Filter anwenden, um bestimmte Aufgaben anzuzeigen, oder den Ansichtstyp ändern, indem Sie die Option **Kanban** oder **Liste** auswählen.

c. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die im Detailbereich Aufgabe geöffnet werden soll.

d. Überprüfen Sie die Aufgabe im Detailbereich Aufgaben, oder wählen Sie **Alle Details** aus, um den Aufgabendatensatz in der Formularansicht zu öffnen.

e. Weisen Sie die Aufgabe im Feld **Zugewiesen** an den Benutzer zu, der daran arbeiten wird.

f. Überprüfen Sie den Genehmigungsstatus für eine Genehmigungsaufgabe im Feld **Genehmigung**.

g. Aktualisieren Sie das Feld **Status** mit dem Status der Aufgabe.

h. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern.

5. Wahlweise: Ordnen Sie Richtlinien einer Releasephase zu, um sie zu validieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

   Hinweis: Richtlinien können keiner abgeschlossenen oder abgebrochenen Phase zugeordnet werden.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Richtlinien** und dann **Hinzufügen**aus.

c. Wählen Sie im Dialogfeld „Zuordnungsrichtlinien“ eine oder mehrere Richtlinien aus der Liste aus, die der Phase zugeordnet werden sollen.

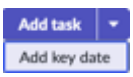
d. Wählen Sie **Richtlinien zuordnen**aus.

6. Wählen Sie **Richtlinien ausführen** aus, um Richtlinien für die aktuelle Phase auszuführen. Alle zugeordneten Richtlinien werden für die aktuelle Phase (Status**In Bearbeitung**) im Hintergrund ausgeführt. Sie können den Ausführungsstatus überprüfen, indem Sie die Liste auf der Registerkarte **Richtlinien** aktualisieren.

   Eine regelmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt, um die Richtlinien auszuführen, die der Phase zugeordnet sind. Die Spalte „Ausführungsstatus“ in der Richtlinienliste für jede Phase wird aktualisiert und zeigt nach jeder Ausführung den Compliance-Status an.

7. Wahlweise: Fügen Sie Stichtage in einem zeitleistenorientierten Release hinzu, die sich auf das Release-Zieldatum beziehen müssen, oder aktualisieren Sie sie.
   Diese Stichtage helfen Ihnen, wichtige Ereignisse zu definieren und nachzuverfolgen, die während des Releasezeitraums auftreten können.
   - Fügen Sie dem Release einen neuen Stichtag hinzu:

     a. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ neben der Schaltfläche **Aufgabe hinzufügen** und dann **Stichtag hinzufügen**.

     b. Füllen Sie im Dialogfeld „Stichtag hinzufügen“ die Felder aus.

        (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Release-Stichtag“.

     c. Wählen Sie **Speichern**.

   - Aktualisieren Sie die vorhandenen Stichtage im Release:

     a. Wählen Sie in der Zeitleiste einen Stichtag aus, um das Formular „Stichtagdetails“ im Seitenbereich zu öffnen.

        (Optional) Alternativ können Sie die Zahl unter **Stichtage** im Formularheader auswählen, um eine Liste der Stichtage für das Release anzuzeigen, und dann ein Stichdatum öffnen.

     b. Aktualisieren Sie im Formular „Stichtag“ die Felder.

     c. Wählen Sie **Speichern**.

8. Schließen Sie ein Release, nachdem Sie die Vollständigkeit überprüft haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie ein Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An einem zeitleistenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten

Überwachen Sie ein Release, das dem zeitleistenorientierten Releaseprozess für mehrere Produkte folgt, und arbeiten Sie daran.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem Release für mehrere Produkte arbeiten, können Sie wählen, ob Sie mit dem Haupt-Release oder einem bestimmten Produkt-Release arbeiten möchten. Das Haupt-Release steuert alles und umfasst alle Ausführungsaktivitäten für jedes Produkt-Release darunter.

- Führen Sie primäre Aktivitäten durch, z. B. Starten des Release und Verwalten von Phasen und Aufgaben im Haupt-Release.
- Definieren Sie den Release-Umfang, und verwalten Sie Change-Anforderungen in jedem Produkt-Release.
- Führen Sie Richtlinien für die aktuelle Phase entweder aus der Haupt-Release-Ebene oder aus einem einzelnen Produkt-Release aus. Die Richtlinienstatus aus den einzelnen Produktveröffentlichungen werden im Richtlinienstatus des Haupt-Release zusammengefasst. Weitere Informationen zur Ableitung des zusammengefassten Status finden Sie unter Zusammenfassung des Richtlinienstatus.

Sie können den Fortschritt einer einzelnen Produktveröffentlichung überwachen oder den Gesamtfortschritt auf der Haupt-Release-Ebene verfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wenn das Release nicht in Bearbeitung ist, wählen Sie **Release starten aus**.
5. Wählen Sie **Dashboard**, um den Gesamtstatus des Release zu überwachen und die Details und alle Produkte anzuzeigen, für die die einzelnen Releases vorliegen.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Release-Dashboard** aus, um wichtige Daten des Release, Release-Aufgaben, Richtlinien, zugehörige Aufgaben und Genehmigungen nach ihrem Status für alle Releases gleichzeitig anzuzeigen.

     Weitere Informationen finden Sie unter Release-Dashboard für ein Release mit mehreren Produkten.

   - Wählen Sie die Registerkarte **Details**, um die erforderlichen Änderungen an den Release-Details vorzunehmen, z. B. Release-Name, Besitzer, Status oder Beschreibung.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Produkt** aus, um eine Liste aller Produkte, einschließlich ihrer Release-Versionen und Status, anzuzeigen.
6. Wählen Sie **in der Dropdown-Liste Anzeigen** nach ein Produkt aus, das mit dem Release arbeiten soll.
   Je nach ausgewählter Option werden verschiedene Abschnitte wie folgt angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Option anzeigen	Beschreibung
Alle Produkte	Sie können die folgenden Abschnitte anzeigen: ◦ **Release-Ausführung**: Arbeit am Haupt-Release. Dies umfasst das Starten des Release, das Retargeting des Releaseund das Ausführen des Release, um Phasen, Aufgaben, Stichtage, Richtlinien und Genehmigungen zu verwalten. Alle diese Aktionen gelten für alle Releases. ◦ **Change-Anforderungen**: Zeigen Sie eine Liste aller Change-Anforderungen in allen Releases für alle Produkte an.
Einzelnes Produkt	Sie können die folgenden Abschnitte für das Release des ausgewählten Produkts anzeigen: ◦ **Übersicht**: Zeigen Sie den Fortschritt und die Qualität der Veröffentlichung des Produkts in den entsprechenden Dashboards an. Weitere Informationen finden Sie unter Releaseübersicht-Dashboard für Release mit mehreren Produkten und Releasequalität-Dashboard. ◦ **Release-Ausführung**: Zeigen Sie die Details der Phasen des Release des Produkts an, oder führen Sie Richtlinien aus, die den Phasen für Compliancеprüfungen zugeordnet sind. **Hinweis:** Auf der Registerkarte **Details** zeigt das Feld **Richtlinienstatus** einen kombinierten Compliance-Status für alle Releases an. ◦ **Release-Umfang**: Hier können Sie den Umfang des Release des Produkts anzeigen und aktualisieren, einschließlich Produktverbesserungen, Planungselementen und zugehörigen Aufgaben, z. B. Incidents und Probleme, die dem Release zugeordnet sind. ◦ **Change-Anforderungen**: Hier können Sie Change-Anforderungen im Zusammenhang mit der Veröffentlichung des Produkts anzeigen und verwalten. Wählen Sie im Header des Release-Formulars die Nummer unter der Bezeichnung **Artefakte** aus, um Artefakte in der Release des Produkts zu verwalten. Die Bezeichnung **Artefakte** ist im Abschnitt **Übersicht**, **Releaseumfang**oder **Change-Anforderungen** verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

7. Schließen Sie ein Release, nachdem Sie die Vollständigkeit überprüft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie ein Release.

Phasenorientiertes Release verwalten

Das Verwalten eines phasenorientierten Release beinhaltet das Erreichen von Zielen und das Schließen des Release, wenn die Arbeit abgeschlossen ist und die definierten Releasekriterien erfüllt, anstatt auf das geplante Enddatum zu warten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasenorientierter Releaseprozess

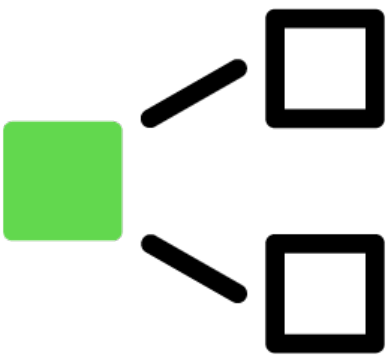
Der phasenorientierte Prozess eignet sich zum Erstellen von Releases, bei denen das Abschließen von Zielen und Funktionen Vorrang vor dem Verfolgen einer strengen Zeitleiste hat.

Im Folgenden finden Sie den allgemeinen Flow, den ein phasenorientiertes Release durchläuft:

- Der Flow beginnt mit der ersten Phase im Status Ausstehend, dem Standardstatus. Der Status der Phase ändert sich in In Bearbeitung, wenn Sie sie manuell starten.
- Wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind und alle Richtlinien für die aktuelle Phase konform oder mit Ausnahmen konform sind, wechselt sie automatisch in den Status Abgeschlossen.
- Nachdem die aktuelle Phase abgeschlossen ist, wechselt die nächste Phase in den Status In Bearbeitung. Zu einem bestimmten Zeitpunkt kann nur eine Phase ausgeführt werden.
- Wenn zu irgendeinem Zeitpunkt Probleme auftreten, können Sie von einer zuvor abgeschlossenen Phase aus neu starten. Diese Phase und spätere Phasen werden zurückgesetzt, einschließlich Aufgaben und Richtlinienstatus.
- Wenn alle Phasen im Release abgeschlossen sind, wechselt das Release in den Status Überprüfen.
- Wenn die Überprüfung des Release abgeschlossen ist, wechselt das Release in den Status Abgeschlossen.

Weitere Informationen finden Sie unter Release für ein Produkt.

Arbeit an einem phasenorientierten Release

Arbeiten Sie an einem Release für ein einzelnes Produkt	An einem Release für mehrere Produkte arbeiten
	
Erfahren Sie, wie Sie an einem phasenorientierten Release arbeiten, um ein einzelnes Produkt bereitzustellen.	Erfahren Sie, wie Sie an einem phasenorientierten Release arbeiten, um mehrere Produkte bereitzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einem phasenorientierten Release für ein einzelnes Produkt

Überwachen Sie ein Release, das dem phasenorientierten Releaseprozess zur Veröffentlichung eines einzelnen Produkts folgt, und arbeiten Sie daran.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wenn das Release nicht in Bearbeitung ist, wählen Sie **Release starten aus**.
5. Wählen Sie den Abschnitt **Übersicht** aus, um Release-Details zu überprüfen und zu ändern, einen Überblick über den Status zu erhalten oder das Bereitschaftszieldatum zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Release-Details und Rufen Sie ein Release neu ab.
6. Wählen Sie den Abschnitt **Release-Umfang,** um den Umfang des Release zu überprüfen und zu aktualisieren, indem Sie die Produktfunktionen und -verbesserungen hinzufügen oder entfernen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert den Umfang eines Release.
7. Wählen Sie den Abschnitt **Change-Anforderungen** aus, um die vorhandenen Change-Anforderungen im Release zu überprüfen und nach Bedarf hinzuzufügen oder zu löschen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Change-Anforderungen in einem Release.
8. Wählen Sie im Header des Release-Formulars die Nummer unter Artefakte, um dem Release hinzugefügte Artefakte zu verwalten aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

Starten Sie die Releasephase neu

Sie können ein phasenorientiertes Release aus jeder zuvor abgeschlossenen Phase erneut starten, wenn ein Problem auftritt, das ein Zurückgehen erfordert.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn Sie ein Release aus einer abgeschlossenen Phase neu starten, werden diese Phase und alle späteren Phasen bis zur aktuellen zurückgesetzt. Außerdem wird der Status von Aufgaben, Genehmigungsanforderungen und Richtlinien zurückgesetzt, die mit den einzelnen betroffenen Phasen verknüpft sind.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch den Neustart einer Phase können Sie den Plan neu bewerten und anpassen, um die neuen Probleme zu beheben und sicherzustellen, dass das Release im Zeitplan bleibt und seine Gesamtziele erreicht. Wenn beispielsweise eine bestimmte Version eines Artefakts während des Releaseprozesses zertifiziert wird und die Validierung nicht bestanden wird, kann eine neue Version des Artefakts ausgewählt werden. Anschließend können Sie das Release aus einer früheren Phase neu starten, um dieselben Aufgaben, zugeordneten Richtlinien und Genehmigungen aus diesen Phasen zu wiederholen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite „Release-Ausführung“ die Aktionsschaltfläche für die Releasephase (⋮), und wählen Sie dann **Phase neu starten**aus.
2. Wählen Sie im Dialogfeld „Phase neu starten“ eine Phase aus, ab der Sie neu starten möchten.
   In der Liste werden die abgeschlossenen Phasen angezeigt.
3. Wählen Sie **Neustart**.

Ergebnisse

- Der Status der ausgewählten Phase wird auf In Bearbeitung und aller späteren Phasen auf Ausstehend aktualisiert.
- Der Status der aktuellen Phase wird auf „Neu gestartet“ aktualisiert.
- Der Status aller Aufgaben in den betroffenen Phasen wird auf Offen aktualisiert.
- Der letzte Ausführungsstatus der Richtlinien, die diesen Phasen zugeordnet sind, wird in „Nicht ausgeführt“ aktualisiert.

Führen Sie das Release aus

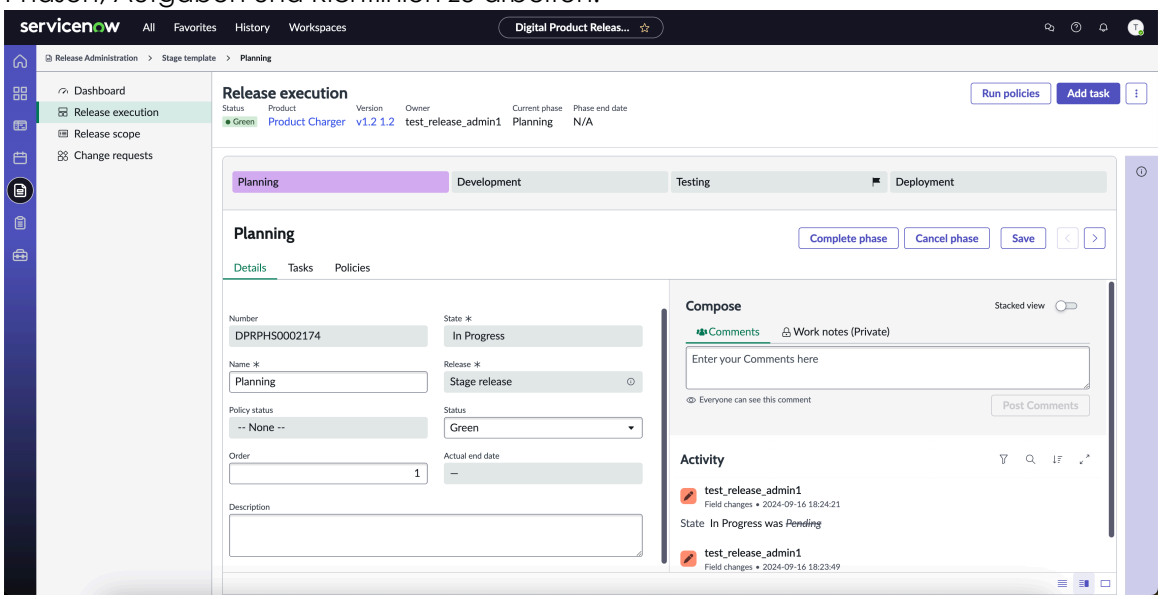
Zeigen Sie den Release-Status an und arbeiten Sie an seinen Phasen, Aufgaben und Richtlinien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Wählen Sie **Release-Ausführung** aus, um den Release-Status anzuzeigen und an den Phasen, Aufgaben und Richtlinien zu arbeiten.



2. Aktualisiert eine Releasephase.

> **Hinweis:** Wenn die Systemeigenschaft *stage_workflow_auto_transition* auf „true“ festgelegt ist, werden die Phasen automatisch geschlossen, wenn alle darin enthaltenen Aufgaben geschlossen sind und die Richtlinien erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

b. Wenn alle Aufgaben in der aktuellen Phase abgeschlossen sind und die zugeordneten Richtlinien konform sind, markieren Sie die Phase als abgeschlossen, indem Sie **Phase abschließen**auswählen.

> **Hinweis:** Wenn eine der zugeordneten Richtlinien nicht konform ist, können Sie eine Phase nur abschließen, wenn Sie entweder über die Rolle sn_dpr_model.release_admin oder eine der in der Systemeigenschaft definierten Rollen *sn_dpr.complete_phase_override*verfügen.

Der Status der aktuellen Phase wird auf „Abgeschlossen“ aktualisiert, und die nächste Phase wird gestartet. Das tatsächliche Enddatum der aktuellen Phase wird auf das aktuelle Datum aktualisiert.

3. Wahlweise: Fügen Sie einer Releasephase eine Aufgabe hinzu.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

b. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.

c. Fügen Sie im Dialogfeld „Aufgabe erstellen“ Details für die Aufgabe hinzu, z. B. den Namen, die Phase, zu der sie gehört, das Enddatum und die Beschreibung.

d. Wenn die Aufgabe genehmigt werden muss, gehen Sie wie folgt vor:

> **Hinweis:** Sie können beim Erstellen auswählen, ob die Aufgabe genehmigt werden muss. Diese Option kann nach dem Speichern nicht mehr geändert werden.

i. Wählen Sie **Ja** im Feld **Genehmigung erforderlich** aus.

Die Felder **Zugewiesen an** und **Genehmigungsdefinition** werden angezeigt.

ii. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen** zu den Benutzer aus, der die Aufgabe genehmigen würde.

iii. Wählen Sie in der Liste **Genehmigungsdefinition** eine Genehmigungsdefinition aus, um die Genehmigung basierend auf der vordefinierten Bedingung auszulösen.

e. Wählen Sie **Aufgabe erstellen aus**.

Die Aufgabe wird der ausgewählten Phase hinzugefügt.

4. Verfolgen und verwalten Sie den Fortschritt von Aufgaben für die ausgewählte Phase.

a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben**, um alle Aufgaben in der Phase anzuzeigen. Sie können Filter anwenden, um bestimmte Aufgaben anzuzeigen, oder den Ansichtstyp ändern, indem Sie die Option **Kanban** oder **Liste** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die im Detailbereich Aufgabe geöffnet werden soll.

d. Überprüfen Sie die Aufgabe im Detailbereich Aufgaben, oder wählen Sie **Alle Details** aus, um den Aufgabendatensatz in der Formularansicht zu öffnen.

e. Weisen Sie die Aufgabe im Feld **Zugewiesen** an den Benutzer zu, der daran arbeiten wird.

f. Überprüfen Sie den Genehmigungsstatus für eine Genehmigungsaufgabe im Feld **Genehmigung**.

g. Aktualisieren Sie das Feld **Status** mit dem Status der Aufgabe.

h. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern.

5. Wahlweise: Ordnen Sie Richtlinien einer Releasephase zu, um sie zu validieren.

   a. Wählen Sie auf der Zeitleiste eine Phase aus, oder verwenden Sie die Pfeiltasten, um zur vorherigen oder nächsten Phase zu navigieren.

      Hinweis: Richtlinien können keiner abgeschlossenen oder abgebrochenen Phase zugeordnet werden.

   b. Wählen Sie die Registerkarte **Richtlinien** und dann **Hinzufügen**aus.

   c. Wählen Sie im Dialogfeld „Zuordnungsrichtlinien“ eine oder mehrere Richtlinien aus der Liste aus, die der Phase zugeordnet werden sollen.

   d. Wählen Sie **Richtlinien zuordnen**aus.

6. Wählen Sie **Richtlinien ausführen** aus, um Richtlinien für die aktuelle Phase auszuführen. Alle zugeordneten Richtlinien werden für die aktuelle Phase (Status**In Bearbeitung**) im Hintergrund ausgeführt. Sie können den Ausführungsstatus überprüfen, indem Sie die Liste auf der Registerkarte **Richtlinien** aktualisieren.
7. Schließen Sie ein Release, nachdem Sie die Vollständigkeit überprüft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie ein Release.

An einem phasenorientierten Release für mehrere Produkte arbeiten

Überwachen und arbeiten Sie an einem Release, das dem phasenorientierten Releaseprozess für mehrere Produkte folgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem Release für mehrere Produkte arbeiten, können Sie wählen, ob Sie mit dem Haupt-Release oder einem bestimmten Produkt-Release arbeiten möchten. Das Haupt-Release steuert alles und umfasst alle Ausführungsaktivitäten für jedes Produkt-Release darunter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Führen Sie primäre Aktivitäten durch, z. B. Starten des Release und Verwalten von Phasen und Aufgaben im Haupt-Release.
- Definieren Sie den Release-Umfang, und verwalten Sie Change-Anforderungen in jedem Produkt-Release.
- Führen Sie Richtlinien für die aktuelle Phase entweder aus der Haupt-Release-Ebene oder aus einem einzelnen Produkt-Release aus. Die Richtlinienstatus aus den einzelnen Produktveröffentlichungen werden im Richtlinienstatus des Haupt-Release zusammengefasst. Weitere Informationen zur Ableitung des zusammengefassten Status finden Sie unter Zusammenfassung des Richtlinienstatus.

Sie können den Fortschritt einer einzelnen Produktveröffentlichung überwachen oder den Gesamtfortschritt auf der Haupt-Release-Ebene verfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wenn das Release nicht in Bearbeitung ist, wählen Sie **Release starten aus**.
5. Wählen Sie **Dashboard**, um den Gesamtstatus des Release zu überwachen und die Details und alle Produkte anzuzeigen, für die die einzelnen Releases vorliegen.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Release-Dashboard** aus, um wichtige Daten des Release, Release-Aufgaben, Richtlinien, zugehörige Aufgaben und Genehmigungen nach ihrem Status für alle Releases gleichzeitig anzuzeigen.

     Weitere Informationen finden Sie unter Release-Dashboard für ein Release mit mehreren Produkten.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Details**, um die erforderlichen Änderungen an den Release-Details vorzunehmen, z. B. Release-Name, Besitzer, Status oder Beschreibung.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Produkt** aus, um eine Liste aller Produkte, einschließlich ihrer Release-Versionen und Status, anzuzeigen.
6. Wählen Sie **in der Dropdown-Liste Anzeigen** nach ein Produkt aus, das mit dem Release arbeiten soll.
   Je nach ausgewählter Option werden verschiedene Abschnitte wie folgt angezeigt:

Nach Option anzeigen	Beschreibung
Alle Produkte	Sie können die folgenden Abschnitte anzeigen: ◦ **Release-Ausführung**: Arbeit am Haupt-Release. Dies umfasst das Starten des Release, das Retargeting des Release, das Ausführen des Release, um Phasen, Aufgaben, Richtlinien und Genehmigungen zu verwalten, und den Neustart des Release aus einer zuvor abgeschlossenen Phase. Alle diese Aktionen gelten für alle Releases. ◦ **Change-Anforderungen**: Zeigen Sie eine Liste aller Change-Anforderungen in allen Releases für alle Produkte an.
Einzelnes Produkt	Sie können die folgenden Abschnitte für das Release des ausgewählten Produkts anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Option anzeigen	Beschreibung
	◦ **Übersicht**: Zeigen Sie den Fortschritt und die Qualität der Veröffentlichung des Produkts in den entsprechenden Dashboards an. Weitere Informationen finden Sie unter Releaseübersicht-Dashboard für Release mit mehreren Produkten und Releasequalität-Dashboard. ◦ **Release-Ausführung**: Zeigen Sie die Details der Phasen des Release des Produkts an, oder führen Sie Richtlinien aus, die den Phasen für Complianceprüfungen zugeordnet sind. **Hinweis:** Auf der Registerkarte **Details** zeigt das Feld **Richtlinienstatus** einen kombinierten Compliance-Status für alle Releases an. ◦ **Release-Umfang**: Hier können Sie den Umfang des Release des Produkts anzeigen und aktualisieren, einschließlich Produktverbesserungen, Planungselementen und zugehörigen Aufgaben, z. B. Incidents und Probleme, die dem Release zugeordnet sind. ◦ **Change-Anforderungen**: Hier können Sie Change-Anforderungen im Zusammenhang mit der Veröffentlichung des Produkts anzeigen und verwalten. Wählen Sie im Header des Release-Formulars die Nummer unter der Bezeichnung **Artefakte** aus, um Artefakte in der Release des Produkts zu verwalten. Die Bezeichnung **Artefakte** ist im Abschnitt **Übersicht**, **Releaseumfang**oder **Change-Anforderungen** verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Artefakte in einem Release.

7. Schließen Sie ein Release, nachdem Sie die Vollständigkeit überprüft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie ein Release.

Mehrere Releases über Releasepakete verwalten

Mit Releasepaketen können Sie mehrere Releases gruppieren, um sie gleichzeitig von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu verwalten.

Releasekoordinatoren und Produktmanager können den Fortschritt jedes Release mithilfe von Releasepaketen einfach nachverfolgen. Mit Releasepaketen können Sie Abhängigkeiten und potenzielle Konflikte identifizieren und die erforderlichen Anpassungen vornehmen, um einen reibungslosen und koordinierten Releaseprozess sicherzustellen. Sie ermöglichen auch die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Teammitgliedern, da alle auf dieselben Informationen zugreifen und über den Status jedes Release auf dem Laufenden bleiben.

Sie können ein Release in mehrere Releasepakete aufnehmen, was für größere Projekte nützlich sein kann. Es kann zu einer besseren Koordination zwischen mehreren Teams beitragen, die an verschiedenen Funktionen arbeiten. Es kann auch bei der Verwaltung und Priorisierung von Updates helfen.

Funktionen und Vorteile

Releasepakete bieten die folgenden Funktionen und Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zentralisierte Verwaltung

Stellt Releasekoordinatoren und Projektmanager bereit, um mehrere Releases gleichzeitig von einem Ort aus zu verwalten.

Fortschritts- und Qualitätsüberwachung

Überwachen Sie den Fortschritt von Releases in mehreren Teams und Projekten, und stellen Sie die Qualität der Releases innerhalb des Pakets sicher.

Nachverfolgung von Change-Anforderungen

Verfolgen Sie alle Change-Anforderungen in Releases.

Ein Releasepaket erstellen

Erstellen Sie ein Releasepaket, um mehrere Releases von einem zentralen Ort aus zu verwalten und nachzuverfolgen. Diese Releases können unterschiedliche Release-Bereitschaftsziele haben. Wenn Sie sie jedoch in Paketen gruppieren, können Sie sie alle effizient verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ) und wählen Sie dann **Bündel**aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Releasepaket erstellen“ den Namen, den Besitzer und eine Beschreibung für das Releasepaket an.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Fügen Sie dem Paket Releases hinzu, oder überspringen Sie dies, um sie später hinzuzufügen.
   - Um dem Paket Releases hinzuzufügen, wählen Sie sie in der Liste aus, und wählen Sie **Hinzufügen**.
   - Um dem Paket später Releases hinzuzufügen, wählen Sie **Überspringen**aus.

Verfolgen Sie mehrere Releases aus einem Releasepaket nach

Verfolgen Sie den Fortschritt der Releases in einem Releasepaket gleichzeitig, um die Effizienz zu verbessern und den Releasemanagement-Prozess zu optimieren. Sie können auch Abhängigkeiten und potenzielle Konflikte in Ihren Releases identifizieren und sich mit Teammitgliedern abstimmen, die an anderen Releases arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ) und wählen Sie dann **Bündel**aus.
3. Wählen Sie ein zu öffnendes Releasepaket aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie auf der **Registerkarte** Übersicht die Schlüsselmetriken für alle Releases im Paket.

Widget	Beschreibung
Releases nach Status	Gesamtzahl der Releases im Paket, gruppiert nach ihrem Status.
Aufgaben	Gesamtzahl der Aufgaben für alle Releases im Paket, gruppiert nach ihrem Status.
Richtlinien	Gesamtzahl der Richtlinien für alle Releases im Paket, gruppiert nach ihrem Konformitätsstatus.
Genehmigungen	Liste aller Genehmigungsaufgaben für alle Releases im Paket, gruppiert nach ihrem Genehmigungsstatus.
	Gesamtzahl derVerbesserungen für alle Releases im Paket, gruppiert nach ihrem Status.

5. Wahlweise: Zeigen Sie auf der Registerkarte **Details** die Details des Releasepakets an, und bearbeiten Sie sie.
6. Auf der Registerkarte **Release** können Sie die Releases im Paket anzeigen und verwalten.
   - Um dem Paket ein Release hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen** und dann ein Release in der Liste der Releases aus.
   - Um ein vorhandenes Release aus dem Paket zu entfernen, wählen Sie das Release aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Entfernen aus**.
   - Um die Details eines Release anzuzeigen, wählen Sie das Release aus der Liste aus.
7. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Change-Anforderungen** Change-Anforderungen für alle Releases im Paket an.
   Um die Details eines Change Requests anzuzeigen, wählen Sie ihn in der Liste aus.

Überprüfen und aktualisieren Sie die Release-Details

Überprüfen und ändern Sie die Details eines Release. Sie können das Bereitschaftsdatum des Release nach Bedarf auch neu festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie **Übersicht** aus, um den Fortschritt und die Qualität des Release auf einen Blick zu überprüfen, die erforderlichen Schritte auszuführen oder die Details zu überprüfen und zu ändern.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Release-Übersicht**, um wichtige Daten, Change-Anforderungen, Risikopunktzahlen, Aufgaben sowie Richtlinien- und Genehmigungsstatus zu überprüfen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Release-Übersicht-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Details**, um die erforderlichen Änderungen an den Release-Details vorzunehmen, z. B. Release-Name, Besitzer, Status oder Beschreibung.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Qualität**, um die Software zu überprüfen und Qualitätszusammenfassungen für ein laufendes Release zu testen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Releasequalität-Dashboard.

   Hinweis: Sie müssen Pipelines konfigurieren, um die Softwarequalität Ihres Release nachzuverfolgen. Weitere Informationen zum Einrichten von Pipelines mithilfe der Konfiguration externer Tools finden Sie unter Integrieren Sie externe -Tools aus dem -Arbeitsbereich Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) ..

Aktualisiert den Umfang eines Release

Überprüfen und aktualisieren Sie den Umfang des Release, indem Sie Produktverbesserungen, Planungselemente und zugehörige Aufgaben wie Incidents und Probleme hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie **Release-Umfang** aus, um Produktverbesserungen, Arbeitselemente, Planungselemente und Aufgaben im Release zu verwalten.

   Hinweis: Welche Registerkarten für Aufgabentypen angezeigt werden, hängt von den erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen dieser Aufgabentypdatensätze und von der Systemeigenschaft *sn_dpr.release_related_record_types*ab. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Produktverbesserungen und Arbeitselemente** aus, um Produktverbesserungen und Arbeitselemente im Release zu verwalten.
   - Fügt einem Produkt eine Produkterweiterung hinzu
   - Fügen Sie eine Produkterweiterung aus einer Epic hinzu

   Die dem Release hinzugefügten Produktverbesserungen sind auf den Registerkarten Produktverbesserungen und Arbeitselemente aufgeführt.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Planungselemente**, um Planungselemente anzuzeigen, die den Produktverbesserungen im Release zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Registerkarte **Planungselemente** ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Sie müssen eine der folgenden Rollen haben, um diese Elemente anzuzeigen
  - sn_dpr_model.product_enhancement_read
  - sn_dpr_model.release_admin
  - sn_dpr_model.release_user
  - sn_dpr_model.product_manager
  - sn_dpr_model.release_coordinator
- ServiceNow® Arbeitsbereich für strategische Planung wird mit konfiguriertem Objektiv „Digitales Produkt“ installiert

  Weitere Informationen zu den Objektiven und Portfolioplänen finden Sie unter Objektive in Strategische Planung und Portfoliopläne in Strategische Planung.

a. Wählen Sie die Nummer eines Planungselements aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
Eine Liste der Planungselemente, die den Produkterweiterungen zugeordnet sind, wird angezeigt.

7. Verwalten Sie zugehörige Aufgaben im Release.

- Um eine zugehörige Aufgabe hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**aus.

  a. Wählen Sie die Registerkarte aus, auf der Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.

  Eine Liste der Datensätze des ausgewählten Aufgabentyps wird angezeigt.

  b. Wählen Sie einen oder mehrere Datensätze aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.

  Die ausgewählten Aufgabendatensätze werden dem Release hinzugefügt.

- Um eine zugehörige Aufgabe zu entfernen, wählen Sie sie aus der Liste aus, und wählen Sie **Entfernen aus**.

Verwalten Sie Change-Anforderungen in einem Release

Zeigen Sie Change-Anforderungen in einem Release an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.

2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).

3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.

4. Wählen Sie **Change-Anforderungen** aus, um Change-Anforderungen im Release zu verwalten.
In der Liste Change-Anforderungen werden alle Change-Anforderungen angezeigt, die dem aktuellen Release des Produkts zugeordnet sind. Ein Release wird einer Change-Anforderung zugeordnet, indem die entsprechende Produktversion im Feld **Softwaremodell** des Change-Anforderungsdatensatzes eingegeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um dem Release eine neue Change-Anforderung hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**aus.
6. Wählen Sie ein Change-Anforderungsmodell und dann **Weiter**aus.
7. Füllen Sie die Details im Formular „Change-Anforderung“ aus, und wählen Sie **Speichern**aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Change-Anforderungen erstellen.

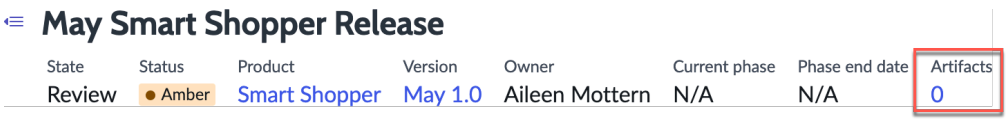
Ergebnisse
Die Change-Anforderung wird erstellt und in der Liste Change-Anforderungen aufgeführt.

Verwalten Sie Artefakte in einem Release

Fügen Sie einem Release Artefakte hinzu, oder entfernen Sie es.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie im Header des Release-Formulars die Nummer unter der Bezeichnung **Artefakte** aus.
   Die Bezeichnung **Artefakte** ist verfügbar, wenn Sie **Übersicht**, **Releaseumfang**oder **Change-Anforderungen**auswählen.



5. In der Listenansicht „Release-Artefakte“ können Sie Artefakte hinzufügen oder entfernen.

Option	Schritte
Fügen Sie ein Artefakt hinzu	**a.** Wählen Sie **Artefakt hinzufügen aus**. **b.** Wählen Sie im Dialogfeld „Artefakt mit Release verknüpfen“ ein Artefakt aus der Liste **Artefakt** aus. Standardmäßig wird die aktuelle Version des Artefakts hinzugefügt. **c.** Um eine andere Version des Artefakts auszuwählen, deaktivieren Sie **Neueste Version verwenden**, und geben Sie eine Version unter **Semantische Version**an. Eine gültige semantische Version hat das Format major.minor.patch. Beispiel: 5.4.2. **d.** Wählen Sie **Bestätigen** aus. **Hinweis:** Ein Artefakt kann einem Release nur einmal hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Entfernt ein Artefakt	**a.** Wählen Sie ein Artefakt aus der Liste aus. **b.** Wählen Sie **Löschen**.

Rufen Sie ein Release neu ab

Ändern Sie das Release-Bereitschaftsziel, um den Release-Zeitraum neu zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.product_manager oder sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie im Formular Release **die Option Übersicht**aus.
5. Wählen Sie das Release-Aktionssymbol ( ) und wählen Sie **Release neu festlegen**aus.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „Retarget-Release“ unter **Release**-Bereitschaftsziel ein anderes Release-Bereitschaftsziel aus.
7. Sie können das Release auch als Out-of-Band-Release festlegen, indem Sie **Außerhalb des Bands**auswählen.
   Diese Option hängt von den Systemeigenschaften*out_of_band_release_allowed* und *out_of_band_release_roles*ab. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.
8. Wenn Sie die Option „Out-of-Band“ ausgewählt haben, wählen Sie einen Releasekalender aus dem **Releasekalender** aus, um den Release zu kennzeichnen und sein Releaseziel zu verwenden.
9. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnisse

Das Bereitschaftszieldatum des Release wird auf das neue Datum aktualisiert.

Bei zeitleistenorientierten Releases werden die betroffenen Schlüsseldaten basierend auf dem Zieldatum angepasst. Diese Anpassung wird vorgenommen, nachdem die Anzahl der Tage neu berechnet wurde, die gegenüber dem ursprünglichen Zeitplan geändert wurden.

Schließen Sie ein Release

Schließen Sie ein Release ab, nachdem alle Aufgaben abgeschlossen wurden und alle Phasen den zugeordneten Richtlinien entsprechen.

Vorbereitungen

Ein Release muss sich im Status „Überprüfung“ befinden, um es als abgeschlossen zu kennzeichnen.

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Ein Release, das einem phasenorientierten Prozess folgt, wird automatisch in den Status Abgeschlossen verschoben, wenn die Systemeigenschaft *stage_workflow_auto_transition* auf true festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Release-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um es zu öffnen.
4. Überprüfen Sie die Vollständigkeit des Release, um festzustellen, ob alle Arbeiten zum Release abgeschlossen sind.
5. Schließen Sie den Release.
   - Wählen Sie in einer Einzelproduktveröffentlichung auf der Seite Übersicht **die Option Release abschließen**aus.
   - Wählen Sie in einem Release für mehrere Produkte auf der Seite Dashboard **die Option Release abschließen**aus.

Ergebnisse

Das Release wird geschlossen, und sein Status wird auf „Abgeschlossen“ aktualisiert.

Zeigen Sie in einem Release-Bereitschaftsziel geplante Releases an

Zeigen Sie alle Produktveröffentlichungen an, die in einem Release-Bereitschaftsziel geplant sind, und verfolgen Sie ihren Fortschritt.

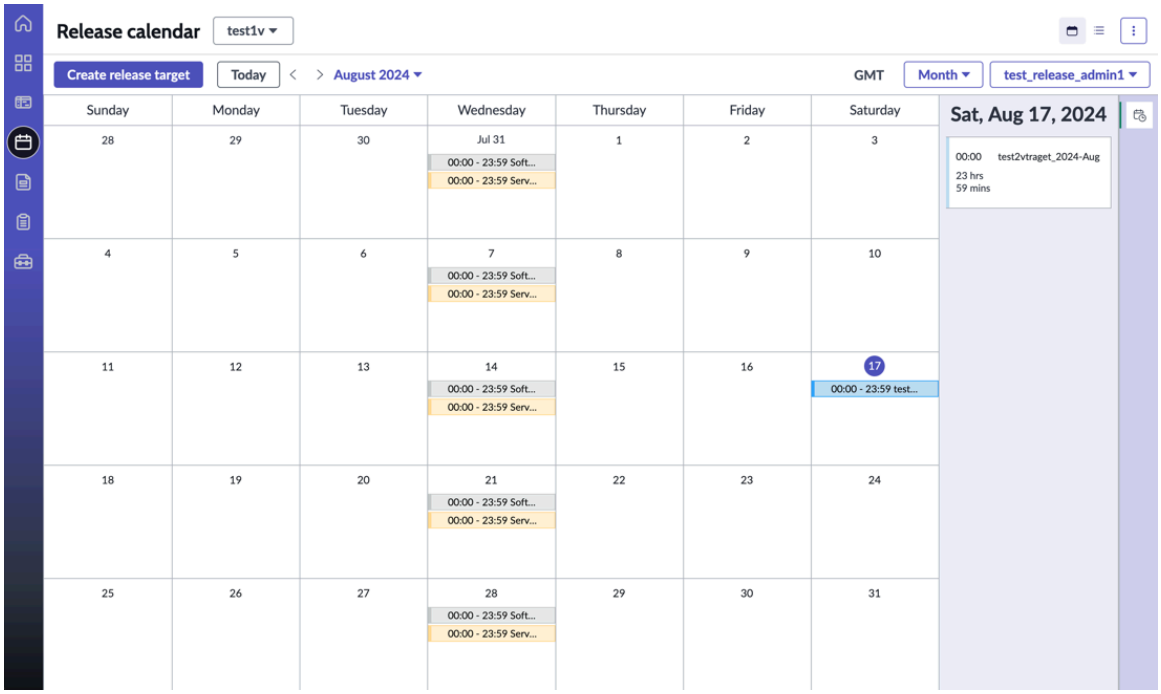
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpr_model.release_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten**.
2. Wählen Sie das Releasekalender-Symbol ( ).
   Der Releasekalender wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie einen Releasekalender aus, für den Sie die Releases anzeigen möchten.
4. Wahlweise: Filtern Sie die Releasekalender, indem Sie einen Release Manager aus der Filterliste auswählen.
   Releaseziele werden standardmäßig für alle Release Manager angezeigt.
5. Wählen Sie im Kalender-, Listen- oder Agenda-Ansichtsbereich ein Release-Bereitschaftsziel aus.

Option	Schritte
In der Kalenderansicht	**a.** Wählen Sie das Symbol für die Kalenderansicht ( ). **b.** Wählen Sie im Kalender das Release-Zielelement an einem Datum aus.
In der Listenansicht	**a.** Wählen Sie das Listenansichtssymbol ( ). **b.** Wählen Sie ein Releaseziel aus der Liste aus.
Im Bereich Agenda-Ansicht	**a.** Wählen Sie ein Datum im Kalender aus. Der Bereich Agenda-Ansicht wird mit einer Liste aller für das ausgewählte Datum geplanten Releaseziele angezeigt. **b.** Wählen Sie im Bereich Agendaansicht eine Releasezielkachel aus.

6. Wählen Sie im Formular „Releaseziel“ die Registerkarte **Releases** aus, um alle im Bereitschaftsziel geplanten Releases anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Liste werden alle Releases angezeigt, die an dieses Bereitschaftsziel angehängt sind.

7. Wählen Sie ein Release aus der Liste aus, um dessen Status und andere Details zu überprüfen.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Richtlinien-Inhaltspaket

Das Richtlinien-Inhaltspaket Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) enthält Datenerfasser und Richtlinien für die Automatisierung der Überprüfung des Phasen-Gate in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

- Mit Datensammlern können Sie Low-Code-Richtlinien für die Datenmodellanwendung DevOps erstellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Datenerfasser.

- Mit Richtlinien können Sie die Phase-Gate-Verifizierung und die kontinuierliche Bewertung von Software-Artefakten automatisieren, um sicherzustellen, dass sie die Geschäftsanforderungen und -standards erfüllen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)-Richtlinien.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Datenerfasser

Das Richtlinien-Inhaltspaket Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) enthält eine Reihe von Datensammlern zum Sammeln von DevOps-Daten, die anhand von Richtlinien validiert werden sollen.

Vollständigkeit der Genehmigungsaufgabe

Der Datensammler für Vollständigkeit von Genehmigungsaufgaben prüft, ob alle Genehmigungs-Release-Aufgaben, die einer Releasephase zugeordnet sind, abgeschlossen sind.

Eingabe: Releasephase.

Ausgabe:

- „wahr“: Alle Genehmigungsaufgaben werden genehmigt.
- false: Eine oder mehrere Genehmigungsaufgaben sind nicht genehmigt, oder es gibt keine Genehmigungsaufgaben für die Releasephase.

Artefakt-Story abgeschlossen

Der Datensammler „Artefakt-Story abgeschlossen“ gibt den Prozentsatz der abgeschlossenen Stories zurück, die einem Release-Artefakt zugeordnet sind. Die Formel zur Berechnung des Prozentsatzes lautet: `Prozentsatz der abgeschlossenen Stories = (Anzahl der abgeschlossenen Stories / (Gesamtzahl der Stories - Anzahl der Stories im Status „Abgebrochen“ - Anzahl der Stories im Status „Gelöscht“)) * 100`.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase.

Ausgabe: % der Stories, die abgeschlossen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Codeabdeckung

Der Datensammler „Codeabdeckung“ gibt die aktuelle Codeabdeckung zurück, die basierend auf den Artefaktversionen berechnet wird.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase.

Ausgabe: % der Codeabdeckung.

Commits ohne Arbeitselement

Der Datensammler „Commits ohne Arbeitselement“ gibt den Prozentsatz der Commits zurück, denen kein Arbeitselement zugeordnet ist. Die Formel zur Berechnung des Prozentsatzes lautet: `Prozentsatz der Commits ohne Arbeitselement = (Anzahl der Commits ohne Arbeitselement / Gesamtzahl der Commits im Artefakt) * 100`.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase.

Ausgabe: % der Commits ohne Arbeitselement.

Vollständigkeit der geplanten Story

Der Datensammler Geplante Story-Vollständigkeit gibt den Prozentsatz der geplanten Stories zurück, die als abgeschlossen markiert sind. Berücksichtigt werden Stories aus den Epics, die dem Release zugeordnet sind. Der Datenerfasser prüft auch, ob die Produktversion der Planversion zugeordnet ist. Wenn sie mit der Planversion verknüpft ist, werden auch alle Stories berücksichtigt, die der Planversion zugeordnet sind.Die Formel zur Berechnung des Prozentsatzes lautet: `Prozentsatz der abgeschlossenen Stories = (Anzahl der abgeschlossenen Stories / (Gesamtzahl der Stories – Anzahl der Stories im Status „Abgebrochen“ – Anzahl der Stories im Status „Gelöscht“)) * 100;`.

Eingabe: Liste der Epics, die einem Release zugeordnet sind.

Ausgabe: % der geplanten Stories, die als abgeschlossen markiert sind.

Sicherheitsschwachstell

Die Datensammlung von Security Vulnerability gibt die Anzahl der Sicherheitsschwachstellen zurück, die einer bestimmten Kategorie zugeordnet sind. Sicherheitsschwachstellen werden basierend auf den Artefaktversionen und der Kategorie der Schwachstelle wie folgt identifiziert:

- Blocker: Gibt die Summe der Blockerprobleme zurück. Gilt nur für DevOps-Daten.
- Probleme mit kritischer Priorität: Gibt für DevOps-Daten die Summe der Probleme mit der Priorität „Kritisch“ zurück. Gibt für SecOps-Daten die Summe der Probleme mit sehr hoher Priorität zurück. Gibt für DevOps- und SecOps-Daten die Summe der Probleme mit kritischer Priorität und sehr hoher Priorität zurück.
- Probleme mit hoher Priorität: Gibt die Summe der Probleme mit hoher Priorität aus DevOps- und SecOps-Daten zurück.
- Probleme mit mittlerer Priorität: Gibt die Summe der Probleme mit mittlerer Priorität aus DevOps- und SecOps-Daten zurück.
- Schwerwiegende Probleme: Gibt die Summe der schwerwiegenden Probleme aus allen Artefakten zurück. Gilt nur für DevOps-Daten.
- Geringfügige Probleme: Gibt die Summe der geringfügigen Probleme aus allen Artefakten zurück. Gilt nur für DevOps-Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase.

Ausgabe: Gesamtzahl der Schwachstellen.

Test bestanden

Die Datensammlung von bestandenen Tests gibt basierend auf den Artefaktversionen den Prozentsatz der bestandenen Tests zurück. Wenn der Testtyp angegeben ist, werden die Testergebnisse nur für den angegebenen Testtyp zurückgegeben, andernfalls für alle Testtypen für die Artefaktversion. Die Formel zur Berechnung des Prozentsatzes lautet: `Prozentsatz der bestandenen Tests = (Anzahl der bestandenen Tests / (Gesamtzahl der Tests - Anzahl der übersprungenen Tests)) * 100`.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase und einen Testtyp (optional).

Ausgabe: % der bestandenen Tests.

Arbeitselemente weisen Commits auf

Der Datensammler „Arbeitselemente haben Commits“ gibt zurück, ob allen Arbeitselementen ein zugehöriger Commit vorliegt. Die Arbeitselemente werden basierend auf den mit dem Release verbundenen Epics identifiziert. Der Datenerfasser prüft auch, ob die Produktversion der Planversion zugeordnet ist. Wenn sie mit der Planversion verknüpft ist, werden auch alle Stories berücksichtigt, die der Planversion zugeordnet sind. Die Formel zur Berechnung des Prozentsatzes lautet: `Prozentsatz der Stories ohne Commits = (Anzahl der abgeschlossenen Stories ohne Commits / Gesamtzahl der Stories im Status „Abgeschlossen“) * 100`.

Eingabe: Liste von Artefakten für eine Releasephase.

Ausgabe: % der Commits ohne Arbeitselement.

Zugehörige Informationen

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)-Richtlinien

Übergabe von Parametern an Richtlinien PaCE

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)-Richtlinien

Standardmäßig enthält das Richtlinien-Inhaltspaket Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) eine Reihe von Richtlinien zur Automatisierung der Phase-Gate-Verifizierung und der kontinuierlichen Bewertung von Software-Artefakten.

Sie können diese DPR -Standardrichtlinien verwenden oder anpassen, um zu überprüfen, ob der Inhalt Ihrer Konfigurationsdaten konform ist, oder um den gesamten Lebenszyklus von PaCE -Richtlinien zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Policy as Code Engine (PaCE) .

Hinweis: Standardrichtlinien können nicht geändert werden. Sie können jedoch eine Kopie der Richtlinie erstellen und sie anpassen.

Allen abgeschlossenen Stories sind Commits zugeordnet (all_completed_stories_haben_associated_commits)

Überprüft, ob allen abgeschlossenen Stories eines Release Commits zugeordnet sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn einer abgeschlossenen Story eines Release keine Commits zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle geplanten Stories sind abgeschlossen (all_planned_stories_are_completed)

Überprüft, ob alle geplanten Stories eines Release abgeschlossen sind. Diese Richtlinie überprüft auch, ob die Produktversion der Planversion zugeordnet ist. Wenn er der Planversion zugeordnet ist, werden zusätzlich zu den Stories, die Epics in Funktionen oder Erweiterungen zugeordnet sind, alle Stories geprüft, die der Planversion zugeordnet sind.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der Fertigstellung der für ein Release geplanten Stories nicht `100 %`beträgt. Der Prozentsatz der Fertigstellung geplanter Stories wird berechnet als `(Abgeschlossene Stories insgesamt/Geplante Stories insgesamt) * 100`.

Codeabdeckung überschreitet Schwellenwert (code_coverage_threshold)

Prüft, ob der Prozentsatz der Codeabdeckung den Schwellenwert überschreitet.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der Codeabdeckung unter dem angegebenen Schwellenwert liegt. Der Prozentsatz der Codeabdeckung für ein Release ist die durchschnittliche Codeabdeckung, die für alle in dem Release enthaltenen Artefaktversionen berechnet wird.

Hinweis: Artefaktversionen ohne Daten zur Codeabdeckung werden bei der Berechnung der durchschnittlichen Codeabdeckung ausgeschlossen.

Eingabeargumente

minCodeCoverageThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für die Codeabdeckung für einen Release
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Integrationstest – Bestanden überschreitet Schwellenwert (integration_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Integrationstests nicht kleiner als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Integrationstests unter dem angegebenen Schwellenwert liegt. Der Prozentsatz der bestandenen Integrationstests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Integrationstests für alle Artefaktversionen/Gesamtzahl der Integrationstests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Integrationstests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lasttest „Bestanden“ überschreitet Schwellenwert (load_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Lasttests nicht kleiner als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Lasttests kleiner als der angegebene Schwellenwert ist. Der Prozentsatz der bestandenen Lasttests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Lasttests für alle Artefaktversionen/Gesamtzahl der Lasttests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Lasttests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Keine kritischen Schwachstellen gefunden (no_critical_vulnerabilities)

Überprüft, ob in einem Release keine kritischen Schwachstellen gefunden wurden.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn die Gesamtzahl der als Blocker, Kritisch, Hoch oder Schwerwiegend kategorisierten Schwachstellen größer als Null ist.

Regressionstest „Bestehen“ überschreitet Schwellenwert (regression_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Regressionstests nicht kleiner als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Regressionstests kleiner als der angegebene Schwellenwert ist. Der Prozentsatz der bestandenen Regressionstests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Regressionstests für alle Artefaktversionen/Gesamtzahl der Regressionstests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Regressionstests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Rauchtest – Bestanden überschreitet Schwellenwert (smoke_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Rauchtests nicht kleiner als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Rauchtests unter dem angegebenen Schwellenwert liegt. Der Prozentsatz der bestandenen Rauchtests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Rauchtests für alle`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`Artefaktversionen/Gesamtzahl der Rauchtests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Rauchtests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Systemtest „Bestanden“ überschreitet Schwellenwert (system_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Systemtests nicht kleiner als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Systemtests unter dem angegebenen Schwellenwert liegt. Der Prozentsatz der bestandenen Systemtests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Systemtests für alle Artefaktversionen/Gesamtzahl der Systemtests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Systemtests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Anwenderabnahmetest – Bestehen überschreitet Schwellenwert (user_acceptance_test_pass_threshold)

Überprüft, ob der Prozentsatz der bestandenen Anwenderabnahmetests nicht niedriger als der Schwellenwert ist.

Führt zu einem nicht konformen Status, wenn der Prozentsatz der bestandenen Anwenderabnahmetests kleiner als der angegebene Schwellenwert ist. Der Prozentsatz der bestandenen Anwenderabnahmetests wird berechnet als `(Gesamtzahl der bestandenen Anwenderabnahmetests für alle Artefaktversionen/Gesamtzahl der Anwenderabnahmetests für alle Artefaktversionen) * 100`.

Eingabeargumente

minTestPassThreshold

- Der akzeptierte Mindestwert für den Prozentsatz der bestandenen Anwenderabnahmetests
- Standardwert: `100`
- Typ: Ganzzahl
- Verwendung: Obligatorisch

Zugehörige Informationen

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Datenerfasser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (DPR) verwenden.

Mit Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der App Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Produkterweiterung Lesen [sn_dpr_model.product_enhancement_read]	Liest Produkterweiterungen in einem Produkt.	Keine
Produktfeature erstellen [sn_dpr_model.product_feature_create]	Erstellt Produktfunktionen in einem Produkt.	Keine
Produktfeature löschen sn_dpr_model.product_feature_delete	Löscht Produktfunktionen in einem Produkt.	Keine
Produktfeature gelesen [sn_dpr_model.product_feature_read]	Liest Produktfunktionen in einem Produkt. Produktfeature kann nicht erstellt oder geändert werden.	Keine
Produktfeature schreiben [sn_dpr_model.product_feature_write]	Aktualisiert Produktfunktionen in einem Produkt.	Keine
Digital Product Manager [sn_dpr_model.product_manager]	Verwaltet digitale Produkte.	• Asset • pd_operator • model_manager • sn_devops.app_owner • sn_change_write • sn_dpr_model.product_feature_cre • sn_dpr_model.product_feature_de

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_dpr_model.product_feature_rea • sn_dpr_model.product_feature_wri • sn_dpr_workspace.workspace_use • sn_gf.goal_user_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • task_editor • template_read_global
Release-Administrator für Digitalprodukte [sn_dpr_model.release_admin]	Definiert den Releaseprozess und überwacht das Release.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_rea • sn_dpr_workspace.workspace_use • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_editor_global
Release-Koordinator für Digitalprodukte [sn_dpr_model.release_coordinator]	Unterstützt Produktteams bei ihren Aufgaben.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_rea • sn_dpr_workspace.workspace_use • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_read_global
Release-Benutzer für Digitalprodukte [sn_dpr_model.release_user]	Greift auf den Release-Arbeitsbereich für Digitalprodukte zu, um Release-Details anzuzeigen und Release-Aufgaben zu aktualisieren und zu genehmigen. Releases können nicht erstellt oder geändert werden.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_rec • sn_dpr_workspace.workspace_use • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor
Anwender des Arbeitsbereichs für Release-Management von Digitalprodukten [sn_dpr_workspace.workspace_user]	Greift auf den Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten zu.	cmdb_read

Automatische Übersetzung

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
6 Monate altes, nicht verwendetes Releaseziel bereinigen	Löscht Release-Zieldatensätze, die älter als sechs Monate und nicht verwendet sind. Ausführungen: Täglich
DPR: Führen Sie Richtlinien für alle aktiven Releasephasen aus	Führt Richtlinien aus, die Phasen zugeordnet sind, die derzeit für alle Releases ausgeführt werden. Ausführungen: Täglich
Statusübergang für Releasephase	Verwaltet den Status der Phasen für laufende Releases. Dieser Auftrag überprüft alle in Bearbeitung befindlichen Releases und ihre Phasen. Wenn eine Phase in Bearbeitung ist und ihr geplantes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Enddatum heute ist und ihr Richtlinienstatus konform ist, wird sie als abgeschlossen markiert und die nächste Phase beginnt. Wird ausgeführt: Jede Stunde
Release-Statusübergang	Verwaltet den Status von Ausstehenden oder In Bearbeitung befindlichen Releases. • Wenn sich ein Release im Status Ausstehend befindet und dessen geplantes Startdatum heute ist, wird der Status auf In Bearbeitung aktualisiert. • Wenn sich ein Release im Status In Bearbeitung befindet und alle seine Phasen abgeschlossen sind, wird sein Status in Überprüfen aktualisiert. Wird ausgeführt: Jede Stunde

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Freigabedefinition [sn_dpr_model_approval_definition]	Genehmigungsdefinitionen, die verwendet werden, um Genehmigungsanforderungen für Releaseaufgaben an einen Benutzer oder eine Benutzergruppe weiterzuleiten.
Epic [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	Zuordnung von Epics, die mit einer Produktfunktion verknüpft sind.
Stichtag [sn_dpr_model_release_key_date]	Release-Stichdaten, die Meilensteine, wichtige Ereignisse, Fristen und wichtige Daten für einzelne oder wiederkehrende Releases definieren.
[sn_dpr_pace_policy_mapping]	Richtlinien, die einem Release zugeordnet sind. Erweitert die Tabelle „Richtlinienzuordnung“ [sn_pace_policy_ma von PaCE.
Produkterweiterung [sn_dpr_model_product_enhancement]	Produkterweiterungen eines Produktfeatures.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Verwenden Sie diese Produkterweiterungen, um eine Produktfunktion schrittweise über mehrere Versionen hinweg zu veröffentlichen.
Produktfeature sn_dpr_model_product_feature]	Ein Produktfeature ist eine Funktion oder Fähigkeit, die einem Produkt für den Kunden Mehrwert hinzufügt. Sie können eine Produktfunktion in Produktverbesserungen aufschlüsseln, um sie schrittweise über mehrere Versionen hinweg zu veröffentlichen.
Zugehörige Aufgaben [sn_dpr_model_release_related_task_m2m]	Zuordnung zwischen Datensätzen aus der Aufgabentabelle (task) und Releasedatensätzen in der Release-Tabelle (sn_dpr_model_release).
Release [sn_dpr_model_release]	Eine Produktveröffentlichung ist der Prozess der Veröffentlichung einer neuen Version eines Produkts. Sie umfasst mehrere Phasen, Aufgaben, Richtlinien und Genehmigungen.
Release-Artefakt [sn_dpr_model_release_artifact]	Artefakte in einem Release für ein Produkt.
Releasepaket [sn_dpr_model_release_bundle]	Releasepakete sind Gruppierungen von Releases, die gleichzeitig nachverfolgt werden können.
Releasepaket M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	Beziehungen von Releases, die in verschiedene Releasepakete gruppiert sind.
Releasekalender	Kalender, die zugehörige Release-Bereitschaftsziele

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_dpr_model.release_calendar]	enthalten können. An Releasekalender können Ausschlusszeitpläne angehängt sein, sodass an Daten, die in diese Ausschlusszeitpläne fallen, keine Releaseziele erstellt werden.
Releasephase [sn_dpr_model_release_phase]	Phasen in einem Release für ein Produkt.
Release-Phasen-M2M [sn_dpr_release_phase_m2m]	Zuordnung von Releases und Phasen zu den Richtlinien, die den einzelnen Phasen zugeordnet sind.
Release-Richtlinienausführung [sn_dpr_policy_execution]	Ergebnisse von Richtlinien, die für eine Phase eines Release ausgeführt werden.
Release-Bereitschaftsziel [sn_dpr_model_release_target]	Release-Bereitschaftsziel, das Zeitpläne für einzelne oder wiederkehrende Releases definiert. Releaseziele werden einem Releasekalender hinzugefügt.
Release-Aufgabe sn_dpr_model_release_task]	Aufgaben in Phasen für ein Release.
Releasevorlage [sn_dpr_model_release_template]	Releasevorlagen mit vordefinierten Phasen, Aufgaben, Genehmigungen und Richtlinien. Beim Erstellen eines Release können Sie eine Releasevorlage anwenden, um diese Phasen, Aufgaben, Genehmigungen und Richtlinien vorab auszufüllen.
Arbeitselement [sn_dpr_model_product_enhancement_work_item_mapping]	Zuordnung zwischen Produkterweiterungen und Arbeitselementen (Datensätze in der Tabelle „Arbeitselemente“ (sn_devops_work_item)).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, um verschiedene Funktionen von Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Diese Eigenschaften sind für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) verfügbar.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_enhancement	Status der primären Epics, die Erstellung vonVerbesserungen • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: erstellt, gepla vorgeschlagen, aktiv, Design • Andere mögliche Werte: Sie angeben oder die Liste der ändern.
sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic	Bestimmt, ob automatischVerb Epics erstellt werden können. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Weitere mögliche Werte: tru
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	Bestimmt, ob ein Release an e ohne Releaseziel erstellt werde • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Weitere mögliche Werte: fal
sn_dpr.out_of_band_release_roles	Gibt die durch Kommas getren einen einmaligen Release erst • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_dpr_mode
sn_dpr.release_calendar_exclusions	Schränkt die als Teil des Releas Zeitpläne mithilfe der codierte Sie können eine codierte Abfr „cmn_schedule“ verwenden, zu filtern und im Feld **Ausschlus**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	„Releasekalender“ anzuzeigen Wartungszeitpläne sind standa • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_dpr_mode
sn_dpr.release_kanban_lanes	Zeigt die Spuren in der Kanbar „Release-Ausführung“ an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 1,2,3
sn_dpr.release_related_record_types	Gibt die durch Kommas getrer Aufgabendatensatztypen an, zugeordnet werden können. J Tabellennamen, den standard Namen der Liste, die auf der S Release angezeigt wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: `[ {"table":"incident", "label": "Incidents" {"table":"problem", "label": "Problems"}, {"table":"sc_request", "label": "Catalog re ]` • Andere mögliche Werte: An Aufgabendatensatztypen in Standardwert angegeben.
sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	Bestimmt, ob für ein Phasenori seine Phasen automatisch zwis geplante Aufgabe gewechsel Wenn diese Eigenschaft auf „f die Phasen des Release nicht z gewechselt, auch wenn sie de entsprechen. • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Weitere mögliche Werte: fal

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	Bestimmt, ob ein Release auto Bearbeitung“ in den Status „Üb werden kann, wenn alle Phase • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Weitere mögliche Werte: fal
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	Bestimmt, ob ein Release auto Überprüfen in den Status Abge werden kann, wenn seine Übe ist. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Weitere mögliche Werte: tru
sn_dpr.complete_phase_override	Ermöglicht Benutzern mit besti Abschließen einer Releasepho sn_dpr_model.release_admin Sie können zusätzliche Rollen Schreibzugriff auf den Status d getrennt durch Kommas. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_dpr_mode • Andere mögliche Werte: Ro den Status der Releasephas
sn_dpr.VulnerabilitiesTypeMapping	Passt die verschiedenen Arten zugeordneten Ebenen an, soc Widget „Schwachstellen“ in Re Dashboarddargestellt werden
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	Gibt die durch Kommas getren Rollen zusätzlich zur Administro Migration von Daten von Rele v2 nach DPRdurchzuführen. Di Daten aus der Tabelle „rm_pro „cmdb_application_product_
sn_dpr.multi_product.create_independent_releases	Bestimmt, ob einzelne Release für jedes während der Release Produkt unabhängig verwalte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Bei Festlegung auf „false“ wi ein Haupt-Release erstellt, d jedes Produkt als abhängige • Bei Festlegung auf wahr wird das unabhängige Releases Produkt enthält. Weitere Informationen finden einem Assistenten erstellen. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Weitere mögliche Werte: fal
sn_dpr.multi_product.included_products_limit	Gibt die maximale Anzahl von beim Erstellen eines Release fü enthaltene Produkte hinzugefü Weitere Informationen finden einem Assistenten erstellen. **Hinweis:** Diese Eigensch ist nur anwendbar, wenn „sn_dpr.multi_product.cre auf „wahr“ festgelegt ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Andere mögliche Werte: Ein

Formular „Genehmigungsdefinition“

Release-Administratoren können Genehmigungsdefinitionen erstellen, um Genehmigungen von Phasenaufgaben für ein Release zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Genehmigungsdefinition in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

Formular „Genehmigungsdefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungsdefinition. Angabe eines aussagekräftigen Namens, anhand derer der Zweck der Genehmigung identifiziert werden kann.
Aktiv	Option zum Markieren der Genehmigungsdefinition als aktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Genehmigungsdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beim Erstellen einer Aufgabe oder Aufgabenvorlage können nur aktive Genehmigungsdefinitionen ausgewählt werden.
Genehmiger-quelle	Quelle des Benutzers oder der Gruppe, der bzw. die die Aufgaben genehmigt. • **Genehmigungsdefinition**: Wählt einen bestimmten Anwender oder eine bestimmte Gruppe aus. • **Digitales Produkt**: Wählt den Anwender oder die Gruppe aus, der/die dynamisch über ein Referenzfeld aus der Tabelle Produkttabellebestimmt wird.
Genehmigungs-aktion	Optionen für die Weiterleitung der Genehmigung an: • Ein einzelner Benutzer basierend auf der Rolle • Eine -Benutzergruppe
Anwenderfeld	Felder aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Wählen Sie ein Anwenderfeld aus. Wenn eine Genehmigung von einer Aufgabe aus initiiert wird, wird die Genehmigungsanforderung an die Person weitergeleitet, deren Name im Feld **Benutzer** angegeben ist. Wenn Sie beispielsweise das Benutzerfeld **Manager** auswählen, wird der Genehmigungsdatensatz dem Manager der Person zugewiesen, die die Aufgabe trägt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn unter **GenehmigungsaktionAnwender**ausgewählt wird.
Gruppenfeld	Felder aus der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_group]. Wählen Sie ein Gruppenfeld aus. Wenn eine Genehmigung von einer Aufgabe aus initiiert wird, wird die Genehmigungsanforderung an Mitglieder der im Feld **Gruppe** aufgeführten Gruppe weitergeleitet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Gruppe** unter **Genehmigungsaktion**ausgewählt wird.
Warten auf	Option, um zu bestimmen, wann eine Genehmigungsanforderung als genehmigt betrachtet werden soll. • Alle Antworten: Die Anforderung gilt als genehmigt, wenn alle Gruppenmitglieder sie genehmigen. • Erste Antwort: Die Anforderung gilt als genehmigt, wenn sie von einem der Gruppenmitglieder genehmigt wird. • Prozentsatz der Benutzer: Die Anforderung gilt als genehmigt, wenn der angegebene Mindestprozentsatz von Gruppenmitgliedern sie genehmigt. Wenn Sie diese Option auswählen, geben Sie den Prozentsatz in das Feld **Prozentsatz** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Genehmigungsdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Gruppe** unter **Genehmigungsaktion**ausgewählt wird.

Formular „Release-Bereitschaftsziel“.

Release-Administratoren können in einem Releasekalender Release-Bereitschaftsziele erstellen, um die Daten zu definieren, bis zu denen die Releases für die Bereitstellung bereit sein müssen. Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release).

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel.

Formular „Release-Bereitschaftsziel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Release-Bereitschaftsziels.
Release-Administrator	Name des Release-Administrators, der den Releaseprozess verwaltet. Ihr Name ist standardmäßig vorab ausgefüllt. Sie können jedoch einen anderen Benutzer als Release-Administrator für das Bereitschaftsziel auswählen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Release-Bereitschaftsziels.
Datum	Datum, bis zu dem das Produkt zur Veröffentlichung bereit sein muss. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht für Release-Bereitschaftsziele verfügbar, denen ein Release zugeordnet ist. Das Feld **Datum** wird durch das Feld **Startdatum** ersetzt, wenn Sie die Option **Wiederkehrend** auswählen.
Wiederkehrend	Option zum Festlegen des wiederkehrenden Ziels. Wählen Sie eine Option unter **Wiederholen**aus, wählen Sie das Startdatum, die Wiederholungsoptionen und das Enddatum aus, um die wiederkehrenden Ziele festzulegen.
Vom Ziel ausgeschlossene Zeitpläne	Plant, wenn Release-Bereitschaftsziele von der Erstellung ausgeschlossen sind, die sich mit Sperrzeit-, Wartungs- oder anderen Zeitplänen überschneiden. Diese Zeitpläne werden automatisch mit dem ausgewählten Kalender gefüllt.

Release-Formular

Produktmanager oder Release-Administratoren können ein Release für eine Produktversion in Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release)erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Release für ein Produkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Release erstellen“.

Feld	Beschreibung
Release-Name	Eindeutiger Release-Name zur Identifizierung des Release.
Produkt	Produkt, für das das Release erstellt wird.
Version	Version des Produkts, die im Release enthalten ist.
Releasevorlage	Vorlage, die den Releaseprozess definiert. Die Vorlage wendet die vordefinierten Phasen, Aufgaben, Richtlinien und Genehmigungen auf dieses Release an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Releasevorlage. Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Vorlage folgt das Release entweder einem zeitleistenorientierten oder einem phasenorientierten Releaseprozess. Weitere Informationen finden Sie unter Release für ein Produkt.
Release-Bereitschaftsziel	Bereitschaftsziel, das angibt, wann das Produkt für das Release bereit sein soll. **Hinweis:** Dieses Feld ist für die phasenorientierten Releases optional. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Release-Bereitschaftsziel. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Außerhalb des Bereichs** gelöscht wird.
Außerhalb des Bereichs	Option, um diesen Release als Out-of-Band-Release festzulegen, was bedeutet, dass er keinem vorhandenen Release-Bereitschaftsziel zugeordnet ist. Stattdessen wird ein neues Release-Bereitschaftsziel für das ausgewählte Datum erstellt. Die Option zum Erstellen von Releases außerhalb des Bereichs hängt von der Konfiguration der folgenden Systemeigenschaften ab: • *out_of_band_release_allowed* ist auf **„true“** festgelegt. • Sie haben eine der unter *out_of_band_release_roles* aufgeführten Rollen. Weitere Informationen finden Sie unter Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) -Eigenschaften.
Release-Datum	Release-Datum für einen Out-of-Band-Release. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Außerhalb des Bereichs** ausgewählt ist.
Releasekalender	Releasekalender, auf den das Release ausgerichtet ist. Wenn für das im Releasekalender ausgewählte Datum ein Releaseziel vorhanden ist, wird das Release hinzugefügt. Andernfalls wird ein Releaseziel erstellt und der Release hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Releasekalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Release erstellen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Außerhalb des Bereichs** ausgewählt ist.

Formular „Release-Stichtag“

Verwalten Sie Ihre Release-Schlüsseldaten für ein zeitleistenorientiertes Release.

Release-Stichdatum

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Stichtagen zu einem Release finden Sie unter Stichtage zu einem an der Zeitleiste orientierten Release hinzufügen.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Verwalten von Stichtagen in einem Release finden Sie unter Arbeiten Sie an einem zeitleistenorientierten Release für ein einzelnes Produkt.

Formular „Release-Stichtag“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Stichtags.
Typ	Typ des Stichtags. Wählen Sie eine der Optionen aus: • Meilenstein: Ein Ereignis, mit dem der Fortschritt beim Erreichen des Gesamtziels markiert wird. Beispiel: Entwicklung abgeschlossen. • Schlüsselereignis: Jede Release-Aktivität von strategischer Bedeutung. • Frist: Das späteste Datum, bis zu dem eine Aufgabe oder Aktivität abgeschlossen sein muss. Beispiel: Code-Freeze-Datum. • Wichtiges Datum: Jedes Datum, das für die Release-Zeitleiste von Bedeutung ist.
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit des Release-Stichdatums. Dieses Datum muss zwischen dem Startdatum und dem Enddatum des Release liegen. **Hinweis:** Sie können nur ein Datum in der Zukunft hinzufügen.
Zugewiesen an	Person, die für das Erreichen des Stichtagsereignisses verantwortlich ist
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Stichtags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung des Richtlinienstatus

In einem Release für mehrere Produkte wird der Richtlinienausführungsstatus von Releases für alle primären und enthaltenen Produkte auf den Richtlinienstatus des Haupt-Release hochgestuft.

Betrachten Sie ein Release mit einem Hauptprodukt und drei zugehörigen Produkten. Jeder Phase sind Richtlinien zugeordnet. Sie können Richtlinien für die aktuelle Phase aus dem Haupt-Release oder aus einem einzelnen Produkt-Release ausführen.

Die folgende Tabelle zeigt, wie der aggregierte Status anhand des Status jedes Release berechnet wird.

Richtlinienstatus in einem Release für mehrere Produkte

Status für Primärprodukt	Status für enthaltenes Produkt 1	Status für enthaltenes Produkt 2	Status für enthaltenes Produkt 3	Aggregierter Status für alle Produkte
Nicht ausgeführt	Nicht ausgeführt	Nicht ausgeführt	Nicht ausgeführt	**Nicht ausgeführt**
Nicht ausgeführt	Nicht konform	Nicht konform	Nicht konform	**Nicht ausgeführt**
Nicht ausgeführt	Konform	Konform	Konform	**Nicht ausgeführt**
Nicht konform	Konform	Konform	Konform	**Nicht konform**
Konform	Konform	Konform	Konform	**Konform**
Konform	Konform	Konform	Konform mit Ausnahme	**Konform mit Ausnahme**

Digitale Endanwender-Experience

ServiceNow® Digitale Endanwender-Experience (DEX) aus ServiceNow Cloud bietet eine umfassende Überwachung für Anwendungen, Netzwerke und Geräte und sorgt für eine optimale Leistung über alle Kanäle hinweg. DEX beinhaltet Anwendungs- und Gerätezustand für die Überwachung von Leistung und Compliance, DEX Content Playbook zur einfacheren Behebung von Fehlern durch Richtlinien- und Metrikprüfungen und Desktop-Assistent für die Integration der Funktionalität von ServiceNow in tägliche Endanwender-Workflows.

DEX – Übersicht

ServiceNow DEX ermöglicht Ihnen als IT-Fachleuten die proaktive Überwachung von Anwendungen, Geräten und Netzwerken von Endanwendern. Desktop-Assistent versetzt Mitarbeiter in die Lage, Probleme zu beheben, Benachrichtigungen zu erhalten und mit dem Virtual Agent zu interagieren.

DEX Anwendungs- und Gerätezustand sammelt und verfolgt Daten und Leistungsmetriken zur Anwender-Experience, um die Anwendungs-, Anwender- und Geräteverwaltung zu unterstützen.

DEX Content Playbook beinhaltet in der Regel die Überwachung von Web/SaaS-Anwendungen und installierten Anwendungen, die Überwachung der Integrität von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

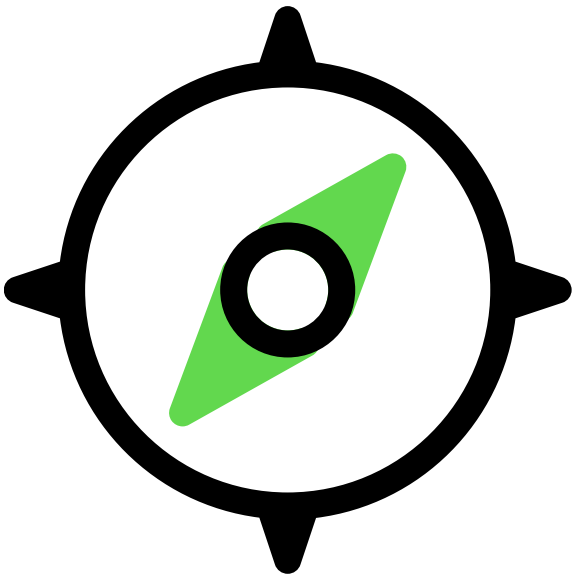
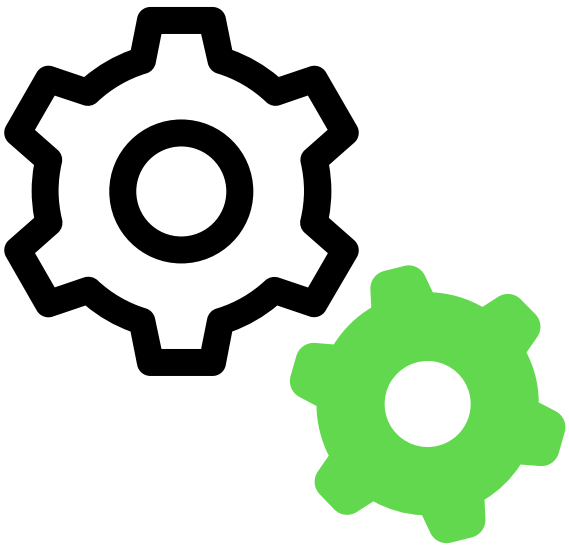
Anwendergeräten sowie Fehlerkorrekturen und Diagnoseaktionen, die Anwender auf ihren verbundenen Geräten ausführen können, um Fehler zu beheben.

Informationen zu einem einheitlichen Überwachungsarbeitsbereich und relevanten Inhalten (Richtlinien, Prüfungsdefinitionen und Aktionen) finden Sie unter Anwendungs- und Gerätezustand und DEX Content Playbook.

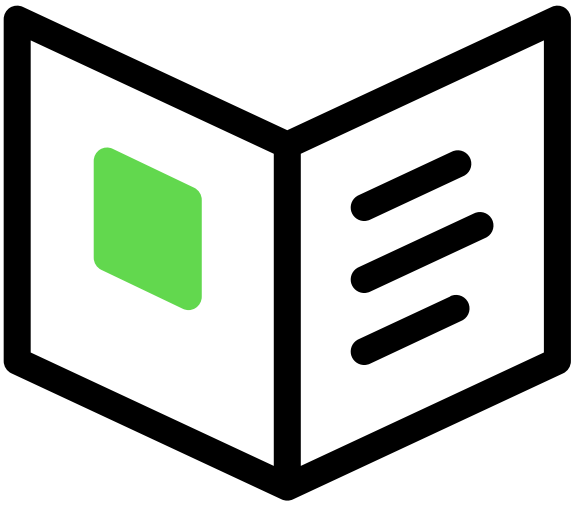
Die Anwendung DEX Desktop-Assistent bietet Mitarbeitern einen bequemen Zugriff, um lokale Anwendungen und Anforderungen zu überwachen und Netzwerktests durchzuführen. Mit Virtual Agent erhalten Sie schnell und nahtlos Antworten auf Ihre Fragen, ohne in der Warteschleife warten zu müssen oder am Telefon mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen.

Darüber hinaus bietet das Dashboard Punktzahl für die digitale Experience umfassende Einblicke in die digitale Experience Ihrer Mitarbeiter, indem es die folgenden drei wichtigen Datenquellen analysiert: überwachte Metriken von Endanwendergeräten, Benutzerstimmung und Service Desk-Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Punktzahl für die digitale Experience.

Erste Schritte mit DEX

Untersuchen	Konfigurieren
	
Nutzen Sie das System für die Überwachung und Korrektur von Zielen .	Konfigurieren Sie Digitale Endanwender-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz
	
Überwachen und verwalten Sie den digitalen Arbeitsplatz mit Digitale Endanwender-Experience.	Rufen Sie Informationen zur Verwaltung des -Arbeitsbereichs DEX ab.

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Now Support.

Digitale Endanwender-Experience erkunden

Die Suite Digitale Endanwender-Experience (DEX) ermöglicht proaktive Transparenz, damit Sie die Endanwender-Experience in Ihrer Organisation nachvollziehen und verbessern können. Sie beinhaltet eine Kombination aus Anwendungs- und Gerätezustand, DEX Content Playbook und Desktop-Assistent, um einzigartige Vorteile bei der Diagnose und Behandlung negativer Experiences zu bieten.

Digitale Endanwender-Experience – Übersicht

Digitale Endanwender-Experience (DEX) bietet End-to-End-Transparenz in Bezug auf die Integrität von Anwendungen, Netzwerken und Endanwendergeräten. DEX stellt Funktionen wie Anwendungs-, Anwender- und Gerätenavigation, Trendanalysen und verschiedene nützliche Metriken bereit. Mit DEX können Sie die Ursache eines Problems identifizieren, anstatt nur die Symptome zu behandeln.

Digitale Endanwender-Experience Anwender

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen DEX Anwendungs- und Gerätezustand verwenden können, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungs- und Gerätezustand-Benutzer und -Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DEX-Administrator [sn_dex.admin]	Verantwortlich für die Verwaltung des Benutzerzugriffs auf DEX, die Verwaltung der überwachten Anwendungen und die Abwicklung von Onboarding/ Offboarding-Aufgaben. Beheben außerdem Probleme, die in der Anwendung auftreten.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
DEX-Techniker [sn_dex.engineer]	Verantwortlich für den Zugriff auf Korrekturaktionen und ihre Ausführung.	sn_dex.user
DEX-Anwender [sn_dex.user]	Verantwortlich für den Zugriff auf die von DEXbereitgestellten Funktionen und ihre Verwendung.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX-Service Desk-Mitarbeiter [sn_dex.service_desk_user]	Verantwortlich für L1- oder L2-Supportmitarbeiter, die über die Incident-Plattform auf DEX zugreifen, um Details der mit dem Incident verknüpften Geräte zu untersuchen. Außerdem verantwortlich für den Zugriff auf die für diese Rolle zulässigen Nachbesserungsaktionen und ihre Ausführung.	Nicht zutreffend

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen Desktop-Assistent verwenden können, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

Desktop-Assistent Benutzer und Zuständigkeiten

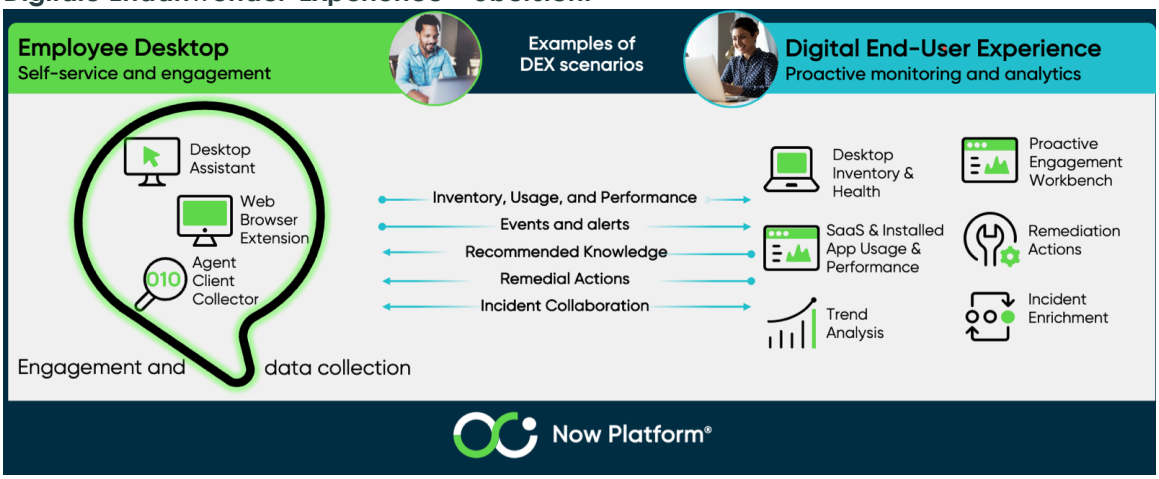
Anwender	Verantwortlichkeiten
Desktop-Assistent-Administrator [sn_dex_desktop.admin]	Verantwortlich für die Verwaltung von Konfigurationen und die Lösung von Problemen, die innerhalb der Anwendung auftreten können.
Desktop-Assistent-Anwender [sn_dex_desktop.user]	Zuständig für die Verwendung von Desktop-Assistent. Anwender können keine Elemente in der Anwendung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Endanwender-Experience – Workflow

Je nach Rolle können Sie Digitale Endanwender-Experience für verschiedene Szenarien verwenden.

Digitale Endanwender-Experience – Übersicht



Digitale Endanwender-Experience – Vorteile

Eine positive digitale Experience bringt viele Vorteile mit sich, zum Beispiel:

Proaktive Einblicke in die Endanwender-Experience

Sie erhalten Einblicke in die digitale Experience Ihrer Anwendungen und Services aus Sicht der Endanwender, unabhängig von Standort, Gerätetyp oder Netzwerkkonnektivität. Identifizieren und messen Sie die Integrität von Anwendersystemen – zeigen Sie an, welche Anwendungen und welche Systemabstürze auftreten. All diese Zuverlässigkeitsdaten werden in einem zentralen Arbeitsbereich zusammengeführt, sodass Ihr IT-Team sich die Daten auch ohne zusätzliches Monitoring in allen Einzelheiten ansehen kann.

Höhere Produktivität

Sie haben ganz einfach Zugriff auf digitale Tools und Ressourcen, um IT-Probleme zu beheben, Passwörter zurückzusetzen oder Software zu nutzen. Diese Fähigkeit kann die Produktivität erhöhen und die Belastung des IT-Personals reduzieren. Das DEX Content Playbook enthält Richtlinien und Prüfungen für Metriken und anschließende Aktionen, die bei beiden Betriebssystemen erforderlich sind.

Problemanalyse

Erkennen und analysieren Sie Probleme, indem Sie Einblicke in Schwachstellen, Nutzungsmuster, Leistung und Auswirkungen gewinnen. Durch die Analyse von DEX-Daten können Organisationen Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren und durch datengestützte Entscheidungen die digitale Arbeitsplatz-Experience für ihre Endanwender verbessern.

Bewertung der Leistung

Gewinnen Sie Einblicke in Produktivität, Effizienz, Benutzerverhalten und Interaktionen. DEX bietet eine Fülle von Informationen zur Leistung und zum Zustand des Geräts. Anhand dieser Daten können IT-Teams nachvollziehen, wie eine bestimmte Anwendung verwendet wird, und Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren.

Stärkere Einbindung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbessern Sie durch kontinuierliche Messung und Überwachung der Metriken für den Integritätsstatus für Apps und Geräte die Endanwender-Experience und die Produktivität. Sie erhalten End-to-End-Transparenz und Einblicke in die allgemeine Anwender-Experience und erkennen innerhalb kurzer Zeit Anwender, Anwendungen und Geräte mit schlechter Experience, bei denen ein Eingreifen erforderlich ist. Eine positive digitale Experience verbessert die Einbindung der Endnutzer. Das erhöht die Motivation und Arbeitszufriedenheit und senkt die Fluktuationsrate.

Optimierte digitale Experience der Endanwender

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit Desktop-Assistent – einem zentralisierten Hub, der einen umfassenden Überblick über Anforderungen und die Geräteintegrität bietet, das Testen von Internetverbindungen ermöglicht und ein Dashboard für Nutzungsmetriken für die nahtlose Kommunikation mit der ServiceNow®-Instanz zur Verfügung stellt.

Gemeinsam geht es besser

DEX für Service Desk-Mitarbeiter

Navigieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter von der UI16-Incident-Experience oder über die Registerkarte Untersuchen in der Incident-Experience in SOW zur Seite für die -Geräteintegrität DEX. Konfigurieren Sie ein Computer-CI, und installieren Sie das Plugin „DEX“, um Gerätemetriken innerhalb der Plattform zu analysieren und dadurch wertvolle Einblicke für eine effektive Problemuntersuchung zu erhalten.

Software Asset Management

Durch eine einheitliche Experience der Anwendung DEX und der Software Software Asset Management (SAM) können Sie auf mit SAM normalisierte Softwareinhalte zugreifen. Diese Integration stellt Softwaremessdaten aus DEX bereit. Diese ermöglichen die Reklamation von Softwarelizenzen in SAM und senken dadurch die Softwarelizenzkosten.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Digitale Endanwender-Experience finden Sie unter:

- Konfigurieren Digitale Endanwender-Experience.
- Überwachen und verwalten Sie den digitalen Arbeitsplatz mit Digitale Endanwender-Experience.
- Verwenden Sie den Desktop-Assistent.
- Rufen Sie Informationen über ab DEX Verwaltung des -Arbeitsbereichs.
- Nachverfolgung der digitalen Experience mit dem Dashboard Punktzahl für die digitale Experience.

DEX-Architektur

Die Architektur von Digitale Endanwender-Experience (DEX) bietet Endanwendern eine nahtlose und integrierte digitale Experience. Das Thema bietet einen umfassenden Überblick über die Funktionsweise von DEX, einschließlich des Designs.

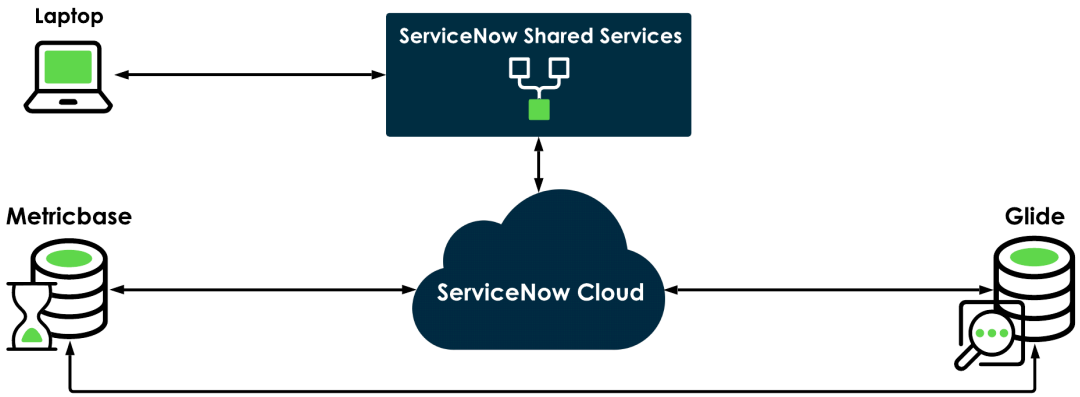
DEX nutzt eine Reihe neuer mehrinstanzenfähiger Cloud-nativer Services, den sogenannten ServiceNow Cloud Services. In dieser Architektur können Agents auf DEX-Endpunkten (Agent Client Collector) ohne MID-Server mit der ServiceNow-Cloud kommunizieren. ServiceNow Cloud Services authentifizieren DEX-Agents und ermöglichen die Nachrichtenpufferung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

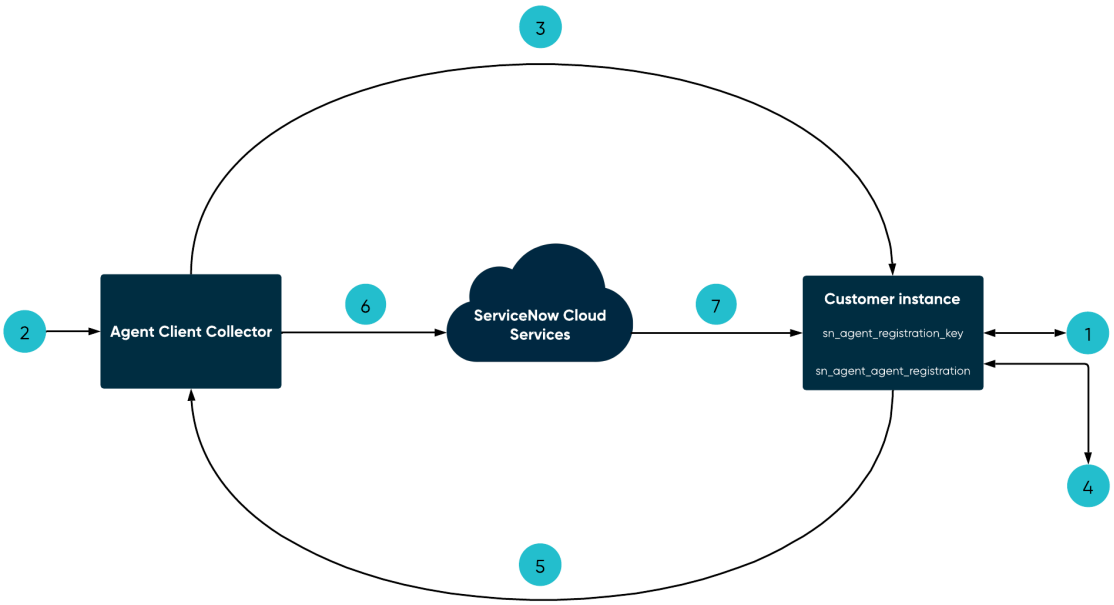
und die Verarbeitung von Daten aus zustandsbehafteten Streams, die schließlich an den kundenspezifischen Glide- und Zeitreihen-Datenspeicher (MetricBase) gesendet werden. Zudem bieten ServiceNow Cloud Services eine sichere Möglichkeit, Richtlinienaktualisierungen zu senden und bei Bedarf von Glide aus Prüfungen auf den DEX-Agents durchzuführen. Somit ermöglichen ServiceNow Cloud Services eine sichere bidirektionale Kommunikation zwischen Glide und den Agents auf DEX-Endpunkten.

Diagramm der DEX-Architektur



Flow für die Agent-Registrierung

Bevor die Endpunkt-Discovery beginnen kann, muss der Agent Client Collector (Agent) auf einem Endpunkt die Registrierung über den Agent-Registrierungs-Flow abschließen und von der Glide-Instanz des Kunden ein TLS-Client-Zertifikat erhalten.



Der Registrierungsprozess für Agents besteht aus folgenden Schritten.

1. In der Kundeninstanz wird automatisch ein Registrierungsschlüssel für den Agent Client Collector (Agent) generiert.
2. Der Agent wird mithilfe des Registrierungsschlüssels, der Instanz-URL und des öffentlichen Endpunkts in der Kundeninstanz installiert.

   Die Instanz-URL entspricht der Variablen INSTANCE_URL im einzeiligen Installationsbefehl. Der öffentliche Endpunkt verweist auf den DNS-Namen des nächstgelegenen Endpunkts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der ServiceNow Cloud Services, der durch den Wert der Variablen ACC_CNC im einzeiligen Installationsbefehl dargestellt wird. Weitere Informationen zu dem Befehl und den Parametern finden Sie unter Installieren Sie Agent Client Collector auf Windows mithilfe von ITOM Cloud Services und Führen Sie eine einzeilige Agent Client Collector -Installation unter macOS mithilfe von ITOM Cloud Services durch .

3. Der Agent sendet eine Registrierungsanforderung an die Kundeninstanz.
4. Der Agent ist in der Kundeninstanz registriert, und ihm wird ein Zertifikat ausgestellt.
5. Der Agent speichert sowohl das ausgegebene Zertifikat als auch den öffentlichen Schlüssel, der zur Überprüfung von Codesignaturen verwendet wird.
6. Der Agent kommuniziert mit der Kundeninstanz über die ServiceNow Cloud Services durch Senden von Nachrichten.
7. ServiceNow Cloud Services ermitteln, an welche Kundeninstanz die Agent-Nachrichten gesendet werden müssen.

Endpunkterkennung

Der DEX-Endpunkt muss zuerst erkannt und der CMDB hinzugefügt werden, bevor DEX-Metriken erfasst und verarbeitet werden können. Nach seiner Registrierung stellt der DEX-Agent eine Verbindung zu den ServiceNow Cloud Services her und meldet sich über die Keepalive-API bei Glide an. Dadurch wird der Agent-Status im Dashboard für die Integrität von Agent Client Collector aktualisiert. Glide leitet dann Prüfungen und Richtlinien über die ServiceNow Cloud Services an den Agent weiter. Einige der Richtlinien lösen die Erkennung und Eintragung in der CMDB aus. Weitere Informationen dazu, wie ACC für die Erkennung und Eintragung in der CMDB verwendet wird, finden Sie unter Agent Client Collector Visibility – Inhalt .

DEX-spezifische Richtlinien, die an den Agent gesendet werden, informieren ihn, welche Metriken für SaaS-Apps, installierte Apps und den Endpunkt erfasst werden. Diese Richtlinien lösen zuerst das Herunterladen von Agent Client Collector-Plugins (mit für die Erkennung und Erfassung der Metriken erforderlichen Skripts und Code) über ServiceNow Cloud Services auf den Agent-Endpunkt aus, indem in Glide eine direkte REST-API aufgerufen wird.

Verarbeitung von DEX-Metriken

- Die DEX-Chrome-Erweiterung führt einen internen API-Aufruf an den Agent durch, um eine Liste der URLs von SaaS-Apps abzurufen, für die Metriken erfasst werden müssen. Die DEX-Erweiterung für Chrome konzentriert sich hauptsächlich auf die Erfassung von Leistungsmetriken wie Seitenladezeit und Antwortzeit. Es werden keine detaillierten Informationen über Benutzerverhalten und Interaktionen erfasst.
- ACC führt eine Datenvorverarbeitung oder -filterung durch und sendet die erfassten Daten an die ServiceNow Cloud Services.
- ServiceNow Cloud Services puffern die Daten in Rohmetrikthemen zur weiteren Verarbeitung.
- Die Daten im Rohmetrikthema werden dann von einem Verarbeitungsauftrag für Daten aus zustandsbehafteten Streams aufgenommen, der eine DEX-spezifische Datenanreicherung, Transformation, Filterung, Zusammenfassung, Analyse oder Ereigniserstellung durchführt.
- Die für den Auftrag zur Verarbeitung des DEX-Streams erforderlichen Metrikmetadaten werden aus Glide abgerufen.
- Die angereicherten und zusammengefassten Daten werden in ServiceNow Cloud Services in die entsprechenden Themen geschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Daten in diesen Themen werden von MetricBase direkt aufgenommen und zur weiteren Analyse in den DEX-MetricBase-Tabellen gespeichert.
- Einige verarbeitete, nicht metrische Daten werden vom Auftrag zur Verarbeitung des Streams direkt in den Glide-Tabellen gespeichert.
- Die Metrikdaten werden aus MetricBase gelesen und im DEX Dashboard visualisiert.

DEX-Abonnement

Die Lizenzzählung für Digitale Endanwender-Experience (DEX) ermittelt den Verbrauch von SUs (Subscription Units bzw. Abonnementeinheiten). Gezählt werden Computer, auf denen eine der DEX-Funktionen (Desktop-Assistent, Anwendungs- und Gerätezustand und DEX Content Playbook) aktiv ist.

Wenn auf demselben CI mehrere DEX-Funktionen genutzt werden, werden die Duplikate in Bezug auf die SU-Anzahl herausgerechnet.

DEX-Kapazitätsgrenzen

DEX speichert im MetricBase-Datenspeicher Zeitreihendaten, also Daten, die in regelmäßigen Abständen abgerufen werden. Der Grenzwert der MetricBase-Reihe wird über Richtlinien für die Datenerfassung und -speicherung durch Anwendungen und Geräte gesteuert. Diese können nicht geändert werden. So werden beispielsweise Anwendungs- und Gerätemetrikdaten, die in 5-Minuten-Intervallen von jedem Gerät erfasst werden, zu Fehlerbehebungszwecken bis zu 7 Tage lang gespeichert. Zusammengefasste Daten sind länger verfügbar, um Leistungs- und Nutzungstrends zu analysieren. Informationen zu Richtlinien und Prüfungsdefinitionen finden Sie unter DEX Content Playbook – Referenz.

DEX kann bis zu 50 aktive Anwendungen in einer Instanz überwachen. Aktive Anwendungen sind SaaS-Anwendungen (Software as a Service) und Anwendungen, die auf den von DEX überwachten Computern von Endanwendern installiert wurden.

DEX kann mithilfe von Metrikregeln Metrikdaten-Streams mithilfe von Kriteriensätzen und Schwellenwerten analysieren und Warnungen auslösen, wenn Leistungsmetriken von den angegebenen Parametern abweichen. Eine Instanz kann bis zu 50 aktive Metrikregeln haben.

Zählung von DEX-Abonnementeinheiten (SUs)

DEX enthält Berechtigungen für die erworbene Anzahl von SUs. SU ist eine Maßeinheit, die auf verwaltete IT-Ressourcen mit festgelegten Mengenverhältnissen angewendet wird. Für DEX sind die verwalteten IT-Ressourcen die Computer von Endanwendern (End User Computing, EUC). Zwischen SU- und EUC-Geräten besteht ein Mengenverhältnis von 1:4. Beispiel: 1.000 SUs = 4.000 EUCs.

Kontaktinformationen

Wenden Sie sich an Ihr Accountteam, um weitere Informationen zu DEX-Preisen und den verfügbaren Paketen zu erhalten.

Digitale Endanwender-Experience konfigurieren

Konfigurieren Sie Digitale Endanwender-Experience. Lernen Sie, wie Sie Web-/SaaS-Anwendungen oder installierte Anwendungen integrieren und Änderungen am bzw. Entfernungen aus dem Anwendungs- und Gerätezustand-Überwachungssystem vornehmen. Passen Sie Desktop-Assistent an, indem Sie die Homepage in Abschnitte organisieren und zu diesen Abschnitten Karten hinzufügen, um Ihre Effizienz und Zugänglichkeit zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Sie Digitale Endanwender-Experience (DEX) einrichten und verwenden, bestätigen Sie, ob das System die Mindestanforderungen erfüllt, um optimale Leistung zu bringen. Weitere Informationen finden Sie unter DEX – Systemanforderungen.

Um DEX einzurichten und den Arbeitsbereich kennenzulernen, müssen Sie die folgenden Konfigurationen vornehmen.

1. Installieren Anwendungs- und Gerätezustand.
2. Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.
3. Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf Windows mit einem einzeiligen Installationsprogramm oder Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf macOS mit einem einzeiligen Installationsprogramm.
   - Wenn Sie Agent Client Collector (ACC) manuell unter Windows und Mac installieren möchten, lesen Sie Installieren Sie Agent Client Collector manuell auf einem Computer Windows . oder Agent Client Collector manuell unter macOS installieren . Sie müssen ACC ohne MID konfigurieren, bevor Sie mit dem nächsten Konfigurationsschritt fortfahren.
   - Wenn Ihr ACC MID-basiert ist, müssen Sie ihn in ACC ohne MID umwandeln. Weitere Informationen zu dieser Konvertierung finden Sie unter MID-basierten ACC in ACC ohne MID konvertieren.
   - Wenn Sie die vollständigen Playbook-Inhaltsdaten für ein Windows-Gerät abrufen möchten, lesen Sie Führen Sie Agent Client Collector als Benutzer mit lokalem Systemkonto aus.
4. Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen.
5. Onboarding für Anwendungs- und Gerätezustand.
6. Machen Sie sich mit der Schnittstelle für Anwendungen und Geräteintegrität vertraut.

   Hinweis: DEX Content Playbook stellt Richtlinien, Prüfungsdefinitionen und Aktionen bereit, die von Anwendungs- und Gerätezustand verwendet werden können, um die Überwachung von Anwendungen und Geräten zu erleichtern und die Anwendungskorrektur zu unterstützen. Sie können auch DEX Content Playbook – Referenz lesen, um Informationen zu den bereitgestellten Inhalten zu erhalten.

7. Einrichten DEX Desktop-Assistent.

DEX – Systemanforderungen

Systemanforderungen sind die grundlegenden Spezifikationen und Konfigurationen, die für eine effektive Installation und Ausführung von DEX erforderlich sind.

Die Glide-Version, die für DEX mindestens erforderlich ist, ist Vancouver Patch 6.

DEX unterstützt die Versionen 3.4.1 und 3.5.1 Agent Client Collector Framework von (AVV-F). Für die Browsererweiterung DEX sind als Browserversionen mindestens Google Chrome 114 oder höher und Microsoft Edge Edge-Version 96 oder höher erforderlich.

Anforderungen an das Betriebssystem

DEX ist für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Windows und Apple macOS in den folgenden Versionen verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betriebssystem	Unterstützte Versionen
Windows	• Windows 10 Enterprise Edition • Windows 11 Professional und Enterprise
macOS	• Monterey • Ventura • Sonoma Für Desktop-Assistent ist die Mindestanforderung an das Betriebssystem Ventura 13 und Sonoma 14.

Digitale Endanwender-Experience installieren

Digitale Endanwender-Experience (DEX) ist bei Aktivierung des Plugins „Digitale Endanwender-Experience“ [sn_dex] verfügbar. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um das Produkt DEX[sn_dex]zu installieren. Bei der Installation ist Anwendungs- und Gerätezustand als Komponente in DEX enthalten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste DEX Integritätsstatus für Apps und Geräte im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Digitale Endanwender-Experience installiert:

- Rollen
- Tabellen

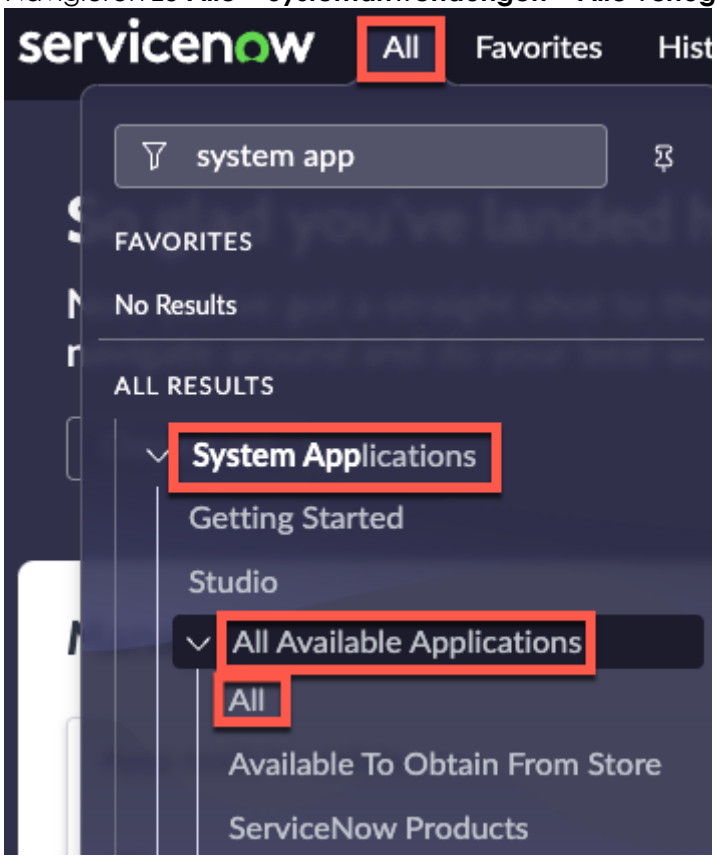
Weitere Informationen finden Sie unter Mit DEX installierte Komponenten.

Informationen zur DEX -Datenmigration finden Sie im Artikel KB1646364 in der Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Digitale Endanwender-Experience [sn_dex].

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

> **Warnung:** WirdDigitale Endanwender-Experience installiert, ist für die Instanz ServiceNow automatisch Mutual Transport Layer Security (mTLS) aktiviert. mTLS ist eine aktualisierte, sicherere Version von SSL und erhöht die Sicherheit, indem Daten verschlüsselt und vor dem Herstellen einer Verbindung die Identität des Clients und des Servers überprüft wird. Wenn Sie veraltete Sicherheitsprodukte in anderen Integrationen mit ServiceNowhaben, können sie nach der Installation DEX von fehlerhaft sein. Aktualisieren Sie auf TLS- oder mTLS-Unterstützung entsprechend den erweiterten Sicherheitsfunktionen.

Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel

Richten Sie einen Agent Client Collector (ACC) ein, indem Sie einen Agent-Registrierungsschlüssel erstellen, um Agents zu identifizieren und zu authentifizieren, die Daten an den Collector senden können. Der Schlüssel trägt dazu bei, die Sicherheit und Integrität der vom System gesammelten Daten zu verbessern.

Vorbereitungen

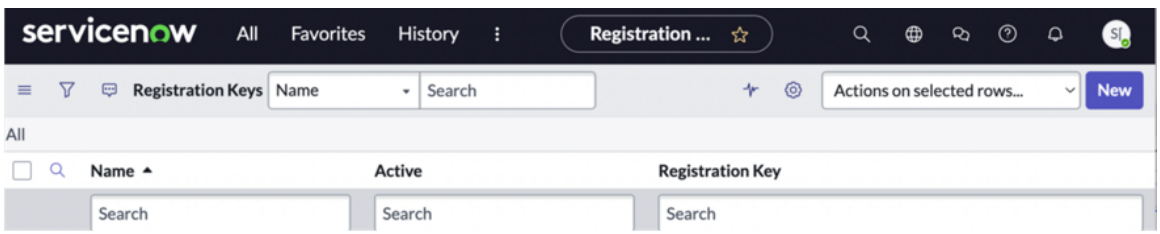
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

> **Wichtig:** Standardmäßig läuft der von Ihnen generierte Registrierungsschlüssel in 90 Tagen ab. Aktualisieren Sie die Eigenschaft sn_agent.registration_key_validity.days, um die Gültigkeitsdauer zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Client Collector** > **Bereitstellung** > **Agent-Registrierungsschlüssel** oder suchen Sie nach der Tabelle *sn_agent_registration_key*.
2. Wählen Sie im Fenster „Registrierungsschlüssel“ **Neu**.



3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Registrierungsschlüssels ein.

   Das Feld **Registrierungsschlüssel** generiert automatisch den Registrierungsschlüssel.

4. Wahlweise: Geben Sie eine Gruppe mit einer gültigen E-Mail-Adresse ein, um eine Benachrichtigung zu erhalten, wenn ein Registrierungsschlüssel bald abläuft.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können den Registrierungsschlüssel verwenden, um eine Verbindung zu ServiceNow Cloud Services herzustellen. Speichern Sie den Schlüssel, da er in der `acc.yml`-Konfigurationsdatei erforderlich ist.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf Windows mit einem einzeiligen Installationsprogramm oder Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf macOS mit einem einzeiligen Installationsprogramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf Windows mit einem einzeiligen Installationsprogramm

Installieren Sie Agent Client Collector (ACC), um Daten zentral und geordnet zu überwachen und zu erfassen, Einblicke in die Systemleistung zu erhalten, Probleme zu erkennen und eine proaktive Wartung zu ermöglichen.

Vorbereitungen

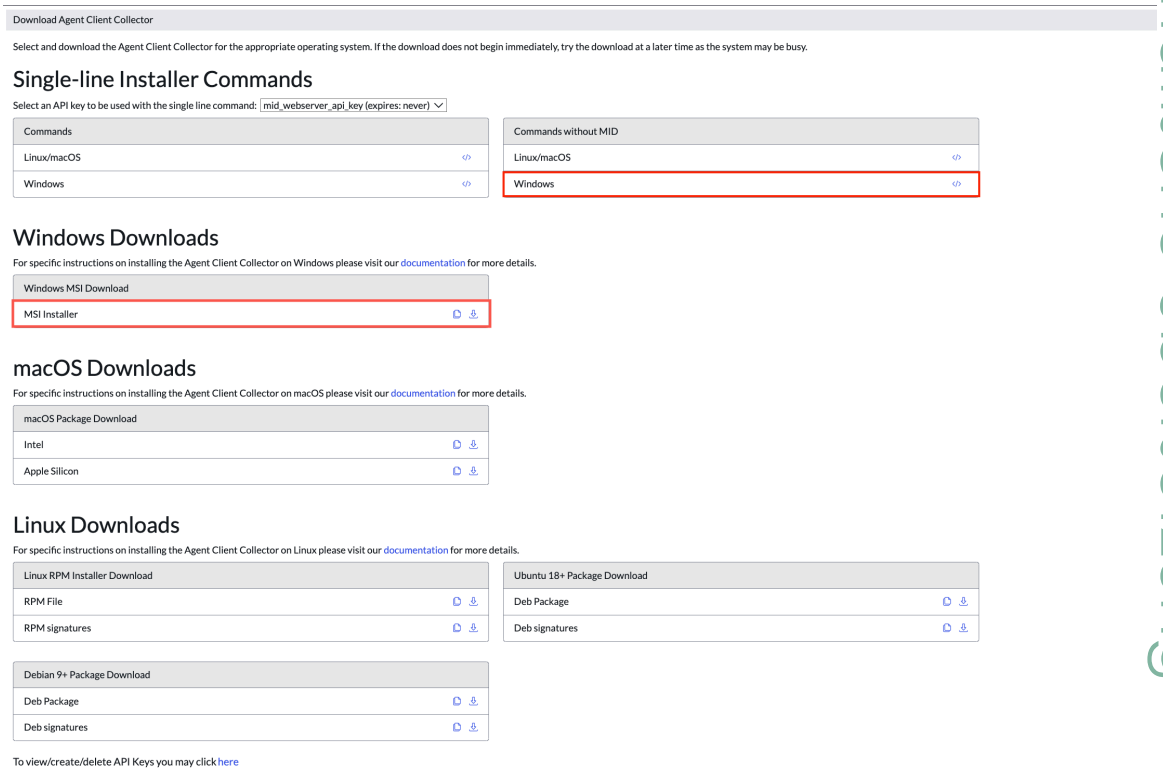
https://player.vimeo.com/video/1060227699?h=eb08f86666&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Bestätigen Sie, dass der ACC-Registrierungsschlüssel eingerichtet wurde.

Erforderliche Rolle: agent_client_collector_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Client Collector** > **Bereitstellung** > **Agent-Downloads**.
2. Laden Sie im Abschnitt Windows das MSI-Installationsprogramm herunter, indem Sie auf das Download-Symbol ( ) klicken.



3. Von **Einzeilige Befehle des Installationsprogramms** > **Befehle ohne MID** > *Windows*, kopieren Sie den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript, indem Sie das Befehlssymbol ( ) wählen.
4. Öffnen Sie auf Ihrem System die Eingabeaufforderung im Administratormodus.
5. Fügen Sie den Befehl ein, und ersetzen Sie den Wert in<msi_file_path> mit dem Pfad zu der MSI-Installationsdatei, die Sie zuvor heruntergeladen haben.
6. Drücken Sie die Eingabetaste.
   ACC wird installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Starten Sie den Service Agent Client Collector mit der standardmäßigen ServiceNow -Anwenderrolle, die während dieser Installation erstellt wurde.

   Die Standardbenutzerrolle ServiceNow hat die folgenden Berechtigungen:

   - Leistungsüberwachung: Zeigt alle Leistungszähler im System an.
   - Als Service anmelden: Zum Starten von Netzwerkservices und Services, die kontinuierlich ausgeführt werden, auch wenn sich niemand bei der -Konsole angemeldet hat.
   - Programm debuggen: Überwachung der installierten Anwendungen und Erfassung detaillierter Metriken und Korrekturmaßnahmen (z. B. Neustarten und Stoppen).
8. Um die Metriken DEX zu erfassen, starten Sie den ACC-Service mit einer der folgenden Methoden neu:
   - Fügen Sie dem Anwender ServiceNow**den Remotedesktop-** Anwender hinzu.
   - Als lokaler Systemaccountbenutzer ausführen.
   - Als verwalteter Gruppenbenutzer ausführen.
9. Starten Sie den Agent Client Collector-Dienst neu.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen.

Führen Sie Agent Client Collector als Benutzer mit lokalem Systemkonto aus

Um die vollständigen Playbook-Inhaltsdaten für ein Windows-Gerät abzurufen, muss Agent Client Collector (ACC) als lokales Systemkonto ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

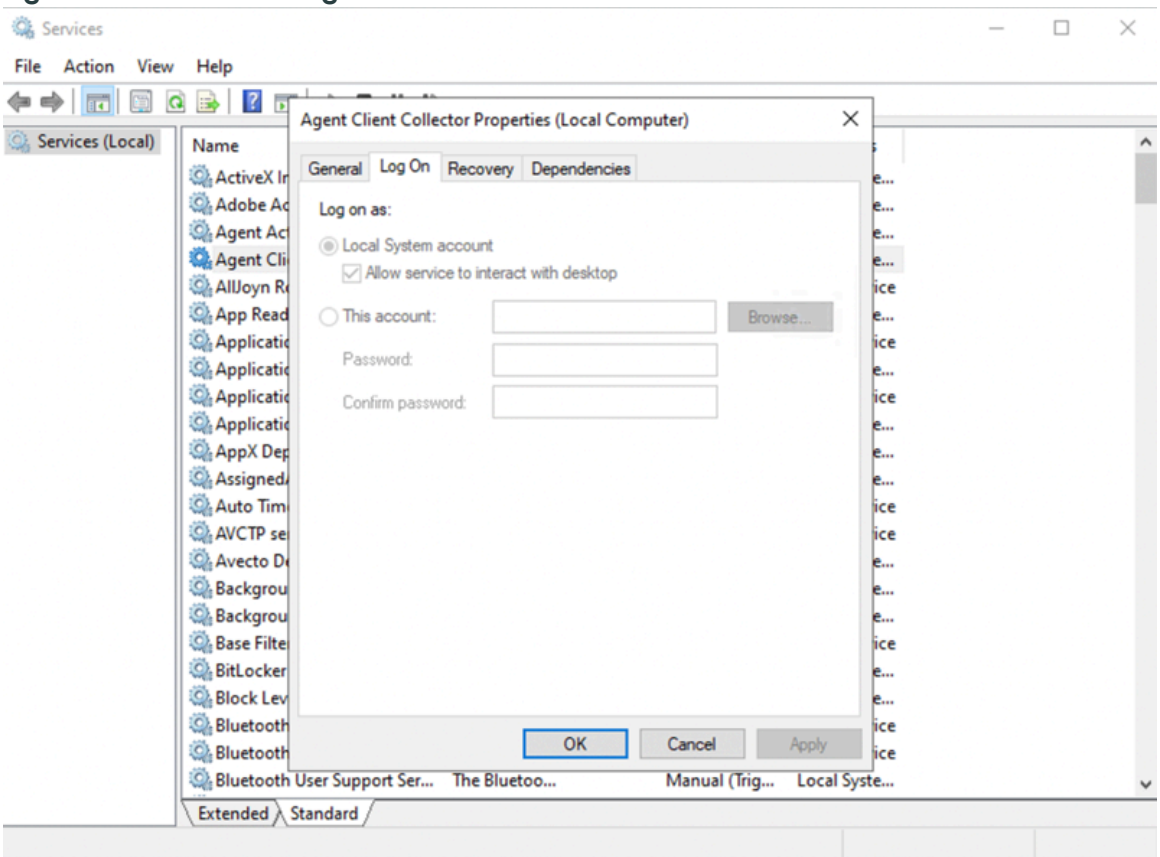
Prozedur

1. Navigieren Sie in der Windows-Taskleiste zu **Services** > **Als Administrator ausführen**.
2. Öffnen Sie den Service Agent Client Collector, und wählen Sie die Registerkarte **Anmelden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Lokales Systemkonto** und anschließend **OK**aus.

Agent Client Collector-Eigenschaftenfenster



Führen Sie Agent Client Collector als verwalteter Gruppenbenutzer aus

Führen Sie Agent Client Collector als verwalteter Gruppenbenutzer aus.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Anwender, und fügen Sie ihn den folgenden Gruppen hinzu:

- Remotedesktopbenutzer: Erforderlich, um die Details des angemeldeten Anwenders abzurufen.
- Performance Monitor-Benutzer: Erforderlich, um alle leistungsbezogenen Metriken auf Anwendungs- und Geräteebene abzurufen
- ServiceNow users: Verfügt über die Berechtigungen „Leistungsüberwachung“, „Als Service anmelden“ und „Programm debuggen“.
- Administratorbenutzer: Entspricht dem lokalen Systembenutzer, bietet Zugriff zum Abrufen von Informationen über Bit Schließfach, Energieverbrauch usw.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf dem Windows-Host zu **Services**.
2. Wählen und halten Sie **Agent Client Collector**(oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf).
3. Wählen Sie **Eigenschaften**aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte Anmelden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwender aus.
6. Wählen Sie **OK**.

Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf macOS mit einem einzeiligen Installationsprogramm

Installieren Sie Agent Client Collector (ACC), um Daten zentral und geordnet zu überwachen und zu erfassen, Einblicke in die Systemleistung zu erhalten, Probleme zu erkennen und eine proaktive Wartung zu ermöglichen.

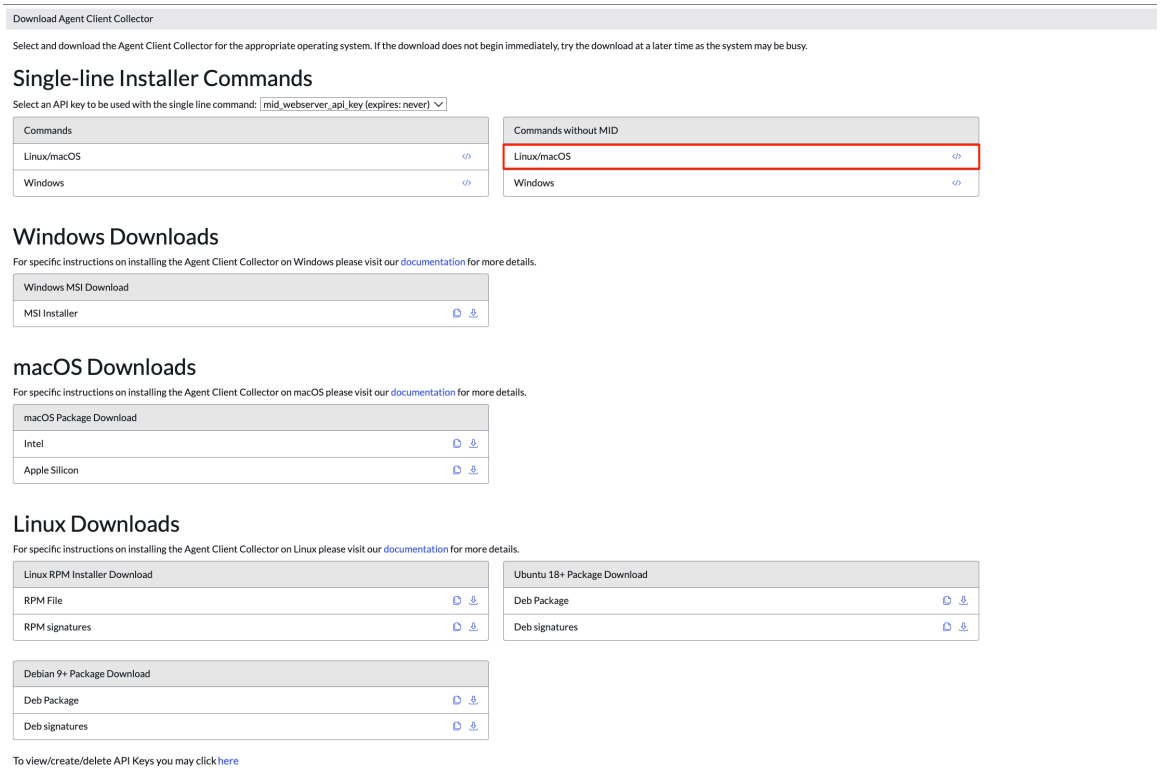
Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass der ACC-Registrierungsschlüssel eingerichtet wurde.

Erforderliche Rolle: agent_client_collector_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Client Collector** > **Bereitstellung** > **Agent-Downloads**.
2. Kopieren Sie den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript, indem Sie unter das Befehlssymbol (</>) wählen **Einzeilige Befehle des Installationsprogramms** > **Befehle ohne MID** > **Linux/macOS**.



   Weitere Informationen zum Befehl und zu den Parameterwerten finden Sie unter Führen Sie eine einzeilige Agent Client Collector -Installation unter macOS mithilfe von ITOM Cloud Services durch .

3. Öffnen Sie in Ihrem System Terminal.app.
4. Fügen Sie den Befehl ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen

Aktivieren Sie auf Ihrem System die DEX-Erweiterung für Chrome oder Edge, um verschiedene Betriebs- oder Leistungsmetriken für Web/SaaS-Anwendungen zu erfassen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „DEX“ [sn_dex] installiert ist.

Stellen Sie für die DEX-Browsererweiterung sicher, dass als Browserversionen Google Chrome 114 oder höher und Microsoft Edge Version 96 oder höher installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Um die DEX-Browsererweiterung in Chrome zu installieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu DEX -Browsererweiterung .
   b. Klicken Sie auf **Add to Chrome (Zu Chrome hinzufügen)**.
   c. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Erweiterung hinzufügen**.
2. Um die DEX-Browsererweiterung in Edge zu installieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu DEX -Browsererweiterung .
   b. Klicken Sie auf **Abrufen**.
   c. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Erweiterung hinzufügen**.

Ergebnisse

Die Chrome- und Edge-Erweiterung ist standardmäßig aktiviert. Wenn sie mit der Überwachung von Web-/SaaS-Anwendungen beginnt, werden die erfassten Metriken an die ServiceNow-Instanz gesendet.

Nächste Maßnahme

Onboarding für DEX Anwendungs- und Gerätezustand.

Onboarding für DEX Anwendungs- und Gerätezustand

Wenn während des Onboarding-Prozesses keine Anwendung zur Überwachung vorgesehen ist, können Sie mit einer Liste der verfügbaren Anwendungen beginnen. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Anwendungen hinzufügen und sie zusammen mit bereits vorhandenen Anwendungen für die Überwachung aktivieren.

Vorbereitungen

Um eine zu überwachende Web-/SaaS-Anwendung hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel
- Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf Windows mit einem einzeiligen Installationsprogramm oder Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf macOS mit einem einzeiligen Installationsprogramm
- Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX Administration ( ).
3. Wählen Sie **Anwendungsmanagement**.

   Eine Liste von für die Überwachung geeigneten Anwendungen ist bereits vorhanden. Standardmäßig ist die Überwachung deaktiviert. Sie können der Liste eigene Anwendungen hinzufügen.

4. Um eine neue Anwendung hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor.
   a. Wählen Sie **+ Neue Anwendung**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, und wählen Sie **Speichern**.

      Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular für neue Webanwendung oder installierte Anwendung.

5. Um eine Anwendung aus der bereits vorhandenen Liste zu überwachen, aktivieren Sie die Anwendungsüberwachung.
   Weitere Informationen zum Aktivieren einer Anwendung finden Sie unter Anwendungsüberwachung aktivieren.

Nächste Maßnahme

Um das Produkt zu erkunden und mehr über die verschiedenen Seiten und die dort angebotenen Optionen zu erfahren, können Sie auf den Integritätsstatus für Apps und Geräte zugreifen.

Agent Client Collector ohne MID für DEX konfigurieren

Konfigurieren Sie die Datei `acc.yml` für Agent Client Collector (ACC). ACC kann ohne zusätzliche Softwarekomponenten konfiguriert werden, wodurch der Prozess einfacher und effizienter wird.

Vorbereitungen

Verifizieren Sie, dass der ACC-Registrierungsschlüssel eingerichtet ist und ACC installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.
- Installieren Sie Agent Client Collector manuell auf einem Computer Windows . oder Agent Client Collector manuell unter macOS installieren .

Erforderliche Rolle: agent_admin oder agent_client_collector_admin

Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector -Benutzerrollen .

Prozedur

1. Öffnen Sie die Datei `acc.yml`.
   - Windows: `C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config`
   - macOS: `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/`
2. Bearbeiten Sie den Parameter *`backend-url`* so, dass er auf das `<ITOM Cloud-Services-Gateway>` verweist.

   Verwenden Sie je nach Standort der Instanz eines der folgenden Gateways:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- AMER: `itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
- EMEA: `itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
- APAC: `itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

Weitere Informationen dazu, wie der Agent das ITOM Cloud-Services-Gateway verwendet, finden Sie unter DEX-Architektur.

3. Konfigurieren Sie folgende Parameter:

Feld	Wert
„connect-without-mid“	wahr
Instanz-URL	<full_instance_url> Beispiel: https://dex.servicenow.com
unsecure-skip-tls-verify	falsch
Registrierungsschlüssel	<registration key value> Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.

4. Kommentieren Sie den API-Schlüsselparameter aus:
api-key: "encrypted...."
5. Speichern Sie die Datei.

MID-basierten ACC in ACC ohne MID konvertieren

Konvertieren Sie einen MID-basierten Agent Client Collector (ACC) in einen ACC ohne MID, indem Sie die Konfiguration in acc.yml anpassen. Dadurch sind Sie nicht mehr an einen bestimmten MID-Server gebunden und werden flexibler und anpassungsfähiger.

Vorbereitungen

Verifizieren Sie, dass der ACC-Registrierungsschlüssel eingerichtet ist und ACC installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.
- Installieren Sie Agent Client Collector manuell auf einem Computer Windows . oder Agent Client Collector manuell unter macOS installieren .

Erforderliche Rolle: agent_admin oder agent_client_collector_admin

Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector -Benutzerrollen .

Prozedur

1. Halten Sie ACC mit der für Ihr Betriebssystem vorgesehenen Methode an:
   - Greifen Sie unter Windows als Administrator auf „Dienste“ zu, und halten Sie den Dienst Agent Client Collector an.
   - Führen Sie unter Mac folgenden Befehl aus: `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die Datei `acc.yml`.
3. Bearbeiten Sie die Instanz-URL.
4. Bearbeiten Sie den Parameter *`backend-url`* so, dass er auf das `<ITOM Cloud-Services-Gateway>` verweist.

   Verwenden Sie je nach Standort der Instanz eines der folgenden Gateways:

   - `AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   Weitere Informationen dazu, wie der Agent das ITOM Cloud-Services-Gateway verwendet, finden Sie unter DEX-Architektur.

5. Konfigurieren Sie folgende Parameter:
   - connect-without-mid: true
   - instance-url: <url_vollständige_instanz>

     Beispiel: https://dex.servicenow.com.

   - insecure-skip-tls-verify: false
   - registration-key: <Wert_des_Registrierungsschlüssels>

     Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.

6. Kommentieren Sie den API-Schlüsselparameter aus:
   api-key: "encrypted...."
7. Speichern Sie die Datei.
8. Löschen Sie Dateien mit der in Ihrem Betriebssystem vorgesehenen Methode:
   - Navigieren Sie unter Windows zu `/agent-client-collector/config/cert/cnc`, und löschen die folgenden Dateien: `cnc_chain.crt` und `priv_key.pem.go`.
   - Navigieren Sie unter macOS zu `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc`, und löschen Sie die folgenden Dateien: `cnc_chain.crt` und `priv_key.pem`.
9. Löschen Sie je nach Betriebssystem die folgenden Ordner:
   - Löschen Sie unter Windows `/agent-client-collector/cache`.
   - Unter macOS:
     - Löschen Sie für Agent 3.4.1 oder höher `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache`.
     - Löschen Sie für Agent 3.4.0 oder niedriger `/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector`.
10. Initiieren Sie den ACC-Service entsprechend Ihrem Betriebssystem.
    - Öffnen Sie unter Windows als Administrator „Dienste“, und starten Sie den Dienst Agent Client Collector.
    - Führen Sie unter macOS folgenden Befehl aus: `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wechseln Sie ACC von einer Instanz zur anderen

Wechseln Sie zu einer anderen Agent Client Collector -ACC-Instanz.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie die Installation von Agent Client Collector (ACC), und richten Sie den ACC-Registrierungsschlüssel ein. Informationen zur Einrichtung und Installation finden Sie unter:

- Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.
- Installieren Sie Agent Client Collector manuell auf einem Computer Windows . oder Agent Client Collector manuell unter macOS installieren .

Erforderliche Rolle: agent_admin oder agent_client_collector_admin

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Agent Client Collector -Benutzerrollen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ACC bereits mit einer Instanz verbunden ist, können Sie den Agent zu einer anderen Instanz wechseln, indem Sie die Konfiguration in `acc.yml`ändern.

Prozedur

1. Stoppen Sie ACC mit der in Ihrem Betriebssystem vorgesehenen Methode.
   - Für Windowsgreifen Sie als Administrator auf „Services“ zu und stoppen den Agent Client Collector -Service.
   - Führen Sie für macOSfolgenden Befehl aus: `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`
2. Öffnen Sie die Datei `acc.yml`.
   - Windows: `C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config`
   - macOS: `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/`
3. Bearbeiten Sie den Parameter *`backend-url`* so, dass er auf das `<ITOM Cloud-Services-Gateway>` verweist.

   Verwenden Sie je nach Standort der Instanz eines der folgenden Gateways:
   - `AMER: itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA: itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC: itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   Weitere Informationen dazu, wie der Agent das ITOM Cloud-Services-Gateway verwendet, finden Sie unter DEX-Architektur.
4. Aktualisieren Sie die folgenden Parameter:
   - connect-without-mid: true
   - instance-URL: <vollständige_instanz_url>, Beispiel: https://dex.servicenow.com
   - registration-key: <Wert_des_Registrierungsschlüssels>

     Weitere Informationen zum Erstellen von Registrierungsschlüsseln finden Sie unter Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel.
5. Speichern Sie die Datei.
6. Löschen Sie Dateien mit der in Ihrem Betriebssystem vorgesehenen Methode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Navigieren Sie unter Windowszu `/agent-client-collector/config/cert/cnc`, und löschen Sie die folgenden Dateien: `cnc_kette.crt` und `priv_key.pem.go`.
- Greifen Sie unter macOSauf `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc` zu, und löschen Sie die folgenden Dateien: `cnc_kette.crt` und `priv_key.pem`.

7. Löschen Sie je nach Betriebssystem die folgenden Ordner.

- Löschen Sie unter Windows`/agent-client-collector/cache`.
- Am macOS:
  - Löschen Sie für Agent 3.4.1 oder höher `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache`.
  - Löschen Sie für Agent 3.4.0 oder niedriger `/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector`.

8. Wahlweise: Wenn Sie diesen ACC bereits zuvor mit einer anderen Instanz verbunden haben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Kopieren Sie die Seriennummer Ihres Geräts.

b. Suchen Sie in der Tabelle „Agent Client Collectors“ (sn_agent_cmdb_ci_agent) anhand der Seriennummer Ihres Geräts.

> **Hinweis:** Fügen Sie der Listenansicht die Spalte **„Agent ID“** hinzu, wenn sie nicht verfügbar ist.

c. Wenn Sie einen Datensatz finden, kopieren Sie die Agent-ID des Datensatzes.

d. Suchen Sie in der Tabelle „Agent-Registrierungen“ (sn_agent_agent_registration) anhand des Datensatzes „Agent ID“.

e. Löschen Sie alle bei der Suche resultierenden Datensätze.

9. Initiieren Sie den ACC-Service mit der in Ihrem Betriebssystem vorgesehenen Methode.

- Öffnen Sie unter Windows„Services“ als Administrator, und starten Sie dann Agent Client Collector.
- Führen Sie unter macOSfolgenden Befehl aus: `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Fügen Sie eine zu überwachende Anwendung hinzu

Fügen Sie der Liste aller überwachten Anwendungen eine Anwendung hinzu. Mit einem umfassenden Überblick über Ihre Anwendungen können Sie auftretende Probleme schnell erkennen und beheben.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Um eine zu überwachende Web-/SaaS-Anwendung hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen ACC-Registrierungsschlüssel
- Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf Windows mit einem einzeiligen Installationsprogramm oder Installieren Sie Agent Client Collector für DEX auf macOS mit einem einzeiligen Installationsprogramm
- Aktivieren Sie die Browsererweiterung DEX für die Überwachung von Webanwendungen

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
4. Auswahlvorgang **Neu** > **Installierte App** oder **Neu** > **Web-App**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular für neue Webanwendung oder installierte Anwendung.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Anwendung wird der Liste der überwachten Anwendungen hinzugefügt.

Anwendungsdetails bearbeiten

Bearbeiten Sie verschiedene Detailinformationen zu einer Anwendung, z. B. den Namen, den Herausgeber und die Supportgruppe.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Wählen Sie den Namen der Anwendung aus, die Sie ändern möchten.
   Das Formular „Anwendung bearbeiten“ wird angezeigt.
5. Füllen Sie die Pflichtfelder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular für Webanwendung oder installierte Anwendung bearbeiten.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Anwendungsdetails werden aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Logo für Anwendung hinzufügen

Fügen Sie ein Logo hinzu, um Ihre Anwendung visuell attraktiver zu machen und ihren Wiedererkennungswert zu erhöhen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Logo können Sie nur für eine vorhandene Anwendung hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Wählen Sie den Namen der Anwendung aus, für die Sie ein Logo hinzufügen möchten.
   Das Formular „Anwendung bearbeiten“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie den Link **Bild hinzufügen/bearbeiten**.
   In einem neuen Fenster wird das Formular „Anwendung“ geöffnet.
6. Klicken Sie im Feld **Logo** auf **Zum Hinzufügen klicken**.
7. Wählen Sie **Datei wählen**, dann **Öffnen** aus, und wählen Sie **OK**.
8. Schließen Sie das Fenster.

Nächste Maßnahme
Um das neue Anwendungslogo anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Anwendungssymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Anwendung, für die Sie das Logo hinzugefügt haben.

   Das Logo wird vor dem Namen der Anwendung angezeigt.

Anwendungsüberwachung aktivieren

Aktivieren Sie die Anwendungsüberwachung, um Einblicke in Leistungsmetriken zu erhalten, Probleme zu diagnostizieren, optimale Funktionen zu fördern, die Leistung zu verbessern und potenzielle Engpässe oder Fehler proaktiv zu beheben.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der Anwendung, die Sie aktivieren möchten.
5. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen**.
6. Wählen Sie **Metriküberwachung aktivieren aus**.
   Die Überwachung der Anwendung wird aktiviert.

Deaktivieren Sie die Anwendungsüberwachung

Deaktivieren Sie die Überwachung einer Anwendung in Situationen, in denen sie Leistungsprobleme verursacht oder die Funktionalität der Anwendung beeinträchtigt.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der Anwendung, die Sie deaktivieren möchten.
5. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen**.
6. Wählen Sie **Überwachung von Metriken deaktivieren aus**.
   Die Überwachung der Anwendung ist deaktiviert.

Anwendungen aus Überwachungsliste löschen

Löschen Sie eine Anwendung aus der Überwachungsliste, wenn ihre Leistung oder Aktivität nicht mehr nachverfolgt werden muss. Bei Bedarf können Sie die Anwendung später der Überwachungsliste hinzufügen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der Anwendung, die Sie löschen möchten.
5. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen**.
6. Wählen Sie **Anwendungen löschen**.
7. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Anwendung wird aus der Liste der überwachten Anwendungen gelöscht.

Anwendungsadministratoren anzeigen

Suchen Sie nach den Anwendungsadministratoren, die für die Verwaltung der Anwendung, die Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs und die Behandlung von Problemen verantwortlich sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Administratoren**.

Ergebnisse
In der Liste werden alle für die Anwendung verfügbaren Administratoren angezeigt.

Prozesse auf Ihrem Gerät beenden

Beenden Sie einen Prozess auf Ihrem Gerät, um die Leistung zu steigern und wertvolle Ressourcen für einen reibungsloseren Betrieb freizugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.engineer oder sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Gerätesymbol ( ).
3. Wählen Sie das Gerät aus, auf dem Sie einen Prozess beenden möchten.
4. Wählen Sie **Laufende Prozesse**.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol „Aktionsbibliothek“ ( ).
6. Wählen Sie auf der Karte **„Prozess beenden“Starten**.
7. Wählen Sie die Karte **„Prozess beenden“**, auf der der Prozessstatus als **Neu**angezeigt wird.
8. Wählen Sie auf der Karte **Benutzergenehmigung einholen** die Option **Ich habe die Genehmigung zum Auslösen dieser Aktion erhalten**und dann **Absenden aus**.
9. Geben Sie im Feld **Prozess-ID** (PID) die entsprechende ID aus der Spalte „PID“ ein.
10. Wählen Sie **Absenden**.

    Der Prozess wird beendet.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ), um auf die aktuelle Aktion des Geräts zuzugreifen und den Aktionsausführungsverlauf des Geräts zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikregeln für Digitale Endanwender-Experience

Metrikregeln legen Kriterien und Schwellenwerte fest, lösen Warnungen aus, wenn Leistungsmetriken von den angegebenen Parametern abweichen, und erleichtern so eine effektive Systemüberwachung und -verwaltung. Mit diesem umfassenden Ansatz zum Generieren von Warnungen können Sie potenzielle Probleme identifizieren und beheben. Dadurch verbessern sich die Zuverlässigkeit des Systems und die Effizienz der Betriebsabläufe.

Um auf die Seite „Metrikregeln“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie in der primären Navigation das Symbol für die -Administration ( ). Wählen Sie die Karte **Metrikregeln**.

Hinweis: Wenn Sie Digitale Endanwender-Experience (DEX) zum ersten Mal installieren, steht Ihnen mit dem Basissystem ein Satz vorkonfigurierter Metrikregeln zur Verfügung. Diese Regeln bleiben bei der Installation inaktiv. Weitere Informationen zur Aktivierung von finden Sie unter Metrikregeln aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie diese Regeln löschen, werden sie endgültig entfernt und können nicht mehr abgerufen werden.

Wenn Sie die Anwendung DEX Aktive Einbindung installiert und eine Warnungsaktion für eine der Regeln hinzugefügt haben, wird im Feld **Aktion** die Aktion angezeigt, die Sie für diese Metrikregel hinzugefügt haben.

Informationen und Beschreibungen zu den Feldern auf der Seite „Metrikregeln“ finden Sie unter Seite „Metrikregeln“.

Metrikregeln erstellen

Erstellen Sie Metrikregeln, um Kriterien und Schwellenwerte für Leistungsmetriken festzulegen und dadurch rechtzeitige Warnungen und eine proaktive Systemverwaltung zu ermöglichen.

Um eine Metrikregel zu erstellen, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen.

1. Konfigurationselement für Metrikregeln angeben.
2. Kriterien für Warnungsmetriken definieren.
3. Warnungsaktion hinzufügen.
4. Name und Status der Metrikregel definieren.

Konfigurationselement für Metrikregeln angeben

Wählen Sie eine Anwendung oder ein Gerät aus, und definieren Sie Filterbedingungen für die Metrikregel.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „DEX“ [sn_dex] installiert ist und dass Sie sich auf der Seite „Metrikregeln“ befinden.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Wählen Sie **Neue Regel erstellen**.

   Für das Fenster „Metrikregel erstellen“ wird eine neue Registerkarte geöffnet, und im linken Bereich ist die Option **CI auswählen** vorausgewählt.

2. Wählen Sie einen der folgenden Typen von Konfigurationselementen aus, den Sie überwachen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SaaS-/Web-Anwendung
- Installierte Anwendung (.exe, .app, etc.)
- Gerät

3. Wählen Sie im Feld **SaaS-/Web-Anwendung** oder **Installierte Anwendung** die zu überwachende Anwendung aus.

   Hinweis: Wenn Sie **Gerät** auswählen, ist die Option zum Auswählen einer Anwendung nicht verfügbar.

4. Wahlweise: Wenden Sie die bedingte Filterung auf die Konfigurationselemente an. Die vorgegebenen Filteroptionen umfassen „Abteilung“, „Standort“, „Betriebssystem“, „Benutzer“ und „Version“, wobei die Option „Version“ speziell für installierte Anwendungen entwickelt wurde.

   (Optional) Um weitere Filter hinzuzufügen, wählen Sie **+ Neuer Bedingungssatz**.

5. Wählen Sie **Weiter**.
   Im linken Bereich ist die Option **Kriterien hinzufügen** ausgewählt.

Nächste Maßnahme
Kriterien für Warnungsmetriken definieren.

Kriterien für Warnungsmetriken definieren

Geben Sie Kriterien für Warnungsmetriken an, indem Sie den Schweregrad der Warnung auswählen, Schwellenwerte definieren und Bedingungen angeben, unter denen die Warnung ausgelöst werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Feld **Warnungsschweregrad** einen Schweregrad für die Warnung aus.
2. Definieren Sie die Schwellenwerte für die Warnung.
   Die vorgegebenen Metriken hängen vom Typ des Konfigurationselements (CI) ab, z. B. „SaaS/Web“, „Installiert“ oder „Gerät“.

   Hinweis: Auf Windows-Geräten können Sie die folgenden Netzwerkstabilitätsmetriken auswählen:

   - Anwendungsabstürze
   - Anwendungsdomänen-Jitter
   - Netzwerklatenz der Anwendungsdomäne
   - Paketverlust in der Anwendungsdomäne

3. Wahlweise: Fügen Sie einen weiteren Warnungsschweregrad hinzu, indem Sie **Weiteren Warnungsschweregrad hinzufügen**auswählen.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schwellenwert für Anwender festlegen** , und definieren Sie das Kriterium zur Auslösung der Warnung mit der Anzahl der betroffenen Anwender.
5. Führen Sie im Abschnitt „Warnen, wenn“ einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie die Option **Alle als Stichproben erfassten Werte müssen im folgenden Zeitraum gegen die Kriterien verstoßen** aus, und definieren Sie den Zeitraum.
- Wählen Sie die Option **Der Durchschnitt der als Stichproben erfassten Werte muss im folgenden Zeitraum gegen die Kriterien verstoßen** aus, und definieren Sie den Zeitraum.

6. Wahlweise: Wenn Sie Bedingungen festlegen möchten, unter denen die Warnung gelöscht werden soll, definieren Sie sie unter **Warnung löschen, wenn**.

   (Optional) Die Bedingungsfelder werden aktiviert, wenn Sie mindestens eine Bedingung erstellen.

7. Wählen Sie **Weiter**.
   Im linken Bereich wird die Option **Warnungsaktion festlegen (optional)** ausgewählt.

Nächste Maßnahme

Name und Status der Metrikregel definieren.

Warnungsaktion hinzufügen

Richten Sie mit Aktive Einbindung für Digitale Endanwender-Experience eine Warnungsaktion ein, um Probleme mit der digitalen Experience zu erkennen und Lösungsaktionen zu automatisieren.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Aktive Einbindung“ (sn_pren) für Digitale Endanwender-Experience (DEX) installiert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Konfigurationselemente für die Metrikregel angegeben und die Warnungsmetrikkriterien definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationselement für Metrikregeln angeben und Kriterien für Warnungsmetriken definieren.

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite **Warnungsaktion hinzufügen (optional)** die Option **Lösung hinzufügen**.
2. Füllen Sie die Felder auf der Inhaltsseite „Proaktive Lösung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lösung für Aktive Einbindung.

3. Wählen Sie **Continue to engagement settings (Weiter zu Interaktionseinstellungen)**.
4. Konfigurieren Sie die Interaktionseinstellungen, um die automatische Behebung von Problemen durch vordefinierte Lösungen zu ermöglichen.

   Weitere Informationen zu den Interaktionseinstellungen finden Sie unter Interaktionseinstellungen für Aktive Einbindung.

5. Wählen Sie **Lösung hinzufügen**.

Name und Status der Metrikregel definieren

Definieren Sie Attribute für Metrikregeln, unter anderem den Namen und den Status (z. B. aktiv oder inaktiv).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Regel ein.
   Die Metrikregel ist standardmäßig aktiviert.
2. Um den Status der Metrikregel festzulegen, aktivieren bzw. deaktivieren Sie sie mit dem Schieberegler **Aktiv** ( ).
3. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

   Eine Metrikregel wird erstellt und auf der Seite „Metrikregeln“ angezeigt.

Aus Metrikregeln generierte Warnungen anzeigen

Verschaffen Sie sich mit Warnungen aus Metrikregeln ganz einfach Einblicke in die Leistung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Express-Listen-Symbol ( ).

   Hinweis: Wenn mehrere Warnungen für Ereignisse ausgelöst werden, die Teil derselben -Regelsind, werden diese Warnungen automatisch gruppiert.

   Weitere Informationen zum Zusammenfassen von Warnungen in einer Gruppe finden Sie unter Gruppierung von DEX-Warnungen.

Gruppierung von DEX-Warnungen

Wenn mehrere Warnungen von Ereignissen ausgelöst werden, die von derselben Metrikregel in DEX gesteuert werden, werden sie vom Gruppierungsmechanismus automatisch zusammengefasst. Dadurch müssen Anwender seltener einzelne Warnungen verwalten, können ihren Antwortprozess optimieren und kommen schneller zur Problemlösung.

Wenn Warnungen in einer Gruppe zusammengefasst werden, sehen Sie die Gesamtanzahl der sekundären Warnungsgruppen neben der Anzahl der primären Warnungen.

Darstellung von DEX-Ereignissen und -Warnungen

In der Tabelle „Ereignisse“ [em_event] wird jedes Ereignis mit einem Feldwert **Quelle** von DEX als DEX-Ereignis klassifiziert. Für DEX zeigt das Feld **Typ** den Wert **DEX Metric Rules (DEX-Metrikregeln)** an, da DEX-Warnungen auf Grundlage von DEX-Metrikregeln generiert werden. Wenn ein Ereignis den **Status Verarbeitet** hat, wird eine Warnung generiert und in der Tabelle „Warnungen“ [em_alert] gespeichert.

Wenn Sie in der Tabelle „Warnungen“ [em_alert] eine Warnung auswählen, können Sie auf die zugehörigen Details zugreifen. Aus DEX-Ereignissen erstellte Warnungen weisen im Feld **Quelle** den Wert DEX auf. Als Wert für das Feld **Metrikname** wird entweder „DEX App Metric (DEX-App-Metrik)“ oder „DEX Device Metric (DEX-Gerätemetrik)“ angezeigt. Für eine Warnung hat das Feld **Metrikname** den Wert „DEX Device Metric (DEX-Gerätemetrik)“. Das Feld **Konfigurationselement** zeigt den Namen der entsprechenden Anwendung oder des entsprechenden Geräts an. Die DEX-Warnungsgruppen sind für Warnungen, in deren entsprechenden Feld **Gruppe** der Wert **Regelbasiert** angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regel zur Warnungskorrelation

Ein **Alle** > **Ereignismanagement** > **Regeln** > **Warnungskorrelationsregeln**bestimmt die DEX Metrikkorrelationsregel, wann Warnungen gruppiert werden müssen, und stellt die erforderlichen Details bereit.

Hinweis: Für eine Anwendung und eine Metrikregel gibt es nur eine Warnung in DEX. DEX erstellt Warnungsgruppen, wenn die Metrikregel identisch ist, unabhängig davon, ob die Konfigurationselemente identisch sind oder nicht. Wenn das Problem gelöst ist, werden durch Schließen der primären Warnung auch die sekundären Warnungen in derselben Gruppe geschlossen.

Zeitbasierte Warnmeldungsgruppierung

Die zeitbasierte Warnmeldungsgruppierung gruppiert Warnungen automatisch in vordefinierten Zeitintervallen. Das ist für Services von Vorteil, die eine große Menge von Warnungen generieren. Zusammengefasste Warnungen reduzieren die Zahl der Unterbrechungen für Beantworter und verkürzen die Lösungszeiten.

In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] definiert die Eigenschaft *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* den Zeitraum in Sekunden für die Gruppierung und Korrelation ähnlicher auf Metrikregeln basierender DEX-Warnungen. Im Feld **Wert** können Sie die gewünschte Zeitdauer in Sekunden eingeben. Wenn Sie beispielsweise einen Abstand von 5 Minuten zwischen Warnungsgruppierungen wünschen, geben Sie 300 ein. Wenn Sie 0 eingeben, wird die Regel deaktiviert.

Betrachten wir ein Beispiel: Das Gerät G1 generiert Warnung W1 für Regel R1. Nach zwei Minuten werden für dieselbe Regel R1 die Warnungen W2 und W3 generiert, in diesem Fall von den Geräten G2 bzw. G3. Da W1 die erste Warnung ist, wird sie als primäre Warnung festgelegt, und W2 und W3 werden als sekundäre Warnungen unter W1 gruppiert.

Angenommen, Sie haben eine Zeitdauer von 300 Sekunden (5 Minuten) festgelegt. Wenn innerhalb von fünf Minuten keine Warnungen für die Regel R1, nach diesem Zeitraum aber für dieselbe Regel die Warnungen W4, W5 und W6 generiert werden, führt dies zur Bildung einer neuen Gruppe. Warnung W4 wird zur primären Warnung, und W5 und W6 werden unter W4 gruppiert.

Wenn jedoch innerhalb dieser fünf Minuten eine weitere Warnung für die Regel R1 generiert wird, gilt sie als sekundäre Warnung zu W1 und wird entsprechend gruppiert.

Gruppierung von DEX-Warnungen deaktivieren

Durch Deaktivieren der -Warnungsgruppierung DEX werden einzelne Warnungen sichtbar. Dies ermöglicht detaillierte Analysen und gezielte Maßnahmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Optionen	Aktionen
Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_-properties]	Öffnen Sie die Eigenschaft *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period*, und geben Sie im Feld **Wert** „0“ ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktionen
Warnungskorrelationsregeln	Unter **Alle** > **Ereignismanagement** > **Regeln** > **Warnungskorrelationsregeln**, deaktivieren Sie in DEX Metrikkorrelationsregel das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Metrikregeln aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie Metrikregeln, um die Überwachung zu optimieren, Anpassungen an wechselnde Anforderungen vorzunehmen und dadurch die betriebliche Effizienz zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Wählen Sie den Namen der Metrikregel aus, die Sie öffnen möchten.
2. Wählen Sie auf der Seite „Metrikregel aktualisieren“ **Regel benennen**.
3. Aktivieren Sie die Regel unter „Regelstatus“ mit dem Schieberegler **Aktiv** ( ).

   Wenn Sie eine aktive Metrikregel deaktivieren möchten, schieben Sie den Umschalter einfach in die Aus-Position.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Metrikregeln bearbeiten

Ändern Sie Metrikregeln, um die Überwachungskriterien und Schwellenwerte zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Metrikregeln**.
   Die Startseite für Metrikregeln wird angezeigt.
4. Wählen Sie den Namen der Metrikregel aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn Sie eine vorhandene Warnungsaktion oder proaktive Lösung bearbeiten, werden die Änderungen gespeichert, auch wenn die Metrikregel ohne Speichern geschlossen wird.

Ergebnisse
Die Metrikregel wird aktualisiert.

Metrikregeln löschen

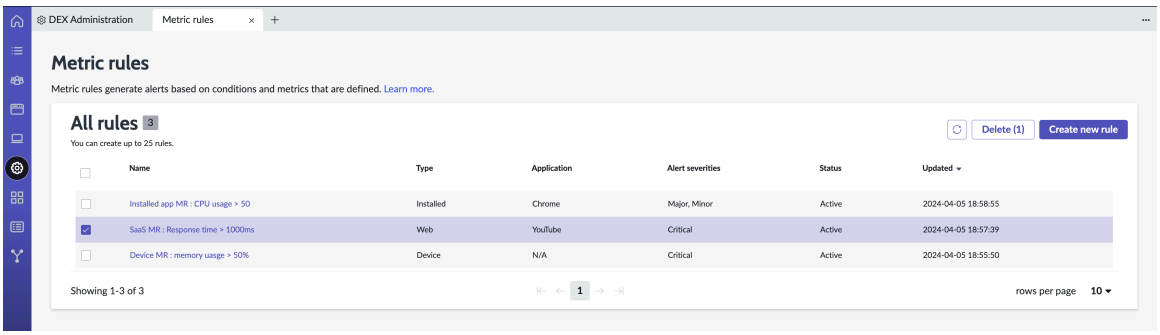
Entfernen Sie Metrikregeln, um die Überwachungskriterien und Schwellenwerte anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Löschen werden Regeln dauerhaft entfernt und können nicht mehr abgerufen werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Metrikregeln**.
   Die Startseite für Metrikregeln wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor dem Namen einer Metrikregel, um sie zum Löschen auszuwählen.



5. Wählen Sie **Löschen**.
6. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Löschen**.
   Die Metrikregel wird aus der Liste entfernt.

DEX Desktop-Assistent einrichten

Laden Sie Desktop-Assistent herunter, und passen Sie die Homepage an, indem Sie die Seite in Kartenabschnitte unterteilen, um effizienter auf Anwendungen zuzugreifen.

Sie können die Anwendung mit einer Desktop-Assistent-Administratorrolle [sn_dex_desktop.admin] konfigurieren.

Die OAuth-Dokumentation enthält eine Anleitung zum Konfigurieren des SSO-Anbieters in der Instanz.

Hinweis: Wenn Probleme mit Desktop-Assistent auftreten, können Sie zur Problembehandlung auf die Protokolle unter den folgenden Speicherorten zugreifen:

- Mac: `Users/[Anwendername]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows: `Benutzer\[Anwendername]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

Desktop-Assistent herunterladen

Wählen Sie ein Betriebssystem aus, um Desktop-Assistent herunterzuladen. Sie können auch Desktop-Assistent für das entsprechende Betriebssystem herunterladen, indem Sie die Befehle des Installationsassistenten ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

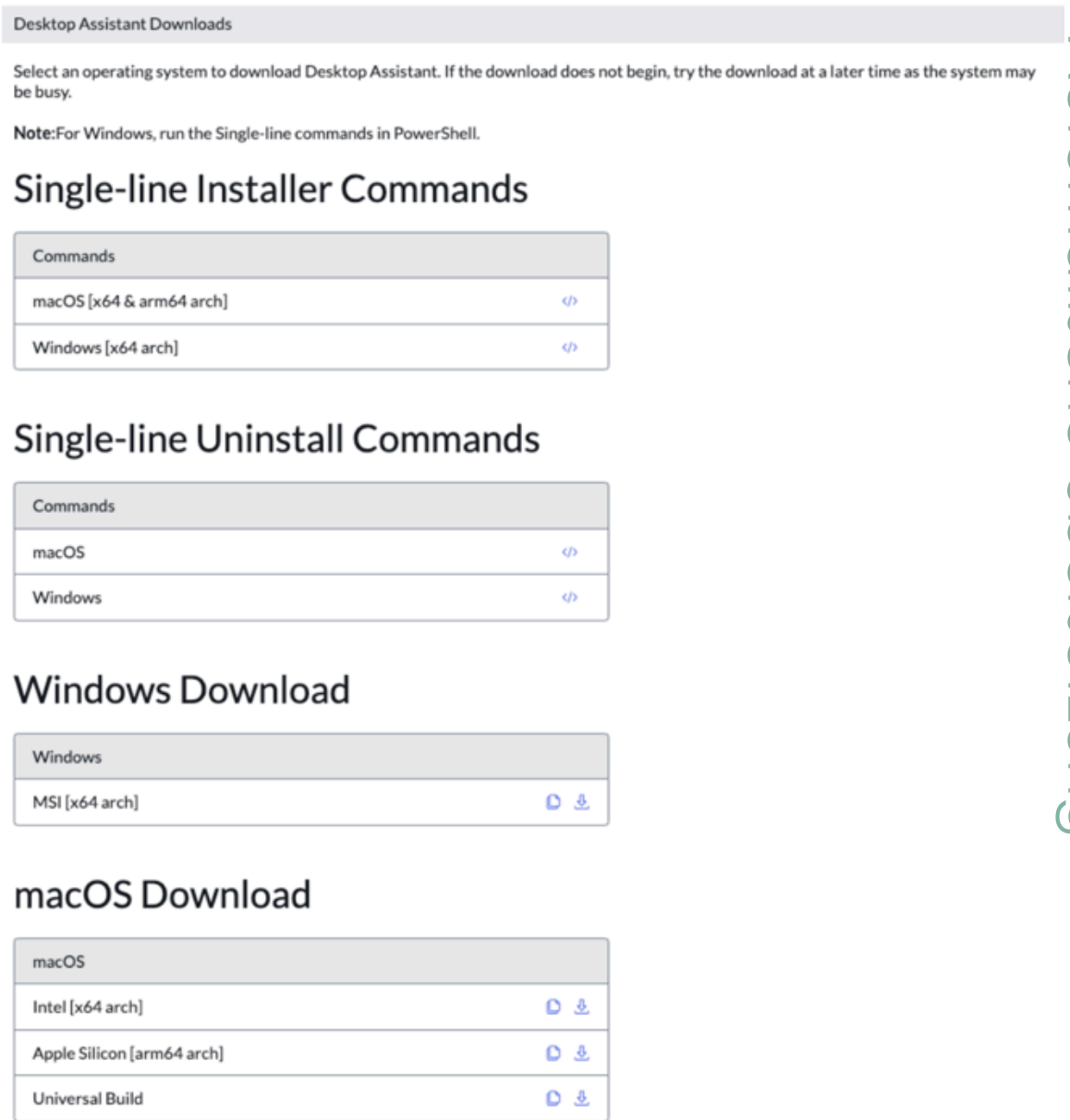
Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Hinweis: Desktop-Assistent kann auf bis zu 75.000 Geräten pro Instanz installiert werden.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Bereitstellung** > **Installationsprogramm und Deinstallationsprogramm**.



2. Wenn Sie Desktop-Assistent mit einzeiligen Installationsbefehlen abrufen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Befehlssymbol (</>), um den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript zu kopieren.

b. Öffnen Sie auf Ihrem System Terminal.app (Mac), oder führen Sie PowerShell (Windows) als Administrator aus.

c. Fügen Sie den Befehl ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Hinweis: Um das einzeilige Skript für Desktop-Assistent auszuführen, benötigen Sie Administratorrechte.

d. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie Ihr Active Directory-Passwort ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Das Installationsprogramm wird heruntergeladen.

Hinweis: Die Instanz-URL aus dem Installationsprogramm wird automatisch in das Feld **Instanz-URL** der Anmeldeseite Desktop-Assistent eingetragen. Wenn Sie Desktop-Assistent mit dem Installer-Paket installieren, wird das Feld **„Instanz-URL“** nicht automatisch ausgefüllt.

3. Um Desktop-Assistent auf einem Windows- oder Mac-Gerät abzurufen, folgen Sie den Anweisungen unter Desktop-Assistent für Windows herunterladen bzw. Desktop-Assistent für Mac herunterladen.

Ergebnisse
Desktop-Assistent wird heruntergeladen.

Desktop-Assistent für Windows herunterladen

Rufen Sie Desktop-Assistent auf Ihrem Windows-System ab, um Zugriff auf Anforderungen zu erhalten und Netzwerktests durchzuführen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie sich auf der Download-Seite für *Desktop-Assistent* befinden.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Wenn Sie die Befehlszeile verwenden möchten, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie das Kopiersymbol (</>), um den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript zu kopieren.

b. Öffnen Sie in Ihrem System PowerShell.

c. Fügen Sie den Befehl ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

d. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie Ihr Active Directory-Passwort ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Desktop-Assistent wird installiert, und die Instanz-URL auf der Zielseite von Desktop-Assistent wird ausgefüllt.

2. Wahlweise: Wenn Sie die Setup-Datei herunterladen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Download-Symbol ( ).

Die Setup-Datei (Desktop_Assistant_<Version>.msi) für Desktop-Assistent wird heruntergeladen.

Hinweis: Wenn Sie das MSI-Installationsprogramm verwenden, wird die Instanz-URL mit einer einzeiligen Installationsmethode automatisch in Desktop-Assistent eingetragen. Die MSI-Datei ermöglicht einen standardisierten Installationsprozess, um die Einheitlichkeit der Installationen zu gewährleisten. Sie unterstützt unbeaufsichtigte Abläufe und ermöglicht dadurch eine effiziente Verwaltung. Außerdem erleichtert sie Versionskontrolle und Rollback und unterstützt dadurch die Softwarewartung und die Behebung von Kompatibilitätsproblemen.

b. Doppelklicken Sie auf die Setup-Datei, und führen Sie die im Installationsassistenten vorgegebenen Schritte aus.

Ergebnisse

Desktop-Assistent wird installiert. Sie sehen die Anwendung Desktop-Assistent im Startmenü und das Symbol Desktop-Assistent ( ) im Systembereich.

Desktop-Assistent für Mac herunterladen

Rufen Sie Desktop-Assistent auf Ihrem Mac-Gerät ab, um auf Anforderungen zuzugreifen und Netzwerktests durchzuführen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich auf der Download-Seite für *Desktop-Assistent* befinden.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Wenn Sie in der Befehlszeile einzeilige Befehle verwenden möchten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Kopiersymbol ( ), um den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript zu kopieren.
   b. Öffnen Sie in Ihrem System Terminal.app (Mac).
   c. Fügen Sie den Befehl ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   d. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie Ihr Active Directory-Passwort ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

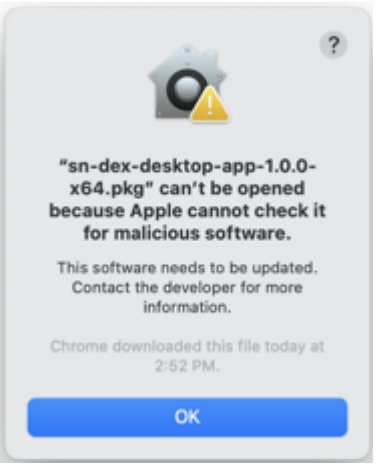
   Das Installationsprogramm wird heruntergeladen.

   Hinweis: Die Instanz-URL aus dem Installationsprogramm wird automatisch in das Feld **Instanz-URL** der Desktop-Assistent-Anmeldeseite eingetragen.

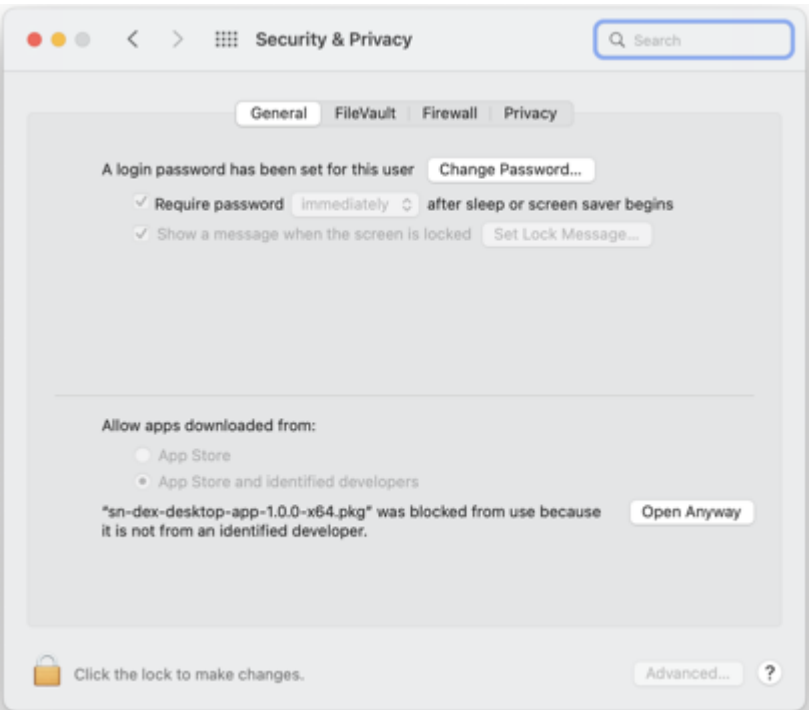
2. Wahlweise: Wenn der Download auf ein Mac-Gerät mit einem Intel-Chip erfolgen soll, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Download-Symbol ( ), um die PKG-Datei herunterzuladen, und doppelklicken Sie auf die Datei, um das Installationsprogramm zu starten.
   b. Öffnen Sie die Datei `.x64.pkg`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **OK** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.



d. Navigieren Sie vom Mac-Logo zu **Systemeinstellungen** > **Datenschutz und Sicherheit** und wählen Sie **Trotzdem öffnen**aus.



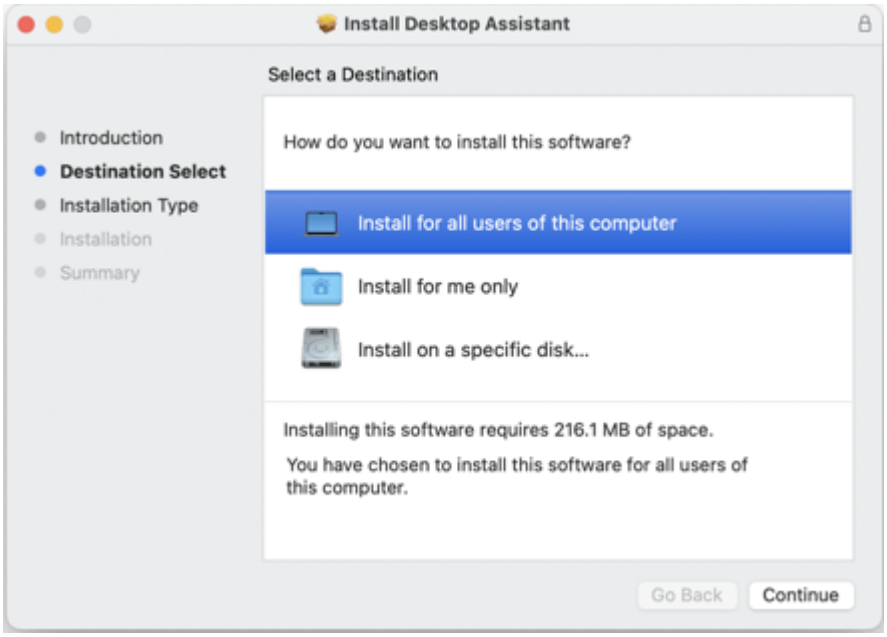
e. Wählen Sie **Öffnen** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.

Das Fenster „Install Desktop Assistant" (Desktop-Assistent installieren) wird geöffnet.

f. Wählen Sie **Fortsetzen**.

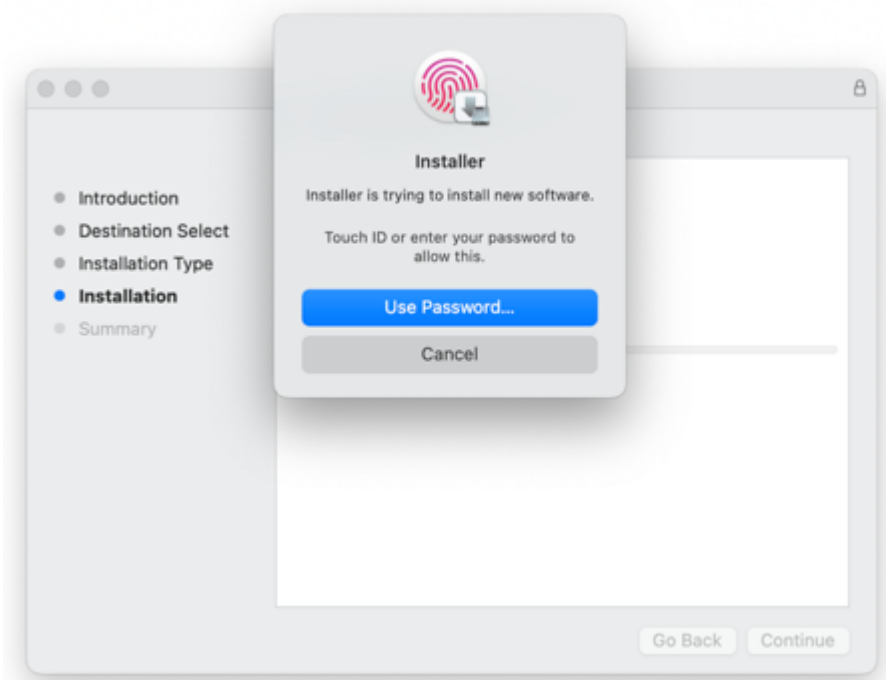
g. Wählen Sie ein Ziel und anschließend **Fortfahren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



h. Wählen Sie im Abschnitt „Installationstyp“ **Installieren**.

i. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, wählen Sie **Use Password** (Passwort verwenden), geben Sie Ihr Passwort ein, um die Installation zu gestatten, und wählen Sie anschließend **Fortfahren**.



Die Anwendung Desktop-Assistent wurde installiert.

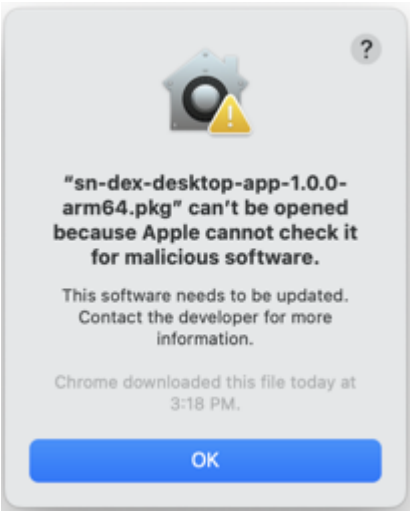
3. Wahlweise: Wenn der Download auf ein Mac-Gerät mit einem Apple Silicon-Chip erfolgen soll, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie das Download-Symbol ( ), um die PKG-Datei herunterzuladen, und doppelklicken Sie auf die Datei, um das Installationsprogramm zu starten.

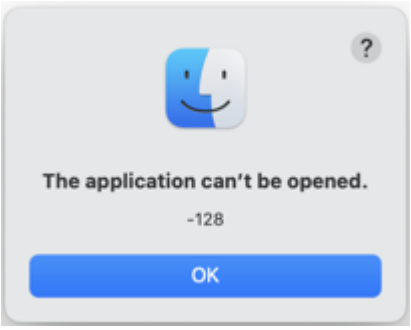
b. Öffnen Sie die Datei `-arm64.pkg`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **OK** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.



d. Wählen Sie im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Anwendung nicht geöffnet werden kann, **OK**.



e. Navigieren Sie vom Mac-Logo zu **Systemeinstellungen** > **Datenschutz und Sicherheit** und wählen Sie **Trotzdem öffnen**aus.

f. Wählen Sie **Öffnen** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.

   Das Fenster „Install Desktop Assistant" (Desktop-Assistent installieren) wird geöffnet.

g. Wählen Sie **Fortsetzen**.

h. Wählen Sie ein Ziel und anschließend **Fortfahren**.

i. Wählen Sie im Abschnitt „Installationstyp" **Installieren**.

j. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, wählen Sie **Use Password** (Passwort verwenden), geben Sie Ihr Passwort ein, um die Installation zu gestatten, und wählen Sie anschließend **Fortfahren**.

   Die Anwendung Desktop-Assistent wurde installiert.

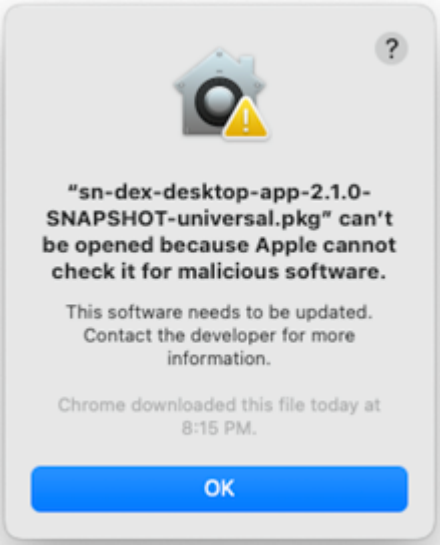
4. Wahlweise: Wenn der Download auf einem Mac-Gerät mit einem Intel- oder Apple Silicon-Chip erfolgen soll, verwenden Sie das Installationsprogramm „Universeller Build". Gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

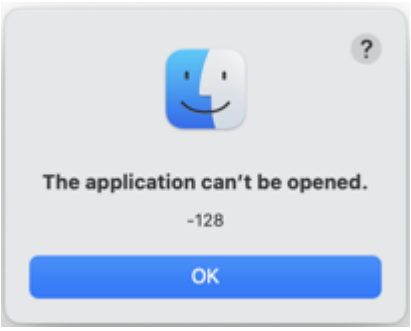
a. Wählen Sie das Download-Symbol ( ), um die PKG-Datei herunterzuladen, und doppelklicken Sie auf die Datei, um das Installationsprogramm zu starten.

b. Öffnen Sie die Datei `-universal.pkg`.

c. Wählen Sie **OK** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.



d. Wählen Sie im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Anwendung nicht geöffnet werden kann, **OK**.



e. Navigieren Sie vom Mac-Logo zu **Systemeinstellungen** > **Datenschutz und Sicherheit** und wählen Sie **Trotzdem öffnen**aus.

f. Wählen Sie **Öffnen** im Popup-Fenster mit der Meldung, dass die Datei nicht geöffnet wird, weil Apple sie nicht auf Schadsoftware überprüfen kann.

Das Fenster „Install Desktop Assistant“ (Desktop-Assistent installieren) wird geöffnet.

g. Wählen Sie **Fortsetzen**.

h. Wählen Sie ein Ziel und anschließend **Fortfahren**.

i. Wählen Sie im Abschnitt „Installationstyp“ **Installieren**.

j. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, wählen Sie **Use Password** (Passwort verwenden), geben Sie Ihr Passwort ein, um die Installation zu gestatten, und wählen Sie anschließend **Fortfahren**.

Ergebnisse

Die Anwendung Desktop-Assistent wurde installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details von OAuth konfigurieren

Bearbeiten Sie die OAuth-Feldwerte nach Bedarf.

Vorbereitungen

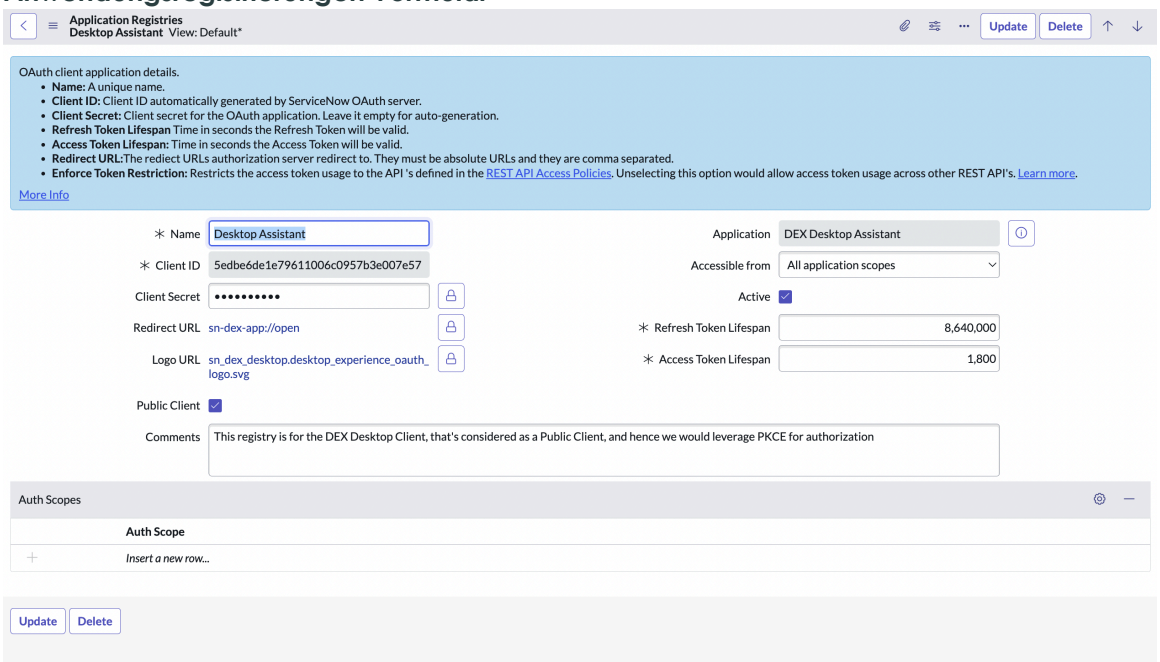
Vergewissern Sie sich, dass der SSO-Anbieter eingerichtet wurde, und konfigurieren Sie ihn in der Instanz, um seine Funktionalität sicherzustellen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer -Instanz zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie in der Liste **Desktop-Assistent** aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular



3. Füllen Sie die Pflichtfelder im Formular aus.
   Weitere Informationen und die entsprechenden Beschreibungen für die einzelnen Felder finden Sie unter Formular „Anwendungsregistrierungen“.
4. Wahlweise: Anpassen, um SSO-Bildschirm während der Anmeldung bei DEX Desktop-Assistentzu vermeiden:
   a. Fügen Sie „oauth_login.do“ in das Feld „login_url“ ein.
   b. Entfernen Sie den geheimen Clientschlüssel, und speichern Sie die Seite.

   Hinweis: Wenn das Feld Anmelde-URL standardmäßig nicht im Formular angezeigt wird, klicken Sie auf den Header, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**und fügen Sie dann **Anmelde-URL**hinzu.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Details der OAuth-Clientanwendung werden aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DEX Desktop-Assistent deinstallieren

Entfernen Sie Desktop-Assistent mühelos mit einzeiligen Deinstallationsbefehlen, um Ihr System zu bereinigen.

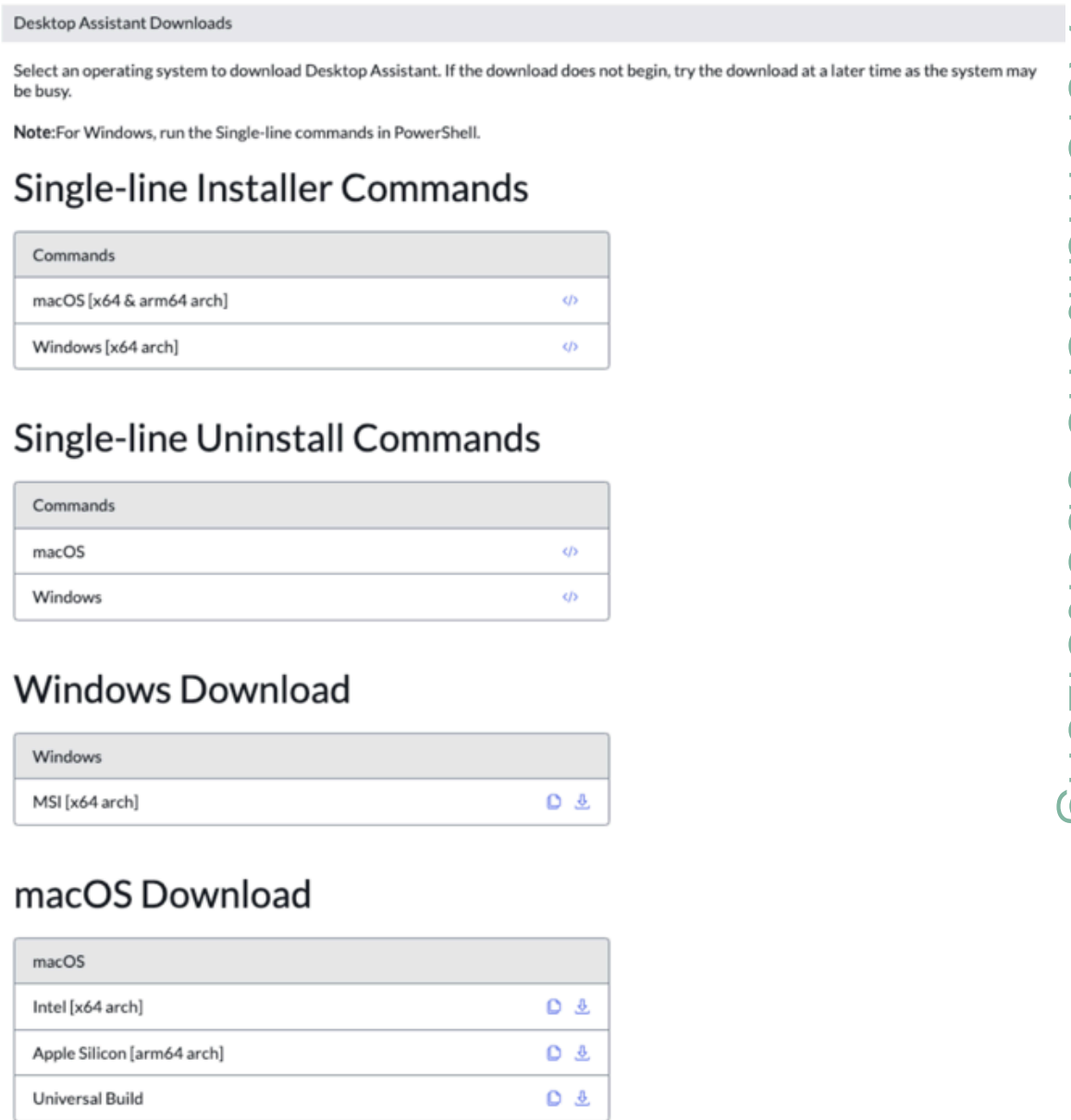
Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Administratorrechte für das Betriebssystem verfügen, um das einzeilige Skript auszuführen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Bereitstellung** > **Installationsprogramm und Deinstallationsprogramm**.



2. Führen Sie im Abschnitt für einzeilige Deinstallationsbefehle die folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Befehlssymbol (</>), um den auszuführenden Befehl bzw. das auszuführende Skript zu kopieren.

b. Öffnen Sie auf Ihrem System Terminal.app (Mac) oder PowerShell (Windows).

c. Fügen Sie den Befehl ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

d. Wenn Sie zur Eingabe eines Passworts aufgefordert werden, geben Sie Ihr Active Directory-Passwort ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Ergebnisse

Die App Desktop-Assistent wird deinstalliert.

Titel und Beschreibung der Homepage ändern

Bei Bedarf können Sie Titel und Beschreibung der Homepage ändern.

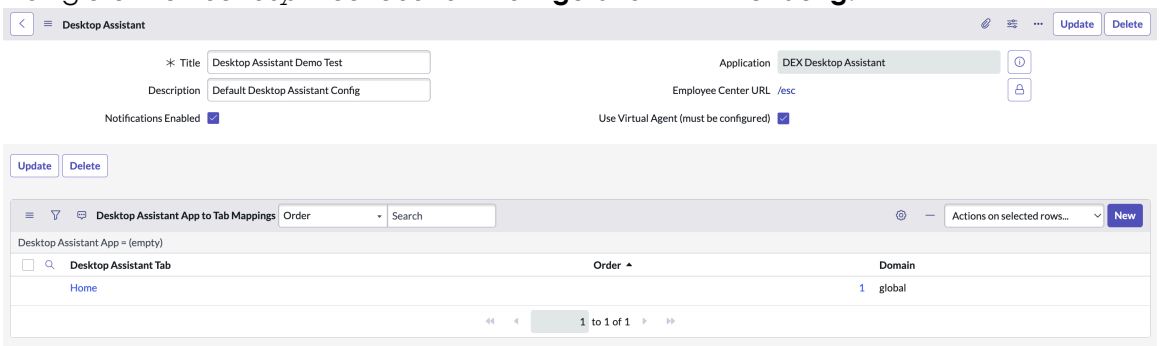
Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Anwendung**.



2. Füllen Sie die Pflichtfelder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Homepage.
Beschreibung	Kurze Übersicht über Inhalt und Zweck des Produkts.
URL des Mitarbeiter-Centers	URL zum Mitarbeiter-Center, in dem Mitarbeiter auf wichtige Ressourcen, Informationen und Tools für ihre Arbeit zugreifen können.
Benachrichtigungen aktiviert	Option zum Aktivieren bzw. Deaktivieren des Glockensymbols für Benachrichtigungen.
Use Virtual Agent (Virtual Agent verwenden) (muss konfiguriert werden)	Option zum Aktivieren bzw. Deaktivieren des Chat-Symbols.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Daten der Homepage werden aktualisiert.

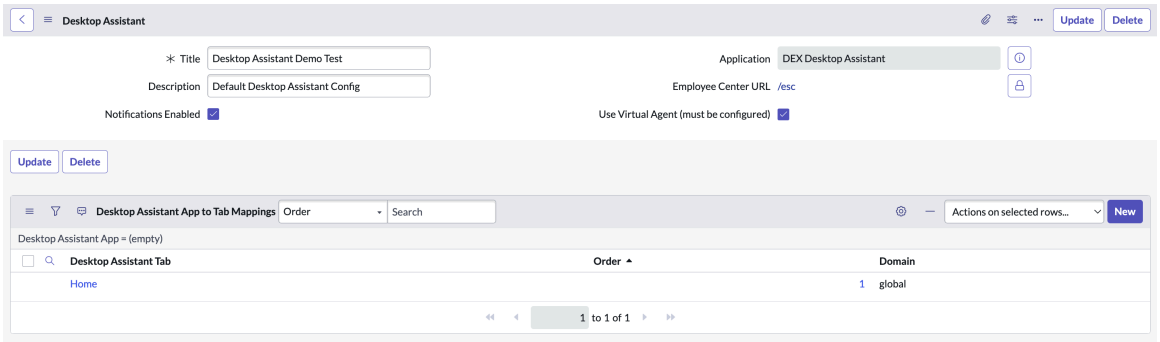
Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren Sie Benachrichtigungen, um informiert und in die Abläufe eingebunden zu bleiben und rechtzeitig Updates und Benachrichtigungen über wichtige Ereignisse und Aktivitäten im System zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Anwendung**.

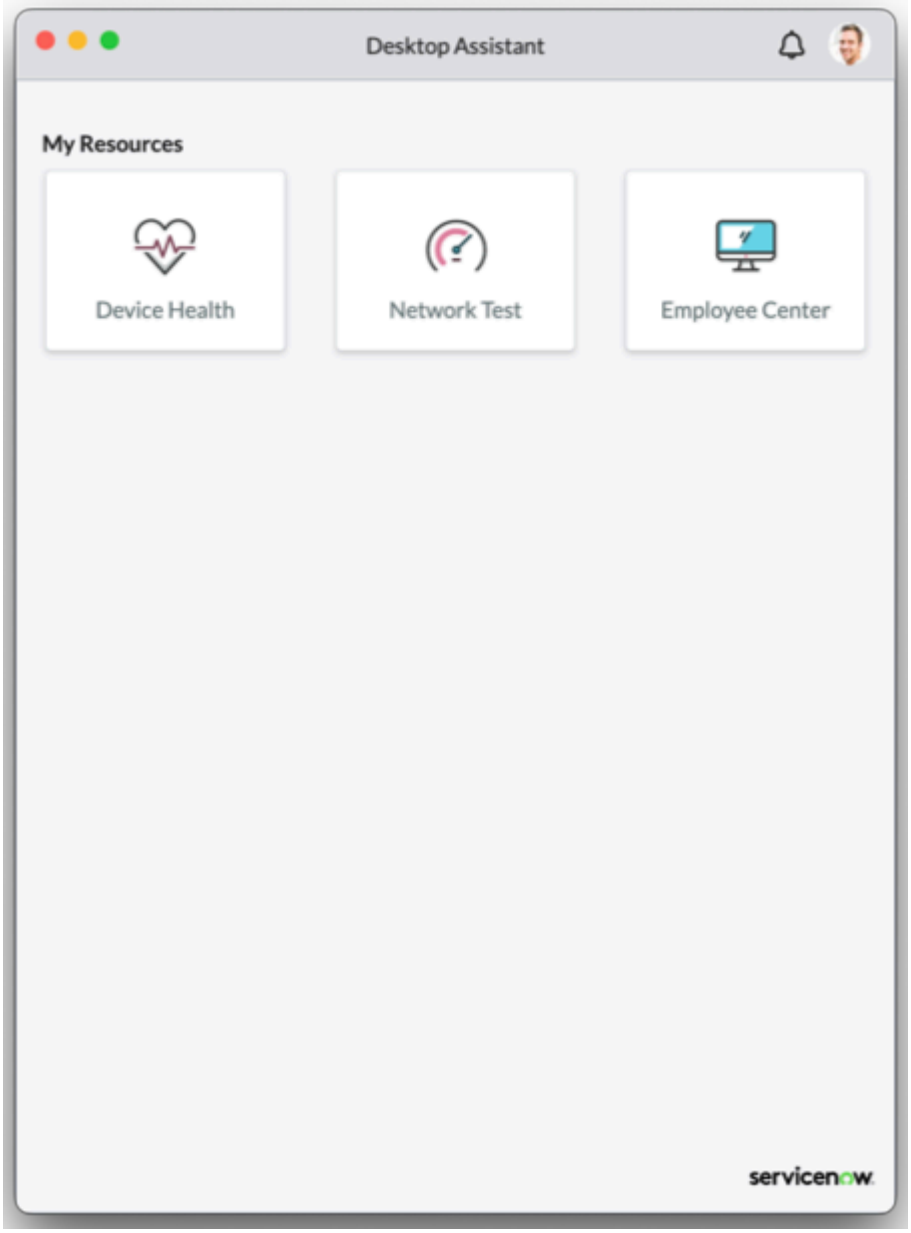


2. Aktivieren oder deaktivieren Sie auf der Seite Desktop-Assistent**die Option Benachrichtigungen aktiviert**.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn Sie Benachrichtigungen aktivieren, wird im Header Desktop-Assistent ein Glockensymbol ( ) angezeigt. Wenn Sie Benachrichtigungen deaktivieren, wird im Header ein Glockensymbol ausgeblendet.

Wenn diese Option aktiviert ist, werden Push-Benachrichtigungen mit Desktop-Assistentan Mitarbeiter gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Desktop-Assistent-Benachrichtigungen. Wie Sie Benachrichtigungen anzeigen und über wichtige Informationen und Ereignisse auf dem Laufenden bleiben, erfahren Sie unter Benachrichtigungen anzeigen.

Virtual Agent oder Chat aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent, um schnell und nahtlos Lösungen für Ihre Fragen zu erhalten, ohne in der Warteschleife warten zu müssen oder am Telefon mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu sprechen.

Vorbereitungen

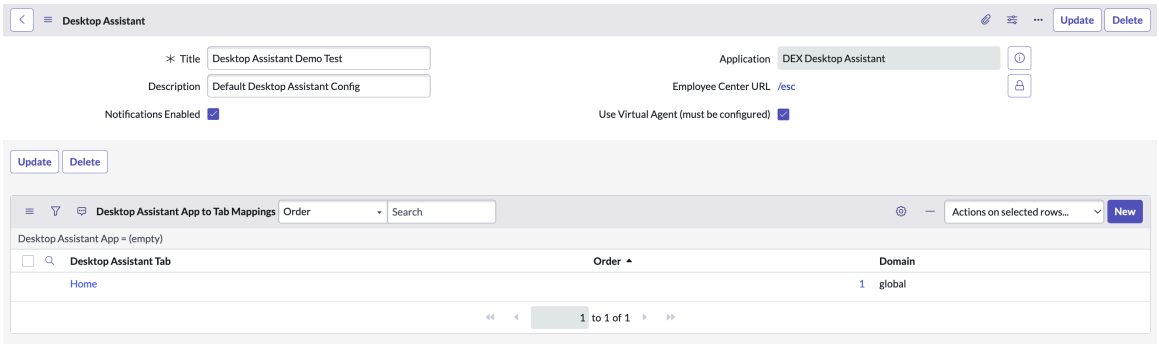
Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot] installiert wurde und das Plugin aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Anwendung**.



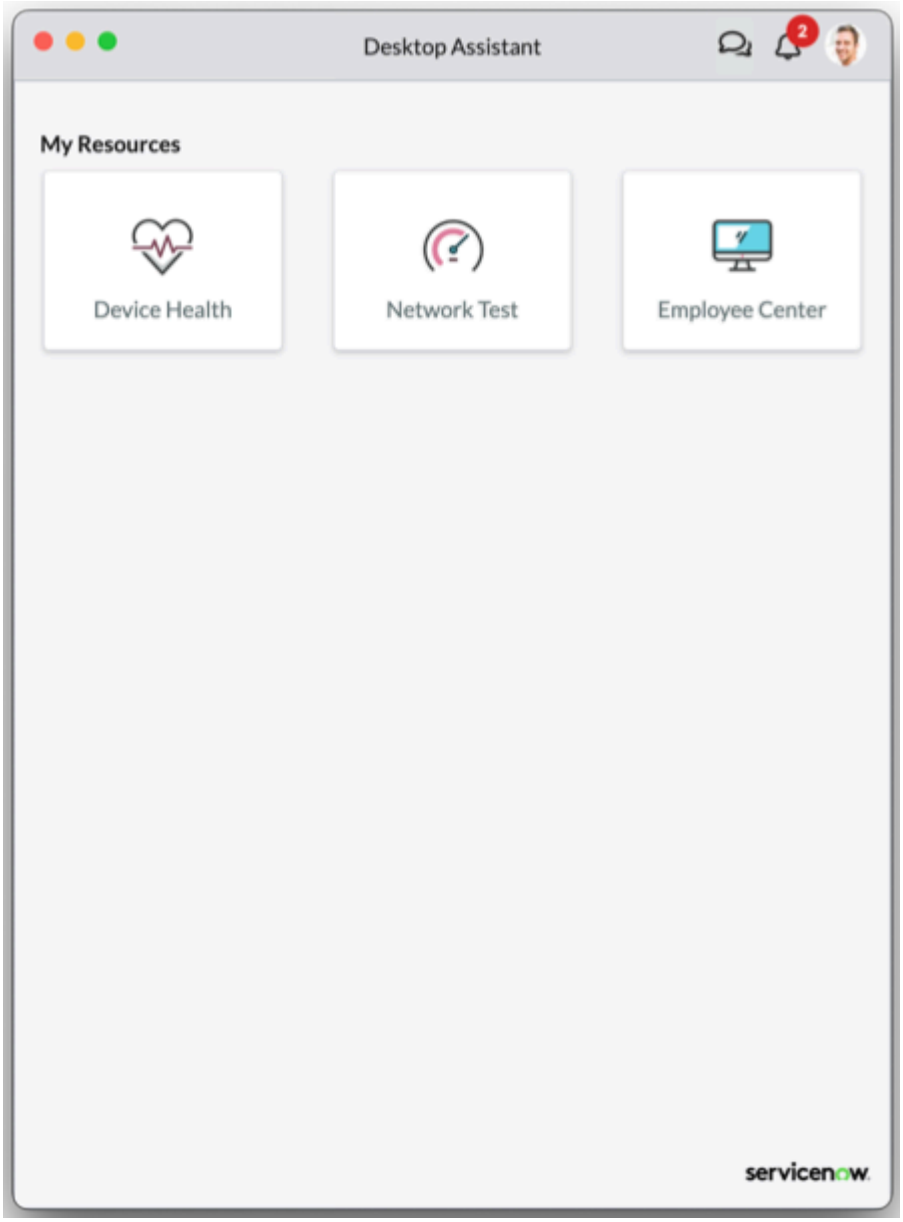
2. Wählen Sie auf der Seite „Desktop-Assistent“ **Use Virtual Agent (Virtual Agent verwenden)** (muss konfiguriert sein).
   Informationen zur Konfiguration von Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent konfigurieren .
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Virtual Agent- oder Chat-Symbol ( ) wird im Desktop-Assistent-Header angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

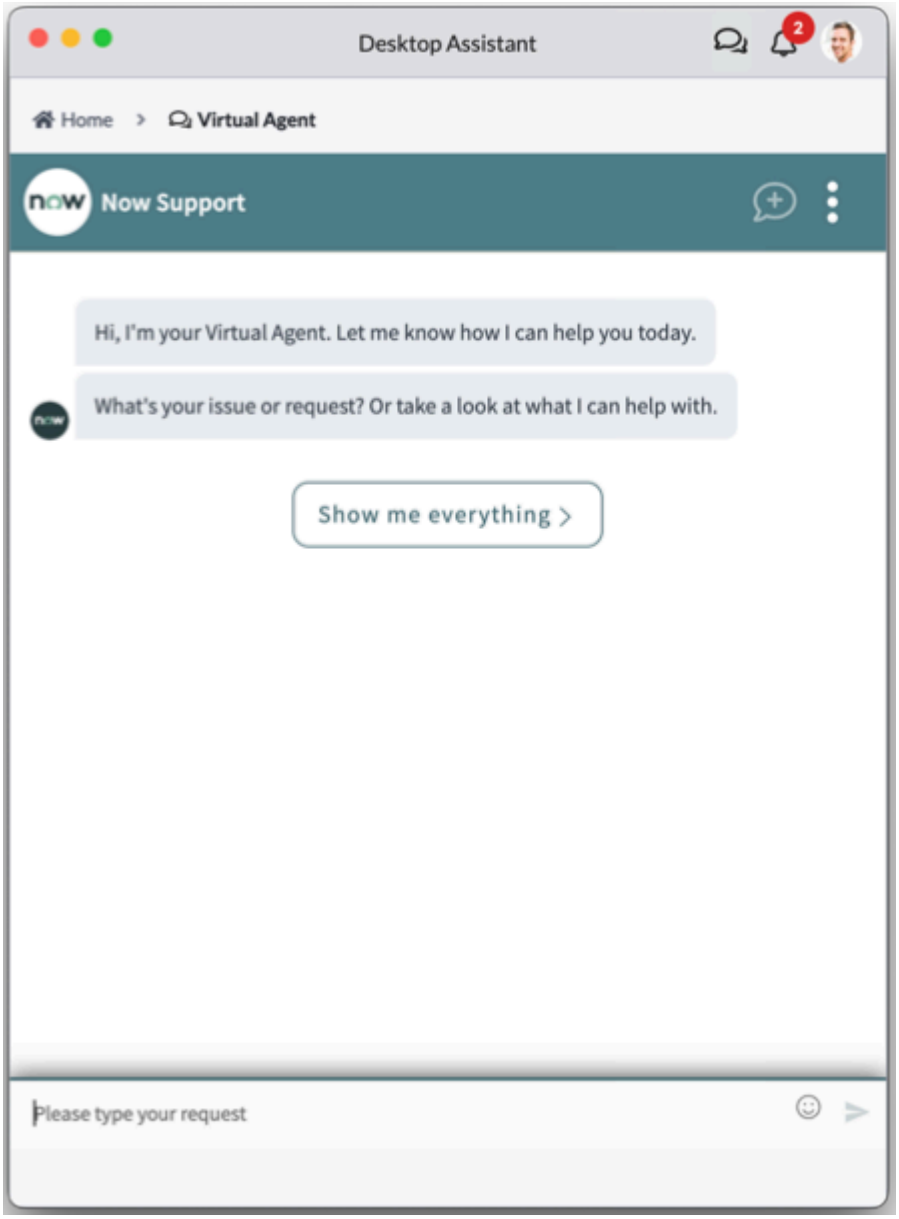
Desktop-Assistent mit Virtual Agent-Symbol



Um das Chat-Fenster zu öffnen, wählen Sie das Virtual Agent- oder Chat-Symbol ( ).

Das Chat-Fenster wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wie Sie das Chat-Branding konfigurieren, erfahren Sie unter Richten Sie das Branding Ihres Virtual Agent -Bots ein .

Datensatzansichtkarte erstellen

Erstellen Sie eine Datensatzansichtkarte, um direkten Zugriff auf die Liste der Datensätze in einer Zieltabelle zu erhalten.

Vorbereitungen

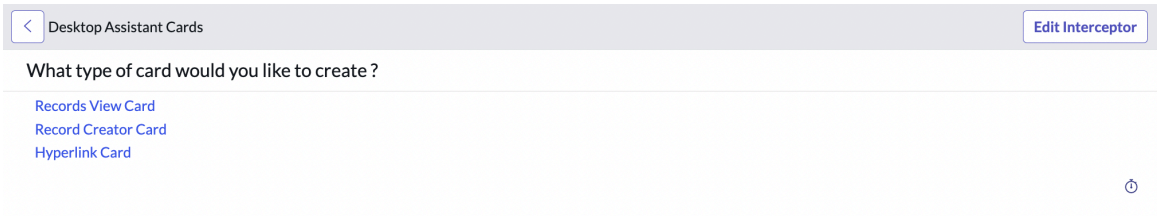
Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

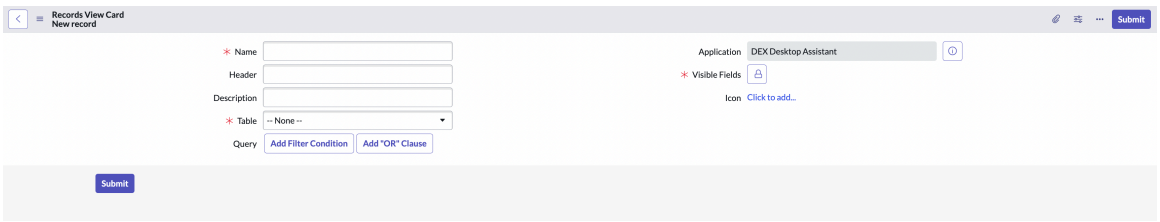
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Neue Karte**.



2. Wählen Sie **Datensatzansicht – Karte**.



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen und Beschreibungen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datensatzansichtkarte erstellen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Eine neue Datensatzansichtkarte wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die Karte dem Abschnitt zu, in dem sie angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Karten einem Abschnitt zuordnen.

Datensatzerstellerkarte erstellen

Erstellen Sie eine Datensatzerstellerkarte, mit der Sie Datensätze nicht nur anzeigen, sondern auch erstellen können.

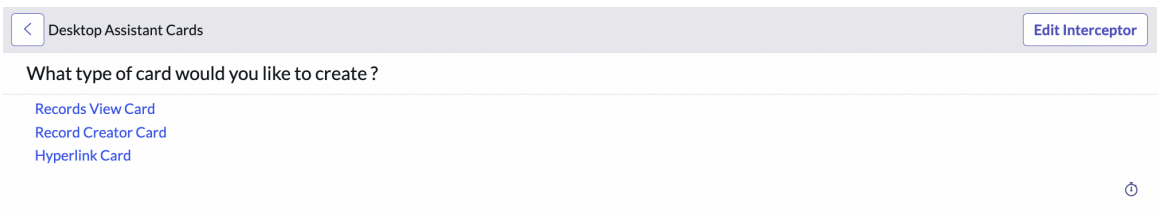
Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

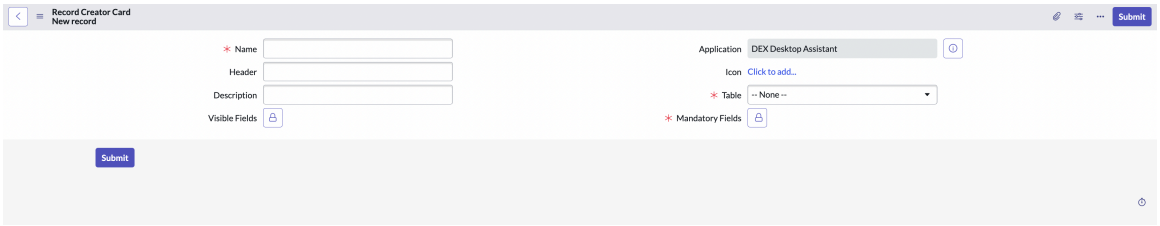
1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Neue Karte**.



2. Wählen Sie **Datensatzerstellung – Karten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen und Beschreibungen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular „Datensatzerstellung – Karte“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Eine neue Datensatzerstellerkarte wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie die Karte dem Abschnitt zu, in dem sie angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Karten einem Abschnitt zuordnen.

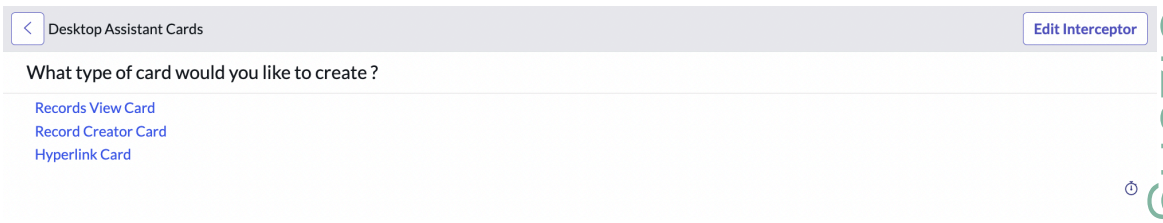
Hyperlink-Karte erstellen

Erstellen Sie eine Hyperlink-Karte, um direkt auf bestimmte Websites, Seiten oder Datensätze zuzugreifen.

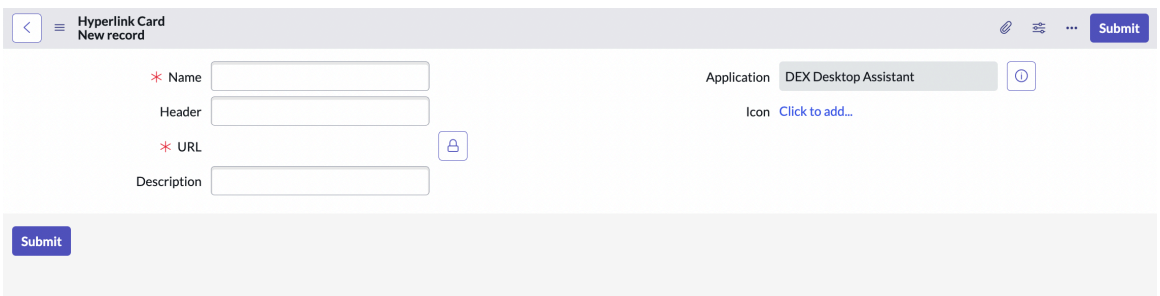
Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur
1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Neue Karte**.



2. Wählen Sie **Hyperlink-Karte**.



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen und Beschreibungen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular „Hyperlink-Karte“.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Eine neue Hyperlink-Karte wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie die Karte dem Abschnitt zu, in dem sie angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Karten einem Abschnitt zuordnen.

Karten einem Abschnitt zuordnen

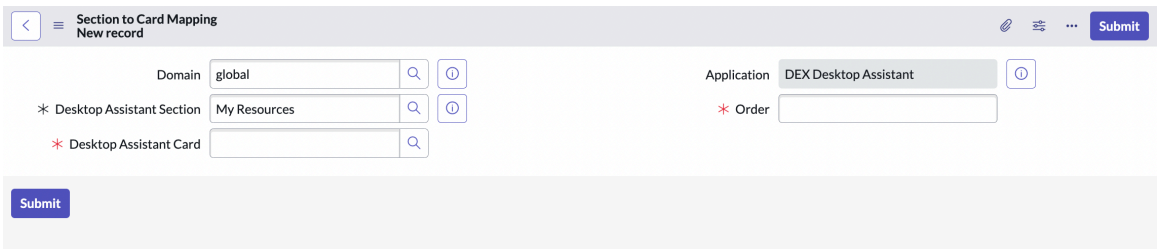
Ordnen Sie die Karte dem Abschnitt zu, in dem sie angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stellt Desktop-Assistent bereit: Meine Ressourcen.

Prozedur
1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **<section_name>**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Zuordnungen Abschnitt zu Karte“ **Neu**.



3. Wählen Sie im Feld *Desktop-Assistent***Karte** die von Ihnen erstellte Karte aus.
4. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolgenummer für die Karte fest.
   Die Reihenfolgennummer bestimmt die Position, an der die Karte im Abschnitt angezeigt ist.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Karte wird unter dem von Ihnen ausgewählten Abschnitt angezeigt.

Karten von der Homepage löschen

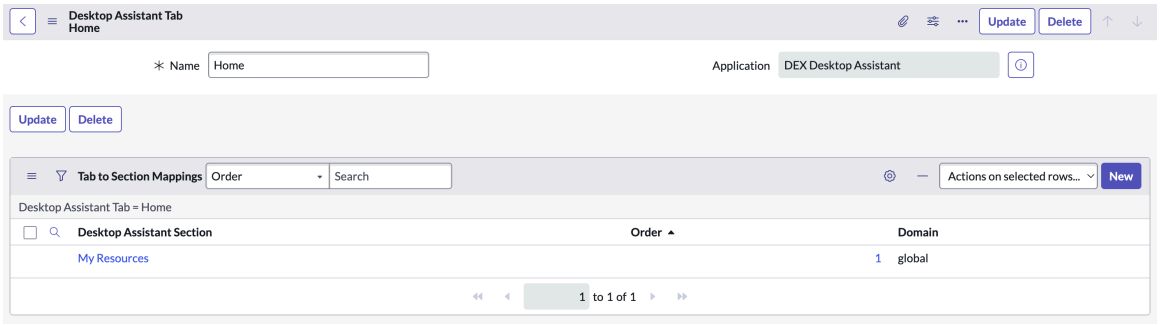
Löschen Sie eine Karte, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

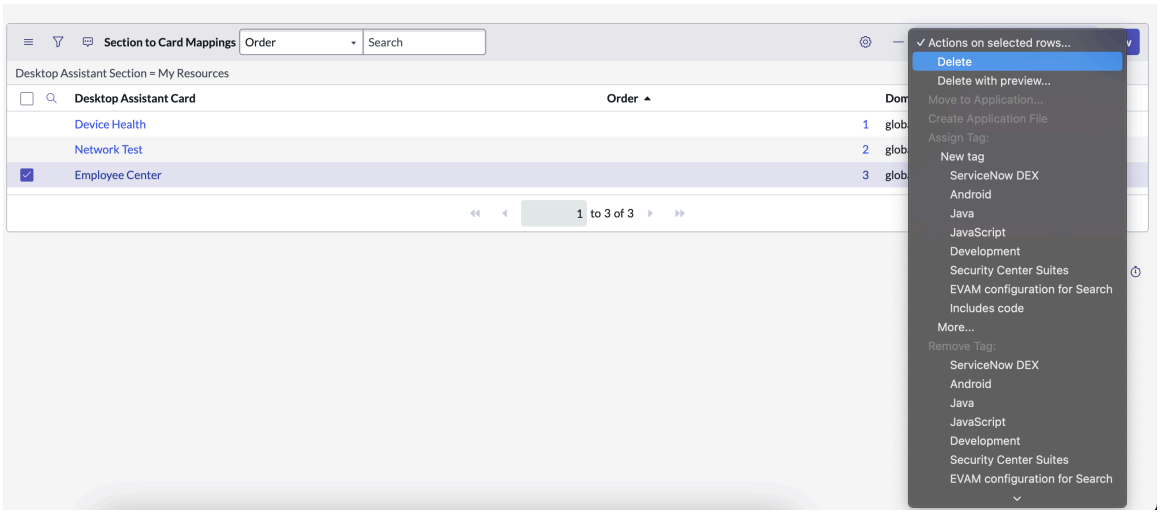
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Startseite**.
2. Wählen Sie den Namen der Homepage aus, von der Sie die Karte entfernen möchten.
3. Wählen Sie unter *Desktop-Assistent***Abschnitt** den Namen des Abschnitts aus, in dem sich die Karte befindet.



4. Aktivieren Sie in der Spalte *Desktop-Assistent***Karte** das Kontrollkästchen vor dem Namen der zu entfernenden Karte.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Löschen** aus.



6. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Löschen**.

Ergebnisse

Die Karte wird gelöscht.

Der Homepage einen Abschnitt hinzufügen

Fügen Sie einen Abschnitt hinzu, um zugehörige Karten unter diesem Abschnitt so anzuordnen, dass die Navigation einfacher wird.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

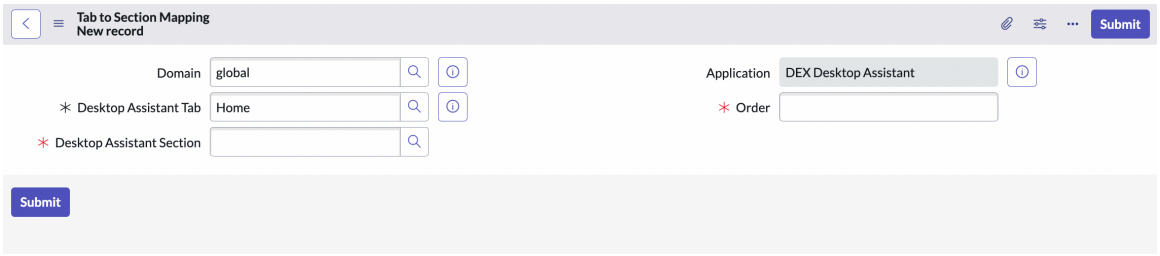
Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Startseite**.
2. Wählen Sie den Namen der Homepage aus, der Sie einen Abschnitt hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zuordnungen Registerkarte zu Abschnitt“ die Option **Neu**.



4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um einen bereits vorhandenen Abschnitt auszuwählen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie im Feld *Desktop-Assistent***Abschnitt** das Lupensymbol ( ).
     b. Wählen Sie den Namen des Abschnitts und dann **Absenden**.

        Der Abschnitt wird auf der Desktop-Assistent-Homepage erstellt.
   - Um einen neuen Abschnitt zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie im Feld *Desktop-Assistent***Abschnitt** das Lupensymbol ( ) und dann **Neu**.
     b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Abschnitts ein.
     c. Wählen Sie **Absenden**.

        Sie werden zur Seite „Zuordnungen Registerkarte zu Abschnitt“ weitergeleitet, auf der Sie im Feld *Desktop-Assistent***Abschnitt** den Namen des Abschnitts finden.
     d. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Abschnitt wird auf der *Desktop-Assistent*-Homepage erstellt.

Abschnitte von der Homepage löschen

Löschen Sie einen Abschnitt, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

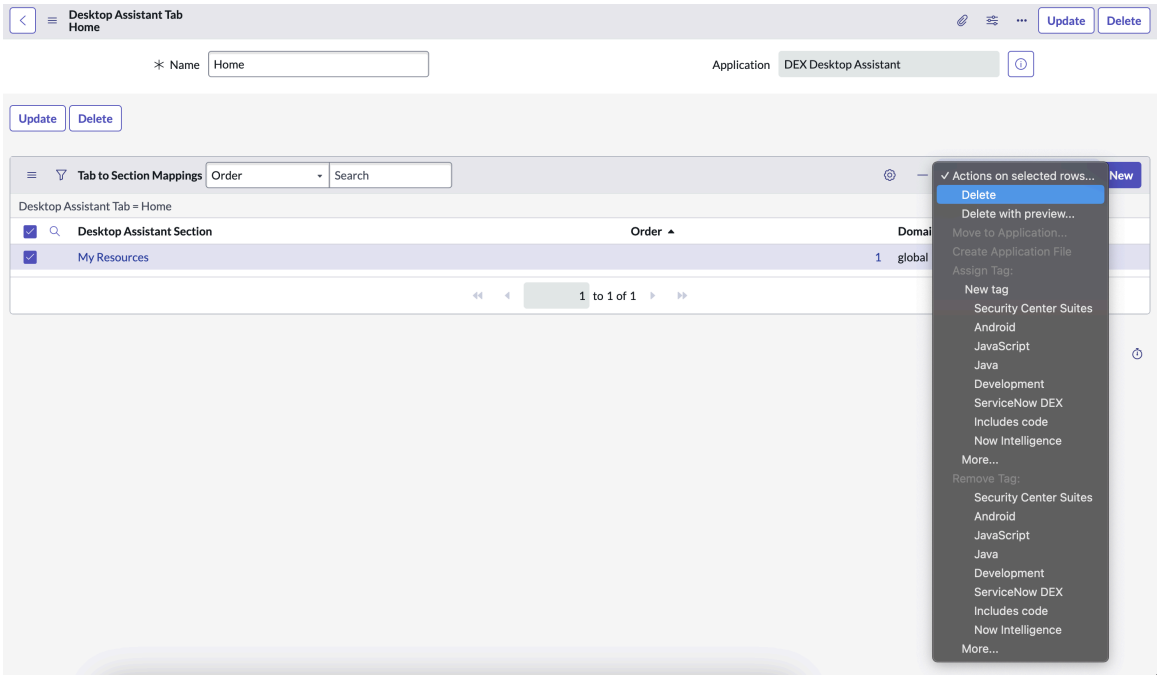
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Navigieren zu *Desktop-Assistent* > **Konfiguration** > **Startseite**.
2. Aktivieren Sie unter „*Desktop-Assistent*-Abschnitt“ das Kontrollkästchen vor dem Namen des Abschnitts, den Sie entfernen möchten.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Löschen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Löschen**.

Ergebnisse
Der Abschnitt wird von der Homepage entfernt.

Geräte und Anwendungen mit DEX Anwendungs- und Gerätezustand überwachen

Anwendungs- und Gerätezustand ist eine leistungsstarke Lösung, mit dem Sie Ihre IT-Umgebung aus der Perspektive eines Endanwenders überwachen und verwalten könnenn. Die Anwendung bietet eine Vielzahl von Funktionen, die wertvolle Einblicke in die Interaktion von Anwendern mit der Technologie bieten, auf die sie Tag für Tag angewiesen sind.

Mit dem Produkt DEX Anwendungs- und Gerätezustand kann die IT Anwendungen, Netzwerke und Geräte in Endbenutzersystemen überwachen. So können durch proaktive Problemerkennung Ausfallzeiten und Produktivitätsverluste minimiert werden.

Anwendungs- und Gerätezustand löst das Problem der eingeschränkten Sichtbarkeit der Endanwender-Experiences, indem Einblicke gewährt werden, um Leistungsprobleme zu erkennen und zu beheben, bevor sie sich auf die Anwender auswirken. Die Suite enthält Tools für Selfservice-Diagnose, IT-Benachrichtigungen und optimierten Support, um sowohl die Überwachung als auch die Anwenderinteraktion zu verbessern.

DEX Anwendungs- und Gerätezustand aufrufen

Rufen Sie Informationen und Einstiegspunkte in verschiedenen Funktionen Digitale Endanwender-Experience Anwendungs- und Gerätezustand von ab, indem Sie sich die Registerkarten in der Anwendung anschauen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Endanwender-Experience Anwendungs- und Gerätezustand Registerkarten

Seite	Beschreibung
Zielseite	Die Zielregisterkarte bietet Zugriff auf Informationen zu Warnungen, betroffenen Anwendern, aktiven Anwendern, aktiven Geräten und der Mitarbeiter-Weltkarte.
DEX Einblicke	Die Registerkarte „Einblicke“ bietet eine vereinfachte Ansicht für Geräteleistung, Compliance, Benutzerinteraktionen und Netzwerkintegrität, damit Sie Probleme und Abhilfemaßnahmen erkennen können, bevor die Benutzer langsamer werden.
Anwender	Die Registerkarte „Benutzer“ ist eine zentrale Stelle für Benutzerdaten und bietet eine Liste von Benutzern sowie Zugriff auf einzelne Benutzerwarnungen, die zugehörigen Geräte und die jeweiligen Standorte.
Anwendungen	Die Anwendungsliste bietet Einblicke in überwachte installierte Anwendungen und Webanwendungen, die Anzahl der Incidents und Warnungen, die mit jeder Anwendung verknüpft sind, und die betroffenen Benutzer für jede Anwendung.
Geräte	Die Liste „Gerät“ enthält Informationen zum Gerät, zum zugewiesenen Anwender, zur letzten Anmeldung, zu zugehörigen Zuweisungen, zum Status, zu aktiven Warnungen und zu Incidents.
Anwender- und Gerätedetails	Die Registerkarte Anwender- oder Gerätedetails enthält Detailinformationen zu Geräteintegrität, Anwendungen, laufenden Prozessen, Anwendungsleistung, Geräte- und Netzwerk-Experience, Details zum Anwenderzugriff und anwenderdefinierten SQL-Abfragen.
DEX -Administration	Die Registerkarte Administration bietet Tools für Anwendungsmanagement, Agent-Richtlinien, Metrikregeln, aktive Benutzer, Anzahl der Administratoren, Agent-Downloads, Servicestatus, Nutzungsmetriken und System-Compliance.

Zielseite

Die Zielseite DEX dient als Ausgangspunkt für Informationen zur Gesamtzahl der Warnungen, zu betroffenen Anwendern, zu aktiven Anwendern, zu aktiven Geräten und zu einer Mitarbeiter- Weltkarte.

Um auf die Zielseite zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**. Das Homepage-Symbol ( ) ist standardmäßig ausgewählt, und Sie können die Zielseite anzeigen.

Hinweis: Die Diagramme zeigen die neuesten Daten der letzten zwei Stunden an.

Weitere Informationen zu den einzelnen Karten finden Sie unter Zielseitenkarten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die aktiven Benutzer sind die Benutzer der Anwendung DEX und können, müssen aber nicht, registrierte Benutzer von ServiceNow sein.

Übersicht über Mitarbeiter-Experience

Der Abschnitt „Übersicht über die Mitarbeiter-Experience“ enthält Details wie aktive Warnungen, betroffene Benutzer, aktive Benutzer und aktive Geräte.

Mitarbeiter

Die Weltkarte mit Mitarbeitern enthält Informationen zu Benutzern. Sie können Ihre Suche eingrenzen, indem Sie das Land, das Bundesland und die Stadt auswählen. Schließlich können Sie sich auf Anwender an einem bestimmten Standort konzentrieren. Sie haben Zugriff auf eine spezifische Anwenderliste für diesen Bereich, die viele Detailinformationen enthält.

DEX Einblicke

Die Registerkarte „Einblicke“ Digitale Endanwender-Experience (DEX) bietet Zugriff auf die Berichte zu Batteriezustand, Compliance, Systemleistung und Systemzeit. So können Sie Benutzergeräte nachverfolgen und Korrekturmaßnahmen ergreifen. Erhalten Sie mit den Berichten mit Einblicken frühzeitig Informationen über Probleme, bevor die Anwender die Folgen für die Anwender verlangsamen können.

Um auf die Registerkarte Einblicke zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol für Einblicke ( ).

Berichte mit DEX-Einblicken

Kategorie	Beschreibung
Batteriezustand	Die Registerkarte Batteriezustand enthält Informationen über den Akku der überwachten Geräte, einschließlich Akkukapazität, Seriennummer und Zustand.
System-Compliance	Auf der Registerkarte System-Compliance können Sie überwachen, ob die Geräte in Ihrer Organisation die festgelegten Compliance-Regeln für Anwendungs- und Richtlinienmetriken einhalten.
Systemleistung	Die Registerkarte Systemleistung bietet einen Überblick über die Geräteleistung in Ihrer Organisation, einschließlich CPU, Arbeitsspeicher und Festplattenauslastung in den letzten 7 bzw. 14 Tagen.
Systemzeit	Die Registerkarte „Systemzeit“ enthält Informationen zu den verschiedenen zeitbezogenen Metriken, einschließlich Startzeit, Betriebszeit und Gerätealter.

Weitere Informationen zu den Feldern in den einzelnen Berichtskategorien finden Sie unter Berichte mit DEX-Einblicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender

Die Registerkarte „Benutzer“ dient als Hub für den Zugriff auf anwenderbezogene Daten, einschließlich spezifischer Warnungen für einzelne Benutzer, zugehörige Geräte und entsprechende Standortdaten. Diese konsolidierte Ansicht ermöglicht eine effiziente Überwachung und Verwaltung. Sie können damit Benutzeraktivitäten nachverfolgen, umgehend auf Warnungen reagieren und auf die Gerätestandorte zugreifen, um für mehr Sicherheit zu sorgen und die Betriebsabläufe besser zu überwachen.

Um auf die Registerkarte Benutzer zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Benutzersymbol ( ).

Auf der Registerkarte Anwender stehen drei Filter zum Einschränken der Suche zur Verfügung: **Anwender**, **Standorte**, und **Status**. Der Filter **Standorte** zeigt den Standort des mit DEX verbundenen Geräts an. Sie können ihn nach Stadt, Bundesland-/staat oder Postleitzahl filtern. Aktualisieren Sie die Seite, um die neuesten Daten abzurufen. Der **Status** bietet eine Übersicht über die Anwenderstatus und gibt an, ob sie aktiv oder betroffen sind. Sie können auch alle Anwender anzeigen.

Hinweis: Die Liste „users“ enthält alle bei ServiceNow registrierten, nicht registrierten und aktiven Benutzer. Außerdem werden die betroffenen Anwender basierend auf Ihrer Auswahl im Filter **Status** angezeigt. Wenn Sie einen Filter auf eine der Spalten anwenden, z. B. die Spalte **Standorte**, wird der Filter auch dann gefiltert, wenn Sie andere Aktionen wie Sortiervorgänge ausführen. Sie müssen den Filter manuell entfernen.

Weitere Informationen zu den einzelnen Spalten finden Sie unter Anwenderliste. Wenn Sie einen Anwendernamen auswählen, gelangen Sie zur Detailseite dieses Anwenders. Weitere Informationen zu Benutzeranwendungen, Geräten, Integrität, laufenden Prozessen, Anwendungsmetriken, Netzwerken, Anmeldungen und anwenderdefinierten Abfragen finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Anwendungen

Verwalten Sie die aktiven Anwendungen in Ihrer Organisation, um die Benutzerproduktivität und -interaktion zu verbessern. Die Anwendungsliste dient als zentraler Hub und bietet Einblick in überwachte Anwendungen. Greifen Sie auf Detailinformationen zu, z. B. den Namen einer Anwendung, ihren Typ, die Anzahl der Warnungen und Incidents, die den einzelnen Anwendungen zugeordnet sind, und die betroffenen Anwender.

Um auf die Anwendungsliste zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Anwendungssymbol ( ).

Sie können die Integrität der Anwendung auch über eine Incident-Plattformansicht aufrufen, indem Sie einen Service oder ein Serviceangebot auswählen.

Um Ihre Suche basierend auf Anwendungen einzugrenzen, verwenden Sie den Filter **Anwendungen**. Die Anwendungsdaten werden in absteigender Reihenfolge anhand der Anzahl der betroffenen Benutzer sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie den Mauszeiger über einen Spaltennamen halten, wird das zusätzliche Menü (⋮) angezeigt. Wählen Sie das zusätzliche Menü und anschließend aus der Dropdown-Liste des Abschnitts „Filter“ die gewünschte Filterbedingung aus. Geben Sie anschließend in das folgende Feld die Zeichenfolge ein, und wählen Sie **Übernehmen**. Beispiel: Wenn Sie alle Anwendungen auswählen möchten, die mit dem Buchstaben „M“ beginnen, wählen Sie im Dropdown-Menü die Option „Beginnt mit“ aus. Geben Sie dann im darauffolgenden Feld „M“ ein, und wählen Sie **Übernehmen aus**.

Um Details zu einer Anwendung zu erfahren, wählen Sie den Namen der Anwendung aus. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Anwendungsliste.

Webanwendungsdetails

Profitieren Sie von einem umfassenden Einblick in Anwendungsleistung, Benutzerinteraktion und Trends, um eine positive digitale Experience zu fördern.

Webanwendung – Übersicht

Überwachen Sie die Leistung Ihrer Anwendung in Echtzeit, um sicherzustellen, dass sie verfügbar ist und auf Anforderungen reagiert. Um Ihre Suche basierend auf bestimmten Standorten einzugrenzen, verwenden Sie den Filter **Standort**. Standardmäßig zeigen die Diagramme die neuesten Daten der letzten zwei Stunden an.

Weitere Informationen zu den einzelnen Karten finden Sie unter Übersichtsseite der Webanwendung.

Webanwendung – Metriken

Überwachen Sie die Leistung Ihrer Anwendung. Durch das Beobachten von Leistungsmetriken für Webanwendungen wie aktive Benutzer, gestartete Sitzungen, durchschnittliche Antwortzeit und Webanforderungen können Sie die Anwendungsfunktionalität und die Anwender-Experience optimieren.

Weitere Informationen zu den einzelnen Karten finden Sie unter Seite „Leistung der Webanwendung“.

Anwender

Überwachen Sie Ihre aktiven und betroffenen Benutzer, um genau zu ermitteln, wie viele Benutzer mit der Anwendung interagieren. Aktive Benutzer sind eine wichtige Metrik, um Trends im Benutzerverhalten zu identifizieren.

- Auf der Seite „Alle Benutzer“ stehen Ihnen zwei Filter zur Verfügung, um Ihre Suche einzugrenzen: **Benutzer** und **Status**. Der **Status** bietet eine Übersicht über die Anwenderstatus und gibt an, ob sie aktiv oder betroffen sind. Sie können auch alle Anwender anzeigen.

  Hinweis: In der Liste Alle Benutzer werden alle Systembenutzer angezeigt, auf deren Geräten Agent Client Collector (ACC) installiert ist. Wenn ein Benutzer die Anwendung in den letzten drei Tagen nicht verwendet hat, wird im Feld **Letzter Zugriff auf App** als **-angegeben**. Standardmäßig erfolgt die Sortierung nach dem Feld **Letzter Zugriff auf App**. Die Daten für die letzten 1000 Datensätze werden sortiert.

- Verwenden Sie auf der Seite „Betroffene Benutzer“ den Filter **Benutzer**, um die Details eines betroffenen Benutzers anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Webanwendung – Abschnitt „Benutzer“..

Trends

Rufen Sie eine grafische Ansicht Ihrer Anwendungsmetriken ab, um zu sehen, wie sich der Wert einer oder mehrerer Metriken im Laufe der Zeit ändert. Die Werte entlang der horizontalen Achse des Trendberichts repräsentieren die Zeitmessung. Die Werte auf der vertikalen Achse repräsentieren die Änderungen an der überwachten Metrik.

Weitere Informationen zur Karte finden Sie unter Webanwendung – Abschnitt „Trends“..

Details der installierten Anwendung

Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über die Anwendungsleistung, die Gerätenutzung und die zugrundeliegenden Muster, um Leistungsprobleme zu erkennen, die Gerätenutzung zu optimieren und die Anwender-Experience zu verbessern.

Übersicht über die installierte Anwendung

Überwachen Sie die Anwendungsleistung in Echtzeit, um aktive Warnungen, Incidents, aktuelle Benutzer und die Zeit bis zur Lösung von Incidents anzuzeigen.

Weitere Informationen zu den Integritätskarten finden Sie unter Seite „Leistung der installierten Anwendung“..

Metriken für installierte Anwendung

Der Abschnitt „Anwendungsmetriken“ trägt zum reibungslosen Funktionieren von Anwendungen bei, indem er den Zustand in Echtzeit überwacht und potenzielle Probleme umgehend behebt, um eine nahtlose Anwender-Experience zu gewährleisten. Darüber hinaus wird die Leistung des Systems im Hinblick auf die effiziente Ausführung der vorgesehenen Aufgaben und die Bereitstellung schneller und zuverlässiger Antworten auf Anwenderanfragen bewertet.

Schränken Sie Ihre Suche mithilfe der Filter **Standorte** oder **App-Version** ein.

Hinweis: Greifen Sie auf Daten zur Anwendungsleistung in den letzten 2 Stunden, 24 Stunden oder 30 Tagen zu, indem Sie den gewünschten Zeitraum aus der bereitgestellten Dropdown-Liste auswählen.

Zeigen Sie die Anzahl der Abstürze einer Anwendung im Zeitverlauf an, um ihre Resilienz, Nachhaltigkeit und Zuverlässigkeit widerzuspiegeln.

Hinweis: Die Anzahl der Abstürze bezieht sich auf Anwendungen, die beim Absturz ein App-Absturz-Ereignisfenster anzeigen (Ereignis-ID = 1000), z. B. Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlookund Microsoft Word.

Weitere Informationen zu den Karten finden Sie unter .

Finden Sie heraus, wie gut Ihr System seine beabsichtigte Funktion ausführt und wie schnell und zuverlässig es auf Anwenderanfragen reagiert.

Weitere Informationen zu den Leistungskarten finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender

Endanwender können verschiedene Geräte verwenden, um eine Verbindung zu einer Anwendung herzustellen. Verschaffen Sie sich einen Überblick über die aktiven und betroffenen Anwender für:

- Zuletzt angemeldetes Gerät und Standort
- Gesamtdauer der Interaktion des Benutzers mit der Anwendung am aktuellen Tag
- Zeitpunkt des letzten Zugriffs auf die Anwendung

Diese Informationen können bei der Fehlerbehebung und beim Support, bei der Leistungsoptimierung und der Verbesserung der Sicherheit helfen.

Schränken Sie Ihre Suche basierend auf den Filtern **Anwender**, **Status**oder **App-Version** ein.

Hinweis: In der Benutzerliste werden alle Systembenutzer angezeigt, auf deren Geräten Agent Client Collector (ACC) installiert ist. Wenn ein Benutzer die Anwendung in den letzten drei Tagen nicht verwendet hat, wird im Feld **Letzter Zugriff auf App** als Wert **-**angezeigt. Standardmäßig erfolgt die Sortierung nach dem Feld **Letzter Zugriff auf App**. Die Daten für die letzten 1000 Datensätze werden sortiert. Das Feld **Letzter Zugriff auf App** gilt nicht für auf einem Mac installierte Anwendungen. Daher werden in der Dropdown-Liste **App-Version** nur die Anwendungsversionen für Windows angezeigt.

Wenn Sie einen Anwendernamen auswählen, gelangen Sie zur Detailseite dieses Anwenders. Einzelheiten zu einem Anwender und den zugehörigen Anwendungen finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Installierte Anwendung — Abschnitt „Anwender“.

Geräte

Greifen Sie auf die Registerkarte Gerät zu, um detaillierte Informationen zu jedem Gerät zu erhalten, einschließlich Zuweisungsstatus des Benutzers, Zeitstempel der letzten Anmeldung, übereinstimmende Zuweisungen, Gerätestatus, aktive Warnungen und Incidents.

Um auf die Registerkarte Geräte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Gerätesymbol ( ).

Um Ihre Suche basierend auf Geräten einzugrenzen, verwenden Sie den Filter **Geräte**. Um nur die aktiven Geräte anzuzeigen, aktivieren Sie den Umschalter **Nur aktive Geräte anzeigen** ( ). Deaktivieren Sie den Umschalter, um alle Geräte anzuzeigen.

Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Geräteliste.

Hinweis: Wählen Sie ein Gerät aus, um die Seite mit den Gerätedetails anzuzeigen. Wählen Sie in ähnlicher Weise ein Gerät auf der Seite „Benutzerdetails“ aus, um bestimmte Informationen zum Gerät anzuzeigen. Weitere Informationen zum Gerät eines Benutzers finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails und in den zugehörigen Unterthemen.

Anwender- und Gerätedetails

Überwachen Sie die Integrität des Benutzergeräts, installierte Anwendungen oder Webanwendungen, laufende Prozesse auf dem Gerät, Anwendungsleistungsmetriken, Netzwerkkonfiguration, Benutzerzugriffsdetails und die Möglichkeit, anwenderdefinierte SQL-Abfragen zum Abrufen von Betriebssysteminformationen auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So greifen Sie auf Benutzer- und Gerätedetails zu: **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Benutzer- oder Gerätesymbol (oder) und wählen Sie dann einen Benutzer oder ein Gerät aus der Liste aus.

Hinweis: Im Dropdown-Menü **Gerät** auf der Registerkarte mit den Benutzerdetails werden alle Geräte aufgelistet, die der Benutzer besitzt. Geräte werden basierend auf ihrem aktuellen Betriebsstatus als **„In Betrieb“** oder „ **Ausgeschaltet“** kategorisiert. Wählen Sie **Computerdetails,** um auf umfassende Informationen über das Gerät zuzugreifen. Die Informationen umfassen Asset-Tag, Seriennummer, Modell-ID, Hersteller und Konfigurationsdetails der verbundenen Komponenten.

Weitere Informationen finden Sie unter Seiten für Benutzer- und Gerätedetails.

DEX -Administration

Die Registerkarte DEX Anwendungs- und Gerätezustand Administration enthält wichtige Tools zur Verwaltung und Überwachung des Systems.

Um auf die Registerkarte Administration zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol für die Administration ( ).

Hinweis: Um die Registerkarte **Administration** anzuzeigen, benötigen Sie die Rolle sn_dex.admin.

Verwenden Sie die Registerkarte DEX Administration, um Anwendungen zu überwachen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie auf den Karten Anwendungsverwaltung, Agent-Richtlinien, Benutzer, System-Compliance, Metrikregeln und Administratoren. Und unter „Agent-Integrität“ können Sie die Installationen von Agent Client Collector nachverfolgen. Weitere Informationen zu den einzelnen Karten finden Sie unter Administrationskarten.

Desktop-Assistent-Nutzungsmetriken anzeigen, um den Status der Desktop-Assistent -Verbindung zu überwachen und die Kommunikation mit der Instanz ServiceNow zu überprüfen. Weitere Informationen zu Desktop-Assistent finden Sie unter Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent.

DEX Anwendungs- und Gerätezustand öffnen

DEX Anwendungs- und Gerätezustand bietet proaktive Transparenz, mit der Sie die Endanwender-Experience Ihrer Organisation nachvollziehen und Probleme diagnostizieren können. Durch Funktionen wie Anwendungs- und Benutzernavigation, Trendanalysen und andere nützliche Metriken können Sie mit DEX Anwendungs- und Gerätezustand die Ursache eines Problems identifizieren, anstatt nur die Symptome zu behandeln.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user

Prozedur

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.

Ergebnisse

Das Homepage-Symbol ( ) ist standardmäßig ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Zielseitenkarten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle aktiven Benutzer anzeigen

Zeigen Sie alle aktiven Benutzer an, um einen genauen und aktuellen Überblick über die aktiven Benutzer zu erhalten. Erhalten Sie wertvolle Einblicke in Benutzerverhalten, Gerätedetails und Interaktionsebenen, und treffen Sie fundierte Entscheidungen über die Anwendungs- oder Benutzerinteraktionsstrategien.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Benutzersymbol ( ).
   Die Seite „Anwender“ dient als zentrale Stelle für den Zugriff auf anwenderbezogene Daten, zum Beispiel spezifische Warnungen für einzelne Anwender, die mit ihnen verknüpften Geräte und die entsprechenden Standortdaten. Um Details zu einem Anwender anzuzeigen, wählen Sie einen Namen aus.

Zeigen Sie die System-Compliance an

Zeigen Sie an, ob die Geräte die Compliance-Regeln für Anwendungen und Richtlinien Ihrer Organisation einhalten. Verwenden Sie diese Daten, um potenzielle Sicherheitsrisiken zu identifizieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol für Einblicke ( ).
3. Wählen Sie **System-Compliance**aus.
   Weitere Informationen zu den System-Compliance-Metriken finden Sie unter Berichte mit DEX-Einblicken.

Überwachen Sie die Systemleistung

Überwachen Sie die Leistung der Systeme Ihrer Organisation. Die Nachverfolgung der CPU-Auslastung und des Arbeitsspeichers trägt zur Vermeidung von Engpässen bei, die Anwendungen verlangsamen, und hilft sicherzustellen, dass das System Arbeitsauslastungen verarbeiten kann, ohne dass die Ressourcen knapp werden. Die Überwachung der Festplattenleistung identifiziert potenzielle Speicherprobleme, wie z. B. langsame Lese- oder Schreibgeschwindigkeiten, während die E/A-Überwachung hilft, Verzögerungen bei der Datenübertragung zu erkennen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol für Einblicke ( ).
3. Wählen Sie **Systemleistung**aus.
   Weitere Informationen zu den Systemleistungsmetriken finden Sie unter Berichte mit DEX-Einblicken.

Aktionen in der Aktionsbibliothek von Digitale Endanwender-Experience anzeigen

Zeigen Sie verschiedene vorinstallierte Services an, die für ein Gerät in der Aktionsbibliothek von Digitale Endanwender-Experience verfügbar sind, und verwenden Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_dex.user
- ITIL
- sn_dex.admin
- sn_dex.service_desk_user und itil
- sn_dex.user
- sn_dex.engineer

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie im primären Navigationsbereich eines der folgenden Symbole aus:
   - Geräte ( )
   - Anwender ( )
2. Wählen Sie ein Gerät oder einen Anwender aus der Liste aus.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol „Aktionsbibliothek“ ( ), und sehen Sie sich die folgenden Aktionen an:

Aktion	Beschreibung
Leeren Sie den App-Cache	Entfernt die gespeicherten Anwendungsdaten, wodurch die App gezwungen wird, neue Dateien aus dem Internet abzurufen. Die Standardanwendungen, die das Löschen des App-Cache unterstützen, sind Microsoft Teams, Zoomund Microsoft Outlook. Verwenden Sie die Tabelle „dex_action_app_config“, um weitere Anwendungen hinzuzufügen, die diese Aktion unterstützen. Konfigurieren Sie die entsprechende Cache-URL, die für jede Anwendung in derselben Tabelle gelöscht werden soll. Trennen Sie Cache-URLs durch ein Komma, wenn Sie mehrere URLs pro App eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Browsercache leeren	Entfernt temporäre Daten auf Ihrem Laptop, z. B. Cookies und Website-Dateien.
DNS-Cache leeren	Löscht den DNS-Cache.
Prozess beenden	Erzwingt das Beenden eines laufenden Prozesses.
Datenträgerbereinigung durchführen	(Nur Windows) Löscht die temporären Internet-, Arbeitsspeicher-, Protokoll- und Cache-Dateien, ähnlich wie die folgenden: ◦ `C:\Windows"=*.dmp` ◦ `„C:\Windows\Minidump"="*.dmp"` ◦ `„C:\Windows\Heruntergeladene Programme"="*.*"` ◦ `„$env:UserProfile\Appdata\Local\Temp"="*.*"` ◦ `"$env:UserProfile\Appdata\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files"="*.*"` ◦ `„$env:UserProfile\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache" = „*.*"` ◦ `„C:\Windows\Temp"="*.*"` ◦ `„C:\Windows\Logs"="*.*"` ◦ `„C:\Windows\System32\LogFiles"="*.*"` ◦ `„C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportArchive"="*.*"` ◦ `"C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportQueue"= "*.*"`
Service neu starten	Startet den auf dem Gerät ausgeführten Service oder die auf dem Gerät ausgeführte Anwendung neu.

Überwachen Sie das Netzwerk Ihrer Anwender-Apps

Überwachen Sie Ihr App-Netzwerk, um eine optimale Anwendungsleistung zu erzielen, Ressourcen effizient zu nutzen und die Sicherheit zu erhöhen. Indem Sie die Netzwerkmetriken im Auge behalten, können Sie Engpässe erkennen und beheben, die Latenz minimieren und Probleme proaktiv beheben.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Benutzersymbol ( ) oder das Gerätesymbol ( ).
3. Wählen Sie einen Anwender oder ein Gerät aus der Liste aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Netzwerkerfahrung“** eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbindungsdetails: Informationen zur WLAN- und Kabelverbindung des Benutzers.
- App-Verbindungsstabilität: Informationen zur Netzwerkstabilität in Bezug auf Latenz, Paketverlust und Zittern.

  Diese Option gilt nur für das Betriebssystem Windows.
- App-Verbindungspfad: Netzwerkpfaddaten für eine ausgewählte Anwendung.

  Diese Option gilt nur für das Betriebssystem Windows.
- Anwendungs-Hops: Liste der Hops zwischen dem Gerät des Benutzers und einem Anwendungsserver, mit denen Sie Netzwerkengpässe erkennen und beheben können.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter Seiten für Netzwerk-Experience.

Verwalten Sie Ihren System-Compliance-Bericht

Konfigurieren Sie die Richtlinienmetriken DEX und die zu überwachenden Anwendungen für den Compliance-Bericht Ihrer Organisation. Richten Sie die Compliance-bezogenen Regeln und Aktionen für die Geräte Ihrer Organisation basierend auf festgelegten Schwellenwerten ein.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie **System-Compliance**aus.
4. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Optionen aus, um zu konfigurieren, wie Sie die Compliance der IT-Geräte Ihrer Organisation überwachen möchten.

Option	Schritte
Compliance-Richtlinie verwalten	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Wert der Systemrichtlinie, den Sie für die Überwachung verwenden möchten. **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktionendie Option Überwachung aktivieren aus**.
Anwendungen verwalten	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Wert der Systemrichtlinie, den Sie für die Überwachung verwenden möchten. **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktionendie Option Überwachung aktivieren aus**. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Bearbeiten einer zu überwachenden Anwendung finden Sie unter Fügen Sie eine zu überwachende Anwendung hinzu oder .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Metrikregeln verwalten	Wählen Sie den Namen einer Metrikregel aus, die Sie anpassen möchten. Die Regeln lösen Aktionen basierend auf bestimmten Metrikschwellenwerten aus. **Hinweis:** Informationen zum Bearbeiten oder Hinzufügen einer Metrikregel finden Sie unter Metrikregeln erstellen.

Hinweis: Sie können mehrere Compliance-Richtlinienwerte gleichzeitig aktivieren, indem Sie ein Kontrollkästchen neben **Metrikname**aktivieren. Passen Sie Ihre Auswahl nach Bedarf an, indem Sie einzelne Kontrollkästchen für jeden Wert aktivieren.

Weitere Informationen zum Compliance-Bericht finden Sie unter DEX Einblicke.

Supportgruppe für Anwendung anzeigen

Zeigen Sie die Supportgruppe für die Anwendung an, um zu identifizieren, an wen Sie sich bei Problemen wenden können. Die Supportgruppe ist in der Regel für die Verwaltung von Incidents, die Behebung von Problemen und die Bereitstellung von technischem Support für die Anwendung verantwortlich.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Anwendungssymbol ( ).
3. Wählen Sie den Namen der Anwendung aus, für die Sie die Supportgruppe anzeigen möchten.
   Die Supportgruppe wird im Feld **Supportgruppe** angezeigt.

   Um eine Supportgruppe zu bearbeiten, ändern Sie die Supportgruppe, und wählen Sie **Speichern**.

Metriken einer installierten Anwendung anzeigen

Zeigen Sie die CPU-Auslastung und die Speicherauslastung Ihrer Anwendungen an, und überwachen Sie sie, um die Leistung zu optimieren und eine effiziente Ressourcenzuteilung zu fördern.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Anwendungssymbol ( ).
3. Wählen Sie den Namen einer installierten Anwendung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter **Anwendungsmetrikendie Option Leistung**aus.
   Sie können Informationen zur Anzahl der Abstürze, zur CPU-Auslastung, zum Arbeitsspeicher und zur E/A-Leistung sowie zu Trends bei der Arbeitsspeicherauslastung anzeigen. Weitere Informationen zu den Metriken finden Sie unter Details der installierten Anwendung.

Metriken von Webanwendungen anzeigen

Zeigen Sie Metriken einer Webanwendung an, um einen umfassenden Überblick über die Leistung der Anwendung zu erhalten. Wenn Sie diese Metriken über die Zeit verfolgen, können Sie die Auswirkungen von Änderungen an der Anwendung messen und ihre langfristige Leistung überwachen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Anwendungssymbol ( ).
3. Wählen Sie einen Webanwendungsnamen aus.
4. Wählen Sie unter **Anwendungsmetrikendie Option Leistung**aus.
   Sie können Informationen zu Benutzern, Sitzungen, Antwortzeit, Seitenladezeit und Verfügbarkeit anzeigen. Weitere Informationen zu den Metriken finden Sie unter Webanwendungsdetails.

Zeigen Sie Details zu den Benutzergeräten an

Zeigen Sie den Zustand eines Geräts an, um einen Überblick über seinen Status zu erhalten und potenzielle Probleme zu identifizieren. Sie können diese Informationen verwenden, um die Leistung des Geräts zu optimieren und sicherzustellen, dass es weiterhin effizient funktioniert.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Benutzersymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Gerät** das Gerät aus, für das Sie Details abrufen möchten.
   Weitere Informationen zu den Metriken finden Sie unter Seiten für Benutzer- und Gerätedetails.

Domäne oder URL für Web-/SaaS-Anwendung anzeigen

Zeigen Sie die Domäne oder Webadresse einer Web-/SaaS-Anwendung an, um auf die Anwendung zuzugreifen und sie effektiv zu nutzen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Anwendung aus, deren Anwendungs-URL Sie anzeigen möchten.
   Die URL wird im Feld **Domain/URL (Domäne/URL)** angezeigt.

Anwendungsherausgeber anzeigen

Zeigen Sie den Herausgeber der Anwendung an, um nach der Organisation zu suchen, die über die Rechte zur Verteilung und zum Support der Anwendung verfügt.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex.user oder ITIL

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie die Karte **Anwendungen verwalten**.
   Die Liste der überwachten Anwendungen wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Anwendung aus, deren Herausgeber Sie anzeigen möchten.
   Der Name des Herausgebers wird im Feld **Herausgeber** angezeigt.

Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent

DEX Desktop-Assistent bietet Ihnen schnellen Zugriff auf einige der beliebten Apps und Services. Es bietet Zugriff auf Ihre Anforderungen, den Gerätezustand, Ausfälle, lokale Anwendungen und hilft Ihnen auch bei der Durchführung von Netzwerktests.

DEX Desktop-Assistent bietet eine dedizierte Kommunikationsschnittstelle für Mitarbeiter und ermöglicht den Zugriff auf Selfserviceoptionen, IT-Benachrichtigungen und Supportressourcen.

Desktop-Assistent erleichtert die Optimierung von Workflows, indem Mitarbeiter Netzwerkdiagnosen durchführen, auf IT-Kataloge zugreifen, das Mitarbeiter-Center ServiceNow® verwenden und mit Virtual Agents interagieren können, um Unterstützung zu erhalten. IT-Teams können mit dem Tool Ausfallbenachrichtigungen oder kritische Ankündigungen ausgeben und so eine rechtzeitige Kommunikation und eine effiziente Supportbereitstellung fördern.

Hinweis: Wenn Probleme mit Desktop-Assistent auftreten, können Sie zur Problembehandlung auf die Protokolle unter den folgenden Speicherorten zugreifen:

- Mac: `Users/[Anwendername]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows: `Benutzer\[Anwendername]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

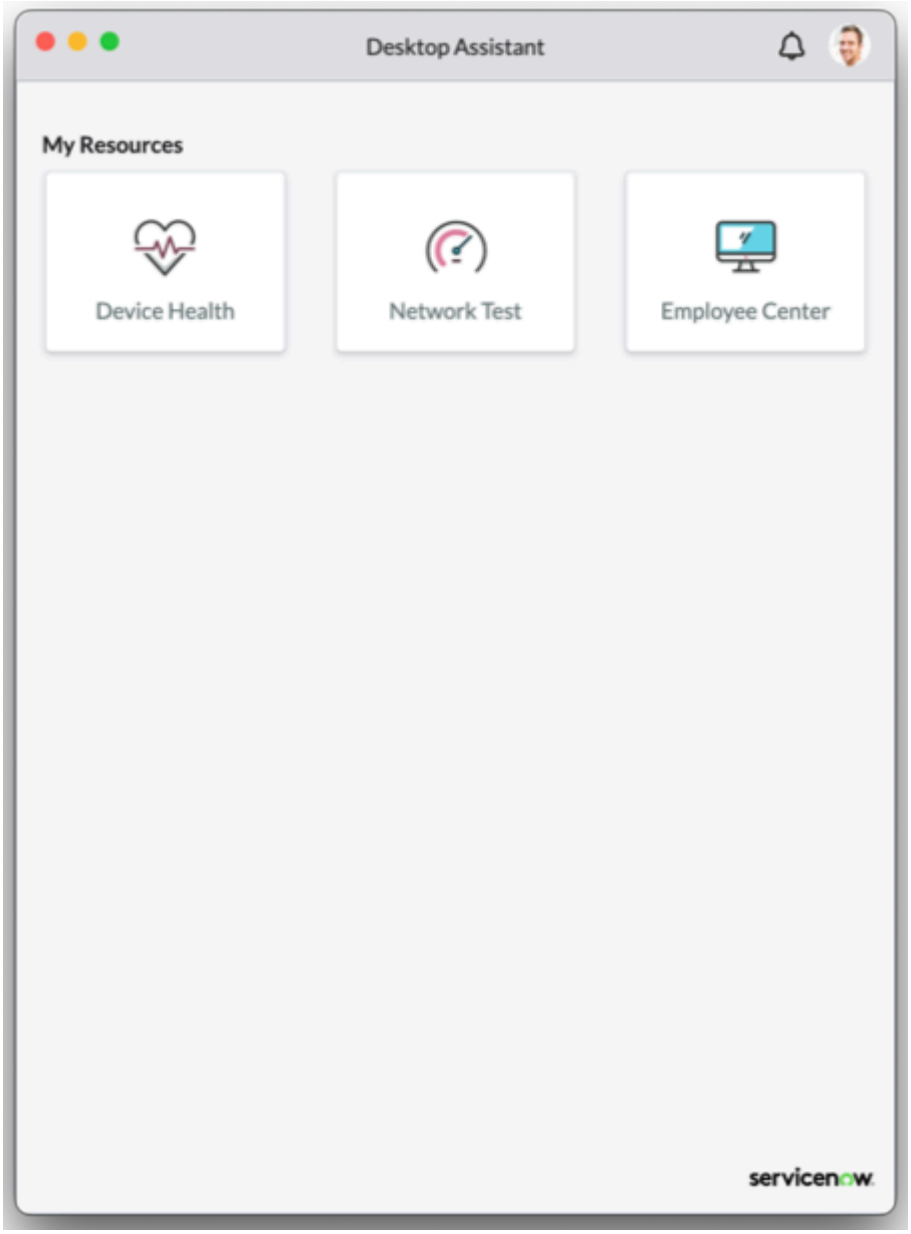
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Assistent aufrufen

Erhalten Sie Einblicke in verschiedene Funktionen von Desktop-Assistent, indem Sie sich mit den einzelnen Komponenten der Anwendung vertraut machen.

Homepage von Desktop-Assistent



Komponenten der Homepage

Komponenten	Beschreibung
Header	Der Header enthält den Namen der Homepage, das Benachrichtigungssymbol und das Benutzersymbol. Das Glockensymbol für Benachrichtigungen ( ) enthält einen kleinen roten Punkt mit der Anzahl der neuen Benachrichtigungen. Über das Benutzerprofilsymbol ( ) können Benutzer sich abmelden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten der Homepage (Fortsetzung)

Komponenten	Beschreibung
Abschnitte	Durch Abschnitte werden Elemente der Reihe nach und in logischen Gruppen angeordnet, um die Suche nach Elementen zu erleichtern. Standardmäßig stellt ServiceNow „Meine Ressourcen“ bereit. Desktop-Assistent-Administratoren können den Abschnitt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Der Homepage einen Abschnitt hinzufügen.
Karten	Anwendungsverknüpfungen, mit denen Sie schnell auf Anwendungen zugreifen können. Desktop-Assistent-Administratoren können in jedem Abschnitt Karten hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Hyperlink-Karte erstellen oder Karten von der Homepage löschen.

Desktop-Assistent öffnen

Öffnen Sie Desktop-Assistent, oder melden Sie sich beim Assistenten an, um einfachen Zugriff auf ServiceNow-Funktionen zu erhalten, z. B. Ihre Anwendungen, die Geräteintegrität, Ihre Anforderungen, die Netzwerkgeschwindigkeit Ihres Systems und das Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

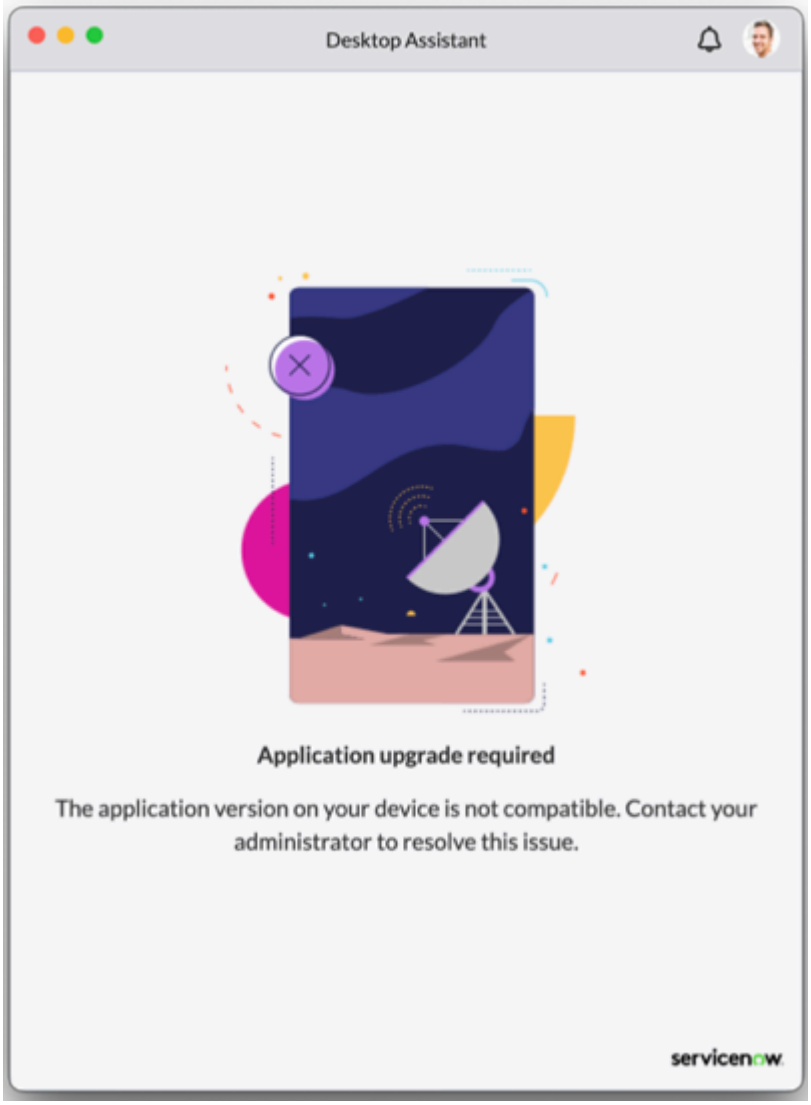
Stellen Sie sicher, dass der OAuth-Registrierungsdatensatz für Desktop-Assistent aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Meldung `Incompatibility application version detected (Inkompatibilität Anwendungsversion erkannt)` angezeigt wird, wenden Sie sich an den Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



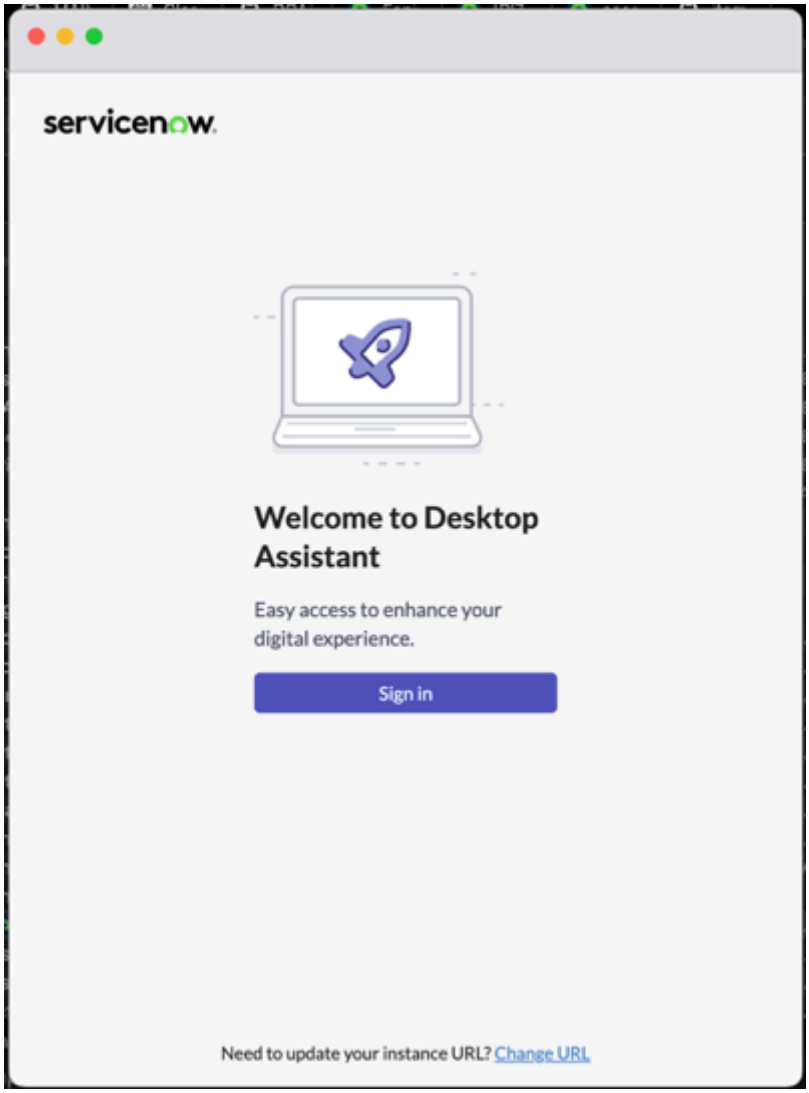
Prozedur

1. Halten Sie in der Taskleiste das Symbol Desktop-Assistent ( ) gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Öffnen**.
2. Wählen Sie **Anmelden**.

   Sie können die Anmeldeseite anpassen, indem Sie in der Datei settings.json die folgenden Werte ändern:

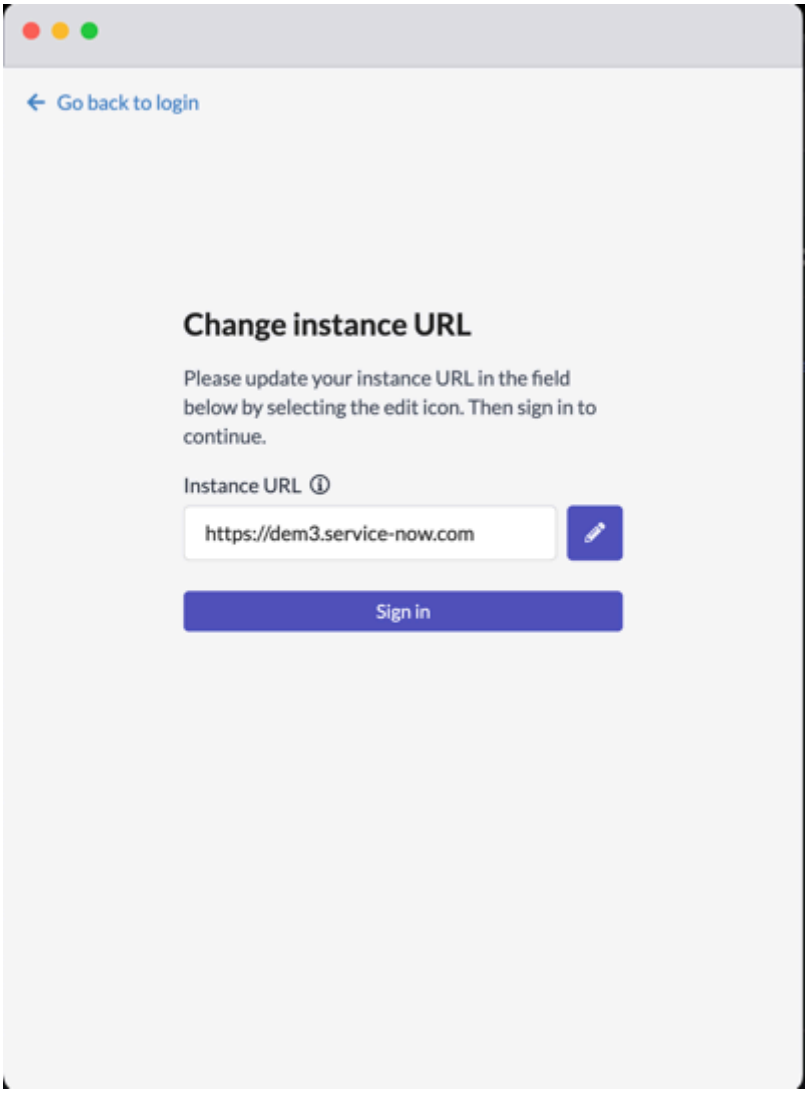
   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



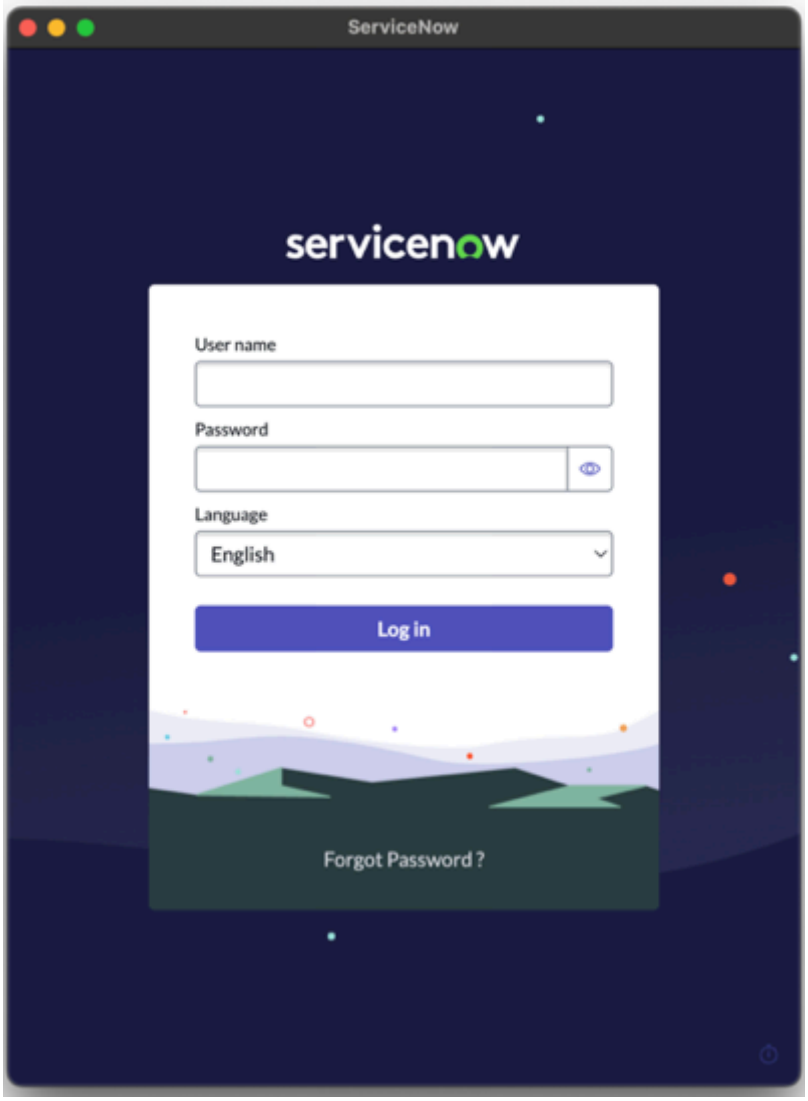
3. Geben Sie im Feld **Instanz-URL** die URL der ServiceNow-Instanz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Anmelden**.
Das Authentifizierungsfenster wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie sich nicht an Ihre Anmeldeinformationen erinnern können, verwenden Sie die Funktion **Passwort vergessen**, um Ihr Passwort zurückzusetzen.

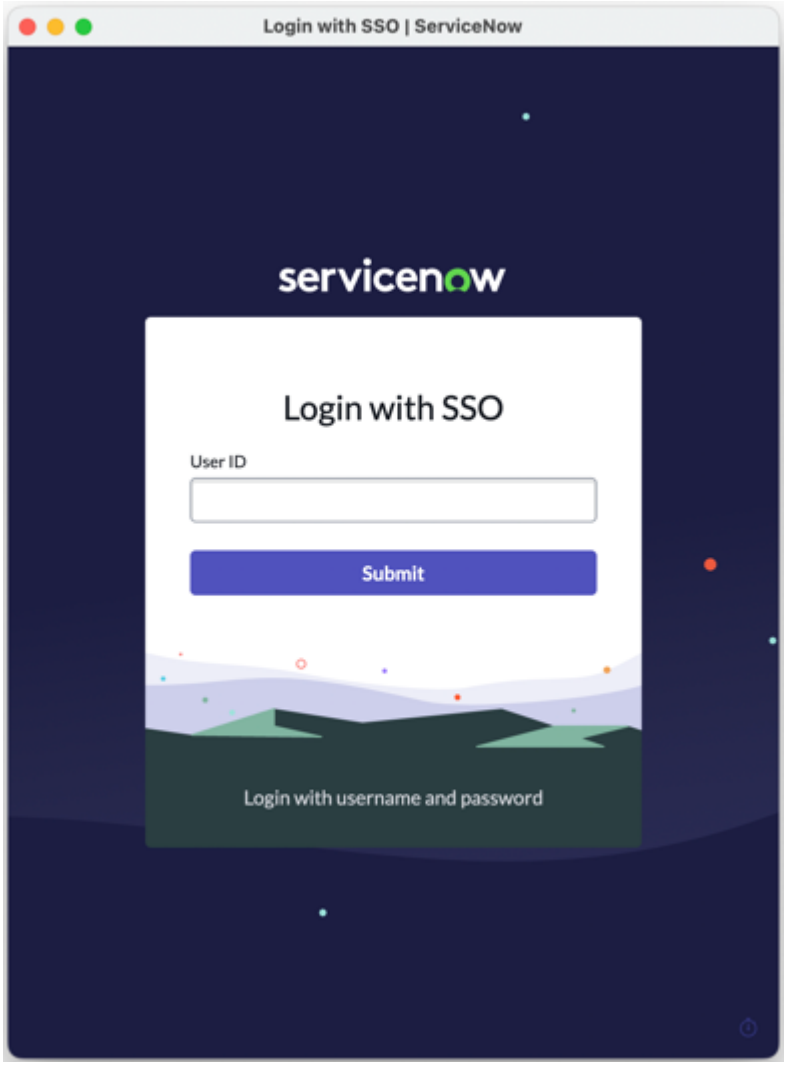
5. Führen Sie zum Anmelden eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie kein Single Sign-on (SSO) haben:
     - Geben Sie in die Felder **Anwendername** und **Passwort** den Anwendernamen und das Passwort für die Instanz ein.
     - Wählen Sie **Anmelden**.
     - Erlauben Sie Desktop-Assistent, sich mit Ihrem ServiceNow-Account zu verbinden, indem Sie **Zulassen** wählen.

       Hinweis: Um eine SSO-Anmeldung zu nutzen, müssen Sie den SSO-Provider einrichten und SSO in der Instanz konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von SSO finden Sie unter Details von OAuth konfigurieren.

   - Wenn Sie Single Sign-on (SSO) haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

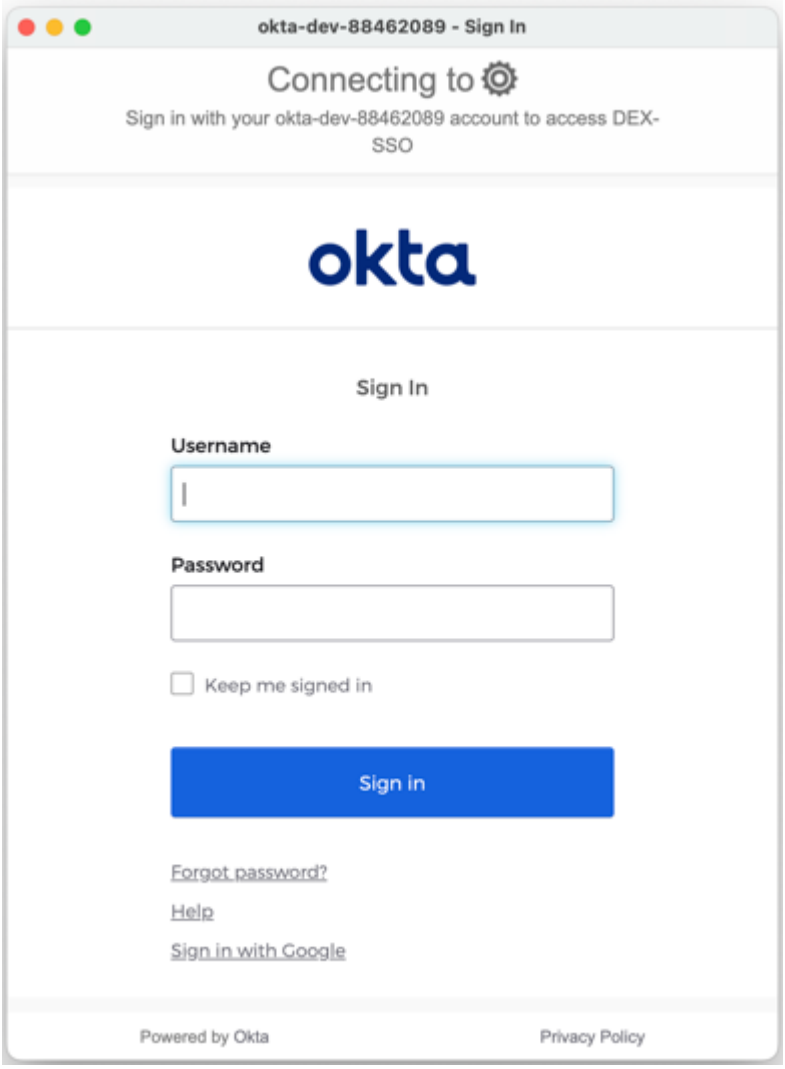
- Wählen Sie den Link **Mit SSO anmelden**.



- Geben Sie in das Feld **Anwender-ID** Ihre Anwender-ID ein.
- Wählen Sie **Absenden**.

Sie werden zum SSO-Anmeldebildschirm weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Geben Sie in die Felder **Anwendername** und **Passwort** Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort ein.
- Wählen Sie **Anmelden**.
- Erlauben Sie Desktop-Assistent, sich mit Ihrem ServiceNow-Account zu verbinden, indem Sie **Zulassen** wählen.

Ergebnisse
Die Homepage Desktop-Assistent wird geöffnet.

Trouble?
Wenn bei der Anmeldung eine unbeabsichtigte Seite angezeigt wird, beenden Sie die Anwendung, und öffnen Sie sie erneut, um das Problem zu beheben.

Desktop-Assistent-Benachrichtigungen

Desktop-Assistent -Benachrichtigungen ermöglichen es Ihrer Organisation, Endanwendern wichtige Updates sofort und unabhängig von der Geräteaktivität zu übermitteln. Diese Funktion ermöglicht die Bereitstellung kritischer Informationen und unterstützt Management schwerwiegender Incidents und Aktive Einbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Assistent -Benachrichtigungen bieten eine zuverlässige Möglichkeit, Endanwender mit minimalem Aufwand über kritische Updates zu informieren. Diese Benachrichtigungen enthalten Updates für das Bewusstsein, sind jedoch nicht direkt umsetzbar.

Benachrichtigungen werden als System-Push-Benachrichtigungen an Geräte Windows und macOS gesendet. Sie können Benachrichtigungen auch über den Benachrichtigungsbereich Desktop-Assistent aufrufen.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Benachrichtigungen in Ihrem Desktop-Assistentfinden Sie unter Benachrichtigungen anzeigen.

Desktop-Assistent -Supportbenachrichtigungen von den folgenden -Anwendungen:

- Management schwerwiegender Incidents sendet Echtzeit-Updates zu kritischen Incidents an alle konfigurierten Empfänger, wobei jede Benachrichtigung einmal pro angemeldetem Gerät zugestellt wird. Beispiel: Eine Management schwerwiegender Incidents -Benachrichtigung informiert alle Mitarbeiter an betroffenen Standorten über einen unerwarteten Netzwerkausfall und stellt so sicher, dass sie über das Problem informiert sind.
- Aktive Einbindung benachrichtigt Benutzer über spezifische Updates für betroffene Geräte. Eine Benachrichtigung von Aktive Einbindung benachrichtigt Benutzer über Ereignisse wie bevorstehende Wartungsarbeiten auf ihren Geräten, um sie bei der Vorbereitung zu unterstützen.

Sie können definieren, wie lange das System versucht, Benachrichtigungen zuzustellen, indem Sie den Wert der Lebensdauer (Time-to-Live, TTL) mithilfe der Eigenschaft *sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live* konfigurieren. Ältere Benachrichtigungen, die die TTL überschreiten, werden verworfen.

Sie können Benachrichtigungen auch deaktivieren, indem Sie die Schritte in Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivierenausführen.

Hinweis: Benachrichtigungen sollten innerhalb von zwei Minuten nach der Generierung auf den Geräten des Endanwenders angezeigt werden.

Chat mithilfe von Now Assist mit Virtual Agent

Greifen Sie mit Digitale Endanwender-Experience (DEX) Virtual Agent auf einen bequemen chatbasierten Support von Now Assist zu, um Antworten und Anleitungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Desktop-Assistent-Homepage das Virtual Agent- oder Chat-Symbol ( ) im Desktop-Assistent-Header.
2. Geben Sie im Chatfenster Ihre Frage in das Feld **Geben Sie Ihre Anforderung ein** ein, und drücken die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Verwenden Sie die Eingabeaufforderungen von Now Assist, um ein Ticket zu erstellen, den Status eines vorhandenen Tickets zu überprüfen oder andere Probleme zu lösen.

   Hinweis: Informationen zum Anpassen der Themen, die im Fenster **Alles anzeigen** angezeigt werden und dort verfügbar sein müssen, finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Benachrichtigungen anzeigen

Zeigen Sie Benachrichtigungen an, um in Echtzeit über wichtige Informationen und Ereignisse auf dem Laufenden zu bleiben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

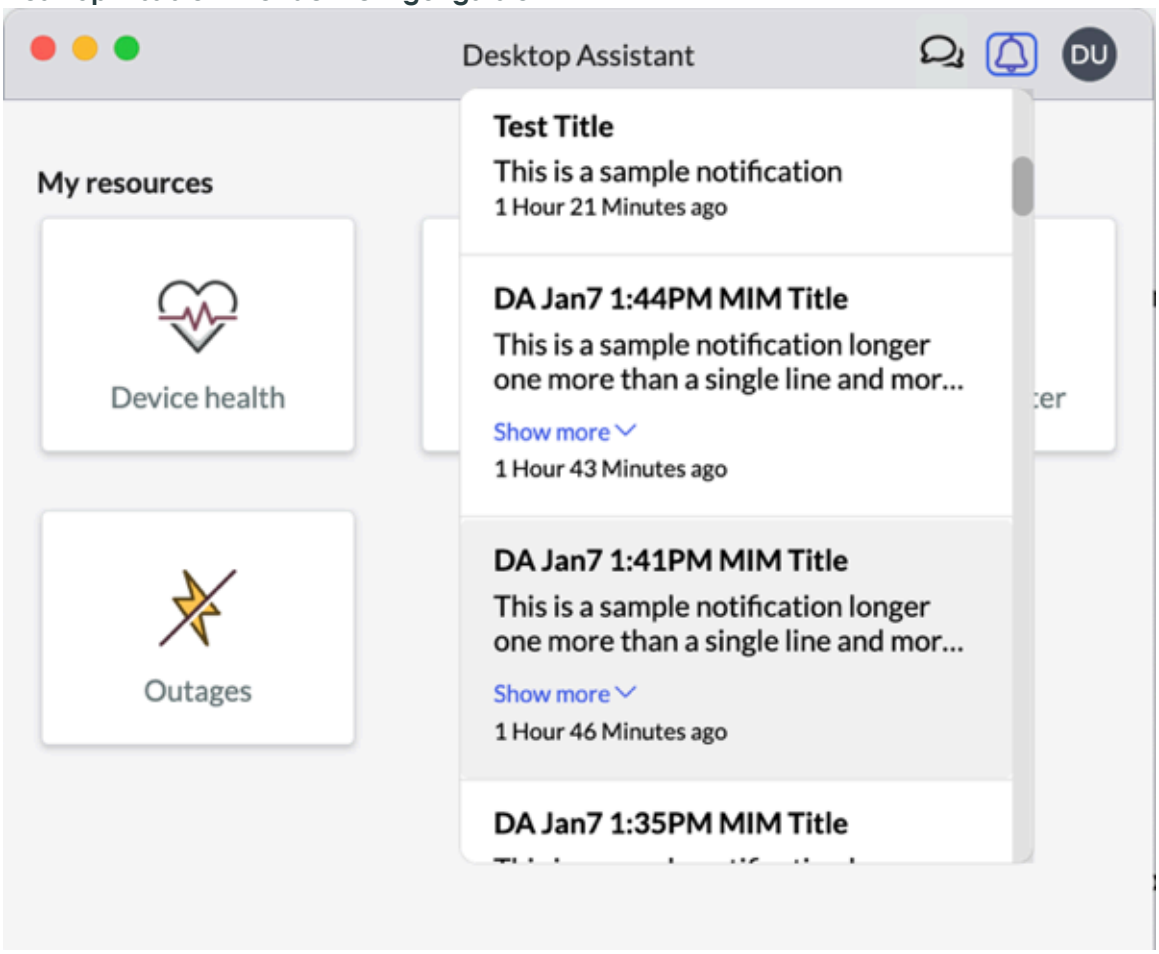
Prozedur

Wählen Sie auf der Homepage Desktop-Assistent das Benachrichtigungs-Glockensymbol ( ).

Wenn Sie das Benachrichtigungs-Glockensymbol wählen, wird eine Dropdown-Liste mit der Liste der Benachrichtigungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Assistent-Benachrichtigungsliste



Hinweis: Wenn sich ein Benutzer ab dem Release DEX Washington DC auf einem neuen Gerät bei Desktop-Assistent anmeldet, werden vorhandene nicht abgelaufene Benachrichtigungen nicht in der Benachrichtigungsliste angezeigt.

Geräteintegrität anzeigen

Zeigen Sie Informationen zu Akkuzustand, Speicherplatz, Top-5-Anwendungen nach CPU-Auslastung und Arbeitsspeicher-Auslastung in der letzten Stunde und den letzten Computerneustart an.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

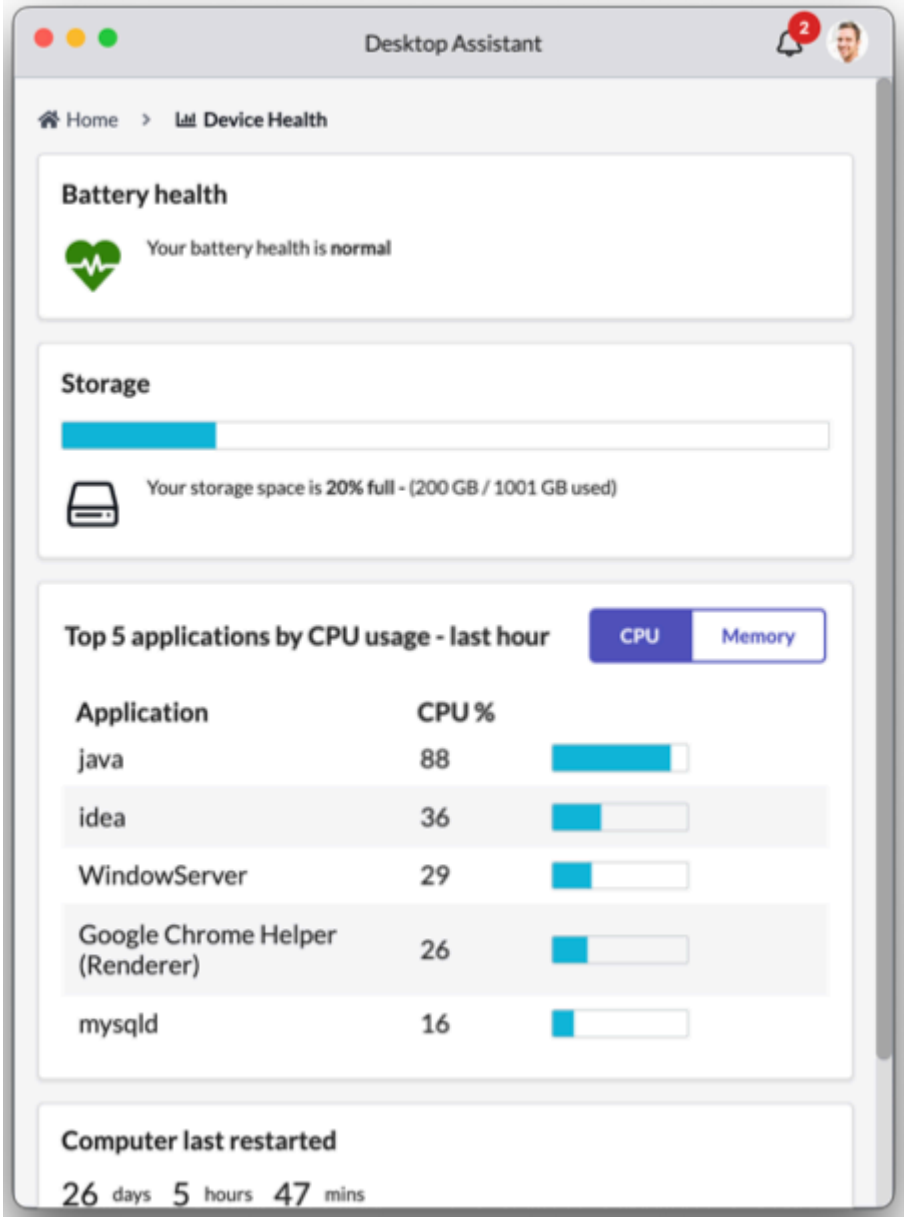
Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

Prozedur

Wählen Sie auf der Startseite Desktop-Assistent die Karte **Geräteintegrität**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um weitere Informationen zu Systemaktivitäten zu erhalten, wählen Sie **Aktivitätsüberwachung öffnen**aus.

Hinweis:

Desktop-Assistent und der macOS-Systembericht nutzten den Speicher aufgrund der unterschiedlichen Berechnungsmethoden unterschiedlich. Desktop-Assistent enthält temporären Speicher wie den Cache, was zu einer etwas höheren Nutzung führt. Der Befehl „`df -h`“, ein Linux-Standardbefehl für Speicher-Reporting, schließt den Cache aus und zeigt daher eine geringere Nutzung an. Diese Diskrepanz ist aufgrund der unterschiedlichen Ansätze für den Umgang mit Speicherdaten zu erwarten.

Unter Windows werden keine Informationen zum Zustand des Akkus angezeigt. Weitere Details zu Systemaktivitäten finden Sie, indem Sie **Task-Manager öffnen**auswählen.

Internetverbindung Ihres Systems testen

Testen Sie die Internetgeschwindigkeit, um die Leistung Ihres Internetservice zu bewerten. Wenn Ihr Internet scheinbar langsamer ist, als es sein sollte, finden Sie am schnellsten mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einem Geschwindigkeitstest heraus, ob das Problem bei Ihnen oder bei Ihrem Internet Service Provider liegt.

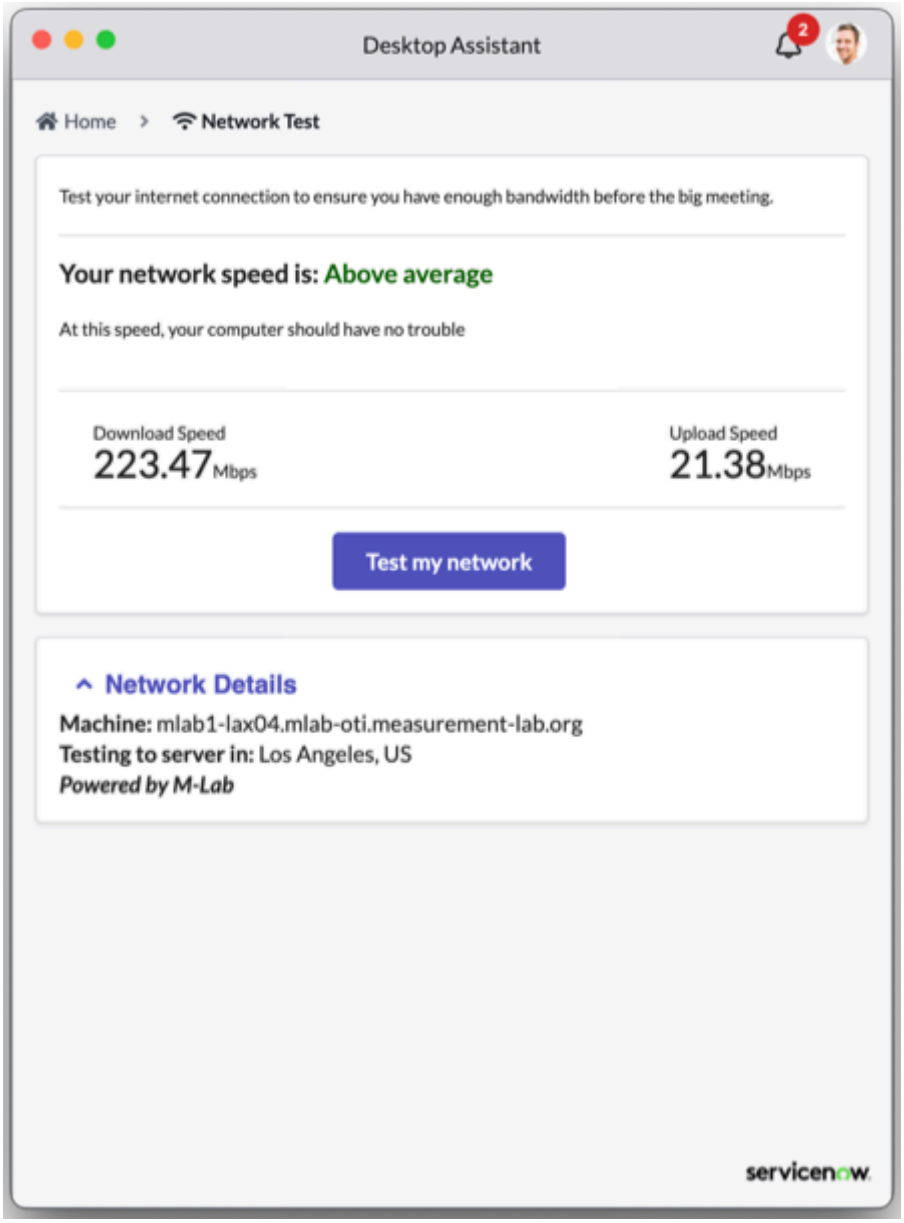
Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

Prozedur

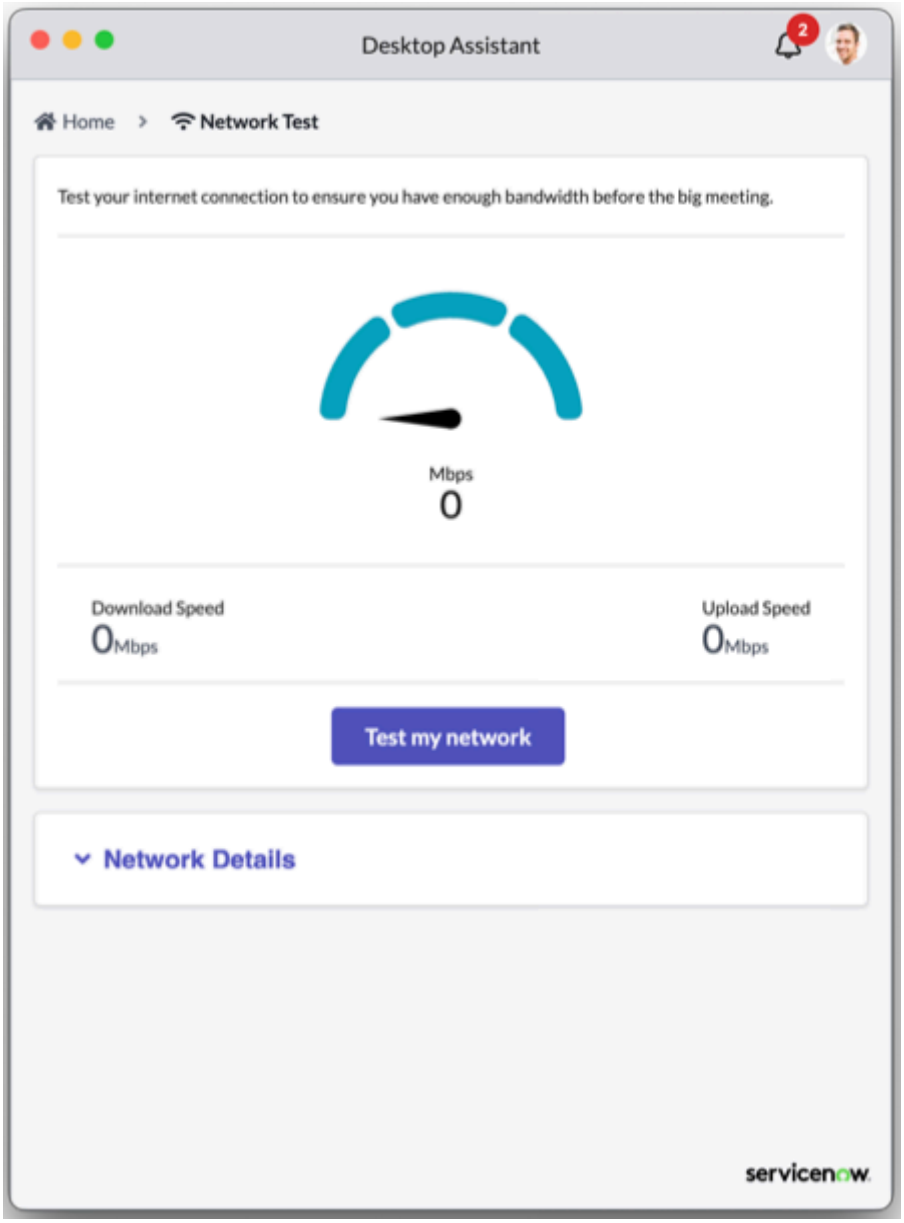
1. Klicken Sie auf der Desktop-Assistent-Homepage auf die Karte **Netzwerktest**.
   Die Seite „Netzwerktest“ wird geöffnet.



2. Klicken Sie auf **Mein Netzwerk testen**.

   Der Test gibt die Netzwerkgeschwindigkeit (Download- und Upload-Geschwindigkeit) des Geräts an, auf dem Desktop-Assistent installiert ist. Im Abschnitt „Netzwerkdetails“ finden Sie den Computernamen und die Serverdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn die Netzwerkgeschwindigkeit unterdurchschnittlich ist, können Sie im Rahmen der Problembehandlung die Details überprüfen.

Mitarbeiter-Center öffnen

Öffnen Sie das Mitarbeiter-Center, um ein einzelnes, einheitliches Portal zu nutzen, über das Sie Informationen finden, Hilfe erhalten und die benötigten Services anfordern können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sowohl das Plugin „DEX Desktop-Assistent“ [sn_dex_desktop] als auch die Anwendung Desktop-Assistent installiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Anwendungs- und Gerätezustand und Desktop-Assistent herunterladen.

Außerdem müssen Sie die Karte „Mitarbeiter-Center“ dem Mitarbeiter-Center-Portal Ihrer Organisation zuordnen.

Erforderliche Rolle: sn_dex_desktop.user oder sn_dex_desktop.admin

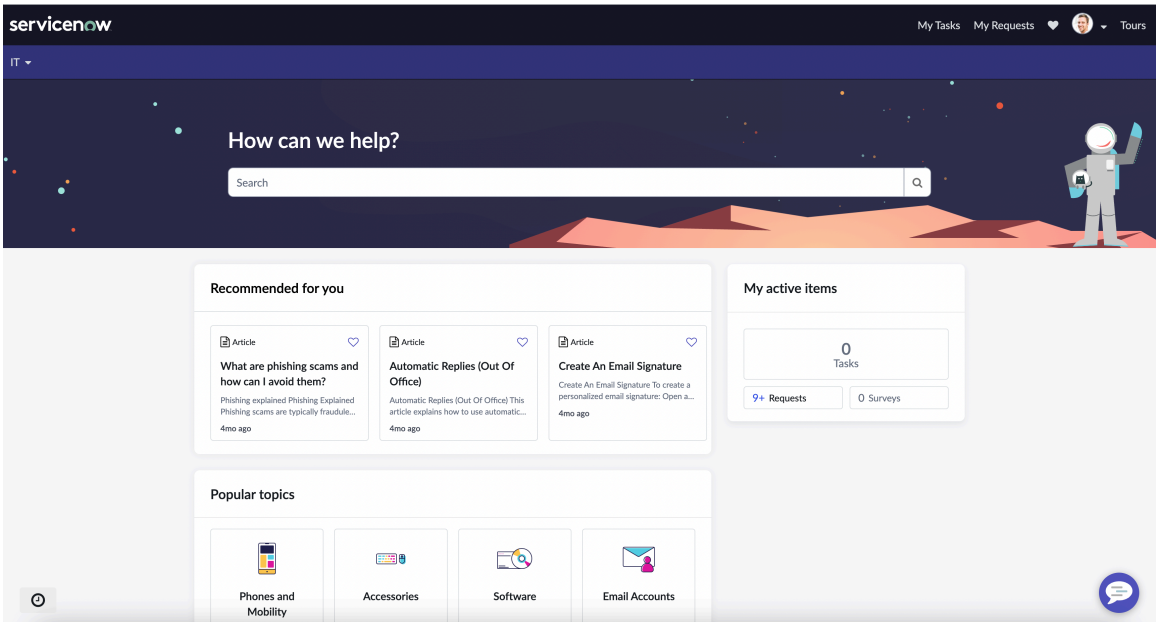
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Klicken Sie auf der Desktop-Assistent-Homepage auf die Karte **Mitarbeiter-Center**.

Die Seite „Mitarbeiter-Center“ wird geöffnet.



Desktop-Assistent-Nutzungsmetriken anzeigen

Greifen Sie mit Ihrer Administratorrolle Desktop-Assistent auf die Nutzungsmetriken des Endanwenders DEX zu.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin DEX „ (sn_dex) installiert ist.

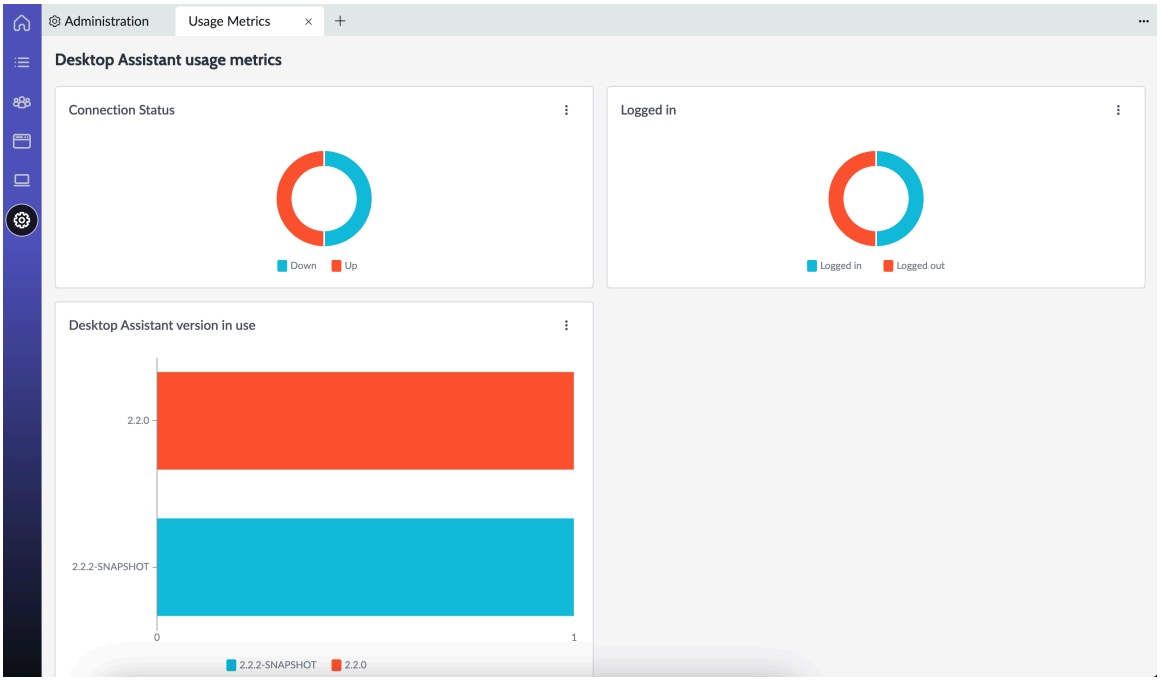
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im primären Navigationsbereich das Symbol DEX -Administration ( ).
3. Wählen Sie unter Desktop-Assistent**die Option Nutzungsmetriken**aus.
   Sie können die angemeldeten Desktop-Assistent Benutzer, ihren Verbindungsstatus und die Versionen Desktop-Assistent von anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zu den Nutzungsmetriken finden Sie unter Desktop-Assistent – Nutzungsmetriken.

Digitale Endanwender-Experience – Referenz

Diese Referenzabschnitte enthalten weitere Informationen zum Überwachen und Verwalten Ihrer Geräte und Apps mit Digitale Endanwender-Experience und den zugehörigen Komponenten.

DEX Anwendungs- und Gerätezustand – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Karten, Listen und Formularen, mit deren Hilfe Sie DEX Anwendungs- und Gerätezustand konfigurieren und verwalten.

Mit DEX installierte Komponenten

Beim Aktivieren des Plugins [sn_dex] für die Anwendung DEX werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, unter anderem Anwenderrollen und Tabellen.

Installierte Rollen

Benutzer und Zuständigkeiten

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DEX-Administrator [sn_dex.admin]	Verantwortlich für die Verwaltung des Benutzerzugriffs auf DEX, die Verwaltung der überwachten Anwendungen und die Abwicklung von Onboarding/Offboarding-Aufgaben. Beheben außerdem Probleme, die in der Anwendung auftreten.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DEX-Techniker [sn_dex.engineer]	Verantwortlich für den Zugriff auf Korrekturaktionen und ihre Ausführung.	sn_dex.user
DEX-Anwender [sn_dex.user]	Verantwortlich für den Zugriff auf die von DEX bereitgestellten Funktionen und ihre Nutzung.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
DEX-Service Desk-Mitarbeiter [sn_dex.service_desk_user]	Verantwortlich für L1- oder L2-Supportmitarbeiter, die über die Incident-Plattform auf DEX zugreifen, um Details der mit dem Incident verknüpften Geräte zu untersuchen.	Nicht zutreffend

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwendung [dex_application]	Übergeordnete Tabelle mit einer Liste von Web/SaaS-Anwendungen und installierten Anwendungen, die für die Überwachung im konfiguriert sind **Administration** > **Anwendungen** Seite.
Anwendung installiert [dex_application_installed]	Untergeordnete Tabelle mit einer Liste aller installierten Anwendungen, die für die Überwachung über konfiguriert sind **Administration** > **Anwendungen** Seite.
Anwendungsservice [dex_application_service]	Untergeordnete Tabelle mit einer Liste aller Web/SaaS-Anwendungen, die für die Überwachung über konfiguriert sind **Administration** > **Anwendungen** Seite.
Installierte Anwendung [dex_installed_config_app]	Tabelle mit einer Liste aller installierten Anwendungen.
Metrikregeln [dex_metric_rules]	Tabelle, in der alle DEX-Metrikregeln gespeichert werden.
Warnungsmetadaten [dex_alert_metadata]	Tabelle, in der Daten zu eingehenden Events aus den Metrikregeln gespeichert werden.
Von der Warnung betroffene Anwender	Tabelle, in der Daten zu Anwendern/Geräten gespeichert werden, die von einer bestimmten Metrikregel betroffen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[dex_alert_impacted_users]	
Warnungsorte [dex_alert_location]	Tabelle, in der Daten zu Standorten gespeichert werden, die von einer bestimmten Metrikregel betroffen sind.
Action App-Konfiguration [dex_action_app_config]	Tabelle, in der Anwendungen gespeichert werden, die die Aktion zum Löschen des App-Cache unterstützen.

Zielseitenkarten

Die Zielseitenkarten bieten eine visuelle Zusammenfassung der aktiven und betroffenen Anwender, der aktiven Geräte und der Warnungen für überwachte Anwendungen. Sie ermöglichen eine effiziente, kategorieübergreifende Datenanalyse.

Hinweis: Die Diagramme zeigen die neuesten Daten der letzten zwei Stunden an.

Homepage-Karten

Karten	Beschreibung
Aktive Warnungen	Gesamtzahl aktiver Warnungen.
Betroffene Anwender	Anwender, die von einem Anwendungsservice- oder Leistungsfehler betroffen sind, für den eine Warnung erstellt wird.
Aktive Anwender	Gesamtanzahl der aktiven Nutzer in den letzten 5 Minuten. Das Diagramm zeigt den Trend der letzten 2 Stunden an. **Hinweis:** Die Anzahl der aktiven Benutzer lässt Rückschlüsse auf die Beliebtheit und Nutzung der Anwendung zu. Sie können damit nicht nur Benutzerengagement und -bindung nachverfolgen, sondern auch Wachstums- und Verbesserungsmöglichkeiten erkennen.
Aktive Geräte	Gesamtanzahl der aktiven Geräte in den letzten 5 Minuten. Das Diagramm zeigt den Trend der letzten 2 Stunden an.
Mitarbeiter	Die Weltkarte der Mitarbeiter von Benutzern an einem bestimmten Standort.

Wie Sie zur Hauptseite zurückkehren, erfahren Sie unter Zielseite.

Berichte mit DEX-Einblicken

Die Registerkarte „Einblicke“ Digitale Endanwender-Experience (DEX) enthält Berichte zu Batteriezustand, System-Compliance, Systemleistung und Systemzeit des Benutzergeräts, was eine effiziente Überwachung und Problemidentifizierung ermöglicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Batteriezustand

Feld	Beschreibung
Gerät	Name des überwachten digitalen Geräts, z. B. eines Laptops oder Desktop-Computers
Anwender	Besitzer des Geräts
Betriebssystem	Betriebssystem, das die Gerätehardware verwaltet und steuert und die Ausführung von Anwendungen ermöglicht, z. B. Windows oder macOS
Batteriezustand	Status des Batteriezustands Die Batteriestatus umfassen Folgendes: • Gut • Mittel • Mangelhaft • Unbekannt
Batteriezustand	Die Werte für den Batteriezustand variieren je nach Betriebssystem Die Betriebssysteme haben die folgenden Werte: • Windows: Verschlechtert, Fehler, Keine Kommunikation, Kein Kontakt, Keine Wiederherstellung, OK, Vorheriger Fehler, Service, Wird gestartet, Wird gestoppt, Stresstest, Unbekannt • macOS: Normal, Service erforderlich, Dauerhafter Fehler, Batterieprüfung
Kapazität bei vollständiger Ladung	Kapazität des Akkus bei vollständiger Aufladung
Prozentsatz der ausgelegten Kapazität	Aktuelle Kapazität geteilt durch ausgelegte Kapazität
Zyklusanzahl	Anzahl der Zyklen vor dem Austausch
Seriennummer der Batterie	Seriennummer des Akkus
Letzte Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Datensatzaktualisierung

System-Compliance

Feld	Beschreibung
Gerät	Name des überwachten digitalen Geräts, z. B. eines Laptops oder Desktop-Computers
Anwender	Besitzer des Geräts
Compliance-Bewertung	Einhaltung von nachverfolgten Anwendungen und Richtlinienmetriken durch das Gerät, gemessen in Prozent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Punktzahl wird berechnet, indem die Anzahl der konformen Anwendungen und Richtlinienmetriken durch die Gesamtzahl der überwachten Anwendungen geteilt wird.
Nicht konforme Anwendungen	Anwendungen werden auf Compliance überwacht, werden jedoch derzeit nicht auf diesem Gerät ausgeführt
Nicht konforme Metrikwerte	Systemrichtlinien, die nicht die erwarteten oder konformen Werte zurückgeben, wie von den Compliance-Standards Ihrer Organisation gefordert
Warnung	Warnung durch Nicht-Compliance-Ereignis ausgelöst
Betriebssystem	Betriebssystem, das die Gerätehardware verwaltet und steuert und die Ausführung von Anwendungen ermöglicht, z. B. Windows oder macOS
Standort	Physischer Standort des Geräts

Systemleistung

Feld	Beschreibung
Gerät	Name des überwachten digitalen Geräts, z. B. eines Laptops oder Desktop-Computers
Anwender	Besitzer des Geräts
CPU-Auslastung (%)	Von einer Anwendung verbrauchte Rechenleistung, gemessen in Prozent Eine hohe CPU-Auslastung kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten und unzufriedeneren Benutzern führen. Durch das Identifizieren von Leistungsengpässen können Sie die Anwendungsleistung optimieren.
Arbeitsspeicherauslastung (%)	Von einer Anwendung verbrauchter Arbeitsspeicher oder RAM, gemessen in Prozent Eine hohe Auslastung beim Arbeitsspeicher kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten, Abhängen und Instabilität des Systems führen. Durch die Überwachung der Speicherauslastung können Sie die Ressourcenzuteilung und die Kapazitätsplanung optimieren.
Datenträgerauslastung (%)	Anteil der Daten und Anwendungen auf einem Laufwerk an der Speicherkapazität, gemessen in Prozent Eine hohe Festplattenauslastung kann zu einer langsameren Systemleistung, längeren Ladezeiten und potenziellen Speicherproblemen führen. Durch die Überwachung der Festplattenauslastung können Sie die Speicherressourcen optimieren, Datenengpässe vermeiden und eine effiziente Datenverwaltung fördern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E/A-Auslastung Lesen (KBit/s)	Prozess des Lesens von Daten von Speichergeräten wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerken in einem Computersystem Dieses Feld wird nur für installierte Anwendungen angezeigt. Exzessive E/A-Lesevorgänge können zu Leistungsengpässen, erhöhter Latenz und langsameren Systemantwortzeiten führen. Durch die Überwachung von E/A-Leseaktivitäten kann sichergestellt werden, dass die Datenabrufprozesse die Anwendungsleistung nicht einschränken.
E/A-Auslastung Schreiben (KBit/s)	Prozess innerhalb eines Computersystems zum Schreiben von Daten auf Speichergeräte wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerke Dieses Feld wird nur für installierte Anwendungen angezeigt. Exzessive E/A-Schreibvorgänge können zu Leistungsengpässen, erhöhter Latenz und langsameren Systemantwortzeiten führen. Durch die Überwachung von E/A-Schreibaktivitäten kann sichergestellt werden, dass die Datenspeicherprozesse die Anwendungsleistung nicht einschränken.

Systemzeit

Feld	Beschreibung
Gerät	Überwachte digitale Geräte wie Laptops und Desktops
Anwender	Besitzer des Geräts
Betriebssystem	Betriebssystem des Geräts, das die Gerätehardware verwaltet und steuert und die Ausführung von Anwendungen ermöglicht, z. B. Windows oder macOS
Startzeit	Zeitpunkt des letzten Neustarts des Geräts
Betriebszeit	Gesamtbetriebsdauer des Geräts
Alter des Geräts	Alter des Geräts
Seriennummer des Geräts	Seriennummer des Geräts
Letzte Aktualisierung	Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Gerätedatensatzes

Anwenderliste

Die Seite „Anwender“ bietet detaillierte Einblicke in das Profil eines Anwenders, einschließlich Warnungsanzahlen, Geräteinformationen und Gerätestandorte. Dies ermöglicht eine effiziente Überwachung und Problemidentifizierung.

Seite „Benutzer“

Feld	Beschreibung
Name	Liste aller registrierten bzw. nicht registrierten oder aller aktiven ServiceNow-Anwender. Sie kann auch die von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Benutzer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der im Filter **Status** ausgewählten Option betroffenen Anwender anzeigen.
Warnungen	Gesamtanzahl der Warnungen für den Anwender.
Gerät	Digitale Geräte wie Laptops und Desktops, die Benutzer zuletzt verwendet haben.
Standort	Standort des Geräts, das der Benutzer zuletzt verwendet hat.

Informationen zum Zuordnen eines Benutzerdatensatzes mithilfe einer anderen Spalte in der Tabelle „sys_user“ finden Sie im Artikel KB1645678 in der HI Knowledge Base.

Informationen zur Rückkehr zur Seite „Benutzer“ finden Sie unter Anwender.

Anwendungsliste

Die Anwendungsliste enthält Details zu einer Anwendung, einschließlich Name und Klassifizierung als installierte oder webbasierte Anwendung, Anzahl der Warnungen und Incidents sowie betroffene Benutzer.

Anwendungsliste

Felder	Beschreibung
Name	Name der Anwendung.
Typ	Kategorie der Anwendung – „Web“ oder „Installiert“.
Warnungen	Gesamtzahl der Warnungen im Status **Offen**, **Erneut öffnen** oder **Fluktuierend** für eine Anwendung mit DEX als Quelle. Wenn Sie eine Warnungsnummer auswählen, gelangen Sie zur Express-Liste. Dort erhalten Sie detaillierte Informationen zur Warnung.
Betroffene Anwender	Benutzer, die von einem Service- oder Leistungsfehler betroffen sind, der zur Erstellung eines Incident führt.
Incidents	Gesamtanzahl der aktiven Incidents für eine Anwendung.

Wie Sie zur Anwendungsseite zurückkehren, erfahren Sie unter Anwendungen.

Übersichtsseite der Webanwendung

Die Übersichtsseite für eine Webanwendung enthält Informationen zu aktiven Warnungen, Incidents, betroffenen Benutzern und der durchschnittlichen Lösungszeit für Incidents.

Übersichtsseite der Webanwendung

Feld	Beschreibung
Aktive Warnungen	Gesamtanzahl der aktiven Warnungen für die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersichtsseite der Webanwendung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktive Incidents	Gesamtanzahl der aktiven Incidents für die Anwendung.
Aktuelle betroffene Anwender	Gesamtzahl der Anwender, die vom Ausfall des Anwendungsservice oder vom Leistungsfehler betroffen sind, mit erstelltem offenen Incident.
Durchschnittliche MTTR-Incidents, gesamte Zeit	Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) von Incidents, die aufgrund dieser Anwendung erstellt wurden.
Aktive Warnungen und Incidents der letzten 7 Tage	Anzahl der offenen Warnungen (P1–P5) und Incidents (P1–P5), die in den letzten 7 Tagen für die Anwendung erstellt wurden.

Seite „Leistung der Webanwendung“.

Überwachen Sie die Anwendungsleistung, um eine proaktive Erkennung und Lösung von Problemen zu ermöglichen, um eine optimale Leistung aufrechtzuerhalten, die Anwender-Experience zu verbessern und letztendlich sicherzustellen, dass die Anwendung ihren beabsichtigten Zweck erfüllt.

Leistung der Webanwendung

Feld	Beschreibung
Interaktion	
Aktive Anwender	Gesamtzahl der individuellen aktiven Benutzer, die die Anwendung in den letzten 2 Stunden verwendet haben, insbesondere in den letzten 5 Minuten. **Hinweis:** Während des ausgewählten Zeitraums werden die aktiven Benutzer durch die Zählung jedes einzelnen Benutzers berechnet. Wenn ein einzelner Benutzer mehrere Geräte gleichzeitig verwendet, zählt das System ihn als einen aktiven Benutzer. Diese Metrik gibt Ihnen wertvolle Informationen über das Wachstum der und die Interaktion mit der Anwendung.
Gestartete Sitzungen	Gesamtzahl der aktiven Benutzersitzungen für die Anwendung in den letzten 2 Stunden, insbesondere in den letzten 5 Minuten. **Hinweis:** Informationen zu aktiven Benutzersitzungen sind für die Bestimmung der Serverauslastung von entscheidender Bedeutung. Diese Anzahlt hilft Ihnen auch, den idealen Zeitpunkt für die Serverwartung zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung der Webanwendung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Durchschnittliche Zeit, die der Anwender in den letzten 2 Stunden in der Anwendung verbracht hat, insbesondere in den letzten 5 Minuten. Sie wird berechnet, indem die in Sitzungen verbrachte Gesamtzeit durch die Gesamtzahl der Benutzer geteilt wird.
Seitenaufrufe	Häufigkeit, mit der Anwender auf eine bestimmte Seite in der Anwendung zugreifen oder sie anzeigen. Jeder Besuch einer Seite wird als einzelner Seitenaufruf aufgezeichnet, unabhängig davon, ob er von einem erstmaligen oder wiederkehrenden Anwender stammt.
Metriken	
Durchschnittliche Antwortzeit	Gesamtzeit, die für die Reaktion im ausgewählten Zeitraum benötigt wurde.
Durchschnittliche Seitenladezeit	Durchschnittliche Zeit, die im ausgewählten Zeitraum zum Laden der Seite benötigt wird, von der Initiierung bis Abschluss des Ladevorgangs.
Durchschnittliche DNS-Suche	Durchschnittliche Zeit, die für die Durchführung einer DNS-Suche (Domain Name System) während des ausgewählten Zeitraums benötigt wird. Eine niedrigere durchschnittliche DNS-Suchzeit ist im Allgemeinen wünschenswert, da dadurch Webseiten schneller laden und die Internetleistung insgesamt besser wird.
Fehlgeschlagene Web-Anforderungen	Satz aller Anforderungen, die während des ausgewählten Zeitraums entweder einen Fehlercode oder einen HTTP 408-Statuscode zurückgeben oder keinen Erfolgscode zurückgeben.
Erfolgreiche Webanforderungen	Anzahl der vom Client (z. B. Webbrowser) an einen Server übermittelten HTTP-Anforderungen, die zu einer positiven und erwarteten Antwort führen.
Verfügbarkeit	Maß für die betriebliche Leistungsfähigkeit des Systems und seine Zugänglichkeit und Einsatzbereitschaft im Bedarfsfall. Wird normalerweise als Prozentsatz für den Anteil der Zeit ausgedrückt, in dem die Anwendung funktionsfähig und einsatzbereit ist.

Informationen zur Rückkehr zur Detailseite der Webanwendung finden Sie unter Webanwendungsdetails.

Webanwendung – Abschnitt „Benutzer“.

Die Listen Alle Benutzer und Betroffene Benutzer erfassen Daten über die Benutzer, das zuletzt angemeldete Gerät, den Standort des Geräts sowie Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf die Anwendung durch den Benutzer. Auf der Seite „Betroffene Benutzer“ werden die Benutzer angezeigt, die von der Anwendungsleistung betroffen sind.

Alle und betroffenen Anwendungsbenutzer

Feld	Beschreibung
Name	Aktiver oder betroffener Benutzer, der über das Gerät mit DEX verbunden ist.
Zuletzt angemeldetes Gerät	Digitale Geräte wie Laptops und Desktops, die Benutzer zuletzt für den Zugriff auf die Anwendung verwendet haben.
Zuletzt angemeldeter Standort	Die geografische Position oder der physische Standort des Geräts, über das der Benutzer zuletzt auf die Anwendung zugegriffen hat. **Hinweis:** Der Standort des Geräts ist in Ausfällen oder Notfallsituationen wichtig, wenn es wichtig ist, betroffene Geräte und Benutzer orten zu können, um helfen zu können. Die Standortdaten der Geräte können dazu dienen, Ausmaß und Schwere des Ausfalls zu ermitteln, Wiederherstellungsmaßnahmen zu priorisieren und Ressourcen in die betroffene Gegend zu dirigieren.
Letzter Zugriff auf App	Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs des Anwenders auf die Anwendung mit einem bestimmten Gerät. Nur die Seite „Alle Anwender“ enthält dieses Feld. **Hinweis:** Benutzer können mit verschiedenen Geräten auf die Anwendung zugreifen. Das Feld **Letzter Zugriff auf App** zeigt den Zeitpunkt (Datum/Uhrzeit), an dem der Anwender auf die Anwendung zugegriffen hat.

Informationen zur Rückkehr zur Detailseite der Web-/SaaS-Anwendung finden Sie unter Webanwendungsdetails.

Webanwendung – Abschnitt „Trends“.

Auf der Seite „Trends“ werden Metriken wie Warnungstrends, durchschnittliche Seitenladezeit, durchschnittliche Antwortzeit, Metriken für fehlgeschlagene Webanforderungen, Gesamtnutzung und durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents erfasst. Diese Informationen sind wichtig, um die Systemleistung zu bewerten, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen.

Trends

Karten	Beschreibung
Warnungstrends	Muster oder Änderungen in der Häufigkeit und dem Schweregrad von Warnungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trends (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung
	die in den letzten 11 Monaten von einer Überwachungsanwendung generiert wurden.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident.
Metriken (für die letzten 11 Monate)	
Durchschnittliche Seitenladezeit	Option zum Anzeigen des Trends der durchschnittlichen Zeit, die zum Laden der Seite benötigt wird, von der Initiierung bis zum Abschluss des Ladevorgangs.
Durchschnittliche Antwortzeit	Option zum Anzeigen des Trends der durchschnittlichen Antwortzeit für die Anwendung.
Fehlgeschlagene Web-Anforderungen	Option zum Anzeigen des Trends der Gesamtzahl der fehlgeschlagenen Anforderungen.
Gesamtnutzung	Option zum Anzeigen der Gesamtzeit, die alle Benutzer in der Anwendung verbracht haben.

Informationen zur Rückkehr zur Detailseite der Web-/SaaS-Anwendung finden Sie unter Webanwendungsdetails.

Übersichtsseite für installierte Anwendung

Die Übersichtsseite für eine installierte Anwendung enthält Informationen zu aktiven Warnungen, Incidents, betroffenen Benutzern und der durchschnittlichen Lösungszeit für Incidents. Die Nachverfolgung der Gesamtzahl aktiver Incidents kann Ihnen helfen, die allgemeine Integrität der Anwendung zu überwachen und zu verwalten.

Übersichtsseite für installierte Anwendung

Feld	Beschreibung
Aktive Warnungen	Anzahl der aktuellen Benachrichtigungen oder Warnungen in Bezug auf die Leistung von DEX. Diese Warnungen können Probleme mit der Systemverfügbarkeit, Netzwerkkonnektivität, Sicherheitsbedrohungen oder andere potenzielle Störungen des Geschäftsbetriebs betreffen.
Aktive Incidents	Anzahl der aktuellen oder von Benutzern gemeldeten Probleme. Diese Incidents können Probleme mit Hardware oder Software, langsame Systemleistung oder andere technische Probleme umfassen, die sich auf die Effizienz der Arbeit auswirken.
Aktuelle betroffene Anwender	Gesamtzahl der Anwender, die vom Ausfall des Anwendungsservice oder vom Leistungsfehler betroffen sind, mit erstellten offenen Incidents.
Aktive Warnungen und Incidents der letzten 7 Tage	Muster in der Art der Incidents und Warnungen, die in einem bestimmten Kontext in den letzten 7 Tagen gemeldet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersichtsseite für installierte Anwendung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche MTTR-Incidents, gesamte Zeit	Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) von Incidents, die für diese Anwendung erstellt wurden.

Seite „Leistung der installierten Anwendung“.

Der Übersichtsabschnitt für die installierte Anwendung enthält Details zur Gesamtzahl der aktiven Incidents und Warnungen und zeigt auch Muster für den Typ der gemeldeten Probleme an. Diese Informationen sind wichtig für ein effektives Incident-Management, die Ressourcenzuteilung und die proaktive Ermittlung potenzieller Schwachstellen der Anwendung.

Leistung der installierten Anwendung

Feld	Beschreibung
Standort	Standort des Geräts, auf dem die Anwendung ausgeführt wird.
App-Version	Version der Anwendung.
Anzahl der Abstürze	
Aktuelle Anzahl der Abstürze	Aktuelle Anzahl der Abstürze nach Version.
Anzahl der Abstürze – Letzte 2 Stunden	Anzahl der Anwendungsabstürze in den letzten 2 Stunden nach Version.
CPU, Arbeitsspeicher und E/A-Leistung	
Aktuelle CPU-Auslastung	Von einer Anwendung verbrauchte Rechenleistung in Prozent.
CPU-Auslastung: Letzte 2 Stunden	Von einer Anwendung in den letzten 2 Stunden verbrauchte Rechenleistung in Prozent.
Aktuelle Arbeitsspeichernutzung	Von einer Anwendung verbrauchter Arbeitsspeicher oder RAM (Random Access Memory) in Prozent.
Auslastung des Arbeitsspeichers: Letzte 2 Stunden	Von einer Anwendung in den letzten 2 Stunden verbrauchter Arbeitsspeicher oder RAM (Random Access Memory) in Prozent.
Aktueller E/A-Lesevorgang	Prozess des Lesens von Daten von Speichergeräten wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerken in einem Computersystem.
E/A-Lesevorgang: Letzte 2 Stunden	Prozess des Lesens von Daten von Speichergeräten in den letzten 2 Stunden.
Aktueller E/A-Schreibvorgang	Prozess des Speicherns oder Schreibens von Daten auf Speichergeräten wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerken in einem Computersystem.
E/A-Schreibvorgang: Letzte 2 Stunden	Prozess des Speicherns oder Schreibens von Daten auf Speichergeräten in den letzten 2 Stunden.

Wie Sie zur Detailseite der installierten Anwendung gelangen, erfahren Sie unter Details der installierten Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Anwendung — Abschnitt „Anwender“

Die Listen Alle Anwender und Betroffene Anwender erfassen Daten über die aktiven Anwender, die betroffenen Anwender, das zuletzt angemeldete Gerät und den Standort des Anwenders. Diese Informationen verbessern die Sicherheit, helfen bei der Zugriffskontrolle und bieten Einblicke in Benutzerverhalten und Anwendungsnutzung.

Alle und betroffenen Anwendungsbenutzer

Feld	Beschreibung
Name	Aktiver Benutzer, der über die überwachten Geräte mit DEX verbunden ist.
Zuletzt angemeldetes Gerät	Digitale Geräte wie Laptops und Desktops, die Benutzer zuletzt verwendet haben.
Zuletzt angemeldeter Standort	Standort des Geräts, das der Benutzer zuletzt verwendet hat. **Hinweis:** Der Standort des Geräts ist bei Ausfällen oder in Notfallsituationen wichtig. Bei Ausfällen oder im Notfall ist es wichtig, betroffene Geräte und Benutzer lokalisieren zu können, um Hilfe und Support zu erhalten. Die Standortdaten der Geräte können dazu dienen, Ausmaß und Schwere des Ausfalls zu ermitteln, Wiederherstellungsmaßnahmen zu priorisieren und Ressourcen in die betroffene Gegend zu dirigieren.
Letzter Zugriff auf App	Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs des Anwenders auf die Anwendung mit einem bestimmten Gerät. Nur die Seite „Alle Anwender“ enthält dieses Feld. **Hinweis:** Benutzer können mit verschiedenen Geräten auf die Anwendung zugreifen. Das Feld **Letzter Zugriff auf App** zeigt Datum und Uhrzeit für ein bestimmtes Gerät an.

Wenn Sie einen Anwendernamen auswählen, gelangen Sie zur Detailseite dieses Anwenders. Einzelheiten zu einem Anwender und den zugehörigen Anwendungen finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Wie Sie zur Detailseite der installierten Anwendung gelangen, erfahren Sie unter Details der installierten Anwendung.

Geräteliste

Die Seite „Geräte“ enthält Informationen zu Ihren Organisationsgeräten, dem zugewiesenen Benutzer, der letzten Anmeldung, den zugehörigen Zuweisungen, dem Status, den aktiven Warnungen und den Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gerät	Tatsächliche physische oder virtuelle Hardware, z. B. Laptop oder Mobilgerät.
Zugewiesen an	Name der Person, der das Gerät zugewiesen wurde. Wenn der Gerätebesitzer kein ServiceNow -Benutzer ist, wird der Name als „-“ angezeigt.
Letzte Anmeldung	Name der Person, die sich zuletzt bei dem Gerät angemeldet hat. Wenn der Anwender kein ServiceNow -Anwender ist, wird der Name als „-“ angezeigt.
Übereinstimmungen zugewiesenen zu	Gibt an, ob das Gerät, über das sich ein Benutzer mit DEX verbindet, seinem Namen zugewiesen ist. **Hinweis:** Im Feld wird **Ja** angezeigt, wenn der Benutzer der Besitzer des Geräts ist. Bei gemeinsam genutzten Geräten wird nur dann **Ja** als Wert angezeigt, wenn der Benutzer der Besitzer des Geräts ist.
Gerätestatus	Status des Geräts, z. B. In Betrieb, Ausgeschaltet oder Unbekannt.
Warnungen	Gesamtanzahl der aktiven Warnungen für das Gerät.
Incidents	Gesamtanzahl der aktiven Incidents für das Gerät.

Wie Sie zur Hauptseite für Geräte zurückkehren, erfahren Sie unter Geräte.

Seiten für Benutzer- und Gerätedetails

Die Benutzer- und Gerätedetails bieten einen umfassenden Überblick über die Geräteintegrität, einschließlich Warnungen, Incidents, Akkustatus und Hardwaredetails. Außerdem werden Anwendungen, laufende Prozesse, die Leistung von Apps und Geräten, der Akku und die WLAN-Daten nachverfolgt. Die Netzwerküberwachung bietet Verbindungsdetails, Leistungsmetriken und Anwendungs-Hops. Darüber hinaus können Benutzer auf anwenderdefinierte Abfragen zugreifen, um detailliertere Einblicke zu erhalten.

Seite für Geräteintegrität

Die Integrität eines Geräts umfasst kritische Gerätespezifikationen wie Typ, Name, Betriebssystem, Modell, Standort und CPU. Darüber hinaus enthält sie Metriken wie Geräte- und Akkuzustand, Ereignisse der letzten 24 Stunden, Betriebssystemdetails, ausstehende Updates, Incidents und Warnungsdetails.

Geräteintegrität – Übersicht

Die Überwachung und Verwaltung der folgenden Aspekte trägt zu einer optimalen Geräteleistung bei und ermöglicht eine rechtzeitige Lösung von Problemen.

Feld	Beschreibung
Typ	Kategorie des Geräts, z. B. Laptop oder Desktopcomputer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Geräts.
Modell-ID	Eindeutiger Bezeichner, der einem bestimmten Modell eines Geräts für interne Nachverfolgungs-, Systemerkennungs- oder Verwaltungszwecke zugewiesen ist.
Betriebssystem	Betriebssystem, das die Hardware des Geräts verwaltet und steuert und die Ausführung von Anwendungen ermöglicht, z. B. Windows oder macOS.
BS-Version	Aktuelle Betriebssystemversion des Geräts, wichtig für Kompatibilität, Sicherheit und Überprüfung der optimalen Leistung.
CPU	Typ der Geräte-CPU oder des Prozessors, z. B. Single-Core-, Dual-Core-, Quad-Core-, Hexa-Core-, Octa-Core- und Deca-Core-Prozessoren.
CPU-Prozessor-ID	Eindeutiger Bezeichner, der einem bestimmten CPU-Prozessor zugewiesen ist. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
RAM	RAM-Kapazität des Geräts.
Standort	Physischer Ort, an dem sich das Gerät befindet, mit Angabe seiner Position oder Netzwerkadresse.

Geräteintegrität

Feld	Beschreibung
Batteriezustand	Status des Batteriezustands. Der Akkustatus umfasst: • Gut • Mittel • Mangelhaft • Unbekannt Dieses Feld wird nur auf Computern vom macOS Typ angezeigt.
Firewall	Angabe, ob die Firewall-Software Ihrer Organisation aktiviert ist.
Betriebszeit	Dauer, die der Computer seit dem letzten Neustart ununterbrochen in Betrieb war.
Stabilitätsindex	Wert, der angibt, wie konsistent die Leistung eines Geräts im Laufe der Zeit ist, also seine Zuverlässigkeit und Resistenz gegenüber Abstürzen und unerwartetem Verhalten. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Virenschutz	Angabe, ob die Antivirensoftware Ihrer Organisation aktiviert ist. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
BSOD-Ursache	Ursache des BSOD-Ereignisses (Blue/Black Screen of Todes). Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geräteintegrität (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Letzter BSOD – Blauer/Schwarzer Bildschirm	Letzter Zeitpunkt, zu dem das BSOD-Ereignis stattgefunden hat. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Letzte Zugriffszeit	Zeitpunkt des letzten Zugriffs auf das Gerät.
Energieplan	Einstellungen, die steuern, wie das Gerät Strom verbraucht. Überwachen und verwalten Sie Energiepläne, um den Energieverbrauch zu optimieren und Kosten zu senken. Vergewissern Sie sich, dass für die Geräte ein geeigneter Energiesparplan festgelegt ist: • Ausgeglichen: Passt die CPU-Geschwindigkeit und die Systemkomponenten dynamisch an die Arbeitsauslastung an und gleicht Leistung und Energieverbrauch aus. • Stromsparmodus: Reduziert die Leistung und den Energieverbrauch durch niedrigere CPU-Geschwindigkeit und abgeblendetes Display. Nützlich für die Verlängerung der Akkulaufzeit von Laptops. • Hohe Leistung: Maximiert die Systemleistung, indem die CPU über längere Zeiträume auf höherer Geschwindigkeit gehalten wird, was den Stromverbrauch erhöht. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.

Geräteereignisse

Feld	Beschreibung
Zeitleistendiagramm	Darstellung der Ereignisse, die von Geräten innerhalb der letzten 24 Stunden gemäß Ihrer Zeitzone generiert wurden. Sie können die Geräteereignisse anhand von Metriken wie Ereignishäufigkeit, Ereignisdauer, Mustern für ihr Auftreten, Zuverlässigkeit und Auswirkung auf die Systemleistung messen. Wenn Sie ein Ereignis auswählen, werden Ihnen die Ereignisdetails angezeigt.

Ausstehende Systemupdates

Feld	Beschreibung
Windows BS-Updates	
Titel	Name oder Beschreibung des ausstehenden System-Updates.
KB	Zugehöriger Knowledge Base-Artikel für das Update.
Obligatorisch	Gibt an, ob das Update erforderlich ist.
Deinstallierbar	Gibt an, ob das Update nach der Installation deinstalliert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausstehende Systemupdates (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Max. Download	Maximale Downloadgröße des Updates.
Neustart erforderlich	Gibt an, ob ein Neustart des Systems erforderlich ist, um die Update-Installation abzuschließen.
macOS Updates	
Titel	Name oder Beschreibung des ausstehenden System-Updates.
Bezeichnung	Bezeichnung für das Update.
Version	Version des Updates.
Größe	Größe des Updates.
Empfohlen	Angabe, ob das Update empfohlen wird.
Aktion	Empfohlene Aktion für das ausstehende System-Update, z. B. **Installieren** oder **Neustarten**.

Geräteintegrität – Betriebssystem

Feld	Beschreibung
Name	Name des auf dem Gerät installierten Betriebssystems, z. B. Windows 10, macOS.
Architektur	Systemarchitektur des Betriebssystems, z. B. 32 Bit/64 Bit oder ARM64.
Version	Bestimmte Version des Betriebssystems, einschließlich Haupt- und Nebenversionsnummern.
Installationsdatum	Datum, an dem das Betriebssystem auf dem Gerät installiert wurde.
Plattform	Zugrunde liegende Plattform, auf der das Betriebssystem ausgeführt wird, z. B. Windows oder Darwin.
Gebietsschema	Stellt die für das Betriebssystem konfigurierten Regional- und Spracheinstellungen dar. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Freier physischer Speicher	Menge des nicht verwendeten physischen RAM, die auf dem Gerät verfügbar ist. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Gesamter virtueller Speicher	Kombination aus physischem RAM und dem auf Ihrer Festplatte zugewiesenen Speicherplatz, den das Betriebssystem als temporären Speicher verwenden kann, wenn der physische RAM voll ist. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Freier virtueller Speicher	Menge des virtuellen Arbeitsspeichers, die zur Verwendung verfügbar ist.
Status	Aktueller Betriebsstatus des Betriebssystems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: OK. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Codesatz	Vom Betriebssystem verwendete Zeichencodierung, die angibt, wie Text dargestellt wird. Beispiel: Windows-1252, UTF-8, ANSI. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Landesvorwahl	Numerischer oder alphanumerischer Code, der für das in den Betriebssystemeinstellungen konfigurierte Land oder die Region steht. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Systemgerät	Primäres Hardwaregerät, auf dem das Betriebssystem installiert ist, z. B. das Systemlaufwerk. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Systemverzeichnis	Verzeichnis, in dem sich die Core-Betriebssystemdateien befinden. Beispiel: C:\Windows\System32. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Build-Nummer	Spezifischer Build-Bezeichner des Betriebssystems, der angewendete Updates oder Patches angibt. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Build-Typ	Typ des Betriebssystem-Builds. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Hauptversion des Service Packs	Nummer der Hauptversion des unter dem Betriebssystem installierten Service Packs. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Nebenversion des Service Packs	Nebenversionsnummer des unter dem Betriebssystem installierten Service Packs. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Seriennummer	Der Betriebssysteminstanz zugewiesener und für Lizenzierungs- und Registrierungszwecke verwendeter eindeutiger Bezeichner. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.

Geräteintegrität – System-Compliance

Hinweis: Die Daten werden auf dieser Seite erst angezeigt, nachdem die System-Compliance-Funktion konfiguriert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Compliance-Bewertung	Einhaltung des Geräts bei nachverfolgten Anwendungen und Richtlinienmetriken, gemessen in Prozent. Die Bewertung wird berechnet, indem die Anzahl der konformen Anwendungen und Richtlinienmetriken durch die Gesamtzahl der überwachten Anwendungen geteilt wird.
Compliance-Bewertung – letzte 7 Tage	Compliance-Bewertung während der letzten sieben Tage.
Nicht konforme Anwendungen	Anwendungen werden auf Compliance überwacht, werden jedoch derzeit nicht auf diesem Gerät ausgeführt.
Nicht konforme Richtlinienmetriken	Systemrichtlinien, die nicht die erwarteten oder konformen Werte zurückgeben, wie von den Compliance-Standards Ihrer Organisation gefordert.

Geräteintegrität – Warnungen

Feld	Beschreibung
Warnung	Eindeutiger Bezeichner, der einer Warnung zu Referenzzwecken zugewiesen ist. **Hinweis:** Die Daten werden auf dieser Seite nur angezeigt, nachdem die System-Compliance konfiguriert wurde.
Beschreibung	Zusammenfassung der Warnung mit Details zur Art des Problems.
Schweregrad	Schweregrad der Warnung.
Erstellt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Warnung ursprünglich gemeldet oder aufgezeichnet wurde.

Geräteintegrität – Incidents

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer eines incident.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Incident.
Priorität	Incident-Priorität, von der höchsten Priorität eins bis zur niedrigsten Priorität fünf.
Geöffnet	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Incident geöffnet wurde.

Geräteintegrität – Sicherheit

Der Abschnitt „Sicherheit“ ist ausschließlich für das Betriebssystem Windows verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Volume-Typ	Typ des Volumes, das BitLocker schützen kann, z. B. „Daten“ oder „Betriebssystem“.
Schutzstatus	Angabe, ob BitLocker derzeit einen Schlüsselschutz verwendet, um den Verschlüsselungsschlüssel des Volumes zu verschlüsseln. Der Schutzstatus kann **Ein** oder **Aus**sein und gibt an, ob das Volume geschützt ist oder nicht.
Bereitstellungspunkt	Laufwerksbuchstabe oder Volumepfad, der dem durch BitLocker geschützten Volume zugewiesen wurde, nachdem es entsperrt wurde. Gibt den Speicherort an, an dem Sie auf den entschlüsselten Inhalt des verschlüsselten Volumes zugreifen können. Ein Bereitstellungspunkt kann beispielsweise `C:` oder ein Volumepfad wie `\\?\Volume{guid}\` sein.
Kapazität	Speichergröße des Volumes oder Laufwerks.
Volume-Status	Angabe, ob BitLocker derzeit einige, alle oder keine der Daten auf dem Volume schützt. Beispiel: „vollständig verschlüsselt“, „vollständig entschlüsselt“, „EncryptionInProgress“, „DecryptionInProgress“, „EncryptionAnhalted“.
Verschlüsselungsprozentsatz	Prozentsatz des von BitLocker geschützten Volumes.

Geräteintegrität – Akku

Feld	Beschreibung
Metrik	Name der Metrik, die zur Bewertung des Akkuzustands eines Geräts verwendet wird. Der Akkuzustand eines Geräts wird normalerweise anhand von Metriken wie Akkukapazität, Zyklenanzahl und Impedanz gemessen.
Wert	Daten, die einer bestimmten Metrik zugeordnet sind.

Geräteintegrität – Hardware

Feld	Beschreibung
Name	Identifikationsbezeichnung für die Festplatte. Beispiel: `\\\\.\\Physicaldrive2`.
Status	Aktueller Status der Festplatte. Beispiel: OK und Fehler.
Beschreibung	Zusätzliche Details oder Hinweise zur Festplatte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hersteller	Unternehmen, das die Festplatte hergestellt hat.
Medien geladen	Angabe, ob das Laufwerksmedium in das Gerät geladen ist. Bei True ist das Medium für ein Laufwerk geladen, was bedeutet, dass das Gerät ein lesbares Dateisystem hat und zugänglich ist. Für Festplattenlaufwerke ist diese Eigenschaft TRUE.
Modell	Modellnummer des Herstellers des Laufwerks.
Partitionen	Anzahl der vom Betriebssystem erkannten Partitionen auf diesem physischen Laufwerk.
Größe	Verfügbare Gesamtspeicherkapazität auf der Festplatte.

Seite „Anwendung“

Zeigen Sie wichtige Details für die Verwaltung von Anwendungen an, z. B. Name, Version, Typ, tägliche Nutzung sowie Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs.

Anwender – Anwendungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwendung
Version	Anwendungsversion für Kompatibilität und Updates
Typ	Typ der Anwendung, z. B. „Installiert“ oder „Web“.
Heutige Nutzung	Dauer der Anwendungsnutzung auf einem bestimmten Gerät innerhalb eines bestimmten Tages Zu wissen, wie eine Anwendung pro Tag verwendet wird, kann aus mehreren Gründen nützlich sein. Beispielsweise kann Ihre Organisation anhand der App-Nutzung die Produktivität von Endanwendern nachverfolgen, die Beliebtheit von Anwendungen bewerten, potenzielle Leistungsprobleme erkennen und über Softwarelizenzierung und Ressourcenzuteilung entscheiden.
Letzte Zugriffszeit	Datum/Uhrzeit des letzten Zugriffs auf die Anwendung Wenn Sie wissen, wann zuletzt auf eine Anwendung zugegriffen wurde, können Sie potenzielle Sicherheitsrisiken oder nicht autorisierten Zugriff auf eine Anwendung erkennen. Dies kann auch Einblicke in die Leistung der Anwendung bieten. Wenn der Benutzer seit einiger Zeit nicht auf die App zugegriffen hat, kann dies darauf hindeuten, dass sie nicht mehr benötigt oder nicht ausreichend verwendet wird oder Benutzerprobleme verursacht.

Informationen zur Rückkehr zur Detailseite des Benutzers finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails, zur Rückkehr zur Anwendungsseite des Benutzers siehe Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Laufende Prozesse“.

Beobachten Sie Metriken zu laufenden Prozessen, um Einblicke in die Leistung laufender Prozesse zu erhalten und Leistungsengpässe oder Probleme zu identifizieren, die sich auf die digitale Experience auswirken könnten.

Gerät – Nutzungsmetriken

Karte	Beschreibung
CPU-Auslastung	Der Prozentsatz der aktuellen CPU-Auslastung gibt den Anteil der Gesamtverarbeitungskapazität der CPU an, der derzeit verwendet wird
CPU im Leerlauf	Prozentsatz der CPU-Kapazität, der nicht aktiv genutzt wird oder sich im Leerlauf befindet
Arbeitsspeichernutzung	Anteil des Arbeitsspeichers (RAM), den laufende Prozessen und Anwendungen des Computers derzeit verwenden

Gerät – Prozesse

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Prozess
CPU-Auslastung %	Menge der verbrauchten Rechenleistung in Prozent für ein bestimmtes Programm oder einen bestimmten Prozess **Hinweis:** Eine hohe CPU-Nutzung kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten und unzufriedeneren Benutzern führen. Erkennen Sie Leistungsengpässe, und ergreifen Sie proaktive Maßnahmen zur Optimierung der Anwendungsleistung.
CPU-Zeit in Sekunden	Genaue Zeit, die die CPU für die Verarbeitung von Daten für ein bestimmtes Programm oder einen bestimmten Prozess benötigt **Hinweis:** Durch die Nachverfolgung der CPU-Nutzung im Zeitverlauf kann Ihr Unternehmen potenzielle Leistungsprobleme erkennen und Maßnahmen ergreifen, um die Systemressourcen zu optimieren und die digitale Endanwender-Experience insgesamt zu verbessern.
Arbeitsspeicher in KB	Menge des Arbeitsspeichers (RAM), der für ein bestimmtes Programm oder einen bestimmten Prozess in Kilobyte (KB) verbraucht wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gerät – Prozesse (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ein hoher Speicherverbrauch kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung und langsameren Antwortzeiten führen und Abstürze oder eine Instabilität des Systems zur Folge haben. Überwachen Sie die Auslastung des Arbeitsspeichers, um die Ressourcenzuteilung und die Kapazitätsplanung zu optimieren und sicherzustellen, dass Anwendungen über ausreichende Ressourcen zur Erfüllung der Benutzeranforderungen verfügen.
PID	Die Prozess-ID (PID) ist ein eindeutiger numerischer Bezeichner, der jedem laufenden Prozess zugewiesen ist **Hinweis:** Die PID kann zur Überwachung und Verwaltung laufender Prozesse verwendet werden. Die PID kann bei Bedarf auch zum regulären oder erzwungenen Beenden eines bestimmten Prozesses verwendet werden.
PPID	ID des übergeordneten Prozesses (PPID) ist der eindeutige numerische Bezeichner, der dem übergeordneten Prozess eines laufenden Prozesses zugewiesen ist **Hinweis:** Die PPID ist für das Prozessmanagement nützlich, da sie es Administratoren ermöglicht, die Prozesse zu identifizieren, die untergeordnete Prozesse hervorgebracht haben, und den Prozessfluss im System nachzuverfolgen. Die PPID wird auch verwendet, um die einem Prozess zugewiesenen Ressourcen zu verwalten und zu bestätigen, dass untergeordnete Prozesse Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen haben.
Servicename	Name des Services, der dem Prozess zugeordnet ist
Servicetyp	Typ des Service, z. B. System oder Benutzer

Informationen zur Rückkehr zur Seite mit Benutzerdetails finden Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Seiten zur Anwendungsleistung

Greifen Sie auf Leistungs- und Nutzungsdaten für eine bestimmte Anwendung zu, um deren Effizienz zu bewerten, Engpässe zu identifizieren und fundierte Optimierungsentscheidungen zu treffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsleistung – Installierte Apps

Feld	Beschreibung
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit innerhalb von 7 Tagen ab dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit, die das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit nicht überschreiten dürfen
Registerkarte „Top-Arbeitsspeicher und CPU-Auslastung“.	
Arbeitsspeichernutzung	Speichermenge oder RAM (Random Access Memory), die von den Top-10-Anwendungen verbraucht wird, in MB
CPU-Auslastung	Von den Top-10-Anwendungen verbrauchte Rechenleistung in Prozent
Registerkarte „App-Leistung“	
CPU-Auslastung	Von einer Anwendung verbrauchte Rechenleistung in Prozent **Hinweis:** Eine hohe CPU-Nutzung kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten und unzufriedeneren Benutzern führen. Daher sollten Sie Leistungsengstellen identifizieren und proaktive Schritte unternehmen, um die Anwendungsleistung zu optimieren.
Arbeitsspeichernutzung	Von einer Anwendung verbrauchter Arbeitsspeicher oder RAM (Random Access Memory) in Prozent **Hinweis:** Ein hoher Speicherverbrauch kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung und langsameren Antwortzeiten führen und Abstürze oder eine Instabilität des Systems zur Folge haben. Überwachen Sie daher die Speichernutzung, um die Ressourcenzuteilung und Kapazitätsplanung zu optimieren und so sicherzustellen, dass die Anwendungen über ausreichende Ressourcen zur Erfüllung von Anwenderanforderungen verfügen.
E/A-Lesevorgang	Prozess des Lesens von Daten von Speichergeräten wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerken in einem Computersystem **Hinweis:** Exzessive E/A-Lesevorgänge können zu Leistungsengpässen, erhöhter Latenz und langsameren Systemantwortzeiten führen. Überwachen Sie daher E/A-Leseaktivitäten, um sicherzustellen, dass die Datenabrufprozesse nicht zu einem einschränkenden Faktor für die Anwendungsleistung werden.
E/A-Schreibvorgang	Prozess des Speicherns oder Schreibens von Daten auf Speichergeräten wie Festplatten oder Solid-State-Laufwerken in einem Computersystem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Exzessive E/A-Schreibvorgänge können ebenfalls zu Leistungsengpässen, erhöhter Latenz und potenziell langsameren Systemantwortzeiten führen. Überwachen Sie daher E/A-Schreibaktivitäten, um sicherzustellen, dass die Datenspeicherprozesse die Anwendungsleistung nicht behindern.
Anzahl der Abstürze	Trend der Abstürze der Anwendung auf dem Gerät in den letzten 2 Stunden **Hinweis:** Durch die Analyse dieses Diagramms können Sie potenzielle Probleme identifizieren, Trends erkennen und proaktive Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit und Anwender-Experience der Anwendung zu verbessern.

Anwendungsleistung – Web-Apps

Feld	Beschreibung
Antwortzeit	Zeit in Millisekunden, die die Anwendung benötigt, um auf eine Anwenderanfrage zu antworten **Hinweis:** Eine langsame Antwortzeit kann zu frustrierten Benutzern, geringerem Engagement und niedrigerer Produktivität führen, während eine schnelle Antwortzeit zu zufriedeneren Benutzern und höherem Engagement führen kann. Daher ist es wichtig, die Antwortzeit als wichtige Anwendungsmetrik zu verfolgen und kontinuierlich zu überwachen und zu optimieren, um eine optimale Anwender-Experience zu fördern.
DNS-Suche	Zeit (in Millisekunden), die das Gerät eines Benutzers benötigt, um einen Domänennamen in eine IP-Adresse aufzulösen **Hinweis:** Wenn die DNS-Suche einen Fehler bei der Zuordnung der DNS-Einträge im System des Benutzers identifiziert, kann der Benutzer nicht auf das Internet oder die gewünschte Website zugreifen.
Seitenladezeit	Zeit, die eine Webseite benötigt, um ihren Inhalt vollständig anzuzeigen und nach der Anforderung eines Anwenders interaktiv zu werden
Fehlgeschlagene Web-Anforderungen	Instanzen, bei denen angeforderte Webinhalte oder Ressourcen nicht erfolgreich vom Server abgerufen oder geladen werden konnten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Ergebnis fehlgeschlagener Webanforderungen bietet Einblicke in potenzielle Probleme, die sich auf die Webleistung auswirken. Es hilft bei der Identifizierung von Problemen wie Serverfehlern, defekten Links oder Netzwerkproblemen, die die Anwender-Experience beeinträchtigen könnten. Das Identifizieren von Häufigkeit, Typ und Gründen für fehlgeschlagene Anforderungen hilft bei der Fehlerbehebung, der Optimierung der Webinfrastruktur und der Förderung einer reibungsloseren Browsing-Experience für Benutzer.
Verfügbarkeit	Prozentsatz der Zeit, während der ein Service betriebsbereit und für Benutzer zugänglich ist

Seite „Gerätemetriken“

Greifen Sie auf Echtzeitmetriken wie CPU, Arbeitsspeicher, Festplattenauslastung, E/A-Vorgänge, Akku und Energieverbrauch zu, um Einblicke in die Nutzung von Systemressourcen, die Leistung und Verbesserungsmöglichkeiten zu erhalten.

Gerätemetriken – Leistung

Registerkarte „Arbeitsspeicher“.

Karten	Beschreibung
Arbeitsspeichernutzung	Trend für die Menge des vom Gerät verbrauchten Arbeitsspeichers oder RAM über eine ausgewählte Dauer. **Hinweis:** Eine hohe Auslastung beim Arbeitsspeicher kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten und Abstürzen oder Systeminstabilität führen. Sie können die Auslastung des Arbeitsspeichers überwachen, um die Ressourcenzuteilung und die Kapazitätsplanung zu optimieren und so sicherzustellen, dass Anwendungen über ausreichende Ressourcen zur Erfüllung der Benutzeranforderungen verfügen.
Virtueller Speicher	Trend für die Gesamtmenge des verwendeten Arbeitsspeichers über eine ausgewählte Dauer, einschließlich physischem Arbeitsspeicher und des auf dem Datenträger als virtueller Arbeitsspeicher zugewiesenen Speicherplatzes. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Seiten/Sek	Trend für die Geschwindigkeit, mit der Seiten vom Datenträger gelesen oder auf den Datenträger geschrieben werden, um Seitenfehler zu beheben, über eine ausgewählte Dauer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Arbeitsspeicher“. (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Hohe Werte deuten möglicherweise auf übermäßiges Paging hin, was auftreten kann, wenn das System über ausreichend physischen Arbeitsspeicher verfügt.
Prozentsatz der Seitennutzung	Trend über die ausgewählte Dauer im Anteil der verwendeten Auslagerungsdatei (datenträgerbasierter virtueller Speicher). Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Ein dauerhaft hoher Prozentsatz kann darauf hindeuten, dass das System aufgrund von unzureichendem physischen RAM stark vom virtuellen Arbeitsspeicher abhängig ist.
Dateigröße der Seite	Trend über eine ausgewählte Dauer in der Gesamtgröße der Systemseitendatei, die zum Speichern von Daten verwendet wird, die die Kapazität des physischen Arbeitsspeichers überschreiten. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Diese Größe ist vom Betriebssystem konfigurierbar und beeinflusst die Fähigkeit des Systems, speicherintensive Anwendungen zu verarbeiten.

Registerkarte „CPU“.

Karten	Beschreibung
CPU-Auslastung	Trend der vom Gerät verbrauchten Rechenleistung in Prozent über die ausgewählte Dauer. **Hinweis:** Eine hohe CPU-Nutzung kann zu einer schlechteren Anwendungsleistung, langsameren Antwortzeiten und unzufriedeneren Benutzern führen. Identifizieren Sie daher Leistungsengpässe, und ergreifen Sie proaktive Maßnahmen, um die Geräteleistung zu verbessern.
CPU-Verbrauch der Anwenderanwendung	Trend über die ausgewählte Dauer im CPU-Verbrauch der Benutzeranwendung. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Diese Metrik zeigt an, welcher Anteil der CPU-Kapazität für ausgeführte Anwendungen und vom Benutzer initiierte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „CPU“. (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung
	Aufgaben aufgewendet wird. Ein dauerhaft hoher Prozentsatz kann ressourcenintensive Anwendungen widerspiegeln, während niedrige Prozentsätze minimale Benutzeraktivität oder eine Fokussierung auf Systemprozesse bedeuten.

Registerkarte „Datenträger“.

Karten	Beschreibung
Festplattenauslastung	Trend über eine ausgewählte Dauer im Anteil der Festplattenspeicherkapazität, die Daten und Anwendungen einnehmen. Eine hohe Festplattenauslastung kann zu einer langsameren Systemleistung, längeren Ladezeiten und potenziellen Speicherproblemen führen. Die Überwachung der Festplattenauslastung ist wichtig, um Speicherressourcen besser zu nutzen, Datenprobleme zu vermeiden und Daten effizient zu verwalten.
E/A-Lese- und Schreibvorgänge	Trend bei der Rate der Daten, die von einem Speichergerät gelesen oder auf ein Speichergerät geschrieben wurden, über die ausgewählte Dauer. Diese Metrik bietet Einblicke in die Geschwindigkeit der Datenübertragung und die Effizienz des Speichersystems.
Lese- und Schreibvorgänge/ Sek	Trend über eine ausgewählte Dauer in der Anzahl der vom Datenträger pro Sekunde ausgeführten Lese- und Schreibvorgänge. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Hohe Werte können auf eine hohe Festplattenaktivität hinweisen, die durch datenintensive Anwendungen oder unzureichenden Arbeitsspeicher verursacht werden kann, was zu häufigem Paging führt.
Durchschn. Datenträgersek./ Lesen, Schreiben und Übertragen	Trend für eine ausgewählte Dauer in der durchschnittlichen Zeit in Sekunden, die der Datenträger benötigt, um einen Lese-, Schreib- oder Übertragungsvorgang abzuschließen. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Längere Zeiten können auf Probleme mit der Datenträgerlatenz oder Engpässe beim Zugriff auf Daten hinweisen.
Durchschn. Länge der Datenträgerwarteschlange	Trend über eine ausgewählte Dauer in der durchschnittlichen Anzahl von E/A-Anforderungen, die in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Datenträger“. (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung
	der Warteschlange auf die Verarbeitung des Datenträgers warten. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Eine dauerhaft hohe Warteschlangenlänge kann bedeuten, dass der Datenträger überlastet ist oder das Anforderungsvolumen nicht verarbeiten kann.
Datenträgerzeit %	Trend über eine ausgewählte Dauer in Prozent, die der Datenträger aktiv Lese- oder Schreibanforderungen verarbeitet. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt. Hohe Werte bedeuten, dass der Datenträger seine volle oder fast vollständige Kapazität erreicht hat, was Anwendungen, die Datenträger-E/A verwenden, langsamer machen kann.

Gerätemetriken – Akku

Feld	Beschreibung
Akkuprozent	Trend für den verbleibenden Ladestand des Akkus in Prozent über eine ausgewählte Dauer.

Gerätemetriken – Energie

Feld	Beschreibung
Gesamtstromverbrauch	Gesamtstromverbrauch über eine ausgewählte Dauer.
Energieverlust	Verschwendete Energie über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
CPU-Energieverbrauch	CPU-Energieverbrauch für eine ausgewählte Dauer.
Energieverbrauch der CPU	Menge der vom Grafikprozessor (GPU) über eine ausgewählte Dauer verbrauchten Stromenergie. Dieses Feld wird nur auf Computern vom macOS Typ angezeigt. Die Überwachung des Energieverbrauchs der Grafikkarte hilft, die Energieverbrauch zu verbessern und zu verstehen, wie sich die Grafikprozessorleistung auf den Gesamtstromverbrauch des Geräts auswirkt. Ein anhaltend hoher Energieverbrauch der CPU kann auch zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wärmeentwicklung beitragen, was die Akkulaufzeit von tragbaren Geräten verkürzen kann.
ANE-Energieverbrauch	Energieverbrauch der Apple Neural Engine (ANE) über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom macOS Typ angezeigt.
Energieverbrauch der Festplatte	Von Datenträgervorgängen über eine ausgewählte Dauer verbrauchte Energie. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Energieverbrauch durch Netzwerk	Energieverbrauch durch Netzwerkaktivitäten über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Energieverbrauch des Displays	Energieverbrauch durch das Display über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
SOC-Energieverbrauch	Vom System-on-Chip (SOC) über eine ausgewählte Dauer verbrauchte Energie. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
MBB-Energieverbrauch	Von mobilem Breitband (MBB) über eine ausgewählte Dauer verbrauchte Energie. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
EMI-Energieverbrauch	Durch elektromagnetische Störungen (EMI) über eine ausgewählte Dauer verbrauchte Energie. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Stromverbrauch	Echtzeitstromverbrauch des Geräts in Milliwatt, zeigt die unmittelbare Rate an, mit der Strom verbraucht wird, und gibt Einblick in die Leistungsaufnahme des Geräts über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Sonstiger Energieverbrauch	Sonstiger Energieverbrauch, der nicht von bestimmten Kategorien abgedeckt wird, über einen ausgewählten Zeitraum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.

Gerätemetriken – WLAN

Feld	Beschreibung
Übertragungs- und Empfangsraten	WLAN-Übertragungen und -Empfangsraten über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom Windows Typ angezeigt.
Übertragungsraten	WLAN-Übertragungsraten über eine ausgewählte Dauer. Dieses Feld wird nur auf Computern vom macOS Typ angezeigt.

Wie Sie zur Hauptseite für Gerätemetriken zurückkehren, erfahren Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Seiten für Netzwerk-Experience

Auf den Seiten für die Netzwerk-Experience werden Informationen zu mehreren Aspekten der Netzwerkkonfiguration angezeigt. Diese Informationen umfassen Verbindungsdetails, Stabilitätsmetriken, Pfadmetriken und Live-Anwendungs-Hops.

Seite mit Verbindungsdetails

Feld	Beschreibung
WLAN-Details	WLAN-Verbindungsdetails, einschließlich Netzwerkname, Signalstärke, WLAN-Protokoll, Übertragungsrate und BSSID (Basic Service Set Identifier)
Details zur kabelgebundenen Verbindung	Informationen zur kabelgebundenen Verbindung, einschließlich Netzwerkname, Status, Geschwindigkeit und Treiberversion

Seite zur Stabilität der App-Verbindung

Gilt nur für das Windows-Betriebssystem. Informationen zur Netzwerkstabilität werden grafisch durch Latenz, Paketverlust und Zittern ausgedrückt.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Liste der überwachten Anwendungen, aus der Sie auswählen können, um die Verbindungsleistung einer bestimmten Anwendung anzuzeigen Die Liste enthält Anwendungen mit mindestens einer Domäne und nur dann, wenn sie in den letzten sieben Tagen verwendet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Domänen	Liste der zur Auswahl stehenden zugehörigen Domänen Sie können bis zu zwei Domänen auswählen, die sich auf eine bestimmte Anwendung beziehen.
Startdatum auswählen	Startdatum und -uhrzeit des Bereichs, für den die Verbindungsstabilitätsdaten angezeigt werden Sie können eine beliebige Zeitdauer innerhalb der letzten sieben Tage auswählen.
Enddatum auswählen	Enddatum und -uhrzeit des Bereichs, für den die Verbindungsstabilitätsdaten angezeigt werden Wenn Sie eine Dauer von mehr als zwei Tagen auswählen und dann **Netzwerkpfad anzeigen**auswählen, wird der Zeitbereich auf „selectedEndTime – zwei Tage“ festgelegt.
Latenz	Verzögerung zwischen Senden und Empfangen von Daten Eine hohe Latenz führt zu spürbaren Verzögerungen und langsameren Antwortzeiten der Anwendung, was sich auf die Gesamtleistung auswirkt.
Paketverlust	Verlust, der auftritt, wenn Datenpakete ihr Ziel nicht erreichen und dadurch Informationen fehlen Hoher Paketverlust führt zu Kommunikationsunterbrechungen wie unterbrochenen Anrufen, verzerrtem Audio oder unvollständigen Videos und Dateien.
Jitter	Variation in der Zeit zwischen der Ankunft von Datenpaketen. In stabilen Netzwerken treffen in regelmäßigen Abständen Pakete ein Hoher Zittern verursacht eine inkonsistente Zustellung, was zu unebenen Audio-, Video- oder Leistungsstörungen führt.

Seite mit dem App-Verbindungspfad

Der App-Verbindungspfad ist eine Route, die aus mehreren Hops zwischen dem Gerät eines Endanwenders und einem Ziel besteht. Die Datenpakete werden durch verschiedene Netzwerkgeräte wie Router, Switches und Gateways übertragen.

Feld	Beschreibung
Filter	
Anwendung	Liste der überwachten Anwendungen, aus der Sie auswählen können, um die Verbindungsleistung einer bestimmten Anwendung anzuzeigen Wenn Sie auf der Seite zur Stabilität der App-Verbindung Filter ausgewählt haben und dann **Verbindungspfad**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	anzeigenauswählen, werden die ausgewählten Filter auf der Seite mit dem App-Verbindungspfad beibehalten.
Domänen	Liste der zur Auswahl stehenden zugehörigen Domänen Wenn Sie auf der Seite zur Stabilität der App-Verbindung Filter ausgewählt haben und dann **Verbindungspfad anzeigen**auswählen, werden die ausgewählten Filter auf der Seite mit dem App-Verbindungspfad beibehalten.
Startdatum auswählen	Startdatum und -uhrzeit des Bereichs, für den die Verbindungsstabilitätsdaten angezeigt werden Sie können eine beliebige Zeitdauer innerhalb der letzten sieben Tage auswählen.
Enddatum auswählen	Enddatum und -uhrzeit des Bereichs, für den die Verbindungsstabilitätsdaten angezeigt werden Das ausgewählte Enddatum und die ausgewählte Enduhrzeit werden verwendet, um die Dauer des Verbindungspfads auf 2 Tage oder 48 Stunden zu begrenzen.
Zeitrahmen	Zeitpunkt, zu dem die Netzwerkpfaddetails abgerufen werden
Verbindungs-Hops	
Domäne	Für die Anwendung ausgewählte Domänen
Gateway	IP-Adresse des Gateways
Anzahl der Hops	Anzahl der Stopps, die Datenpakete nehmen, wenn sie auf dem Weg zu einem Ziel von einem Netzwerkknoten oder Router zu einem anderen übertragen werden

Seite mit Live-Anwendungs-Hops

Feld	Beschreibung
Hop	Bestimmter Stopp, den Datenpakete nehmen, wenn sie auf dem Weg zu einem Ziel von einem Netzwerkknoten oder Router zu einem anderen übertragen werden
Domänenname	Name, der die Netzwerkdomäne im Internet identifiziert
Adresse	Dem spezifischen Router zugewiesene IP-Adresse
RTT1	Dauer in Millisekunden (ms), die das erste Paket benötigt, um zu einem Hop und zurück zu gelangen
RTT2	Dauer in Millisekunden (ms), die das zweite Paket benötigt, um zu einem Hop und zurück zu gelangen
RTT3	Dauer in Millisekunden (ms), die das dritte Paket benötigt, um zu einem Hop und zurück zu gelangen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Zugriff“

Zeigen Sie wichtige Details der Anwenderanmeldung an, einschließlich Anwendername, Anwendertyp, Anmeldetyp, Zeitstempel der letzten Anmeldung und Host. Durch die Anzeige dieser wichtigen Informationen können Anwender sich leicht identifizieren, ihren zugewiesenen Anwendertyp und ihre Anmeldemethode nachvollziehen und ihre Anmeldeinformationen effektiv verwalten.

Auf der Zugriffsseite sind unter anderem folgende wichtige Informationen verzeichnet:

Benutzer – Seite „Zugriff“

Feld	Beschreibung
Anmeldungen	
Anwendername	Eindeutiger Bezeichner, der von einem Benutzer für den Zugriff auf die Anwendung verwendet wird.
Anwendertyp	Rolle, die einem Benutzer basierend auf seiner Zugriffsebene oder seinen Berechtigungen in einem System zugewiesen wird.
Anmeldetyp	Authentifizierungsmechanismus, der von einem Benutzer zur Anmeldung bei einem System verwendet wird, z. B. passwortbasiert, Multifaktor-Authentifizierung oder Single Sign-on.
Letzte Anmeldung	Datum und Uhrzeit, die angeben, wann ein Anwender zuletzt erfolgreich auf das Gerät zugegriffen hat.
Anwenderprofile (nur für Windows)	
Lokaler Pfad	Pfad zum Onboard-Speicher oder Dateisystem des Geräts.
Zuletzt verwendet	Datum und Uhrzeit der letzten aktiven Verwendung des Geräts oder des Zugriffs für einen Vorgang oder eine Aktivität.
SID	Eindeutiger alphanumerischer Bezeichner zum Identifizieren von Geräten.
Geladen	Gibt an, ob das Betriebssystem oder die Software des Geräts erfolgreich initialisiert oder gestartet wurde.

Wie Sie zur Hauptseite für Zugriff zurückkehren, erfahren Sie unter Anwender- und Gerätedetails.

Administrationskarten

Mit Administrationskarten können Sie Anwendungen überwachen und verwalten, indem Sie sie nach Bedarf hinzufügen, aktivieren oder deaktivieren. Darüber hinaus können Sie Einblicke in die Anzahl der für Compliance angewendeten Richtlinien erhalten, die Liste der DEX -Benutzer und DEX -Administratoren anzeigen sowie die Metrikregeln und Geräte verwalten, auf denen Agent Client Collector für die Datenanalyse installiert ist.

Karten auf der Seite „Administration“

Karten	Beschreibung
Anwendungs- und Gerätezustand	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten auf der Seite „Administration“ (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung
Anwendungsmanagement	Anzahl der Anwendungen, die derzeit überwacht werden
Agent-Richtlinien	Anzahl der für die Anwendung angewendeten Richtlinien
Metrikregeln	Liste von DEX Metrikregeln, die Warnungen basierend auf definierten Bedingungen und Metriken generieren
Anwender	Anzahl der Benutzer, die Zugriff auf Benutzer, Anwendungen und Geräteseiten von DEX haben
Administratoren	Anzahl der Anwender, die Zugriff auf die Administrationsseiten DEX von haben
Agent-Integrität	Anzahl der Benutzergeräte, auf denen Agent Client Collector installiert ist Unter „Agent-Integrität“ wird zudem die Anzahl der aktiven und inaktiven Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.
System-Compliance	Konfiguration von Compliance-Systemrichtlinien, Anwendungsverwaltung und Einrichtung von Metrikregeln für Compliance-bezogene Schwellenwerte Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Ihren System-Compliance-Bericht.
Desktop-Assistent	
Verwendungsmetriken	Informationen zum Verbindungsstatus der Geräte, zum Anmeldestatus und zur aktuell ausgeführten Version Weitere Informationen finden Sie unter Desktop-Assistent-Nutzungsmetriken anzeigen.

Informationen zur Rückkehr zur Administrations-Detailseite finden Sie unter DEX -Administration.

Karte für Anwendungsmanagement

Die Karte „Anwendungsverwaltung“ zeigt die Liste der verwendeten Anwendungen, den Anwendungstyp, das Endanwender-BS und ob eine Anwendung in den Metriken oder der Compliance-Überwachung enthalten ist.

Anwendungsmanagement

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwendung.
Metrikü̈berwachung	Angabe, ob die Anwendungsüberwachung aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsmanagement (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können die Anwendungsüberwachung aktivieren oder deaktivieren und eine Anwendung aus der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben einer Anwendung aktivieren und eine entsprechende Option in der Dropdown-Liste **Aktionen** auswählen.
Compliance-Überwachung	Angabe, ob die Überwachung der Anwendungs-Compliance aktiviert ist. Sie können die Compliance-Überwachung aktivieren oder deaktivieren sowie die Anwendung aus der Liste löschen, indem Sie das Kontrollkästchen neben einer Anwendung aktivieren und eine entsprechende Option in der Dropdown-Liste **Aktionen** auswählen.
Typ	Kategorie, die anzeigt, ob der Zugriff auf die Anwendung über einen Webbrowser erfolgt oder ob die Anwendung installiert ist.
Domänen	Webadresse, die zum Starten der Anwendung und für den Zugriff auf ihre Funktionen verwendet wird.
Windows/macOS Prozess	Betriebssystem, das der Anwendung zugeordnet ist.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Anwendungen finden Sie unter Fügen Sie eine zu überwachende Anwendung hinzu.

Formular für neue Webanwendung oder installierte Anwendung

Mit einem anwenderdefinierten Formular können Sie eine Anwendung hinzufügen, die auf Compliance- oder Leistungsmetriken überwacht werden soll.

Feld	Beschreibung
• Verwenden Sie einen vorhandenen Anwendungsservice • Anwendungsservices erstellen	Schaltflächen zum Auswählen, ob ein vorhandener Anwendungsservice erstellt oder ausgewählt werden soll. Wenn die Option **Vorhandenen Anwendungsservice verwenden** ausgewählt ist, ändert sich das Feld **Anwendungsservice** in eine Dropdown-Liste, die auf die Tabelle „Anwendungsservice“ verweist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Option Webanwendung** auswählen.
Anwendungsservice	Anwendungsservice, der der zur Überwachung hinzugefügten Anwendung zugeordnet ist. Wenn die Option **Vorhandenen Anwendungsservice verwenden** ausgewählt ist, ändert sich das Feld **Anwendungsservice** in eine Dropdown-Liste, die auf die Anwendungsservice-Tabelle verweist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Option Webanwendung** auswählen.
Anwendungsname	Name der zu überwachenden Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn das SAM-Plugin (com.snc.samp) installiert wird, ändert sich das Feld **Anwendungsname** in eine Dropdown-Liste, die auf die Tabelle „samp_sw_product“ verweist. Wenn Sie eine Anwendung in der Dropdown-Liste nicht finden können, können Sie sie hinzufügen, indem Sie die Schaltfläche **+ Neues SAM-Produkt** wählen und sie mit Anwendungsname und Herausgeber speichern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Anwendung Installierte Anwendung** auswählen.
+ Neues SAM-Produkt	Schaltfläche zum Hinzufügen eines Software Asset Management (SAM)-Produkts.
Herausgeber	Unternehmen, das die Rechte zur Verteilung und zum Support der Anwendung besitzt.
Support-Gruppe	Teams, die bei der Lösung von Problemen oder Herausforderungen helfen, die Endanwender in Verbindung mit der Anwendung haben könnten. Im Fall einer Serviceunterbrechung oder eines anderen Incident ist die Supportgruppe dafür verantwortlich, den Incident zu verwalten und den Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.
Domänenname	Webadresse, die zum Starten der Anwendung und für den Zugriff auf ihre Funktionen verwendet wird. Sie können eine Domäne hinzufügen, indem Sie **+ Hinzufügen**wählen. Fügen Sie eine oder mehrere Domänen hinzu, getrennt durch ein Komma. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Option Webanwendung** auswählen.
Welche Prozesse sollen überwacht werden?	Prozesse, die Sie überwachen möchten. Dieses Feld hat die folgenden Unterfelder: • **Windows: Geben Sie den Prozessnamen ein (z. B. process.exe)**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Primärinstanz der Anwendung Windows. • **Windows: Sekundäre Prozesse, durch Komma getrennt**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Sekundärinstanz der Anwendung Windows. • **Mac: Geben Sie den Prozessnamen ein (z. B. process.dmg)**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Primärinstanz der Anwendung macOS. • **Mac: Sekundäre Prozesse, durch Komma getrennt**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Sekundärinstanz oder Instanz der Anwendung macOS. • **Web-Endpunktverbindung**: Eine durch Kommas getrennte Liste von Domänen, die zum Messen der Netzwerklatenz verwendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden. Beispiel: company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Hinweis:** Normalerweise füllen Sie dieses Feld für die von Ihnen installierten Anwendungen aus, die eine Verbindung zur Cloud herstellen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Anwendung Installierte Anwendung** auswählen.
Überwachung	Schalten Sie den Umschalter um, um die Überwachung der Anwendungsleistungsmetriken und der System-Compliance zu aktivieren oder zu deaktivieren. Dieses Feld bietet die folgenden Optionen: • **Metriken**: Aktiviert das Leistungs-Reporting für diese Anwendung. • **System-Compliance**: Ermöglicht die Berichterstellung darüber, ob diese Anwendung auf den Geräten Ihrer Organisation ausgeführt wird. Bewegen Sie die Umschalter für die Überwachung ( ), um die Berichterstellung zu aktivieren. **Hinweis:** Sie können die Überwachung auch für mehrere Anwendungen gleichzeitig aktivieren. Verwenden Sie auf der Seite „Anwendungsverwaltung“ das Massenkontrollkästchen, um mehrere Anwendungen auszuwählen, und passen Sie Ihre Auswahl nach Bedarf mit den einzelnen Kontrollkästchen für jede Anwendung an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Anwendung Installierte Anwendung** auswählen. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie das Onboarding Anwendungs- und Gerätezustandvon durchführen.
Metrikü̈berwachung	Schalten Sie den Umschalter um, um die Überwachung der Anwendungsmetriken und der System-Compliance zu aktivieren oder zu deaktivieren. Bewegen Sie den Umschalter für die Überwachung ( ), um die Berichterstellung zu aktivieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Dropdown-Liste **Neudie Option Webanwendung** auswählen.

Formular für Webanwendung oder installierte Anwendung bearbeiten

Mit einem anwenderdefinierten Formular können Sie eine Anwendung bearbeiten, die auf Compliance- oder Leistungsmetriken überwacht werden soll.

Feld	Beschreibung
Anwendungsservice	Anwendungsservice, der der zur Überwachung hinzugefügten Anwendung zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Webanwendung bearbeiten.
Anwendungsname	Name der zu überwachenden Anwendung. Wenn das SAM-Plugin (com.snc.samp) installiert wird, ändert sich das Feld **Anwendungsname** in eine Dropdown-Liste, die auf die Tabelle „samp_sw_product“ verweist. Wenn Sie eine Anwendung in der Dropdown-Liste nicht finden können, können Sie sie hinzufügen, indem Sie die Schaltfläche **+ Neues SAM-Produkt** wählen und sie mit Anwendungsname und Herausgeber speichern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine installierte Anwendung bearbeiten.
SAM-Produkt	Schaltfläche zum Hinzufügen eines Software Asset Management (SAM)-Produkts.
Herausgeber	Unternehmen, das die Rechte zur Verteilung und zum Support der Anwendung besitzt. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Support-Gruppe	Teams, die bei der Lösung von Problemen oder Herausforderungen helfen, die Endanwender im Zusammenhang mit der Anwendung haben könnten. Im Fall einer Serviceunterbrechung oder eines anderen Incident ist die Supportgruppe dafür verantwortlich, den Incident zu verwalten und den Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.
Domänenname	Webadresse, die zum Starten der Anwendung und für den Zugriff auf ihre Funktionen verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Webanwendung bearbeiten.
Welche Prozesse sollen überwacht werden?	Prozesse, die Sie überwachen möchten. Dieses Feld hat die folgenden Unterfelder: • **Windows: Geben Sie den Prozessnamen ein (z. B. process.exe)**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Primärinstanz der Anwendung Windows. • **Windows: Sekundäre Prozesse, durch Komma getrennt**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Sekundärinstanz der Anwendung Windows. • **Mac: Geben Sie den Prozessnamen ein (z. B. process.dmg)**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Primärinstanz der Anwendung macOS. • **Mac: Sekundäre Prozesse, durch Komma getrennt**: Ein eindeutiger Bezeichner für die ausgeführte Sekundärinstanz oder Instanz der Anwendung macOS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• **Web-Endpunktverbindung**: Eine durch Kommas getrennte Liste von Domänen, die zum Messen der Netzwerklatenz verwendet werden. Beispiel: company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Hinweis:** Normalerweise füllen Sie dieses Feld für die von Ihnen installierten Anwendungen aus, die eine Verbindung zur Cloud herstellen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine installierte Anwendung bearbeiten. Die primären und sekundären Prozesse sind möglicherweise für die ausgewählte Anwendung vorab ausgefüllt.
Logo hochladen	Link zum Hochladen oder Bearbeiten des Logos einer Anwendung.
Überwachung	Schalten Sie den Umschalter um, um den Überwachungsstatus für die Anwendungsmetriken und die System-Compliance zu aktivieren oder zu deaktivieren. Dieses Feld bietet die folgenden Optionen: • **Metriken**: Aktiviert das Leistungs-Reporting für diese Anwendung. • **System-Compliance**: Ermöglicht die Berichterstellung darüber, ob diese Anwendung auf den Geräten Ihrer Organisation ausgeführt wird. Verschieben Sie die Umschalter für die Überwachung ( ), um die Berichterstellung zu aktivieren oder zu deaktivieren. **Hinweis:** Sie können die Überwachung auch für mehrere Anwendungen gleichzeitig aktivieren. Verwenden Sie auf der Seite „Anwendungsverwaltung“ das Massenkontrollkästchen, um mehrere Anwendungen auszuwählen, und passen Sie Ihre Auswahl nach Bedarf mit den einzelnen Kontrollkästchen für jede Anwendung an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine installierte Anwendung bearbeiten. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie das Onboarding Anwendungs- und Gerätezustandvon durchführen.
Metriküberwachung	Verwenden Sie den Umschalter, um den Überwachungsstatus für die Anwendungsmetriken zu aktivieren oder zu deaktivieren. Bewegen Sie den Umschalter für die Überwachung ( ), um die Berichterstellung zu aktivieren oder zu deaktivieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Webanwendung bearbeiten.

Seite „Metrikregeln“

Auf der Seite „Metrikregeln“ werden Informationen zu einer bestimmten Regel angezeigt, einschließlich Name, CI-Typ, Anwendungsname, Warnungsschweregrad und Warnungsstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikregeln – Felder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrikregel
Typ	CI-Typ, z. B. „SaaS/Web“, „Installiert“ oder „Gerät“, auf den die Metrikregel angewendet wird
Anwendung	Name der Anwendung, auf die die Metrikregel angewendet wird Wenn der CI-Typ „Gerät“ ist, wird der Anwendungsname als „N/V“ gekennzeichnet.
Warnungsschweregrade	Stufe der Dringlichkeit oder Wichtigkeit, die der Warnung zugewiesen ist
Status	Aktueller Status der Warnungsregel, der angibt, ob sie aktiv oder inaktiv ist
Aktion	Warnungsaktion für die Metrikregel, die die Nachbesserungsaktion für die Warnung auslöst
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Metrikregel

Informationen zur Rückkehr zur Seite „Metrikregeln“ finden Sie unter Metrikregeln für Digitale Endanwender-Experience.

DEX Content Playbook – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu von DEX Content Playbook bereitgestellten Richtlinien und Prüfungsdefinitionen.

DEX-Richtlinien für Mac

Richtlinien für Mac sind Richtlinien und Regeln, die für eine einheitliche, sichere und konforme Nutzung der Anwendung sorgen. DEX-Richtlinien helfen Unternehmen, das Risiko von Datenschutzverletzungen zu reduzieren, die Qualität und Korrektheit der Daten zu verbessern und die Leistung und Verfügbarkeit der Anwendung zu optimieren.

Um in macOS-Systemen die gesamten Daten abzurufen, müssen Sie den folgenden Inhalt in /etc/sudoers einfügen:

Für Agent Version 3.4.0 oder früher:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Für Agent Version 3.4.1 oder höher:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Verlaufsdaten für eine Anwendung oder ein Gerät sind die Informationen, die in der MetricBase-Datenbank für die letzten 7 Tage gespeichert werden, während sich die neuesten Daten auf die neuesten verfügbaren Informationen beziehen.

Richtlinien für Mac – Anwendung

DEX stellt die folgenden Richtlinien für Anwendungen bereit.

Richtliniename	Beschreibung	Prüfungsinstanze	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
DEX-Mac-Apps-Metriken	Diese Richtlinie erfasst die Anwendungsmetriken auf dem Mac-Gerät und sendet Metrikdaten an Metric Base.	os.mac.check-app-historical	5 Minuten	Historisch	cpu_usage, Speicher_Auslastung, Betriebszeit, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time,crashs

Richtlinien für Mac – Gerät

DEX stellt die folgenden Richtlinien für Geräte bereit.

Richtliniennam	Beschreibung	Prüfungsinstanz	Häufigkeit	Historisch/Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.mac.check-system-metrics-latest	24 Stunden	Neueste	uptime,logged_in, Firewall_enabled, Sitzung_details, Disk_details, os_details, cpu_details, Batterie_details, Geräte_details, Netzwerkdetails, ausstehende_Updates, Geräte_Verwendung,cpu_usage, Speicher_details,os_setup_details,las
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an MetricBase.	os.mac.check-system-metrics-historical	5 Minuten	Historisch	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read,memory_usage, cpu_usage, memory_details, Betriebszeit, Abstürze, Batterieladung_Prozentsatz, wifi_transmit_rate, wifi_rssi
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Daten	os.mac.check-process-data	24 Stunden	N/V	N/V

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtliniennam	Beschreibung	Prüfungsinstanz	Häufigkeit	Historisch/Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
	zu laufenden Mac-Prozessen und sendet die Daten an die ServiceNow-Instanz.				
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.mac.check-sys-compliance-historical	5 Minuten	Historisch	N/V
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.mac.check-sys-compliance-latest	24 Stunden	Neueste	N/V
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.mac.check-energy-consum-historical	5 Minuten	Historisch	Energy_Consumption

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtliniennam	Beschreibung	Prüfungsinstanz	Häufigkeit	Historisch/Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
	Hinweis: Wenn die vorherige Prüfung länger als fünf Minuten dauert, wird die aktuelle Prüfung übersprungen.				
DEX-Mac-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Mac-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.mac.check-system-metrics-historical	30 Minuten	Historisch	vpn_details

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Content Playbook“ für eine Instanz aktualisieren und unerwartete Probleme bei der Richtlinienaktualisierung auftreten, lesen Sie Problembehandlung: Probleme bei der Richtlinienaktualisierung nach DEX Plugin-Upgrade [KB1586917] Artikel in der Knowledge Base Now Support.

DEX-Richtlinien für Windows

Richtlinien für Windows sind Richtlinien und Regeln, die für eine einheitliche, sichere und konforme Nutzung der Anwendung sorgen. DEX-Richtlinien helfen Unternehmen, das Risiko von Datenschutzverletzungen zu reduzieren, die Qualität und Korrektheit der Daten zu verbessern und die Leistung und Verfügbarkeit der Anwendung zu optimieren.

Um die vollständigen Playbook-Daten für ein Windows-Gerät abzurufen, muss Agent Client Collector (ACC) als lokales Systemkonto ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Einrichten des ACC-Service als lokales Systemkonto finden Sie unter Führen Sie Agent Client Collector als Benutzer mit lokalem Systemkonto aus.

Hinweis: Verlaufsdaten für eine Anwendung oder ein Gerät sind die Informationen, die in der MetricBase-Datenbank für die letzten 7 Tage gespeichert werden, während sich die neuesten Daten auf die neuesten verfügbaren Informationen beziehen.

Richtlinien für Windows – Anwendung

DEX stellt die folgenden Richtlinien für Anwendungen bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinienname	Beschreibung	Prüfungsinstanze	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
DEX-Windows-Apps-Metriken	Diese Richtlinie erfasst die Anwendungsmetriken auf dem Windows-Gerät und sendet die Metrikdaten an Metric Base.	os.win.check-app-historical Anwendungsmetriken	5 Minuten	Historisch	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

Richtlinien für Windows – Application Network Experience

Bevor Sie die unten aufgeführten Richtlinien konfigurieren, vergewissern Sie sich, dass Agent Client Collector Version 4.2 oder höher ist, um den Netzwerkpfad für Anwendungen anzuzeigen. Zusätzlich muss das DEX-Browsererweiterungs-Plugin installiert sein und mindestens Version 2.5.0 sein, um Netzwerkmetriken für Webanwendungen abzurufen.

Hinweis: Für diese Richtlinien gelten die folgenden Einschränkungen:

- Der Befehl „Tracert“ wird verwendet, um den Netzwerkpfad abzurufen.
- ANE funktioniert nicht für Pfade in der Domänen-URL. Beispiel:<domain> /<path>

DEX stellt die folgenden Richtlinien für Anwendungen bereit.

Richtlinienname	Beschreibung	Prüfungsinstanze	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
DEX-Windows-Apps-Domänen-Netzwerküberwachungsmetriken	Diese Richtlinie erfasst Netzwerküberwachungsmetriken für installierte Windows-Apps wie Latenz, Paketverlust und Zittern und sendet Überwachungsdaten an Metrikbasis und ServiceNow-Instanz. Diese Richtlinie erfasst Netzwerküberwachungsmetriken für installierte Windows-Apps wie	os.win.check-app-dom-network-historical Netzwerküberwachungsmetriken	10 Minuten	Historisch	domain_network_details

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinienname	Beschreibung	Prüfungsinstanze	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
	Latenz, Paketverlust und Zittern und sendet Überwachungsdaten an Metrikbasis und ServiceNow Instanz.				
DEX-Windows-Apps-Domänen-Netzwerküberwachungsmetriken	Diese Richtlinie erfasst Netzwerküberwachungsmetriken für Windows-Web-Apps wie Latenz, Paketverlust und Zittern und sendet Überwachungsdaten an Metrikbasis und ServiceNow Instanz.	os.win.check-web-app-dom-net-latency-metriken	10 Minuten	Historisch	domain_network_details
DEX-Windows-Apps-Domänen-Netzwerküberwachungsmetriken	Diese Richtlinie erfasst Netzwerküberwachungsmetriken für Windows-Web-Apps wie Latenz, Paketverlust und Zittern und sendet Überwachungsdaten an Metrikbasis und ServiceNow Instanz.	os.win.check-app-dom-network-latency-metriken	30 Min.	Neueste	source_details, domain_network_route_detail

Richtlinien für Windows – Gerät

DEX stellt die folgenden Richtlinien für Geräte bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtliniennam	Beschreibung	Prüfungsinstanz	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Windows-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.win.check-system-metrics-latest	24 Stunden	Neueste	Betriebszeit,logged_in,Antivirus_enabl Firewall_enabled, Disk_details, device_details, Batterie_details, bsod_details, cpu_details, os_details, Power_plan, Stability_index, ausstehende_Updates, Netzwerk_Details, Bitlocker_Details, User_profiles, Antimalware_Details, Hard_Drive_Status, peripher_devices_details, cpu_usage, Speicher_Details,Geräte_Ereignisse, Last_access_time, os_boot_setup_details
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Windows-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	30 Min.	Historisch	network_connection_profiles
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Windows-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	5 Minuten	Historisch	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, Speicher_Verwendung, cpu_usage,battery_charge_percento Energie_Verbrauch, Speicher_Details, Betriebszeit, disk_details, cpu_performance_details, Abstürze, Stromverbrauch, ,wifi_transmit_rate,wifi_receive_rate,w
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Daten zu laufenden Windows-Prozessen und sendet	os.win.check-process-data	24 Stunden	N/V	N/V

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtliniennam	Beschreibung	Prüfungsinstanz	Häufigkeit	Historisch/ Aktuell	Prüfungsinstanz-Parameter
	sie an die ServiceNow-Instanz.				
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Windows-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.win.check-sys-compliance-historical	5 Minuten	Historisch	N/V
DEX-Windows-Gerätemetriken	Diese Richtlinie erfasst Windows-Gerätemetriken und sendet die Metrikdaten an die ServiceNow-Instanz.	os.win.check-sys-compliance-latest	24 Stunden	Neueste	N/V

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Content Playbook“ für eine Instanz aktualisieren und unerwartete Probleme bei der Richtlinienaktualisierung auftreten, lesen Sie Problembehandlung: Probleme bei der Richtlinienaktualisierung nach DEX Plugin-Upgrade [KB1586917] Artikel in der Knowledge Base Now Support.

DEX-Prüfungsdefinitionen für Mac

Prüfungsdefinitionen für Mac sind vorgegebene Sätze von Regeln und Kriterien zur Bewertung der Leistung, Sicherheit und Compliance von Mac-Geräten. Diese Prüfungen können verschiedene Aspekte abdecken, zum Beispiel CPU-Auslastung, Speichernutzung, Akkudaten und Firewall-Status.

Um in macOS-Systemen die gesamten Daten abzurufen, fügen Sie die folgenden Inhalte in /etc/sudoers ein.

Für Agent Version 3.4.0 oder früher:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Für Agent Version 3.4.1 oder höher:

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Prüfungsdefinitionen und die zugehörigen abrufbaren Daten konfigurieren. Einige der aufgeführten Prüfungsdefinitionen rufen möglicherweise Daten ab, die personenbezogene Daten enthalten oder als solche gelten.

Um eine ordnungsgemäße sudo-Konfiguration sicherzustellen, sollte die folgende Datei entfernt werden

```
/private/etc/sudoers.d/_servicenow
```

Prüfungsdefinitionen – Anwendung (Metriken)

DEX stellt die folgenden Prüfungsdefinitionen bereit, auf die nur zugegriffen werden kann, wenn die Anwendung ausgeführt wird. Ausnahmen sind os.mac.check-app-version, os.mac.check-app-is-installed, os.mac.check-app-last-access-time und os.mac.check-app-last-updated. Auf diese Prüfungsdefinitionen kann auch dann zugegriffen werden, wenn die Anwendung nicht ausgeführt wird. In den Parametern der Prüfungsdefinition:

- appName = Anwendungsname. Beispiel: Webex.
- appSysId = Sys-ID der Anwendung.
- primaryProcess = Auflistung der primären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol (|) als Trennzeichen. Der erste Prozess, der auf dem Endpunktgerät vorhanden ist, erhält Priorität. Beispiel 1: Webex.app. Beispiel 2: Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app.

  Hinweis: Wenn der primäre Prozess für die Anwendung Teams auf einem Endpunktgerät Microsoft Teams.app ist, während er auf einem anderen Endpunktgerät Microsoft Teams classic.app ist, erhält bei der Bestimmung der Priorität anhand der Prozessverfügbarkeit der Prozess Vorrang, der zuerst auf dem Endpunktgerät vorhanden ist.

- secondaryProcesses = Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol (|) als Trennzeichen. Beispiel: Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft die Menge der von der Anwendung beanspruchten CPU-Ressourcen.
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses>	Prüft die Menge der von der Anwendung beanspruchten Arbeitsspeicherressourcen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	• --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Ruft die offenen Portnummern ab, über die eingehender Netzwerkdatenverkehr die Anwendung erreichen kann.
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistu der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft Uhrzeit und Datum der letzten Installation eines Anwendungs-Updates. **Hinweis:** Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.check-app-version	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Ruft die Versionsnummer der Anwendung ab. **Hinweis:** • Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden. • Wenn eine Anwendung keine Version hat, gibt die Prüfungsdefinition für sie die Zeichenfolge „unversioned“ zurück.
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft, ob die Anwendung auf dem Gerät installiert ist oder nicht. **Hinweis:** Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden.
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft, ob die Anwendung gerade ausgeführt wird oder nicht.
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses>	Prüft die Betriebszeit der betreffenden Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	• --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft, wann die Anwendung zuletzt ausgeführt wurde. **Hinweis:** • Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden. • Wenn der Benutzer die Anwendung in den letzten 7 Tagen nicht ausgeführt hat, ist die letzte Zugriffszeit leer.
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft die Verwendung von E/A-Lesevorgängen (Eingabe/Ausgabe) durch die Anwendung.
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit	Prüft die Verwendung von E/A-Schreibvorgängen (Eingabe/Ausgabe) durch die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung> • --domain=<Domäne der Anwendung>	Ruft die Netzwerklatenz der Anwendungsdomäne ab.
os.mac.check-app-crashs	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Ruft die Anzahl der Abstürze und Absturzdetails der Anwendung ab.

Prüfungsdefinitionen – Gerät (Metriken)

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für das Gerät bereit.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.check-system-cpu-usage	Prüft die CPU-Auslastung.
os.mac.check-system-cpu-details	Ruft den CPU-Namen, die Anzahl der physischen und logischen Kerne sowie Informationen zur Architektur ab.
os.mac.check-system-memory-usage	Prüft die Auslastung des Systemarbeitsspeichers.
os.mac.check-system-last-access-time	Prüft, wann das letzte Mal auf das aktuelle Gerät zugegriffen wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	Hinweis: Diese Prüfungsdefinition funktioniert auf gesperrten und entsperrten Geräten.
os.mac.check-system-uptime	Prüft die seit dem letzten Systemstart verstrichene Zeit.
os.mac.check-system-time	Prüft die aktuelle Uhrzeit in Coordinated Universal Time (UTC) anhand des Unix-Zeitstempels.
os.mac.check-system-device-crashs	Ruft Detailinformationen über verschiedene Abstürze auf Ihrem Gerät ab. **Hinweis:** Diese Prüfung ruft Kernel-Pause ab, die in den letzten fünf Minuten in den Geräteprotokollen vorhanden waren.
os.mac.check-system-device-details	Ruft Typ, Modell und Seriennummer des Gehäuses ab.
os.mac.check-system-device-events	Ruft die Details von Ereignissen ab, die in dem angegebenen Zeitintervall auf dem Gerät aufgetreten sind. Ereignisse für Mac sind: letzter Start, Anwender angemeldet, Software installiert oder aktualisiert, Anwender hinzugefügt und Passwörter zurückgesetzt.
os.mac.check-system-disk-details	Ruft Datenträgerdetails ab, z. B. Speicherplatz insgesamt, belegter Speicherplatz und freier Speicherplatz in Byte.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	Ruft die Anzahl der pro Sekunde gelesenen Datenträger-Bytes ab.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	Ruft die Anzahl der pro Sekunde geschriebenen Datenträger-Bytes ab.
os.mac.check-system-disk-usage	Ruft den vom Datenträger beanspruchten Speicherplatz als Prozentsatz des Gesamtspeicherplatzes ab.
os.mac.check-system-os-details	Ruft Name, Version, Plattform, Architektur und Installationsdatum des Betriebssystems ab.
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	Ruft für alle Netzwerkgeräte die Anzahl der pro Sekunde über das Netzwerk eingehenden Bytes ab.
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	Ruft für alle Netzwerkgeräte die Anzahl der pro Sekunde über das Netzwerk ausgehenden Bytes ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.check-system-logged-in-users	Ruft Detailinformationen zu den aktuell beim Gerät angemeldeten Benutzern ab.
os.mac.check-system-session-details	Ruft die Sitzungszeit der aktuell angemeldeten Benutzer in Minuten ab.
os.mac.check-system-network-details	Ruft Detailinformationen zum Netzwerk ab, zum Beispiel Ethernet, WLAN und andere relevante Angaben.
os.mac.check-system-battery-details	Ruft Informationen zum Akku ab, zum Beispiel den verbleibenden Akkuprozentsatz, die ausgelegte Spannung, die geschätzte Laufzeit und die maximale Kapazität des Akkus. **Hinweis:** • Diese Prüfungsdefinition gilt nicht für virtuelle Computer (VMs) oder Desktops, da diese keine Akkus haben. • Wenn die aktuelle Kapazität größer als die vorgesehene Kapazität ist, wird der Akku auf 100 % abgerundet.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	Ruft den Ladestand in Prozent für die im Gerät vorhandenen Akkus ab. **Hinweis:** • Diese Prüfungsdefinition gilt nicht für virtuelle Computer (VMs) oder Desktops, da diese keine Akkus haben. • Wenn die aktuelle Kapazität größer als die vorgesehene Kapazität ist, wird der Akku auf 100 % abgerundet.
os.mac.check-system-firewall-enabled	Prüft, ob die Firewall des Betriebssystems aktiv ist.
os.mac.check-system-pending-updates	Prüft den Status ausstehender Software-Updates.
os.mac.check-system-admin-users	Ruft alle Benutzeraccounts mit lokalen Administratorrechten ab.
os.mac.check-system-reboot-details	Ruft Detailinformationen zu Geräteneustarts ab.
os.mac.check-system-os-setup-details	Ruft das ungefähre Alter des Betriebssystems für das Gerät ab.
os.mac.check-system-compliance-details	Ruft die Compliance-Details des Systems ab. Dies umfasst die Liste aller konfigurierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	Apps und Metrikwerte, die nicht konform sind, und berechnet basierend darauf eine Compliance-Bewertung. **Hinweis:** • Diese Prüfungsdefinition enthält die folgenden Details: ◦ **Bedingung dafür, dass die App als konform eingestuft wird**: Jeder im primären Prozess erwähnte Prozess muss ausgeführt werden. ◦ **Bedingung dafür, dass der Metrikwert als konform gekennzeichnet wird**: Der Wert muss mit dem konfigurierten erwarteten Wert übereinstimmen. • Die Punktzahl wird dann mit der folgenden Formel berechnet: Punktzahl = (Beschwerdeanwendung + Konformer Metrikwert)/(Anträge und Metrikwert – Fehlgeschlagene Anwendungen insgesamt) *100
os.mac.check-system-vpn-details	Rufen Sie die VPN-Details für Ihr Gerät ab.
os.mac.check-system-energy-consumption	Ruft die vom MAC-Computer in den kommenden 5 Minuten verbrauchte Energie ab. **Hinweis:** Die wichtigen Details dieser Prüfungsdefinition sind unten aufgeführt: • /usr/bin/powermetrics muss den sudo-Berechtigungen hinzugefügt werden. • Es dauert ungefähr fünf Minuten, bis die Prüfung abgeschlossen ist, da der Energieverbrauch in den kommenden fünf Minuten berechnet wird • Diese Prüfungsdefinition funktioniert nicht, wenn der Agent auf M1-, M2- oder M3-Computern mit aktiviertem Rotkehlchen installiert wird.
os.mac.check-system-power-consumption	Ruft den Stromverbrauch für das MAC-Gerät ab.

Prüfungsdefinitionen – Diagnoseaktionen

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für Diagnoseaktionen bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<Prozessname>	Ruft die Prozess-IDs (PIDs) der übergeordneten und aller untergeordneten Prozesse ab, die der Anwendung zugeordnet sind.
os.mac.check-process-cpu	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Prozentsatz der CPU-Auslastung, CPU-Zeit, Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten Prozesses (Parent Process ID, PPID) und Namen ab.
os.mac.check-process-memory	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Arbeitsspeichernutzung in Kilobyte (KB), Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten Prozesses (PPID) und Namen ab.
os.mac.check-process-data	N/V	Ruft die CPU-Auslastung, Arbeitsspeichernutzung und Datenträgernutzung aller aktuell laufenden Prozesse ab.
os.mac.check-process-disk	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Datenträgernutzung in Byte, Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten Prozesses (PPID) und Namen ab.
os.mac.check-traceroute	--url=<URL> --max_hops=<Standardwert ist 65> --timeout=<Standardwert ist 5>	Ruft die IP-Adresse, den Domänennamen und die Umlaufzeit (Round-Trip Time, RTT) für jeden Netzwerk-Hop ab.
os.mac.check-ping-test	--url=<URL>	Sendet eine Ping-Anforderung an die angegebene URL und gibt den Konnektivitätsstatus zurück, der angibt, ob die URL derzeit erreichbar ist oder nicht.
os.mac.check-services-data	service_type =	Ruft die Liste aller Services mit PID, Servicename, Status und Servicetyp ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfungsdefinitionen – Korrekturaktionen

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für Korrekturaktionen bereit.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.mac.action-kill-process	--pid=<Prozess-ID> ODER --process_name =<Name der ausführbaren Datei> **Hinweis:** Die Prozess-ID hat Priorität gegenüber dem Anwendungsnamen.	Beendet einen laufenden Prozess oder mehrere Prozesse, die durch ihre Prozess-ID (PID) oder den Namen der ausführbaren Datei (.app) angegeben werden.
os.mac.action-restart-service	--service_name=<Servicename>	Startet protokollierte Benutzerservices neu, die einen Servicenamen als Systemeingabe annehmen.

DEX-Prüfungsdefinitionen für Windows

Prüfungsdefinitionen für Windows sind vorgegebene Sätze von Regeln und Kriterien zur Bewertung der Leistung, Sicherheit und Konformität von Windows-Geräten. Diese Prüfungen können verschiedene Aspekte abdecken, zum Beispiel CPU-Auslastung, Speichernutzung, Netzwerktests, Netzwerkbytes und angemeldete Anwender.

Um die vollständigen Playbook-Daten für ein Windows-Gerät abzurufen, muss Agent Client Collector (ACC) als lokales Systemkonto ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Einrichten des ACC-Service als lokales Systemkonto finden Sie unter Führen Sie Agent Client Collector als Benutzer mit lokalem Systemkonto aus.

Hinweis: Sie können die Prüfungsdefinitionen und die zugehörigen abrufbaren Daten konfigurieren. Einige der aufgeführten Prüfungsdefinitionen rufen möglicherweise Daten ab, die personenbezogene Daten enthalten oder als solche gelten.

Prüfungsdefinitionen – Anwendung (Metriken)

DEX stellt die folgenden Prüfungsdefinitionen bereit, auf die nur zugegriffen werden kann, wenn die Anwendung ausgeführt wird. Ausnahmen sind os.win.check-app-crash-rate und os.win.check-app-last-access-time. Auf diese Prüfungsdefinitionen kann auch dann zugegriffen werden, wenn die Anwendung nicht ausgeführt wird. In den Parametern der Prüfungsdefinition:

- appName = Anwendungsname. Beispiel: Zoom.
- appSysId = Sys-ID der Anwendung.
- primaryProcess = Auflistung der primären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol (|) als Trennzeichen. Der erste Prozess, der auf dem Endpunktgerät vorhanden ist, erhält Priorität. Beispiel 1: chrome.exe. Beispiel 2: teams.exe | msteams.exe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der primäre Prozess für die Anwendung Teams in Windows 10 teams.exe ist, während er in Windows 11 msteams.exe ist, erhält bei der Bestimmung der Priorität anhand der Prozessverfügbarkeit der Prozess Vorrang, der zuerst auf dem Endpunktgerät vorhanden ist.

- secondaryProcesses = Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol (|) als Trennzeichen. Beispiel: cpthost.exe|cptservice.exe.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft die Menge der von der Anwendung beanspruchten CPU-Ressourcen.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft die Menge des von der Anwendung beanspruchten Arbeitsspeicherplatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistu der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft, wann die Anwendung zuletzt ausgeführt wurde. **Hinweis:** • Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden. • Wenn die Anwendung in den letzten 7 Tagen nicht ausgeführt wurde, ist die letzte Zugriffszeit leer. • Wenn sich der Prozesspfad der Anwendung innerhalb von 7 Tagen ändert (zum Beispiel durch ein App-Update), ist „Letzte Zugriffszeit“ leer, bis Sie die Anwendung erneut starten. • Sie können die Richtlinie zur 7-tägigen Aufbewahrungsrichtlinie ändern, indem Sie den Registrierungspfad wie folgt modifizieren: ◦ Registrierungsschlüssel: „HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager\BAM“ ◦ Registrierungsname: „UserSettingsLifetimeMs“ ◦ Registrierungstyp: REG_DWORD (32-Bit-Wert) ◦ Registrierungswert: Dauer in Millisekunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Prüft Uhrzeit und Datum der letzten Installation eines Anwendungs-Updates.
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	Ruft die Absturzrate der Anwendung ab. Diese Prüfungsdefinition unterstützt: • Anwendungen, die beim Absturz ein App-Absturz-Ereignisfenster anzeigen (Ereignis-ID = 1000), z. B. Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook und Microsoft Word. • Andere unterstützte Anwendungen sind Zoom und Slack. Die Absturzrate wird basierend auf Absturzprotokollen in den jeweiligen App-Ordnern abgerufen. Diese Absturzraten sind anfällig für Änderungen im Protokollpfad der Anwendung in zukünftigen Versionen dieser Apps **Hinweis:** Für diese Prüfungsdefinition muss die Anwendung nicht ausgeführt werden.
os.win.check-app-uptime	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses>	Prüft die Betriebszeit der betreffenden Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
	• --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung>	
os.win.check-app-incoming-network-bytes	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung> • sleep_time =<Duration of time from now for which you need to calculate the average incoming network byte/sec>	Ruft die eingehenden Netzwerkbytes einer Anwendung für IPv4- und IPv6-Netzwerke ab.
os.win.check-app-outgoing-network-bytes	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung> • sleep_time =<Duration of time from now for which you need to calculate the average incoming network byte/sec>	Ruft die ausgehenden Netzwerk-Bytes einer Anwendung für IPv4- und IPv6-Netzwerke ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-app-domain-network-details	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung> • Domäne =<Domain of the application>	Ruft die Netzwerklatenz, den Paketverlust und den Zittern für die installierte Anwendungsdomäne ab.
os.win.check-app-domain-network-route-details	• --appName=<Anwendungsname> • --primaryProcess=<Name des primären Prozesses> • --secondaryProcesses=<Auflistung der sekundären Prozesse für die Anwendung mit dem Pipeline-Symbol als Trennzeichen> • --appSysId=<Sys-ID der Anwendung> • Domäne =<Domain of the application>	Ruft die vollständigen Netzwerkroutendetails für die Anwendungsdomäne ab.
os.win.check-app-sccm	N/V	Ruft anwendungsspezifische Metriken für die App ab – Microsoft System Center Configuration Manager.

Prüfungsdefinitionen – Gerät (Metriken)

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für das Gerät bereit.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-system-cpu-usage	Prüft die aktuelle CPU-Auslastung.
os.win.check-system-cpu-details	Ruft die CPU-ID, den CPU-Namen, die Anzahl der physischen und logischen Kerne sowie Informationen zur Architektur ab.
os.win.check-system-memory-usage	Prüft die aktuelle Auslastung des Systemarbeitsspeichers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-system-last-access-time	Prüft, wann das letzte Mal auf das aktuelle Gerät zugegriffen wurde. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition funktioniert auf gesperrten und entsperrten Geräten. Bei der erstmaligen Ausführung dieser Prüfungsdefinition werden die Ereignisse erfasst. Eine Fehlermeldung wird ausgegeben, weil keine Daten vorhanden sind.
os.win.check-system-uptime	Prüft die seit dem letzten Systemstart verstrichene Zeit.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	Ruft die Anzahl der pro Sekunde gelesenen Datenträger-Bytes ab.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	Ruft die Anzahl der pro Sekunde geschriebenen Datenträger-Bytes ab.
os.win.check-system-energy-consumption	Ruft für ein Windows-Gerät die Energieverbrauchswerte für CPU, SoC, Display, Datenträger, Netzwerk, MBB, EMI, sonstiges, insgesamt und Verlust in Milliwattstunden ab. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition ist nicht mit virtuellen Computern kompatibel, die keine Energiesensoren besitzen. Im Gegensatz zu anderen Prüfungsdefinitionen, die die neuesten Daten abrufen, ruft diese Prüfungsdefinition die Summe der Daten der letzten 5 Minuten ab.
os.win.check-system-time	Prüft die aktuelle Uhrzeit in Coordinated Universal Time (UTC) anhand des UNIX-Zeitstempels.
os.win.check-system-power-plan	Ruft den Namen des aktiven Energiesparplans ab.
os.win.check-system-os-details	Ruft Name, Version, Plattform, Architektur und Installationsdatum des Betriebssystems ab.
os.win.check-system-device-crashes	Ruft Detailinformationen über verschiedene Abstürze auf Ihrem Gerät ab. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition unterstützt BSOD, das Systemereignisse mit Ereignis-IDs = 41,1001 ausgibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-system-device-events	Ruft die Details von Ereignissen ab, die in dem angegebenen Zeitintervall auf dem Gerät aufgetreten sind. Zu den Ereignissen für Windows gehören: letzter Start und Anwender angemeldet.
os.win.check-system-disk-usage	Ruft den vom Datenträger beanspruchten Speicherplatz als Prozentsatz des Gesamtspeicherplatzes ab.
os.win.check-system-battery-details	Ruft Informationen zum Akku ab, zum Beispiel den verbleibenden Akkuprozentsatz, die ausgelegte Spannung, die geschätzte Laufzeit und die maximale Kapazität des Akkus. **Hinweis:** • Diese Prüfungsdefinition gilt nicht für virtuelle Computer (VMs) oder Desktops, da diese keine Akkus haben. • Wenn die aktuelle Kapazität größer als die vorgesehene Kapazität ist, wird der Akku auf 100 % abgerundet.
os.win.check-system-network-details	Ruft Detailinformationen zum Netzwerk ab, zum Beispiel Ethernet, WLAN und andere relevante Angaben.
os.win.check-system-logged-in-users	Prüft die Anwender-ID der derzeit beim Gerät angemeldeten Anwender.
os.win.check-system-power-consumption	Ruft den Stromverbrauch des Geräts in Milliwatt ab. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition ist nur mit physischen Computern kompatibel und unterstützt keine virtuellen Computer (VMs).
os.win.check-system-admin-users	Ruft alle Benutzeraccounts mit lokalen Administratorrechten ab.
os.win.check-system-bsod	Ruft die Häufigkeit, Meldung, ID, Ebene und Uhrzeit von BSOD-Ereignissen (Blue Screen of Death) ab. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition unterstützt BSOD, das Systemereignisse mit Ereignis-IDs = 1001 ausgibt.
os.win.check-system-firewall-enabled	Prüft, ob die Firewall des Betriebssystems aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-system-antimalware-details	Ruft Detailinformationen zur Antimalware-Software des Geräts ab.
os.win.check-system-reboot-details	Ruft die Neustartdauer in Sekunden und den Zeitstempel des letzten Neustarts (in UNIX-Epoch-Zeit) ab. **Hinweis:** Wenn Systemneustarts unterbrochen wurden, z. B. aufgrund von Systemaktualisierungen, Stromausfällen oder manuellen Eingriffen, können die angezeigten Werte fehlerhaft sein.
os.win.check-system-os-setup-details	Ruft das ungefähre Alter des Betriebssystems für das Gerät ab.
os.win.check-system-network-adapter-details	Ruft die Netzwerkadapterdetails für das Gerät ab.
os.win.check-system-network-connection-profiles	Ruft die Details des Netzwerkverbindungsprofils für das Gerät ab. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition ruft den Netzwerktyp ab, der zum Überprüfen des VPN-Status verwendet werden kann.
os.win.check-system-compliance-details	Ruft die Compliance-Details des Systems ab. Dies umfasst die Liste aller konfigurierten Apps und Metrikwerte, die nicht konform sind, und berechnet basierend darauf eine Compliance-Bewertung. **Hinweis:** • Diese Prüfungsdefinition enthält die folgenden Details: ◦ **Bedingung dafür, dass die App als konform eingestuft wird**: Jeder im primären Prozess erwähnte Prozess muss ausgeführt werden. ◦ **Bedingung dafür, dass der Metrikwert als konform gekennzeichnet wird**: Der Wert muss mit dem konfigurierten erwarteten Wert übereinstimmen. • Die Punktzahl wird dann mit der folgenden Formel berechnet: Punktzahl = (Beschwerdeanwendung + Konformer Metrikwert)/(Anträge und Metrikwert – Fehlgeschlagene Anwendungen insgesamt) *100

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.check-system-battery-charge-percentage	Ruft den Akkuladestand in Prozent auf einem Windows-Gerät ab. **Hinweis:** Wenn die aktuelle Kapazität größer als die vorgesehene Kapazität ist, wird der Akku auf 100 % abgerundet.
os.win.check-system-windows-registry	Ruft die Windows-Registrierungsdaten ab.
os.win.check-system-memory-details	Ruft die Details des Systemarbeitsspeichers ab, z. B. Details zum virtuellen Arbeitsspeicher.
os.win.check-system-BIOS-Details	Ruft die System-Bios-Details ab.
os.win.check-system-executables	Ruft alle ausführbaren Dateien (*.exe) ab, die auf dem Windows-Computer vorhanden sind.

Prüfungsdefinitionen – Diagnoseaktionen

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für Diagnoseaktionen bereit.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
Diagnoseaktion		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<Prozessname>	Ruft die Prozess-IDs (PIDs) der übergeordneten und aller untergeordneten Prozesse ab, die der Anwendung zugeordnet sind.
os.win.check-process-cpu	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Prozentsatz der CPU-Auslastung, CPU-Zeit, Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten Prozesses (Parent Process ID, PPID) und Namen ab.
os.win.check-process-memory	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Arbeitsspeichernutzung in Kilobyte (KB), Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten Prozesses (PPID) und Namen ab.
os.win.check-process-disk	N/V	Ruft eine Liste aller laufenden Prozesse mit Datenträgernutzung in Byte, Prozess-ID (PID), ID des übergeordneten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
		Prozesses (PPID) und Namen ab.
os.win.check-rssi-value	N/V	Ruft den Wert für die Stärke des Empfangssignals (Received Signal Strength Indicator, RSSI) für die aktuell verbundene WLAN-Schnittstelle ab. RSSI gibt die Stärke des Signals zwischen dem WLAN-Zugriffspunkt (Access Point, AP) und dem Gerät an, wobei höhere RSSI-Werte einem stärkeren Signal entsprechen. **Hinweis:** Diese Prüfungsdefinition kann nicht auf einen virtuellen Computer angewendet werden.
os.win.check-services-data	service_type =	Ruft die Liste aller Services mit PID, Servicename, Serviceanzeigename, Status und Servicetyp ab.

Prüfungsdefinitionen – Korrekturaktionen

DEX stellt die folgenden Arten von Prüfungsdefinitionen für Korrekturaktionen bereit.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.action-kill-process	--pid=<Prozess-ID> ODER --process_name=<kommagetrennte Liste der Namen ausführbarer Dateien> **Hinweis:** Die Prozess-ID hat Priorität gegenüber dem Anwendungsnamen.	Beendet einen laufenden Prozess oder mehrere Prozesse, die durch ihre Prozess-ID (PID) oder eine Auflistung der Namen von ausführbaren Dateien (.exe) angegeben werden.
os.win.action-restart-service	--service_name=<Servicename>	Startet protokollierte Benutzerservices neu, die einen Servicenamen als Systemeingabe annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Prüfungsdefinition	Parameter der Prüfungsdefinition	Beschreibung
os.win.action-flush-dns-cache	N/V	Leert den DNS-Cache auf einem Windows-Gerät.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close = <true/false> **Hinweis:** Wenn das automatische Schließen aktiviert ist, wird beim Löschen des Browsercaches der Browser geschlossen und umgekehrt. --browsers=<kommagetrennte Liste der Browser>	Löscht den Cache von unterstützten Browsern wie Google Chrome, Mozilla Firefox und Microsoft Edge. **Hinweis:** Vor Ausführung dieser Prüfungsdefinition sollten Sie die Arbeit in Ihrem Browser speichern.
os.win.action-clear-app-cache	auto_close =<True/False whether you want the process to be closed before clearing the cache> process_name =<Process name> app_name =<Application name> Cache_Pfad =<Path to the cache folder> **Hinweis:** Der Cache-Pfad wird für Zoom, Outlook und Teams unterstützt. Cache-Pfad muss ohne den Pfad zum Anwender eingegeben werden. Zum Beispiel, wenn sich der Cache im Pfad C:\User\ befindet<UserName> \AppData\Roaming \Zoom\data geben Sie AppData\Roaming \Zoom\data ein.	Löscht den Anwendungscache.

DEX Desktop-Assistent – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über Formulare und das Dashboard zum Konfigurieren und Verwalten von Desktop-Assistent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Assistent – Nutzungsmetriken

Mit dem Dashboard für Nutzungsmetriken können Sie den Verbindungsstatus Ihres Geräts, den Status der Anwenderanmeldung, die Anwendungsversion und die Anzahl der mit der Anwendung Desktop-Assistent erstellten Incidents überwachen, damit die Kommunikation mit der ServiceNow-Instanz reibungslos verläuft.

Desktop-Assistent-Dashboard für Nutzungsmetriken

Karten	Beschreibung	Quelltabelle
Verbindungsstatus	Zeigt an, ob das Gerät derzeit mit einer ServiceNow-Instanz verbunden ist. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer 6 Stunden lang inaktiv bleibt, wird sein Verbindungsstatus als „Ausgeschaltet“ betrachtet, auch wenn er noch angemeldet ist. Diese Informationen helfen Ihnen, Konnektivitätsprobleme zu beheben und sicherzustellen, dass das Gerät auf die benötigten Ressourcen zugreifen kann.	DEX Desktop-Assistent [sn_dex_desktop_exp]
Angemeldet	Gibt an, ob ein Benutzer derzeit beim Gerät angemeldet ist oder nicht. Der Anmeldestatus eines Benutzers wird aktualisiert, wenn er sich an- oder abmeldet. Anhand dieser Informationen können Sie feststellen, ob das Gerät derzeit verwendet wird oder nicht, und die Benutzeraktivität im Zeitverlauf nachverfolgen.	DEX Desktop-Assistent [sn_dex_desktop_exp]
Desktop-Assistent-Version wird verwendet	Zeigt die aktuelle Version von Desktop-Assistent, die auf Benutzergeräten ausgeführt wird. Mithilfe dieser Informationen können Sie sicherstellen, dass die Anwendung auf dem neuesten Stand ist, und potenzielle	DEX Desktop-Assistent [sn_dex_desktop_exp]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desktop-Assistent-Dashboard für Nutzungsmetriken (Fortsetzung)

Karten	Beschreibung	Quelltabelle
	Kompatibilitätsprobleme mit dem Betriebssystem oder anderen Anwendungen erkennen.	

Wie Sie zur Seite mit den Nutzungsmetriken oder zur Administrationsseite mit Zugriff auf die Nutzungsmetriken gelangen, erfahren Sie unter Desktop-Assistent-Nutzungsmetriken anzeigen oder DEX -Administration.

Mit Desktop-Assistent installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Desktop-Assistent [sn_dex_desktop] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Desktop-Assistent-Administrator [sn_dex_desktop.admin]	Verantwortlich für die Verwaltung von Konfigurationen und die Lösung von Problemen, die innerhalb der Anwendung auftreten.	sn_dex_desktop.user
Desktop-Assistent-Benutzer [sn_dex_desktop.user]	Zuständig für die Verwendung von Desktop-Assistent. Keine Berechtigung, Elemente in der Anwendung zu konfigurieren.	• sn_incident_read • sn_change_read

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Desktop-Assistent [sn_dex_desktop_app]	Registrierung der Anwendung. Administratoren können in dieser Tabelle den Titel von Desktop-Assistent aktualisieren.
Desktop-Assistent-Karte [sn_dex_desktop_app_card]	Zeichnet die in Desktop-Assistent angezeigte Karte auf. Dies ist eine Basistabelle für alle Kartentypen.
Desktop-Assistent-Abschnitt [sn_dex_desktop_app_section]	Definiert einen Abschnitt der Anwenderoberfläche, der als Container für die Karten fungiert.
Desktop-Assistent – Registerkarte [sn_dex_desktop_app_tab]	Definiert verschiedene Registerkarten, die in der UI-App vorhanden sind, wobei jede Registerkarte aus mehreren Abschnitten besteht.
Zuordnung Desktop-Assistent-App zu Registerkarte	Zeichnet eine Zuordnung zwischen Anwendung und Registerkarten auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	
Desktop-Assistent-Installation [sn_dex_desktop_exp]	Zeichnet Informationen zur Installation und Verwendung der Anwendung Desktop-Assistent auf.
Hyperlink-Karte [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	Kartentyp zum Definieren von Hyperlinks.
Datensatzansicht – Karte [sn_dex_desktop_records_view_card]	Kartentyp zum Definieren der anzuzeigenden Datensätze.
Datensatzerstellung – Karte [sn_dex_desktop_record_creator_card]	Kartentyp, um den Datensatzersteller mit den gewünschten Feldern zu definieren.
Zuordnung Abschnitt zu Karte [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	Gibt alle Karten im betreffenden Abschnitt an.
Zuordnung Registerkarte zu Abschnitt [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	Nennt alle Abschnitte auf einer Seite im Inhalt einer Registerkarte.

Formular „Datensatzansicht – Karten“

Das Formular „Datensatzansicht – Karten“ enthält ausführliche Daten zu den Feldern des Formulars und die entsprechenden Beschreibungen.

Um auf das Formular zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle des Desktop-Assistent-Administrators [sn_dex_desktop.admin].

Felder und Beschreibung des Formulars „Datensatzansicht – Karten“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kartentitel.
Header	Eindeutiger Name für einzelne Seiten auf der Karte. Wenn Sie eine Karte auswählen, gelangen Sie zur Detailseite. Der Name im Feld **Header** wird als Header oder Titel der Detailseite angezeigt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Karte.
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die anzuzeigenden Daten abrufen möchten.
Abfrage	Filterbedingungen zum Anzeigen der Daten.
Anwendung	Umfang der Anwendung.
Sichtbare Felder	Felder aus der ausgewählten Tabelle, die auf der Kartendetailseite angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibung des Formulars „Datensatzansicht – Karten“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie das Symbol zum Entsperren von sichtbaren Feldern ( ), wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Felder aus, die sichtbar sein sollen, und wählen Sie dann den Rechtspfeil ( ), um sie in den Abschnitt **Ausgewählt** zu verschieben. Außerdem können Sie die Spaltenposition mit dem Aufwärtspfeil-Symbol ( ) oder dem Abwärtspfeil-Symbol ( ) anpassen. Wenn Sie alle erforderlichen Felder hinzugefügt haben, wählen Sie das Symbol zum Sperren sichtbarer Felder ( ), um sicherzustellen, dass diese Felder unabhängig von Änderungen am Formular immer im Formular sichtbar sind.
Symbol	Bild, das auf der Karte angezeigt wird. Verwenden Sie den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und wählen Sie **Datei wählen**, um ein Bild aus Ihrem System auszuwählen.

Informationen zur Rückkehr zur Seite „Datensatzansicht – Karten“ finden Sie unter Datensatzansichtkarte erstellen.

Formular „Datensatzerstellung – Karte“

Das Formular „Datensatzerstellung – Karte“ enthält eine ausführliche Beschreibung der Felder, die Sie nicht zur Anzeige, sondern zum Erstellen eines Datensatzes verwenden.

Um auf das Formular zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle des Desktop-Assistent-Administrators [sn_dex_desktop.admin].

Felder und Beschreibung des Formulars „Datensatzerstellung – Karten“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kartentitel.
Header	Eindeutiger Name für einzelne Seiten auf der Karte. Wenn Sie eine Karte auswählen, gelangen Sie zur Detailseite. Der Name im Feld **Header** wird als Header oder Titel der Detailseite angezeigt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Karte.
Sichtbare Felder	Felder aus der ausgewählten Tabelle, die auf der Kartendetailseite angezeigt werden sollen. Verwenden Sie das Symbol zum Entsperren von sichtbaren Feldern ( ), wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Felder aus, die sichtbar sein sollen, und wählen Sie dann den Rechtspfeil ( ), um sie in den Abschnitt **Ausgewählt** zu verschieben. Außerdem können Sie die Spaltenposition mit dem Aufwärtspfeil-Symbol ( ) oder dem Abwärtspfeil-Symbol ( ) anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibung des Formulars „Datensatzerstellung – Karten“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie alle erforderlichen Felder hinzugefügt haben, wählen Sie das Symbol zum Sperren sichtbarer Felder ( ), um sicherzustellen, dass diese Felder unabhängig von Änderungen am Formular immer im Formular sichtbar sind.
Anwendung	Umfang der Anwendung.
Symbol	Bild, das auf der Karte angezeigt wird. Verwenden Sie den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und wählen Sie **Datei wählen**, um ein Bild aus Ihrem System auszuwählen.
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die anzuzeigenden Daten abrufen möchten.
Pflichtfelder	Felder aus der ausgewählten Tabelle, die auf der Kartendetailseite obligatorisch sind. Verwenden Sie das Symbol zum Entsperren von sichtbaren Feldern ( ), wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Pflichtfelder aus, und wählen Sie dann den Rechtspfeil ( ), um sie in den Abschnitt **Ausgewählt** zu verschieben. Außerdem können Sie die Spaltenposition mit dem Aufwärtspfeil-Symbol ( ) oder dem Abwärtspfeil-Symbol ( ) anpassen. Wenn Sie alle erforderlichen Felder hinzugefügt haben, wählen Sie das Symbol zum Sperren sichtbarer Felder ( ), um sicherzustellen, dass diese Felder unabhängig von Änderungen am Formular immer im Formular sichtbar sind.

Informationen zur Rückkehr zur Seite „Datensatzerstellung – Karte“ finden Sie unter Datensatzerstellerkarte erstellen.

Formular „Hyperlink-Karte“

Das Hyperlink-Formular enthält ausführliche Angaben zu den Feldern des Formulars und die entsprechenden Beschreibungen.

Um auf das Formular zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle des Desktop-Assistent-Administrators [sn_dex_desktop.admin].

Felder des Formulars „Hyperlink-Karten“ und ihre Beschreibung

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kartentitel.
Header	Eindeutiger Name für einzelne Seiten auf der Karte. Wenn Sie eine Karte auswählen, gelangen Sie zur Detailseite. Der Name im Feld **Header** wird als Header oder Titel der Detailseite angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Formulars „Hyperlink-Karten“ und ihre Beschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
URL	URL der Website oder Seite, die geöffnet wird, wenn Sie die Karte wählen. **Hinweis:** Es gibt zwei Optionen für die URL: • Relative URL: „/esc“ wird für die aktuelle Instanz gestartet. • Öffentliche URL: Erfordert einen vollständigen Namen mit Protokoll, z. B. https://www.servicenow.com/ . Verwenden Sie das Symbol zum Entsperren von sichtbaren Feldern ( ), wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Felder aus, die sichtbar sein sollen, und wählen Sie dann den Rechtspfeil ( ), um sie in den Abschnitt **Ausgewählt** zu verschieben. Außerdem können Sie die Spaltenposition mit dem Aufwärtspfeil-Symbol ( ) oder dem Abwärtspfeil-Symbol ( ) anpassen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Karte.
Symbol	Bild, das auf der Karte angezeigt wird. Verwenden Sie den Link **Zum Hinzufügen klicken**, und wählen Sie **Datei wählen**, um ein Bild aus Ihrem System auszuwählen.

Wie Sie zur Seite mit den Hyperlink-Karten zurückkommen, erfahren Sie unter Hyperlink-Karte erstellen.

Formular „Anwendungsregistrierungen“

Das Formular „Anwendungsregistrierungen“ enthält ausführliche Angaben zu den Feldern des Formulars und die entsprechenden Beschreibungen.

Um auf das Formular zuzugreifen, benötigen Sie die Rolle des Desktop-Assistent-Administrators [sn_dex_desktop.admin].

Felder des Formulars „Anwendungsregistrierungen“ und ihre Beschreibung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwendung.
Client-ID	Eindeutiger Bezeichner für Ihre Anwendung, der vom Service Provider festgelegt wird.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Schlüssel, mit dem Ihre Anwendung bei der API des Service Providers authentifiziert wird.
Umleitungs-URL	URIs, zu denen der Service Provider den Benutzer nach der Authentifizierung umleiten soll. Hier erhält Ihre Anwendung den Autorisierungscode bzw. das Zugriffstoken.
Logo-URL	URL des Bilds vom Logo Ihrer Anwendung.
Öffentlicher Client	Option, mit der Sie angeben können, ob die Anwendung öffentlich zugänglich ist. Beispiele für öffentliche Clients sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Formulars „Anwendungsregistrierungen“ und ihre Beschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	mobile Apps, Webanwendungen und JavaScript-basierte Anwendungen.
Kommentare	Zusätzlicher Kontext oder Zusatzinformationen zu einer bestimmten Anforderung oder Antwort.
Anwendung	Client-Anwendung, die im Namen eines Benutzers die Autorisierung anfordert, um auf eine geschützte Ressource oder einen geschützten Service zuzugreifen.
Zugänglich von	IP-Adressen oder Domänen mit Autorisierung für den Zugriff auf Ihren OAuth-Client. Um Ihren OAuth-Client bei einem Service Provider zu registrieren, müssen Sie möglicherweise eine Liste von IP-Adressen oder Domänen bereitstellen, die im Namen Ihres Clients Anforderungen an die API des Service Providers senden dürfen.
Aktiv	Status eines Zugriffstokens. Wenn Sie Ihrer Anwendung die Berechtigung erteilen, mit OAuth auf Ihre Ressourcen zuzugreifen, gibt der Service Provider ein Zugriffstoken aus, mit dem Ihre Anwendung API-Anforderungen senden kann.
Lebensdauer von Aktualisierungstoken	Wie lange die Sitzung eines Benutzers dauern darf, bevor eine erneute Authentifizierung in Ihrer Anwendung erforderlich ist.
Lebensdauer von Zugriffstoken	Gültigkeitszeitraum, während dem ein Zugriffstoken als gültig zur Nutzung einer Anwendung betrachtet wird.
Standardgewährungstyp	Standardmethode, mit der ein OAuth 2.0-Autorisierungsserver Client-Anwendungen Zugriffstoken gewährt.

Wie Sie zur Seite mit den OAuth-Details zurückkehren, erfahren Sie unter Details von OAuth konfigurieren.

Beheben Sie den Fehler beim Laden des Bildschirms DEX Desktop-Assistent .

Symptom

Der Bildschirm „Mein DEX Desktop-Assistent “ ist leer oder wird kontinuierlich geladen.

Ursache

DEX Desktop-Assistent wird nicht geladen, da der Anwender kein gültiger DEX -Anwender ist oder die Datei „settings.json“ beschädigt ist.

Lösung

Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Anwendung.
2. Beenden Sie die Anwendung, und starten Sie sie erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Löschen Sie die Datei mit den Elektron-Einstellungen am folgenden Speicherort:
   - macOS: `~/Library/Application\ Support/desktop_assistant_app/settings.json`
   - Windows-Betriebssystem: `~\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\settings.json`
4. Vergewissern Sie sich, dass Sie mit der Rolle sn_dex_desktop.user angemeldet sind.
5. Stellen Sie sicher, dass die Anwendung DEX Desktop-Assistent auf der Instanz installiert ist, zu der Sie eine Verbindung herstellen.

Digitale Endanwender-Experience Eigenschaften und Einstellungen von

Sie können die folgenden Digitale Endanwender-Experience -Eigenschaften und -Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen aktualisieren. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese Einstellungen und Eigenschaften aktualisieren zu können.

Eigenschaft oder Einstellung	Wert	Typ	Anwendung	Beschreibung
sn_dex.administration_tab_doc_link	[URL]	Zeichenfolge	Anwendungs- und Gerätezustand	Link zur DEX Administrationskarten-Dokumentation
sn_dex.alert.correlation_rule_device.period	300	Ganzzahl	Anwendungs- und Gerätezustand	Der Zeitraum in Sekunden für die Korrelation ähnlicher DEX-Gerätewarnungen basierend auf „message_key“. Verwenden Sie Null, um die Regel zu deaktivieren.
sn_dex.alert.delete_delay_period	15	Ganzzahl	Anwendungs- und Gerätezustand	Der Verzögerungszeitraum in Minuten, nach dem eine geschlossene Warnung gelöscht wird Wenn beispielsweise eine mit „dex_alert_metadata“ verknüpfte Warnung geschlossen wird, wird sie für diesen Zeitraum nicht gelöscht. Der Standardwert ist 15 Minuten.
sn_dex.dex_user_ref_mapping	[JSON]	Zeichenfolge	Anwendungs- und Gerätezustand	Wird verwendet, um die Spalte „sys_user.user_id“ bei Anpassung einer Spalte „custom_user_id“ zuzuordnen Suffix und Präfix helfen bei der Bereitstellung der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft oder Einstellung	Wert	Typ	Anwendung	Beschreibung
				Transformation zwischen den Werten. Beispiel: {"prefix": "dex-`blah`", "device_user_id_column": „custom_user_id", "suffix": "dex-`blah`"}
sn_dex.enable_dex_action_playbook	wahr	wahr | falsch	Anwendungs- und Gerätezustand	Aktiviert die Verwendung des Playbooks, wenn die richtigen Plugins aktiviert sind Verwenden Sie diese Option, um das Playbook in den Optionen auf der Seite „Gerätedetails" auszublenden oder anzuzeigen.
sn_dex.extension.push_metrics_interval	300	Ganzzahl	Anwendungs- und Gerätezustand	Das Intervall in Sekunden, das die Browsererweiterung verwendet, um Metriken an den Agent zu übertragen Der Standardwert ist 5 Minuten.
sn_dex.extension.session_timeout	240	Ganzzahl	Anwendungs- und Gerätezustand	Der Zeitraum in Minuten, für den eine offene Sitzung anhand der Zeit von „tab.lastAccessed" abgelaufen ist Der Standardwert ist 4 Stunden. Durch Eingabe von 0 wird diese Funktion deaktiviert.
sn_dex.network_performance_metrics_duration	7200	Ganzzahl	Anwendungs- und Gerätezustand	Dauer der Netzwerkleistungsmetriken in Sekunden
sn_dex.set_location	wahr	wahr | falsch	Anwendungs- und Gerätezustand	Bei Festlegung auf „wahr" wird die Tabelle „cmn_location" von DEX aktualisiert, wenn kein gültiger Standort gefunden und ein neuer Standortdatensatz erstellt wird
sn_dex_content.enable.content_log	falsch	wahr | falsch	DEX Content Playbook	Aktiviert oder deaktiviert das Speichern der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

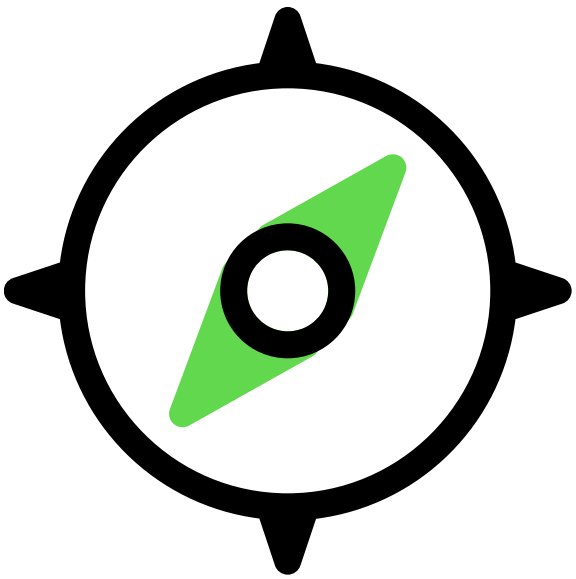
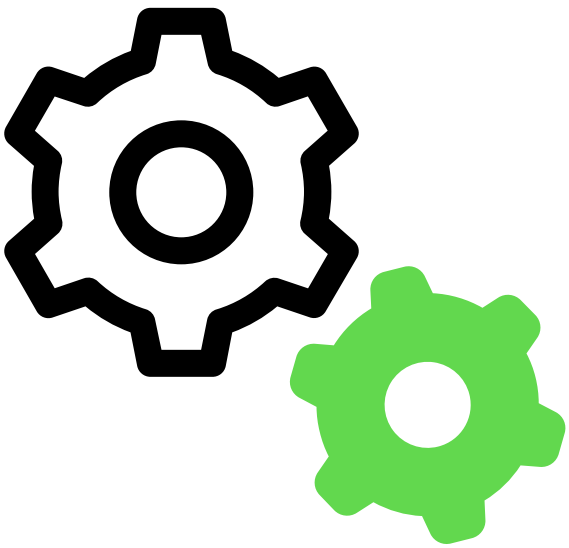
Eigenschaft oder Einstellung	Wert	Typ	Anwendung	Beschreibung
				Prüfungsausführungsdetails in der Tabelle „dex_content_log“.
sn_dex_desktop.app_snapshot_version	2.0.0	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Desktop-Assistent Versionsnummer der Elektron-Snapshot-App Sie können diese Eigenschaft während der App-Entwicklung verwenden.
sn_dex_desktop.app_version	2.5.0	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Desktop-Assistent Versionsnummer der Elektron-App
sn_dex_desktop.enable_notification	false	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Bestimmt, ob die Benachrichtigungen gesendet werden sollen
sn_dex_desktop.mac_min_version	2.4.0	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Kompatible Mindestversion für Desktopanwendung unter macOS
sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant_notification_time_to_live	7	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Gültigkeitsdauer-Wert von Benachrichtigungen, die an gesendet werden sollen Desktop-Assistent Dieser Wert ist die Anzahl der Tage, für die die Benachrichtigung aktiv ist. Alle Benachrichtigungen, die älter als dieser Wert sind, werden verworfen.
sn_dex_desktop.va_portal_esc	esc	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Eigenschaft, die das standardmäßige ESC-Portal angibt Wenn Sie ein anderes -Portal als esc für ITSM Virtual Agentverwenden, können Sie dieses Portal für die Integration zwischen Desktop-Assistent und ITSM Virtual Agentangeben.
sn_dex_desktop.win_min_version	2.4.0	Zeichenfolge	Desktop-Assistent	Kompatible Mindestversion für die Desktopanwendung unter Windows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Punktzahl für die digitale Experience

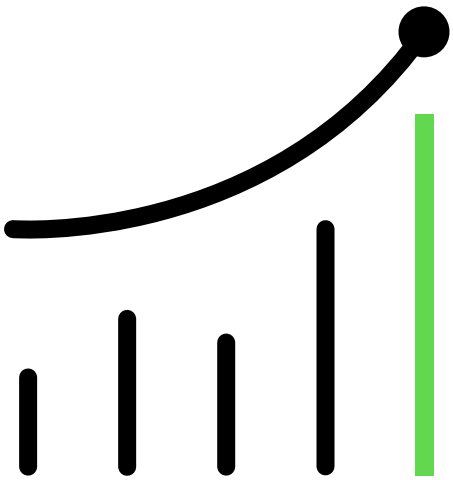
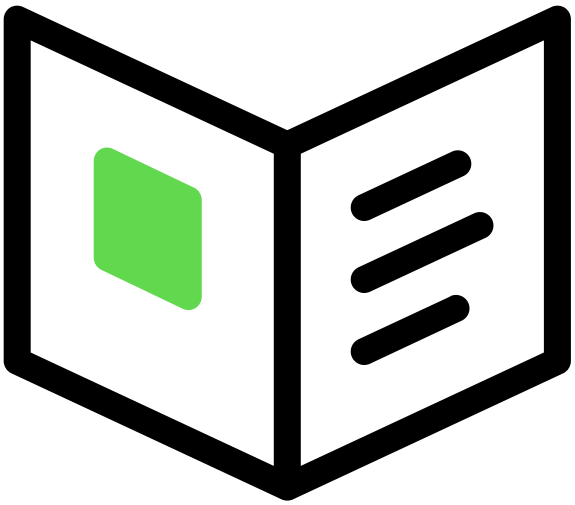
Punktzahl für die digitale Experience bietet umfassenden Einblick in die digitale Experience Ihrer Mitarbeiter.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erkunden Sie Punktzahl für die digitale Experience.	Konfigurieren Sie Punktzahl für die digitale Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Referenz
	
Verfolgen Sie die digitale Experience mit dem Dashboard Punktzahl für die digitale Experience.	Referenz für Punktzahl für die digitale Experience.

Punktzahl für die digitale Experience erkunden

Erfahren Sie mehr über Punktzahl für die digitale Experience (DEX-Punktzahl), und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Punktzahl für die digitale Experience – Übersicht

Punktzahl für die digitale Experience bietet umfassende Einblicke in die digitale Experience Ihrer Mitarbeiter, indem die folgenden drei wichtigen Datenquellen analysiert werden:

- Überwachte Metriken von Endanwendergeräten
- Anwenderstimmung
- Service Desk-Experience

Punktzahl für die digitale Experience Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Leiter des digitalen Arbeitsplatzes	Die Führungskraft am Arbeitsplatz kann Daten im Dashboard Punktzahl für die digitale Experience analysieren. Sie können Benutzern die Verwendung des Dashboards Punktzahl für die digitale Experience ermöglichen. Sie können auch die Metrikdefinition, DEX-Punktzahl Systemeigenschaften, die qualitative Zuordnung für die Metrikpunktzahlen und die Umfragekonfiguration konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Dashboard-Anwender	Dashboard-Benutzer können das Dashboard Punktzahl für die digitale Experience anzeigen.

Punktzahl für die digitale Experience – Vorteile

Punktzahl für die digitale Experience – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Analysieren Sie quantitative und qualitative Daten, um einen umfassenden Überblick über die digitale Experience der Mitarbeiter in Ihrer Organisation zu erhalten.	Punktzahl für die digitale Experience-Dashboard	• Leiter des digitalen Arbeitsplatzes • Dashboard-Anwender

Wichtige Begriffe

Von DEX überwachte Anwendungen und Geräte

Von DEX überwachte Apps und Geräte werden mithilfe von DEX-Metriken (Digital Experience) nachverfolgt und gemessen. Diese Metriken werden dann zum Berechnen von Punktzahlen verwendet. Diese Punktzahlen können einzelne normalisierte Metrikpunktzahlen, gewichtete Durchschnittswerte von Metrikpunktzahlen oder Durchschnittswerte aller Punktzahlen für jede Metrik sein.

Qualitative Metriken

Die qualitativen Metriken sind beschreibend und subjektiv, z. B. die Metriken zur Benutzerstimmung. Sie bieten Einblicke in die Qualität des Themas, z. B. Servicefeedback sowie Anwendungs- und Geräteerfahrung . Diese Metriken werden durch Umfragen erfasst.

Quantitative Metriken

Die quantitativen Metriken stellen numerische Daten dar, z. B. Metriken zur Anwendungsintegrität oder Geräteintegrität. Sie liefern messbare Daten, die analysiert werden können, um Einblicke zu geben und fundierte Entscheidungen zu treffen. Was die Integrität einer Anwendung betrifft, können Sie sich Dinge wie Abstürze und Ladezeit ansehen. Was die Geräteintegrität betrifft, sollten Sie sich den Zustand des Akkus und des Arbeitsspeichers ansehen. Diese Metriken werden durch Datensammlungsmethoden von überwachten Anwendungen und Geräten erfasst.

Normierte Metrikpunktzahlen

Die normalisierten Metrikpunktzahlen stellen die angepassten Punktzahlen jeder Metrik dar. Metrikpunktzahlen werden an eine gemeinsame Skala von 100 angepasst, damit sie miteinander verglichen werden können.

Gewichteter Durchschnittswert

Der gewichtete Durchschnitt wird berechnet, indem die unterschiedlichen Gewichtungen jeder Metrik verwendet werden, um eine durchschnittliche Gesamtpunktzahl zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Punktzahl für die digitale Experience finden Sie unter:

- Punktzahl für die digitale Experience konfigurieren
- Nachverfolgung der digitalen Experience mit dem Dashboard Punktzahl für die digitale Experience
- Punktzahl für die digitale Experience – Referenz

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

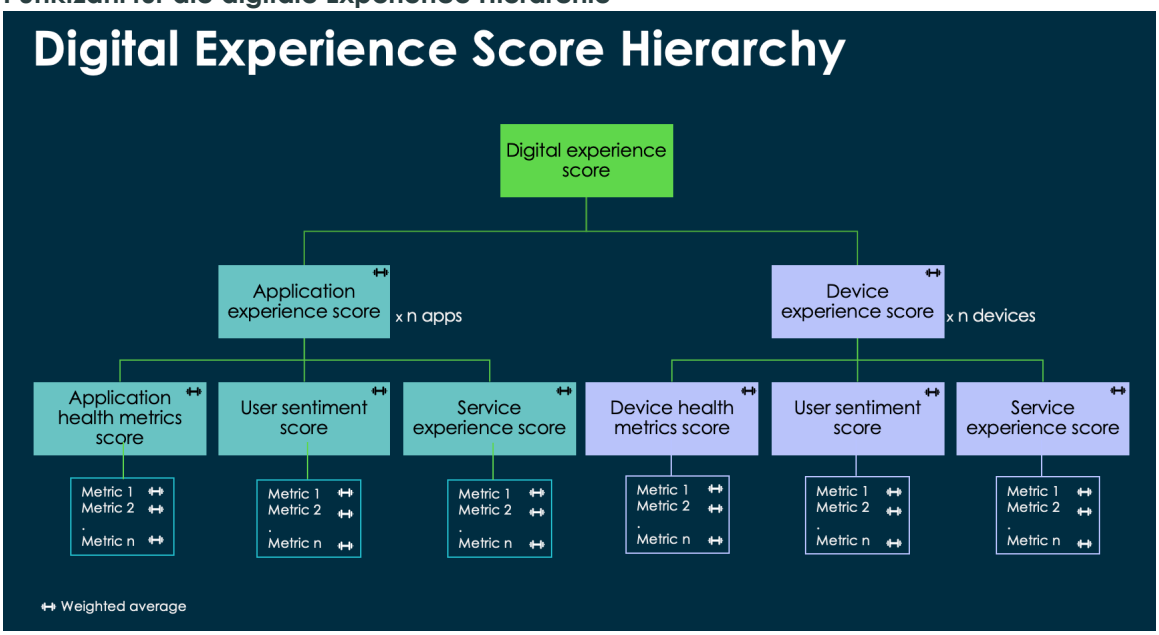
Erfahren Sie mehr über die verschiedenen qualitativen und quantitativen Metriken im Dashboard Punktzahl für die digitale Experience, das End-to-End-Transparenz für die digitalen Experiences Ihrer Mitarbeiter bietet.

Punktzahl für die digitale Experience

Diese Metrik misst die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit Geräten und Anwendungen bei der Arbeit in Ihrer Organisation. Diese Gesamtpunktzahl für die digitale Experience hilft Ihnen, Bereiche zu identifizieren, die weiterer Untersuchungen oder Aktionspläne bedarf.

Diese Metrikpunktzahl wird aus den folgenden beiden Metrikpunktzahlen zusammengefasst: Punktzahl für Anwendungs-Experience und Punktzahl für Geräte-Experience.

Punktzahl für die digitale Experience Hierarchie



Punktzahl zur Anwendungs-Experience

Die Punktzahl für die Anwendungs-Experience ist die durchschnittliche Punktzahl für die Anwendungs-Experience von DEX-überwachten Anwendungen. Berücksichtigt werden Metriken zur Anwendungsintegrität, Mitarbeiterfeedback und die Service-Experience von Anwendungen.

Metrikpunktzahlen für die Anwendungsintegrität

Diese Metrik misst die Leistung und den Gesamtzustand einer Anwendung (installiert und Web). Berücksichtigt verschiedene Faktoren wie Ladezeit,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortzeit, Auslastung des Arbeitsspeichers und Abstürze, um einen umfassenden Überblick über die Leistung der Anwendung zu erhalten.

Eine hohe Punktzahl für die Anwendungsintegritätsmetriken zeigt eine zuverlässige und stabile Anwendung an und erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Eine niedrige Punktzahl weist auf Bereiche mit Verbesserungspotenzial hin, z. B. ein Upgrade auf eine neuere Version.

Punktzahl für die Anwenderstimmung

Diese Metrik misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Anwendung und identifiziert Bereiche mit Verbesserungspotenzial. Diese Metriken werden auf einer Bewertungsskala von 1 bis 5 durch Anwendungs- und Geräteumfragen erfasst, die an Mitarbeiter gesendet werden. Berücksichtigt werden Faktoren wie Benutzerfreundlichkeit, Geschwindigkeit und Stabilität der Anwendung.

Eine hohe Punktzahl für die Anwenderstimmung zeigt an, dass die Anwendung gut funktioniert und die Mitarbeiter zufrieden damit sind. Eine niedrige Punktzahl weist auf Probleme mit der Nutzbarkeit und geringere Nutzung hin.

Service-Experience-Punktzahl

Diese Metrik misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Behandlung von anwendungsbezogenen Problemen durch den IT Service Desk. Berücksichtigt Faktoren wie Antwortzeit und Qualität des Supports bei der Lösung von Problemen.

Eine hohe Punktzahl für die Service-Experience zeigt an, dass der Service Desk eine schnelle und effektive Problemlösung bietet, was zu hoher Mitarbeiterzufriedenheit führt. Eine niedrige Punktzahl weist auf wiederkehrende Probleme in der Anwendung und eine ineffektive Lösung hin.

Experience-Punktzahl für Gerät

Die Punktzahl für die Geräte-Experience ist die durchschnittliche Punktzahl für die Geräte-Experience von DEX-überwachten Geräten. Berücksichtigt werden Metriken zur Geräteintegrität, Mitarbeiterfeedback und die Service-Experience von Geräte-BS-Gruppen.

Metrikpunktzahl für die Geräteintegrität

Diese Metrik misst die Leistung und den Gesamtzustand eines Geräts. Berücksichtigt verschiedene Faktoren wie Festplattenspeicher, CPU-Auslastung, Geräteabstürze, WLAN-Signalstärke und Akkuzustand, um einen umfassenden Überblick über die Leistung des Geräts zu erhalten.

Eine hohe Punktzahl für die Geräteintegritätsmetriken zeigt an, dass das Gerät optimal funktioniert und sich in einem guten Zustand befindet, was zu hoher Mitarbeiterzufriedenheit führt. Eine niedrige Punktzahl weist auf potenzielle Probleme oder Bereiche mit Verbesserungspotenzial hin, z. B. mehr Speicher oder Austausch des Akkus.

Punktzahl für die Anwenderstimmung

Diese Metrik misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Gerät und identifiziert Bereiche mit Verbesserungspotenzial. Diese Metriken werden auf einer Bewertungsskala von 1 bis 5 durch Anwendungs- und Geräteumfragen erfasst, die an Mitarbeiter gesendet werden. Berücksichtigt werden Faktoren wie Benutzerfreundlichkeit, Geschwindigkeit und Speicherkapazität des Geräts.

Eine hohe Punktzahl für die Benutzerstimmung zeigt an, dass das Gerät gut funktioniert und die Mitarbeiter zufrieden damit sind. Eine niedrige Punktzahl weist auf Probleme mit der Nutzbarkeit und potenzielle Probleme hin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Experience-Punktzahl

Diese Metrik misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Behandlung von gerätebezogenen Problemen durch den IT Service Desk. Berücksichtigt Faktoren wie Antwortzeit und Qualität des Supports bei der Lösung von Problemen.

Eine hohe Punktzahl für die Service-Experience zeigt an, dass der Service Desk eine schnelle und effektive Problemlösung bietet, was zu hoher Mitarbeiterzufriedenheit führt. Eine niedrige Punktzahl weist auf wiederkehrende Probleme mit dem Gerät und eine ineffektive Lösung hin.

Zugehörige Informationen

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Punktzahl für die digitale Experience konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung von Punktzahl für die digitale Experience.

Konfiguration – Übersicht

Punktzahl für die digitale Experience installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Punktzahl für die digitale Experience (sn_dex_score) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten, die Sie nach Abschluss der Installation laden können. Außerdem werden die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins installiert, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Punktzahl für die digitale Experience-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Punktzahl für die digitale Experience installiert:

- Plugins:

  ITOM Java Utilities (com.itom.jutils)

- Anwendungen im Store:
  - Feedback-Umfrage zur Digital Experience (sn_dex_feedback_sur): Diese App wird mit Punktzahl für die digitale Experience installiert und wird verwendet, um Umfragen an Mitarbeiter zu senden, um Feedback zu ihrer digitalen Experience zu sammeln.

    Weitere Informationen finden Sie unter Mit der Feedback-Umfrage zur Digital-Experience installierte Komponenten.

  - Digitale Endanwender-Experience: Die Suite Digitale Endanwender-Experience (DEX) bietet proaktive Transparenz, mit der Sie die Endanwender-Experience in Ihrer Organisation verstehen und verbessern können. Es umfasst die Integrität von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

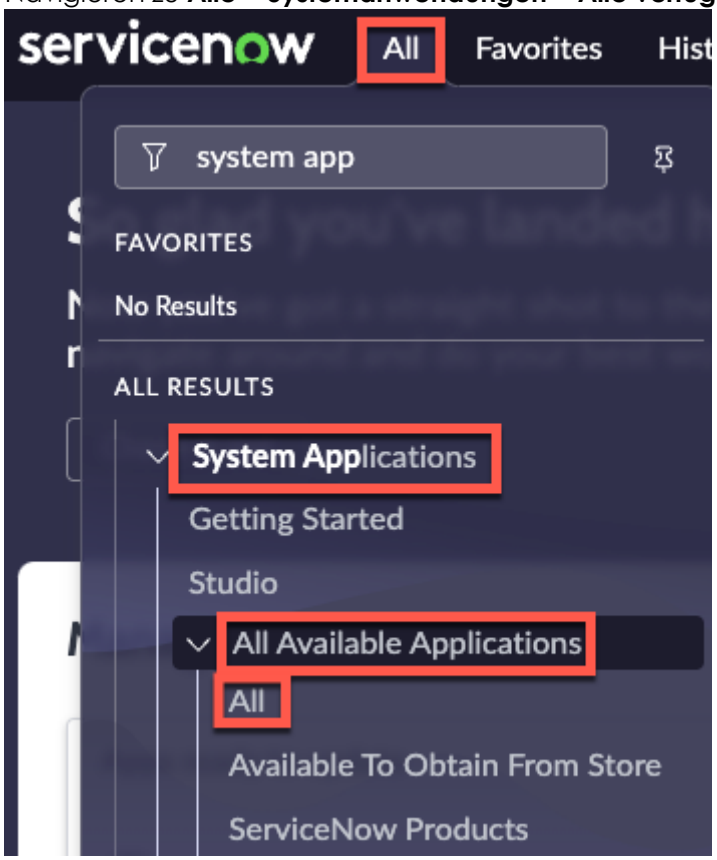
Anwendungen und Geräten, das DEX Content Playbook und den Desktop-Assistenten, die kombiniert werden, um einzigartige Vorteile für die Diagnose und Behebung negativer Experiences zu bieten.

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Punktzahl für die digitale Experience installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Punktzahl für die digitale Experience (sn_dex_score).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Laden Sie die Demodaten für Punktzahl für die digitale Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie die Demodaten Punktzahl für die digitale Experience ..

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Laden Sie die Demodaten Punktzahl für die digitale Experience .

Laden Sie die Demodaten für Punktzahl für die digitale Experience nach der Installation der Anwendung.

Vorbereitungen
Punktzahl für die digitale Experience installieren

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Demodaten für DEX-Punktzahlzu laden, müssen Sie die folgenden beiden geplanten Aufgaben in der angegebenen Reihenfolge ausführen:

1. *CreateDemoDataForDEXScoreJob*: Dieser Auftrag erstellt Demodaten für Service Desk-Mitarbeiter und DEX-Punktzahldatensätze und fügt Daten in die entsprechenden Tabellen für die Integrität von Anwendungen und Geräten, Umfragen und Servicelevel-Vereinbarungen für die letzten 90 Tage ein.
2. *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob*: Diese Aufgabe führt den Orchestrator aus, der die Daten aggregiert, die aus den ersten geplanten Aufgaben für 90 Tage erstellt wurden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe *CreateDemoDataForDEXScoreJob*.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.
4. Warten Sie, bis die erste geplante Aufgabe abgeschlossen ist.
   Um den Abschlussstatus der geplanten Aufgabe zu überprüfen, überprüfen Sie, ob in den Tabellen v_pending_scheduled_job oder v_running_scheduled_job kein entsprechender Datensatz vorhanden ist.

   Wichtig: Sie müssen den zweiten Auftrag ausführen, nachdem der erste Auftrag abgeschlossen wurde.

5. Navigieren Sie zurück zur Liste der geplanten Aufgaben.
6. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob*.
   Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Nachdem beide geplanten Aufgaben ohne Fehler ausgeführt wurden, werden die Demodaten in die Instanz geladen.

Löschen Sie die Demodaten Punktzahl für die digitale Experience .

Löschen Sie die Demodaten für Punktzahl für die digitale Experience, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Punktzahl für die digitale Experience installieren

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Demodaten für DEX-Punktzahlzu löschen, müssen Sie die folgenden beiden geplanten Aufgaben in der angegebenen Reihenfolge ausführen:

1. *DeleteAggregatedDemoDataDexScore*: Dieser Auftrag löscht die aggregierten Daten aus den Tabellen DEX-Punktzahl.
2. *DeleteDemoDataDexScore*: Dieser Auftrag löscht Demodaten für Service Desk-Mitarbeiter, DEX-Punktzahldatensätze und Daten aus den entsprechenden Tabellen für die Integrität von Anwendungen und Geräten, Umfragen und Servicelevel-Vereinbarungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe *DeleteAggregatedDemoDataDexScore*.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.
4. Warten Sie, bis die erste geplante Aufgabe abgeschlossen ist.
   Um den Abschlussstatus der geplanten Aufgabe zu überprüfen, überprüfen Sie, ob in den Tabellen v_pending_scheduled_job oder v_running_scheduled_job kein entsprechender Datensatz vorhanden ist.

   Wichtig: Sie müssen den zweiten Auftrag ausführen, nachdem der erste Auftrag abgeschlossen wurde.

5. Navigieren Sie zurück zur Liste der geplanten Aufgaben.
6. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe *DeleteDemoDataDexScore*.
   Die Aufgabe wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnisse
Nachdem beide geplanten Aufgaben ohne Fehler ausgeführt wurden, werden die Demodaten aus der Instanz gelöscht.

Passen Sie die DEX-Punktzahlmetrikdefinitionen an

Passen Sie die Definitionen der Punktzahlmetriken des Basissystems an Ihre Geschäftsanforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex_score.digital_workplace_leader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **Metrikdefinition-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie eine Metrikdefinitionskonfiguration, um ihre Details zu ändern.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

   Weitere Informationen zu den Konfigurationsfeldern für Metrikdefinitionen finden Sie unter DEX-Punktzahl Formular „Metrikdefinition“..
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie die qualitative Zuordnung für eine DEX-Punktzahl -Metrik

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Definieren Sie die qualitative Zuordnung für eine DEX-Punktzahl -Metrik

Definieren Sie eine Zuordnung zwischen dem qualitativen Wert und der Metrik DEX-Punktzahl entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex_score.digital_workplace_leader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **Zuordnung der qualitativen Metrikpunktzahl**.
2. Öffnen Sie eine Metrik, um die qualitative Zuordnung zu definieren.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

Formular „Zuordnung der qualitativen Metrikpunktzahl“.

Feld	Beschreibung
Metrik	Metrik, für die die qualitative Zuordnung festgelegt werden soll.
Normalisierte Punktzahl	Normalisierte Punktzahl für die Metrik.
Qualitativer Wert	Wert, der den qualitativen Faktor für die Metrik bestimmt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Passen Sie die DEX-Punktzahlmetrikdefinitionen an

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

Aktualisieren Sie die Umfragekonfiguration DEX-Punktzahl .

Aktualisieren Sie die Umfragekonfiguration, um die Empfänger, die Methode und das Timing zum Senden der Umfragen zur DEX-Punktzahl anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dex_score.digital_workplace_leader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die DEX-Umfragekonfiguration wird in der Tabelle „Umfragekonfiguration“ [dex_survey_configuration] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit der Feedback-Umfrage zur Digital-Experience installierte Komponenten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **DEX-Umfragekonfiguration**.
2. Öffnen Sie eine Umfragekonfiguration, um ihre Werte zu ändern.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für die Umfragekonfiguration finden Sie unter DEX-Punktzahl Formular zur Konfiguration der Umfrage.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nachverfolgung der digitalen Experience mit dem Dashboard Punktzahl für die digitale Experience

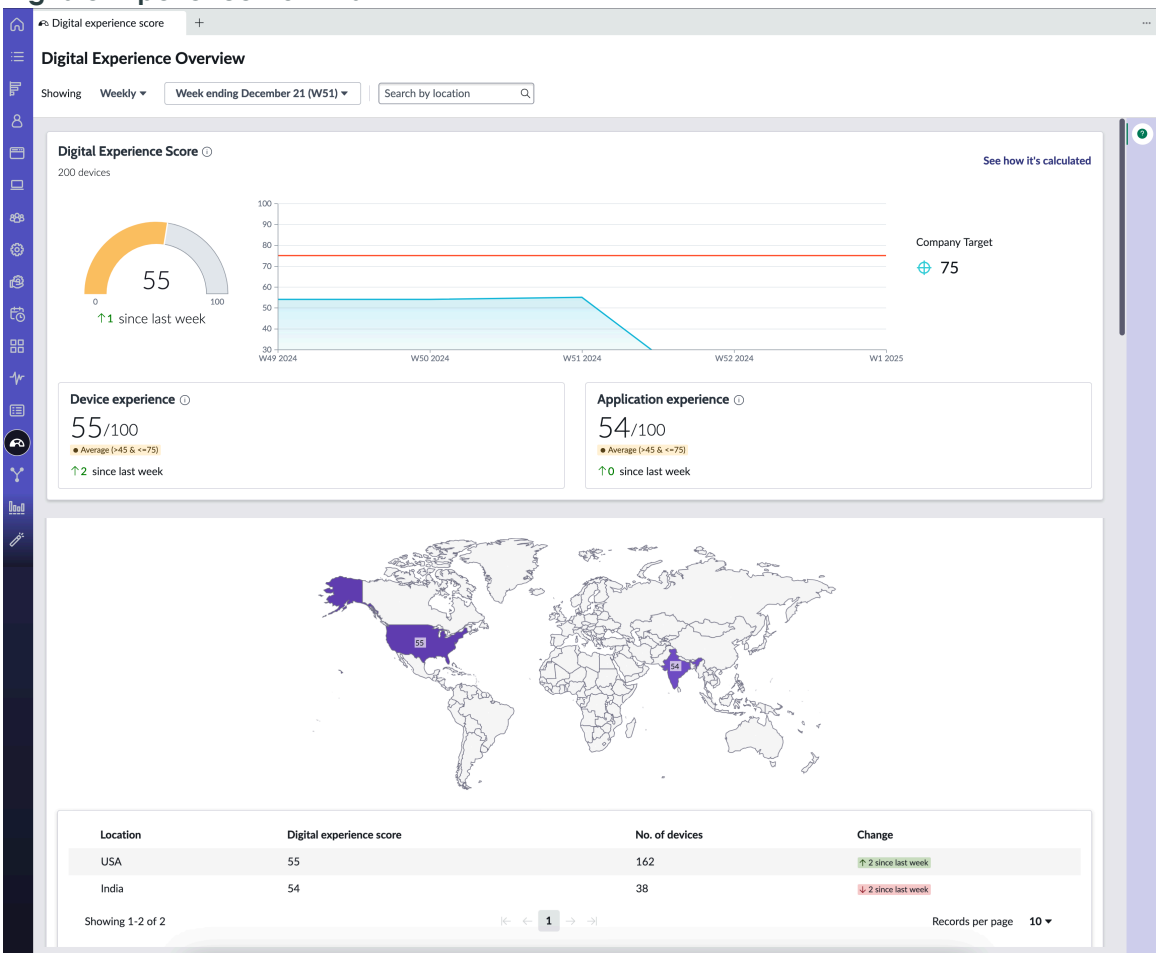
Erhalten Sie mit dem Dashboard Punktzahl für die digitale Experience Einblicke in die digitale Experience Ihrer Mitarbeiter. Sie können Detailinformationen zu Geräte- und Anwendungsintegritätsdaten anzeigen, um fundierte Aktionspläne für den Fall zu erstellen, dass die Mitarbeiter-Experience verbessert werden muss.

Sie können Ihre eigenen Berichte erstellen, indem Sie den Berichtsrichtlinien für Performance Analytics folgen und Tabellen und Filter in Punktzahl für die digitale Experience verwenden, um detailliertere Informationen zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Berichterstellung verwenden .

Weitere Informationen zu Tabellen und Filtern DEX-Punktzahl finden Sie im Artikel DEX-Punktzahl – Berichte generieren, um betroffene Geräte abzurufen [KB1808487] in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Experience-Punktzahl



Verfolgen Sie die Punktzahl für die Anwendungs-Experience

Verfolgen und untersuchen Sie die quantitativen und qualitativen Daten, um einen umfassenden Überblick über die Erfahrungen der Mitarbeiter mit Arbeitsanwendungen zu erhalten.

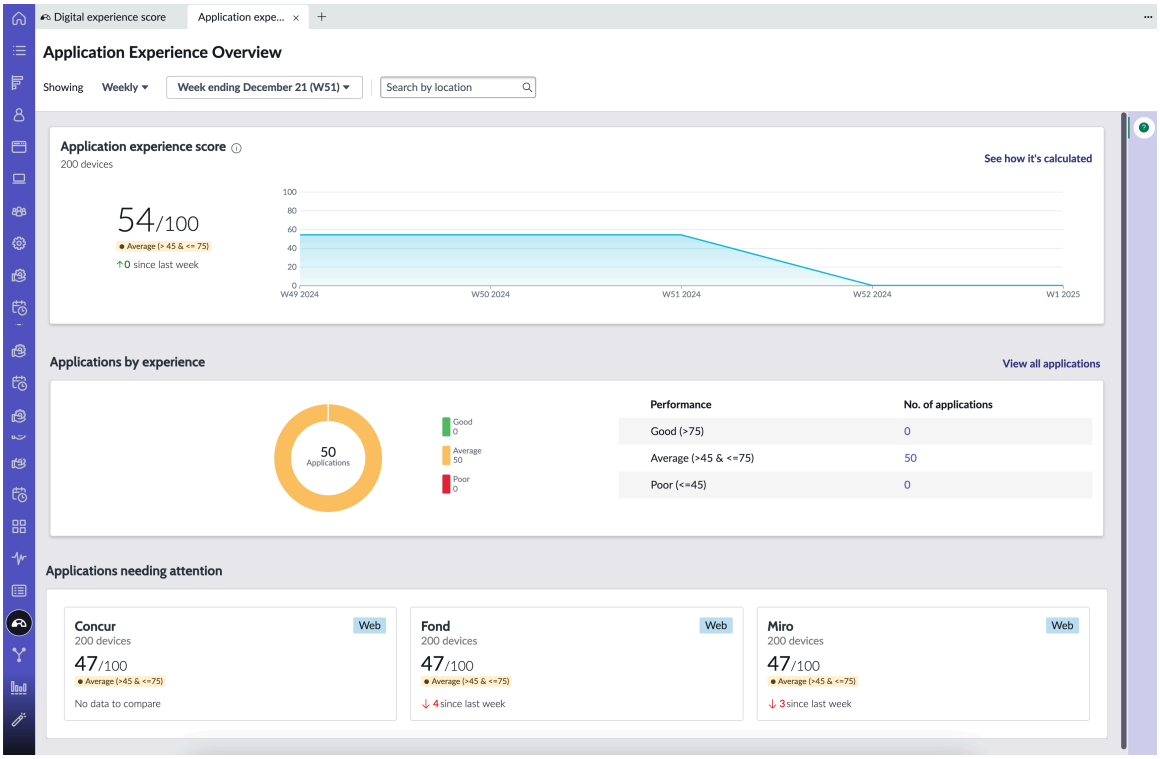
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex_score.Digital_workplace_leader oder sn_dex_score.dashboard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **Dashboard**.
   Service Operations-Arbeitsbereich wird angezeigt, wenn die Option **Punktzahl für digitale Experience** ausgewählt ist.
2. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht über die digitale Experience“ die Ansichtsoption (**Wöchentlich** oder **Monatlich**), den Zeitraum und den Standort aus, für den Sie die Metriken überprüfen möchten.
   Die Daten auf der Seite werden basierend auf den ausgewählten Filtern für Zeitraum und Standort aktualisiert.
3. Überprüfen Sie die Punktzahl für die Anwendungs-Experience im Widget **für die Anwendungs-Experience**, und wählen Sie die Punktzahl aus, um die Seite „Übersicht über die Anwendungs-Experience“ zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie die Punktzahlen der überwachten Anwendungen in verschiedenen Widgets.
   Um mehr über die Formel zur Berechnung der Gesamtpunktzahl der Anwendungs-Experience und den Wertebereich für jede Experience-Kategorie zu erfahren, wählen Sie den Link **Berechnungsmethode anzeigen**.

Widgets auf der Übersichtsseite der Anwendungs-Experience

Abschnitt	Beschreibung
Punktzahl zur Anwendungs-Experience	Die Punktzahl in diesem Abschnitt ist die Gesamtpunktzahl der Anwendungsmetriken. Sie wird als durchschnittliche Punktzahl der von DEX überwachten Anwendungen (installiert und Web) berechnet. Außerdem wird die Änderung der Punktzahl im Vergleich zum vorherigen Zeitraum angezeigt. Diese Punktzahl berücksichtigt die Integrität der Anwendung, die Punktzahl zur Benutzerstimmung aus den Feedback-Umfragen und die Service-Experience von Anwendungen.
Anwendungen nach Experience	Die Punktzahl in diesem Abschnitt zeigt die Punktzahl der Anwendungs-Experience der von DEX überwachten Anwendungen basierend auf der Erfahrung der Mitarbeiter als Gut, Durchschnitt oder Schwach an.
Anwendungen mit Handlungsbedarf	Die Widgets in diesem Abschnitt listen die drei häufigsten Anwendungen auf, die eine schlechte Experience-Punktzahl aufweisen und sofortige Aufmerksamkeit erfordern. Außerdem wird die Änderung der Punktzahl im Vergleich zum vorherigen Zeitraum angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie entweder eine Zahl in der Spalte **„Anzahl Anwendungen“** oder den Link **Alle Anwendungen anzeigen** aus, um eine Liste aller Anwendungen anzuzeigen. Öffnen Sie dann eine, um ihre Metrikdetails zu erkunden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie Experience-Punktzahlen einer einzelnen Anwendung.

Zugehörige Informationen

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Verfolgen Sie Experience-Punktzahlen einer einzelnen Anwendung

Verfolgen und untersuchen Sie die quantitativen und qualitativen Daten der Metriken einer Anwendung, um einen umfassenden Überblick über die Erfahrungen der Mitarbeiter mit der Verwendung zu erhalten.

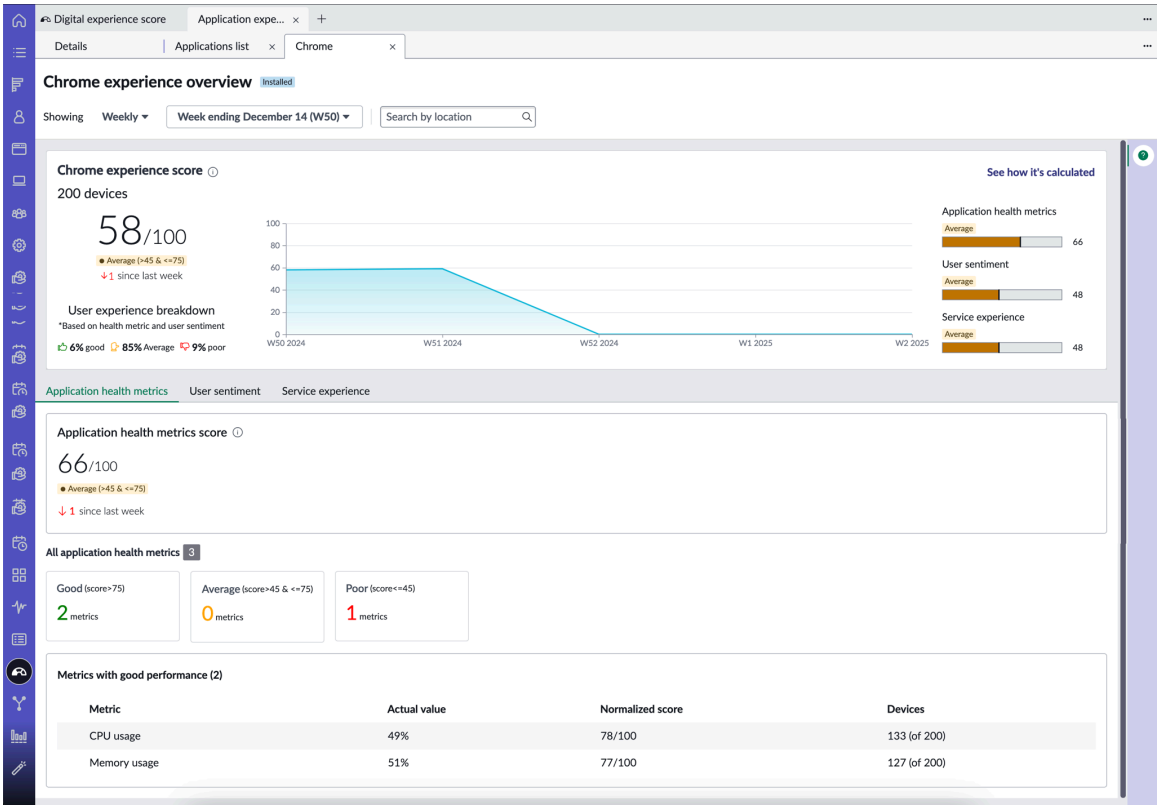
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex_score.Digital_workplace_leader oder sn_dex_score.dashboard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **Dashboard**.
   Service Operations-Arbeitsbereich wird angezeigt, wenn die Option **Punktzahl für digitale Experience** ausgewählt ist.
2. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht über die digitale Experience“ die Ansichtsoption (**Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**), den Zeitraum und den Standort aus, für den Sie die Metriken überprüfen möchten.
   Weitere Informationen zur Datensammlung und dazu, wann die Daten im Dashboard verfügbar sind, finden Sie unter Datensammlungshäufigkeit für Metriken DEX-Punktzahl ..
   Die Daten auf der Seite werden basierend auf den ausgewählten Filtern für Zeitraum und Standort aktualisiert.
3. Wählen Sie das Widget **„Anwendungs-Experience“** aus, um die Seite „Übersicht über die Anwendungs-Experience“ zu öffnen.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Anwendung nach Experience“** den Link **Alle Anwendungen anzeigen aus,** um eine Liste der überwachten Anwendungen zu öffnen.
   Alternativ können Sie die Zahl unter der Spalte **„Anzahl Anwendungen“** auswählen, um die Anwendungsliste zu öffnen.
5. Wählen Sie auf der Seite mit der Anwendungsliste eine Anwendung auf der Registerkarte **Installierte Anwendungen** oder **Webanwendungen** aus, um die zugehörigen Metriken anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Experience-Punktzahl für die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um mehr über die Formel zur Berechnung der Punktzahl für die Anwendungs-Experience und den Wertebereich für jede Experience-Kategorie zu erfahren, wählen Sie den Link **Berechnungsmethode anzeigen** aus.

Registerkarten auf der Übersichtsseite der Anwendungs-Experience

Tab-Taste	Beschreibung
Metriken für die Anwendungsintegrität	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Leistung und allgemeine Integrität einer Anwendung. Im Abschnitt **Alle Anwendungsintegritätsmetriken** werden die Anwendungsintegritätsmetriken nach ihrer Integritätskategorie angezeigt: Gut, Durchschnitt oder Schwach. Wählen Sie in diesem Abschnitt eine Integritätskategorie aus, um eine Liste der entsprechenden Metriken und ihrer Werte anzuzeigen.
Anwenderstimmung	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die sie als Antworten auf regelmäßig an sie gesendete Umfragen erhalten haben. Es hilft Ihnen, zu identifizieren, was gut läuft und welche Bereiche bei der Anwendung verbessert werden kann.
Service-Experience	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Qualität und Geschwindigkeit des Service Desk-Supports für die Anwendung. Auf dieser Registerkarte werden die Anzahl der Incidents und Ausfälle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tab-Taste	Beschreibung
	sowie die KPI zur Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) angezeigt. Wählen Sie in diesem Abschnitt einen SLA-KPI aus, um eine Liste der entsprechenden Metriken und ihrer Werte anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

Verfolgen Sie die Punktzahl für die Anwendungs-Experience

Verfolgen Sie die Punktzahl für die Geräte-Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Verfolgen Sie die Punktzahl für die Geräte-Experience

Verfolgen Sie die quantitativen und qualitativen Daten, und zeigen Sie Detailinformationen dazu an, um einen umfassenden Überblick über die Erfahrungen der Mitarbeiter mit der Verwendung von Arbeitsgeräten zu erhalten.

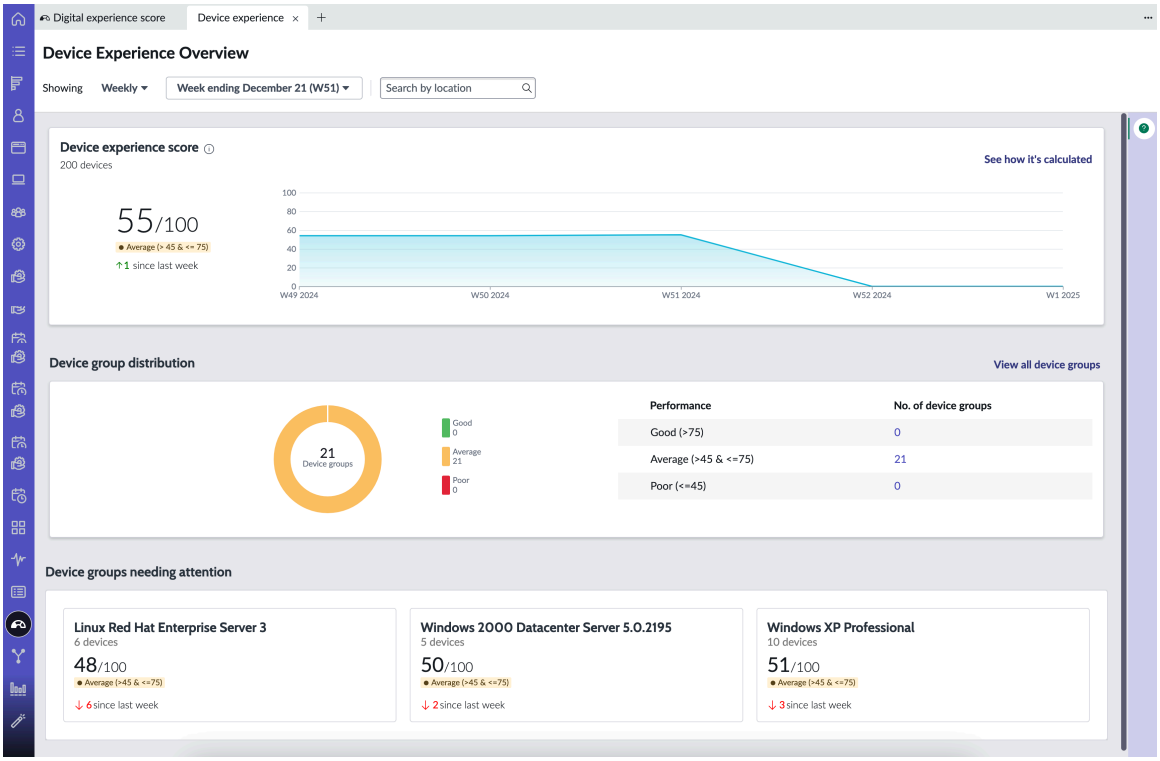
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex_score.Digital_workplace_leader oder sn_dex_score.dashboard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Punktzahl für die digitale Experience`* > **Dashboard**.
   Service Operations-Arbeitsbereich wird angezeigt, wenn die Option **Punktzahl für digitale Experience** ausgewählt ist.
2. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht über die digitale Experience“ die Ansichtsoption (**Wöchentlich** oder **Monatlich**), den Zeitraum und den Standort aus, für den Sie die Metriken überprüfen möchten.
   Die Daten auf der Seite werden basierend auf den ausgewählten Filtern für Zeitraum und Ort aktualisiert.
3. Überprüfen Sie die Punktzahl für die Geräte-Experience im Widget **„Geräte-Experience“**, und wählen Sie die Punktzahl aus, um die Seite „Übersicht über Geräte-Experience“ zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie die Punktzahlen von überwachten Geräten in verschiedenen Widgets. Um mehr über die Formel zur Berechnung der Gesamtpunktzahl der Geräte-Experience und den Wertebereich für jede Experience-Kategorie zu erfahren, wählen Sie den Link **Berechnungsmethode anzeigen** aus.

Widgets auf der Übersichtsseite über die Geräte-Experience

Abschnitt	Beschreibung
Experience-Punktzahl für Gerät	Die Punktzahl in diesem Abschnitt ist die Gesamtpunktzahl der Gerätemetriken. Sie wird als durchschnittliche Punktzahl der von DEX überwachten Geräte berechnet. Außerdem wird die Änderung der Punktzahl im Vergleich zum vorherigen Zeitraum angezeigt. Diese Punktzahl berücksichtigt die Geräteintegrität, die Punktzahl der Benutzerstimmung aus den Feedback-Umfragen und die Service-Experience von Geräten.
Verteilung der Gerätegruppen	Die Punktzahl in diesem Abschnitt zeigt die Punktzahl für die Geräte-Experience der von DEX überwachten Geräte-BS-Gruppen basierend auf der Erfahrung der Mitarbeiter als Gut, Durchschnitt oder Schwach an.
Gerätegruppen mit Handlungsbedarf	Die Widgets in diesem Abschnitt listen die drei häufigsten Gerätegruppen auf, die eine schlechte Experience-Punktzahl aufweisen und sofortige Aufmerksamkeit erfordern. Außerdem wird die Änderung der Punktzahl im Vergleich zum vorherigen Zeitraum angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Verfolgen Sie Experience-Punktzahlen einer einzelnen Gerätegruppe

Verfolgen und untersuchen Sie die quantitativen und qualitativen Daten der Metriken einer Gerätegruppe, um einen umfassenden Überblick über die Erfahrungen der Mitarbeiter mit den Geräten zu erhalten.

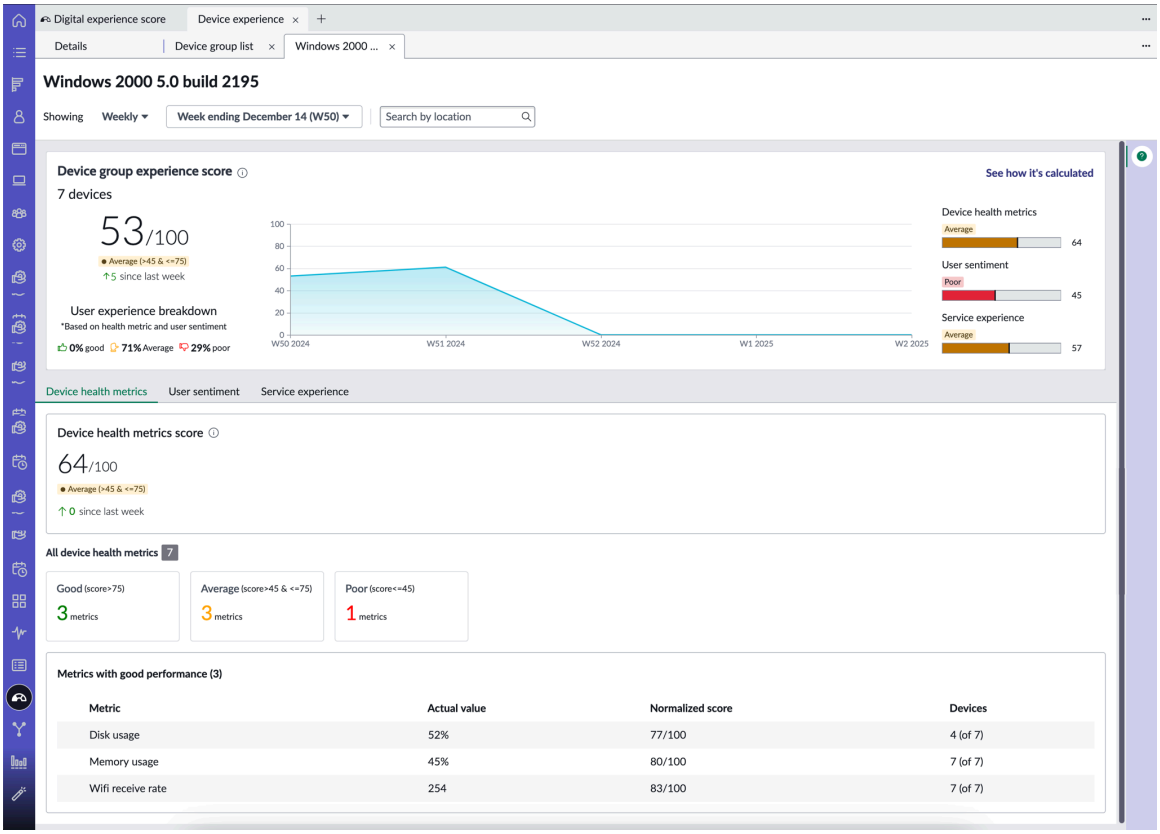
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dex_score.Digital_workplace_leader oder sn_dex_score.dashboard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Punktzahl für die digitale Experience* > **Dashboard**.
   Service Operations-Arbeitsbereich wird angezeigt, wenn die Option **Punktzahl für digitale Experience** ausgewählt ist.
2. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht über die digitale Experience“ die Ansichtsoption (**Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**), den Zeitraum und den Standort aus, für den Sie die Metriken überprüfen möchten.
   Weitere Informationen zur Datensammlung und dazu, wann die Daten im Dashboard verfügbar sind, finden Sie unter Datensammlungshäufigkeit für Metriken DEX-Punktzahl ..
   Die Daten auf der Seite werden basierend auf den ausgewählten Filtern für Zeitraum und Ort aktualisiert.
3. Wählen Sie das Widget **„Geräte-Experience“** aus, um die Seite „Übersicht über Geräte-Experience“ zu öffnen.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Gerätegruppenverteilung** den Link **Alle Geräte anzeigen aus,** um eine Liste der überwachten Geräte zu öffnen.
   Alternativ können Sie die Nummer unter der Spalte **Anzahl der Gerätegruppen** auswählen, um die Gerätegruppenliste zu öffnen.
5. Wählen Sie auf der Listenseite Gerätegruppen eine Gerätegruppe nach Betriebssystem aus der Liste aus, um die zugehörigen Metriken anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Experience-Punktzahl für die Gerätegruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um mehr über die Formel zur Berechnung der Geräte-Experience-Punktzahl und den Wertebereich für jede Experience-Kategorie zu erfahren, wählen Sie den Link **Berechnungsmethode anzeigen** aus.

Registerkarten auf der Übersichtsseite „Experience der Gerätegruppe“.

Tab-Taste	Beschreibung
Geräteintegritätsmetriken	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Leistung und den allgemeinen Zustand eines Geräts. Im Abschnitt **Alle Geräteintegritätsmetriken** werden die Geräteintegritätsmetriken nach ihrer Integritätskategorie angezeigt: Gut, Durchschnitt oder Schwach. Wählen Sie in diesem Abschnitt eine Integritätskategorie aus, um eine Liste der entsprechenden Metriken und ihrer Werte anzuzeigen.
Anwenderstimmung	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die sie als Antworten auf regelmäßig an sie gesendete Umfragen erhalten haben. Es hilft Ihnen, zu identifizieren, was gut läuft und verbesserungswürdige Bereiche für das Gerät identifiziert.
Service-Experience	Die Metrik auf dieser Registerkarte misst die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Qualität und Geschwindigkeit des Service Desk-Supports für das Gerät. Auf dieser Registerkarte werden die Anzahl der Incidents und Ausfälle sowie die KPI

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tab-Taste	Beschreibung
	zur Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) angezeigt. Wählen Sie in diesem Abschnitt einen SLA-KPI aus, um eine Liste der entsprechenden Metriken und ihrer Werte anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

- Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience
- Verfolgen Sie die Punktzahl für die Geräte-Experience
- Verfolgen Sie die Punktzahl für die Anwendungs-Experience
- DEX-Punktzahl Metrikberechnung
- DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Punktzahl für die digitale Experience – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Punktzahl für die digitale Experienceverwenden.

Mit Punktzahl für die digitale Experience installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der App Punktzahl für die digitale Experience werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Dashboard-Anwendungsseiten-Benutzer [sn_dex_score.dashboard_application_pages_user]	Kann nur auf die Anwendungsseiten im Dashboard Punktzahl für die digitale Experience zugreifen.	Keine
Dashboard-Geräteseitenanwender [sn_dex_score.dashboard_device_pages_user]	Kann nur auf die Geräteseiten im Dashboard Punktzahl für die digitale Experience zugreifen.	Keine
Dashboard-Anwender [sn_dex_score.dashboard_user]	Kann auf das Dashboard Punktzahl für die digitale Experience zugreifen.	sn_sow.sow_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Leiter des digitalen Arbeitsplatzes [sn_dex_score.Digital_workplace_leader]	Ermöglicht Anwendern die Verwendung des Dashboards Punktzahl für die digitale Experience. Kann die Metrikdefinition, die Systemeigenschaften DEX-Punktzahl, die qualitative Zuordnung für die Metrikpunktzahlen und die Umfragekonfiguration konfigurieren.	• sn_dex_score.dashboard_use • sn_dex_feedback_sur.dex_fe • sn_dex.user

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Gewichtungen der DEX-Punktzahlhierarchie [dex_score_hierarchy_weights]	Speichert die Gewichtungen für Integritätsmetriken, Experience-Metriken der Anwenderstimmung und Service-Experience-Metriken, die auf den Bewertungsebenen der Anwendungs-Experience, der Geräte-Experience und der Gesamt-DEX-Experience definiert sind.
DEX-Metrikpunktzahl-Definition [dex_score_metric_definition]	Speichert die Metrikdefinition mit vordefinierten Werten für die Obergrenze, die Untergrenze und andere Informationen.

Mit der Feedback-Umfrage zur Digital-Experience installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der App „Digital Experience Feedback Survey“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DEX_ Feedback – Umfrageadministrator [dex_feedback_survey_admin]	Kann Konfigurationen für DEX-Feedback-Umfragen ändern.	survey_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Umfragekonfiguration [dex_survey_configuration]	Speichert die Konfigurationsdetails für die Feedback-Umfrage, einschließlich der Empfänger, der Methode und des Zeitpunkts für das Senden der DEX-Punktzahlumfragen.
Umfragefeedback – Themendefinition [dex_survey_feedback_topic_definition]	Speichert die Bereiche, für die das Umfrage-Feedback bewertet wird. Diese Bereiche werden in dem Umfrageformular angezeigt, das an die Mitarbeiter gesendet wird.

Punktzahl für die digitale Experience -Eigenschaften

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, um die Anwendung DEX-Punktzahl zu aktivieren, und legen Sie das Ziel auf Unternehmensebene für die Punktzahl für die digitale Experience fest.

Diese Eigenschaften sind für Punktzahl für die digitale Experience verfügbar.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für Punktzahl für die digitale Experience

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dex_score.active	Steuert die Verfügbarkeit der Anwendung Punktzahl für die digitale Experience in der Instanz. Bei „wahr“ können die Berechnungen, das Dashboard und die Konfigurationen der Anwendung verwendet werden. Bei „false“ ist die Anwendung nicht verfügbar. • Typ: true | false • Standardwert: wahr • Weitere mögliche Werte: false
sn_dex_score.company_target_score	Organisationsziel für die DEX-Punktzahl, das im DEX-Punktzahl-Dashboard angezeigt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 75 • Andere mögliche Werte: Eine beliebige ganze Zahl von 0 bis 100.

DEX-Punktzahl Metrikdefinitionen

Liste der Metrikdefinitionen des Basissystems DEX-Punktzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DEX-Punktzahl: Anwendungsmetriken

Metrik	Anwendungstyp
Anwendungsabstürze	Installiert
Durchschnittliche DNS-Suche	Web/SaaS
Durchschnittliche Seitenladezeit	Web/SaaS
Durchschnittliche Antwortzeit	Web/SaaS
CPU-Auslastung	Installiert
Fehlgeschlagene Web-Anforderungen	Web/SaaS
Arbeitsspeichernutzung	Installiert

DEX-Punktzahl: Gerätemetriken

Metrik
Batteriezustand
CPU-Auslastung
Festplattenauslastung
Arbeitsspeichernutzung
WLAN-Empfangsrate
WLAN-RSSI
WLAN-Übertragungsrate

DEX-Punktzahl: Service Desk-Metriken

Metrik
Kundenzufriedenheitspunktzahlen für gelösten Incident
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
Anzahl der geschlossenen schwerwiegenden Incidents
Anzahl der gelösten Incidents
Prozentsatz der Lösung bei der ersten Zuweisung
Prozentsatz der Incidents mit SLA-Verstoß
Prozentsatz der erneut geöffneten Incidents
Gesamtausfälle aufgrund von Incidents

Die Metriken „Anzahl der geschlossenen schwerwiegenden Incidents“, „Anzahl der gelösten Incidents“ und „Ausfälle aufgrund von Incidents insgesamt“ helfen bei der Bewertung der Service Desk-Experience und werden nicht in die Experience-Punktzahl einbezogen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DEX-Punktzahl: Metriktyp der Anwenderstimmung

Metrik
Anwendungsumfrage
Geräteumfrage

DEX-Punktzahl Formular „Metrikdefinition“.

Aktualisieren Sie die Bewertungsdetails einer DEX-Punktzahl -Metrikdefinition, aktivieren/deaktivieren Sie sie, oder geben Sie an, ob sie zur DEX-Gesamtpunktzahl beiträgt.

Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die DEX-Punktzahlmetrikdefinitionen an.

Formular für die Definition der DEX-Punktzahlmetrik

Feld	Beschreibung
Trägt zur DEX-Punktzahl bei	Option, um zu bestimmen, ob die Metrik zur DEX-Gesamtpunktzahl beitragen kann.
Werttyp	Werttyp der Metrik, der entweder qualitativ oder quantitativ sein kann, je nachdem, wie er gemessen wird und welche Art von Daten gesammelt werden. • Quantitative Metriken werten Punktzahlen anhand von Zahlen aus. Zum Beispiel die CPU-Auslastung oder der Akkuzustand eines Geräts. • Qualitative Metriken werten Punktzahlen anhand von beschreibenden Informationen anstelle von Zahlen aus. Beispielsweise können die Informationen, die Sie in Umfragen erfassen, Aufschluss darüber geben, wie Mitarbeiter ein bestimmtes Gerät oder eine bestimmte Anwendung verwenden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Metrikdefinition. Für Berechnungen und Zusammenfassungen werden nur aktive Metriken berücksichtigt.
Gute untere Grenze	Mindestwert für eine gute Metrik. Angenommen, die gute Untergrenze für die Punktzahl einer Kundenzufriedenheitsmetrik ist auf 80 % festgelegt. Dieser Wert bedeutet, dass jede Punktzahl über 80 % als gut gilt.
Durchschnittliche Untergrenze	Mindestwert für eine durchschnittliche Metrik. Angenommen, die durchschnittliche Untergrenze für eine Metrikpunktzahl für die CPU-Auslastung ist auf 85 und die Obergrenze auf 55 festgelegt. Dieser Wert bedeutet, dass jede Punktzahl zwischen 85 und 55 als Durchschnitt gilt.
Schlechte untere Grenze	Mindestwert für eine schlechte Metrik. Angenommen, die Untergrenze für „schlecht“ für die Punktzahl einer Geräteabsturzmetrik ist auf 5 und die Obergrenze auf „2“ festgelegt. Dieser Wert bedeutet, dass jede Punktzahl (Anzahl der Abstürze eines Geräts) zwischen 5 und 2 als schlecht gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für die Definition der DEX-Punktzahlmetrik (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Max. obere Grenze	Höchstwert, der als Obergrenze für die Metrikdefinition gilt.
Gewichtung	Gewichteter Durchschnitt für die Metrik, die zur DEX-Gesamtpunktzahl beiträgt.

DEX-Punktzahl Formular zur Konfiguration der Umfrage

Aktualisieren Sie die Konfiguration für das Senden von Umfragen, um Feedback von Mitarbeitern zur Nutzung von Anwendungen und Geräten zu sammeln.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Umfragekonfiguration DEX-Punktzahl ..

DEX-Punktzahl – Formular „Umfragekonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Umfragefeedbacktyp	Typ der Umfrage, um zu bestimmen, ob sie zum Sammeln von Feedback zur Anwendungs- oder Geräte-Experience dient.
Umfrageauslösergruppe	Empfänger der Umfrage. Der Standardwert ist **Zufällige Gruppe jede Woche**.
Umfrage wiederholen nach	Zeitraum, nach dem die Umfrage erneut an dieselbe Empfängergruppe gesendet werden kann.
Aktiv von	Datum, ab dem die Umfrage gültig ist und an die angegebene Empfängergruppe gesendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Umfragekonfiguration.
Auslösekriterium	Kriterien zum Auslösen der Umfrage. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwendung** als**Umfragefeedbacktyp**ausgewählt wird.
Mindestschwellenwert (pro Woche)	Mindestschwellenwert für die Auslöserkriterien, damit die Umfrage ausgelöst und an die Empfänger gesendet wird. Wenn das Auslösekriterium beispielsweise die Nutzungszeit der Anwendung ist und der Mindestschwellenwert auf 15 (Stunden pro Woche) festgelegt ist, wird die Umfrage nur an Empfänger gesendet, die die Anwendung in einer bestimmten Woche mehr als 15 Stunden lang verwendet haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwendung** als**Umfragefeedbacktyp**ausgewählt wird.

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

Erfahren Sie mehr darüber, wie die Metrikwerte im Dashboard Punktzahl für die digitale Experience berechnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Punktzahl für die digitale Experience wird berechnet

Die Punktzahl für die digitale Experience ist der gewichtete Durchschnitt aus der Punktzahl für die Geräte-Experience und die Punktzahl für die Anwendungs-Experience für alle Mitarbeiter. Die Formel für die Berechnung der Punktzahl für die digitale Experience lautet:

Formel

```
Gewichteter Durchschnitt = Summe von (Punktzahl * Gewichtung)/
Summe der Gewichtungen
```

wobei,

- Punktzahl: Punktzahl für Geräte-Experience und Punktzahl für Anwendungs-Experience
- Gewichtung: Gewichtung, die der Punktzahl jedes beitragenden Faktors zugewiesen wird

Diese Punktzahl wird auf die nächste ganze Zahl abgerundet.

Definition des Punktzahlbereichs

Im Folgenden werden der Punktzahlbereich und die entsprechende Klassifizierung definiert:

- Gut, wenn die Punktzahl größer als 75 ist
- Durchschnitt, wenn die Punktzahl zwischen 45 und 75 liegt
- Schlecht, wenn die Punktzahl kleiner als 45 ist

Beispiel

Berücksichtigen Sie die folgenden Werte für die beitragenden Faktoren:

- Anwendungserfahrung: Punktzahl = 55 und Gewichtung = 50
- Geräte-Experience: Punktzahl = 54 und Gewichtung = 50

Dann wird die Gesamtpunktzahl für die digitale Experience wie folgt berechnet:

Punktzahl für digitale Experience = `(55x50 + 54x50)/ (50+50)` = 54

Punktzahl für Anwendungs-Experience wird berechnet

Die Punktzahl für die Anwendungs-Experience wird als Durchschnitt der Experience-Punktzahlen aller Anwendungen berechnet. Die Experience-Punktzahl einer einzelnen Anwendung wird durch die Kombination von drei Punktzahlen berechnet: Anwendungsintegritätsmetrik, Benutzerstimmung und Service-Experience. Jede dieser Punktzahlen wird gewichtet und dann wird der Durchschnitt berechnet. Die Formel für die Punktzahl für die Anwendungs-Experience lautet:

Formel

```
Gewichteter Durchschnitt = Summe von (Punktzahl * Gewichtung)/
Summe der Gewichtungen
```

wobei,

- Punktzahl: Punktzahl für Anwendungsintegritätsmetriken, Punktzahl der Benutzerstimmung und Punktzahl der Service-Experience
- Gewichtung: Gewichtung, die der Punktzahl jedes beitragenden Faktors zugewiesen wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definition des Punktzahlbereichs

Im Folgenden werden der Punktzahlbereich und die entsprechende Klassifizierung definiert:

- Gut, wenn die Punktzahl größer als 75 ist
- Durchschnitt, wenn die Punktzahl zwischen 45 und 75 liegt
- Schlecht, wenn die Punktzahl kleiner als 45 ist

Beispiel

Berücksichtigen Sie die folgenden Werte für die beitragenden Faktoren:

Beitragender Faktor	Punktzahl	Gewichtung
Metriken für die Anwendungsintegrität	55/100	50
Anwenderstimmung	58/100	30
Service-Experience	72/100	20

Dann wird die Punktzahl für die Anwendungs-Experience wie folgt berechnet:

Punktzahl für Anwendungs-Experience = `(55x50 + 58x30 + 72x20) / (50+30+20)` = 59 (abgerundet).

Die Punktzahl für die Geräte-Experience wird berechnet

Die Punktzahl für die Geräte-Experience wird als Durchschnitt der Experience-Punktzahlen aller Geräte in allen Gerätegruppen berechnet. Die Experience-Punktzahl eines einzelnen Geräts wird durch die Kombination von drei Punktzahlen berechnet: Geräteintegrität, Benutzerstimmung und Service-Experience. Jede dieser Punktzahlen wird gewichtet und dann wird der Durchschnitt berechnet. Die Formel für die Punktzahl für die Geräte-Experience lautet:

Formel

```
Gewichteter Durchschnitt = Summe von (Punktzahl * Gewichtung)/
Summe der Gewichtungen
```

wobei,

- Punktzahl: Punktzahl für Geräteintegritätsmetriken, Punktzahl der Benutzerstimmung und Punktzahl der Service-Experience
- Gewichtung: Gewichtung, die der Punktzahl jedes beitragenden Faktors zugewiesen wird

Definition des Punktzahlbereichs

Im Folgenden werden der Punktzahlbereich und die entsprechende Klassifizierung definiert:

- Gut, wenn die Punktzahl größer als 75 ist
- Durchschnitt, wenn die Punktzahl zwischen 45 und 75 liegt
- Schlecht, wenn die Punktzahl kleiner als 45 ist

Beispiel

Berücksichtigen Sie die folgenden Werte für die beitragenden Faktoren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beitragender Faktor	Punktzahl	Gewichtung
Geräteintegritätsmetriken	64/100	50
Anwenderstimmung	68/100	30
Service-Experience	70/100	20

Dann wird die Punktzahl für die Geräte-Experience wie folgt berechnet:

Punktzahl für Geräte-Experience = `(64x50 + 68x30 + 70x20) / (50+30+20)` = 66 (abgerundet).

Metriken für Anwendungs-Experience

Metrikdefinition: Anwendungsmetriken

Metrik	Beschreibung
Metrikpunktzahlen für die Anwendungsintegrität	Die Punktzahl für Integritätsmetriken einer Anwendung ist ein gewichteter Durchschnitt der normalisierten Werte mehrerer Metriken, einschließlich CPU-Auslastung, Speicherauslastung und Absturzberichten. Diese Metriken werden auf allen relevanten Geräten nachverfolgt.
Punktzahl für die Anwenderstimmung	Die Punktzahl für die Anwenderstimmung einer Anwendung ist der Durchschnitt der normalisierten Stimmungspunktzahlen, die aus dem für diese Anwendung gesammelten Anwenderfeedback abgerufen wurden.
Punktzahl für Service-Experience	Die Punktzahl für die Service-Experience für eine Anwendung ist der gewichtete Durchschnitt der normalisierten Incident-Metrikpunktzahlen basierend auf allen für die Anwendung gelösten Incidents.

Metriken für Geräte-Experience

Metrikdefinition: Gerätemetriken

Metrik	Beschreibung
Punktzahl der Geräteintegritätsmetriken	Die Punktzahl der Geräteintegritätsmetriken für jede Gerätegruppe wird als gewichteter Durchschnitt aller normalisierten Metrikpunktzahlen dieser Gerätegruppe berechnet.
Punktzahl für die Anwenderstimmung	Die Punktzahl für die Anwenderstimmung für jede Gerätegruppe ist der Durchschnitt der normalisierten Stimmungspunktzahlen. Die Punktzahlen werden aus dem Benutzerfeedback für die Geräte in der Gruppe gesammelt.
Punktzahl für Service-Experience	Die Punktzahl für die Service-Experience für jede Gerätegruppe ist der gewichtete Durchschnitt der normalisierten Incident-Metrikpunktzahlen. Die Punktzahlen basieren auf allen Incidents, die für die Geräte in der Gruppe gelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

DEX-Punktzahl Normalisierung für Metrikpunktzahlen

Erfahren Sie, wie die Normalisierung einzelne Punktzahlen jeder Metrik an eine gemeinsame Skala anpasst und so den Vergleich zwischen verschiedenen Metriken ermöglicht.

In Punktzahl für die digitale Experiencewerden die von Anwendungen und Geräten überwachten Schlüsselmetriken normalisiert, indem der Bereich für gut, durchschnittlich oder schlecht des tatsächlichen Metrikwerts der entsprechenden Definition der Bereiche für gut, durchschnittlich oder schlecht auf einer Skala von 100 zugeordnet wird.

Die Normalisierung von Metrikwerten erfolgt auf zwei Arten: zum Maximieren von Werten und zum anderen zum Minimieren von Werten.

Um den Wert zu maximieren	Maximieren Sie den Wert, wenn höhere Werte besser sind, z. B. für die WLAN-Empfangsrate. Die folgende Formel wird verwendet, um die normalisierte Punktzahl zu erhalten: `Normalisierter Wert (Maximieren) = L1 + ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))`
Minimieren des Werts	Minimieren Sie den Wert, wenn niedrigere Werte besser sind, z. B. für Metriken für CPU-Auslastung. Die folgende Formel wird verwendet, um die normalisierte Punktzahl zu erhalten: `Normalisierter Wert (Minimieren) = H1 - ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))`

Wo,

- L1 = Niedriger Wert des Zuordnungsbereichs
- H1 = Hoher Wert des Zuordnungsbereichs
- M1 = Tatsächlicher Metrikwert
- L2 = Unterer Wert des Metrikwertbereichs
- H2 = Hoher Wert des Metrikwertebereichs

Sie können die unteren Grenzwerte für die Bereiche „Gut“, „Durchschnittlich“ und „Niedrig“ anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die DEX-Punktzahlmetrikdefinitionen an

Beispiel für eine Anwendungsmetrik-Normalisierung (maximieren)

Berücksichtigen Sie die folgenden Werte für die Metrik WLAN-Empfangsrate:

- Tatsächlicher Metrikwert (M1): 400 (fällt in einen guten Bereich)
- Zuordnungsbereich für gut (L1 und H1): 75–100
- Metrikwertebereich für Durchschnitt (L2 und H2): 50–500

Dann wird die Punktzahl der Anwendungsintegritätsmetrik wie folgt berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierter Wert (Maximieren) = `75 + ((400 – 50) / (500 – 50) x (100 – 75))` = 94 (gerundet).

Beispiel für eine Gerätemetrik-Normalisierung (minimieren)

Berücksichtigen Sie die folgenden Werte für die Metrik CPU-Nutzung:

- Tatsächlicher Metrikwert: 79 (fällt im durchschnittlichen Bereich)
- Zuordnungsbereich für gut (L1 und H1): 65–74
- Metrikwertbereich für Durchschnitt (L2 und H2): 55–84

Dann wird die Punktzahl der Geräteintegritätsmetrik wie folgt berechnet:

Normalisierter Wert (Minimieren) = `74 – ((79 – 55) / (84 – 55) x (74 – 65))` = 66 (gerundet).

Zugehörige Informationen

Definieren Sie die qualitative Zuordnung für eine DEX-Punktzahl -Metrik

Metrikpunktzahlen in Punktzahl für die digitale Experience

DEX-Punktzahl Metrikberechnung

Datensammlungshäufigkeit für Metriken DEX-Punktzahl .

Anwendungs- und Integritätsmetriken werden täglich von den Geräten der Mitarbeiter für das Dashboard Punktzahl für die digitale Experience in erfasst und in die Instanz ServiceNow importiert.

Häufigkeit der Datenerfassung in DEX-Punktzahl

Zeitraum	Sammlungszeit	Verfügbar auf dem Formular
Täglich	Täglich Startet um 12:00 Uhr UTC (Mitternacht), um aggregierte Metriken für den Tag in der Instanz ServiceNow zu sammeln und zu verarbeiten. Beispiel: Die Datensammlung für den 10. Februar 2024 beginnt am 11. Februar 2024 um 0:00 Uhr.	Am dritten Tag Daten für den 10. Februar 2024 sind im Dashboard DEX-Punktzahl verfügbar und können am 12. Februar 2024 angezeigt werden.
Wöchentlich	Samstag bis Sonntag	An Montags der nächsten Woche. Beispielsweise sind die Daten für die Woche vom 08. bis 15. Februar 2024 im Dashboard DEX-Punktzahl verfügbar, um sie am 17. Februar 2024 anzuzeigen.
Monatlich	Alle Tage des Monats	Am 2. Tag des nächsten Monats. Beispielsweise sind die Daten für den Monat Februar 2024 im Dashboard DEX-Punktzahl verfügbar, um sie am 2. März 2024 anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Einbindung

Aktive Einbindung hilft Unternehmen, die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu verbessern, indem Probleme proaktiv erkannt und -Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, digitale Probleme, mit denen sie täglich konfrontiert werden, selbst zu lösen.

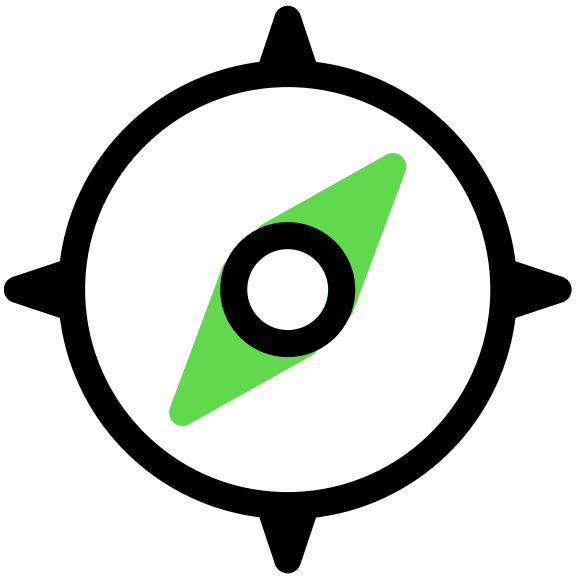
Aktive Einbindung – Übersicht

Die Lösung Aktive Einbindung bietet einen Prozess zur selbständigen Behebung von Problemen. Dank Aktive Einbindung müssen Sie nicht mehr sämtliche Lösungen selbst veröffentlichen.

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

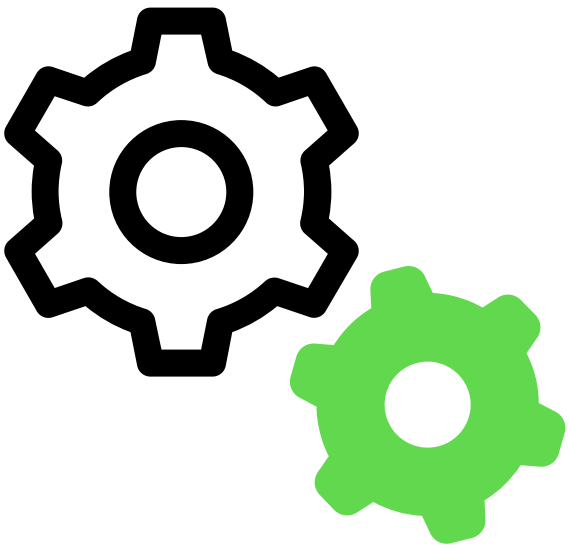
Erste Schritte

Untersuchen



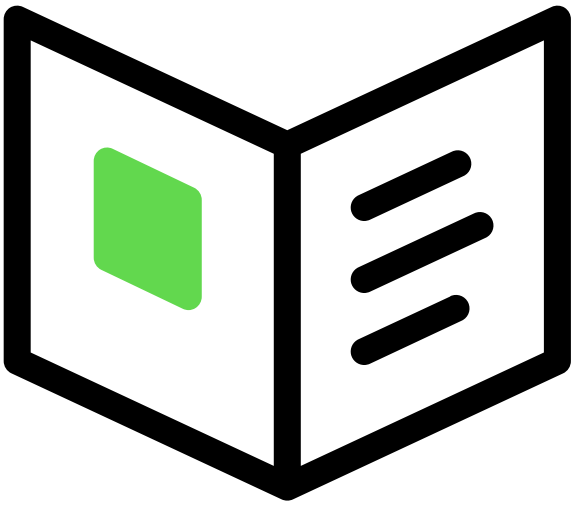
Erfahren Sie, wie Aktive Einbindung Ihnen mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.

Konfigurieren



Planen und passen Sie Aktive Einbindung an Ihre spezifischen Anforderungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Benutzer das -FrameworkAktive Einbindung zur Lösung von Problemen nutzen können.	Rufen Sie zusätzliche Informationen zu Aktive Einbindungab.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Task Intelligence for ITSM-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Aktive Einbindung erkunden

Es handelt sich um eine Lösung, bei der der Selbstlösungs-Korrekturprozess proaktiv, nahtlos und konsistent ist und die Organisation nicht alle Lösungssätze veröffentlichen muss.

Aktive Einbindung – Übersicht

ServiceNow® Aktive Einbindung hilft Unternehmen, die digitale Experience, Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu verbessern, indem es diese proaktiv in die Lage versetzt, digitale Probleme, mit denen sie täglich konfrontiert werden, selbst zu lösen. Der autonome Korrekturprozess ist nahtlos und konsistent, und die Organisation muss nicht alle Lösungssätze veröffentlichen.

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

https://player.vimeo.com/video/1027809866?h=be338c1bca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen von Aktive Einbindung

- Versetzt Mitarbeiter in die Lage, Probleme mit der digitalen Experience mithilfe der proaktiven Funktion des Produkts ServiceNow Digitale Endanwender-Experience zur Erkennung und Lösung von Problemen selbst zu lösen.
- Mitarbeiter werden eingebunden, um durch Korrekturmaßnahmen (Automatisierungen) und Selfserviceinhalte eine nahtlose Lösungs-Experience zu bieten.
- Bietet schnelle Skalierung und konsistenten Support zur Erweiterung des Anwendungsspektrums.

Integration von ServiceNow Digitale Endanwender-Experience in Aktive Einbindung

ServiceNow Digitale Endanwender-Experience ermöglicht es der IT, proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, und bietet einen klaren Überblick über Anwendungen, Geräte und Netzwerke von Endanwendern. Zusammen mit Aktive Einbindung können Mitarbeiter eigenständig Probleme und Fehler beheben und mit dem Virtual Agent interagieren.

ServiceNow Aktive Einbindung ist jetzt Teil von ServiceNow Digitale Endanwender-Experience. Die Anwendung Aktive Einbindung wird als Teil des Pakets Digitale Endanwender-Experience installiert. Es hilft bei der Definition von Problemerkennungsregeln, Lösungsinhalten und Interaktionseinstellungen, die Mitarbeitern helfen, Probleme mit der digitalen Experience durch proaktive Identifizierung von Problemen selbst zu lösen.

Informationen zu ServiceNow Digitale Endanwender-Experience finden Sie unter Digitale Endanwender-Experience.

DEX-Administrator-/Interaktions-Admin-Experience

- Ein DEX-Administrator oder Interaktionsadministrator ist Teil der Organisation des Kunden.
- Erstellt Metrikregeln für jedes Geräte- oder Anwendungs-CI, damit DEX bestimmte Probleme erkennen kann, und definiert die spezifische Warnungsaktion. Eine Warnungsaktion definiert die Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn in der Metrikregel ein Schwellenwert erreicht wird, und unterstützt eine Konfiguration von Lösungstypen wie Korrekturaktionen, Selbsthilfe-Anweisungen, URL oder Incident-Erstellung. Beispiel: Beim Absturz einer Anwendung Anwendungscache leeren oder Anwendung auf neueste Version aktualisieren.
- Konfigurieren Sie Interaktionseinstellungen wie Kanäle für die Benachrichtigung und Interaktion mit den Mitarbeitern der Organisation, Benachrichtigungsinhalte und Fallback-Optionen für die misslungene Lösung von Problemen.
- Erfasst und meldet Einblicke, die die Nutzungsmuster von Aktive Einbindung in ITSM Erfolgs-Dashboard widerspiegeln.
- Passen Sie die Lösungen des Basissystems von Aktive Einbindung an, die im Lieferumfang von ServiceNow enthalten sind.
- Verwalten Sie die Aktive Einbindung-Lösungen über die Aktive Einbindung-Workbench.

Hinweis: Die Rolle des Interaktionsadministrators ist erforderlich, um Warnungsaktionen hinzuzufügen.

Mitarbeiter-Experience

- Mitarbeiter sind Teil der Kundenorganisation.
- Wenn ein Mitarbeiter ein Problem hat, für das die Metrikregel und die Lösung bereits konfiguriert sind, wird er proaktiv benachrichtigt und eingebunden, und über den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfigurierten Interaktionskanal wird ihm in Echtzeit eine Lösung für das Problem angeboten. Sobald das Problem erkannt wird, wird der Mitarbeiter eingebunden, noch bevor er sich an den Help Desk wendet.

- Mitarbeiter können produktiver und effizienter arbeiten, nachdem sie virtuell an der autonomen Lösung von Problemen beteiligt wurden. Aufgrund dieser nahtlosen digitalen Experience sinken auch die Anzahl der Incidents und die Belastung der Service Desk-Mitarbeiter.
- Installation und Integration des Virtual Agent mit der Messaging-Anwendung einer Drittpartei, um Push-Benachrichtigungen für eine proaktive Mitarbeitereinbindung zu ermöglichen.

Proaktive Erkennung und Lösung von Problemen

1. Die Anwendung ServiceNow Digitale Endanwender-Experience erkennt auf einem Mitarbeitergerät proaktiv ein Problem mit der digitalen Experience. Dies geschieht durch die Überwachung des Systems auf Verstöße gegen den Schwellenwert einer Metrikregel. Daraufhin wird ein Experience-Problem erzeugt.
2. Durch die Funktion der aktiven Einbindung wird das Experience-Problem validiert, und (je nach Benachrichtigungseinstellungen) wird über konfigurierte Kanäle wie den Virtual Agent im Mitarbeiter-Center/Serviceportal oder die Integration mit einer beliebigen Messaging-Anwendung wie MS Teams eine Benachrichtigung gesendet. Mitarbeiter können Hilfe auf Basis dieser Benachrichtigung annehmen oder diese ignorieren.

   Hinweis:

   - Wenn der Mitarbeiter Hilfe annimmt, wird er über den konfigurierten Interaktionskanal einbezogen.
   - Derzeit wird nur der Virtual Agent als konfigurierter Kanal zum Senden von Benachrichtigungen an Mitarbeiter unterstützt.

3. Aktive Einbindung ruft die konfigurierte proaktive Lösung für die Metrikregel ab und bindet den Mitarbeiter ein, indem Lösungen wie URLs und Selbsthilfeanweisungen bereitgestellt werden. Alternativ wird mit der Zustimmung des Mitarbeiters die entsprechende Korrekturaktion auf dem Gerät des Mitarbeiters ausgeführt.
   - Wenn das Problem erfolgreich gelöst werden konnte, wird die Interaktion als erfolgreich markiert.
   - Wenn das Problem nicht gelöst werden konnte, erhält der Mitarbeiter Fallback-Optionen wie die Erstellung eines Incident oder wird mit einem Service Desk-Mitarbeiter verbunden.

     Hinweis: Die Fallback-Optionen werden vom DEX- oder Interaktionsadministrator konfiguriert.

   ServiceNow Aktive Einbindung stellt den Inhalt der Basislösung bereit. Sie können auch eigene Lösungsinhalte erstellen. Weitere Informationen zu Basislösungen finden Sie unter Die Lösung Aktive Einbindung.

Aktive Einbindung konfigurieren

Konfigurieren Sie proaktive Problemerkennungsregeln und -lösungen, damit Mitarbeiter digitale Probleme nahtlos selbst lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Anwendung Aktive Einbindung hilft Ihnen, Anweisungen als Korrekturaktionen zu konfigurieren und bereitzustellen. Diese Korrekturaktionen dienen als Selbsthilfeanweisungen, um digitale Probleme proaktiv zu lösen.

Aktive Einbindung einrichten

Durch die Einrichtung von Aktive Einbindung verbessern sich die Problemlösungsfähigkeiten der Organisation, und Mitarbeiter sind den Herausforderungen der digitalen Experience besser gewachsen.

Vorbereitungen

Hinweis: Aktive Einbindung lässt sich mit ServiceNow DEX integrieren, um proaktiv Probleme der digitalen Experience zu erkennen.

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (Id: com.glide.cs.chatbot).
- Installieren Sie die Anwendung ServiceNow Aktive Einbindung aus dem ServiceNow® Store.
- Aktivieren Sie das Plugin „Framework für Korrekturaktionen“, um Korrekturaktionen als Lösungstyp zu verwenden.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Liste der Aktive Einbindung-Anwendungen im ServiceNow® Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Hinweis:

- So zeigen Sie Virtual Agent-Benachrichtigungen an:
  - Legen Sie die Systemeigenschaft **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** auf **true** fest.
  - Navigieren Sie zu **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8**, und **aktivieren** Sie Benachrichtigungen für alle Anwender.
- So stellen Sie sicher, dass bei einer aktiven Konversation mit Virtual Agent keine zusätzlichen Virtual Agent-Konversationen ausgelöst werden:
  - Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **sn_pren.continue_engagement_if_user_is_in_active_VA_conversation,** um sicherzustellen, dass keine neuen Virtual Agent-Konversationen ausgelöst werden, wenn bereits eine aktive Konversation mit Virtual Agent besteht.

    Wenn Sie sich in einer aktiven Konversation mit dem Virtual Agent befinden und eine neue Konversation ausgelöst wird, wird eine Warnung und ein Experience-Problem erstellt. Durch Aktivieren dieser Systemeigenschaft wird sichergestellt, dass das Experience-Problem im Status **„close_stipped“** geschlossen wird. Alle Experience-Probleme, die geschlossen wurden, werden erneut ausgelöst, wenn das Problem nach 72 Stunden weiterhin besteht.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Aktive Einbindung (com.snc.proactive_engagement).

   Hinweis: Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie über den ServiceNow® Store anfordern. In der Liste neben **Installieren** werden die verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Hinweis: Außerdem sind alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktive Einbindung-Lösungen mit DEX konfigurieren

Metrikregeln helfen Organisationen, indem sie Kriterien festlegen und Warnungen auslösen, wenn das überwachte Gerät oder die überwachte Anwendung von den angegebenen Metriken abweicht.

Vorbereitungen

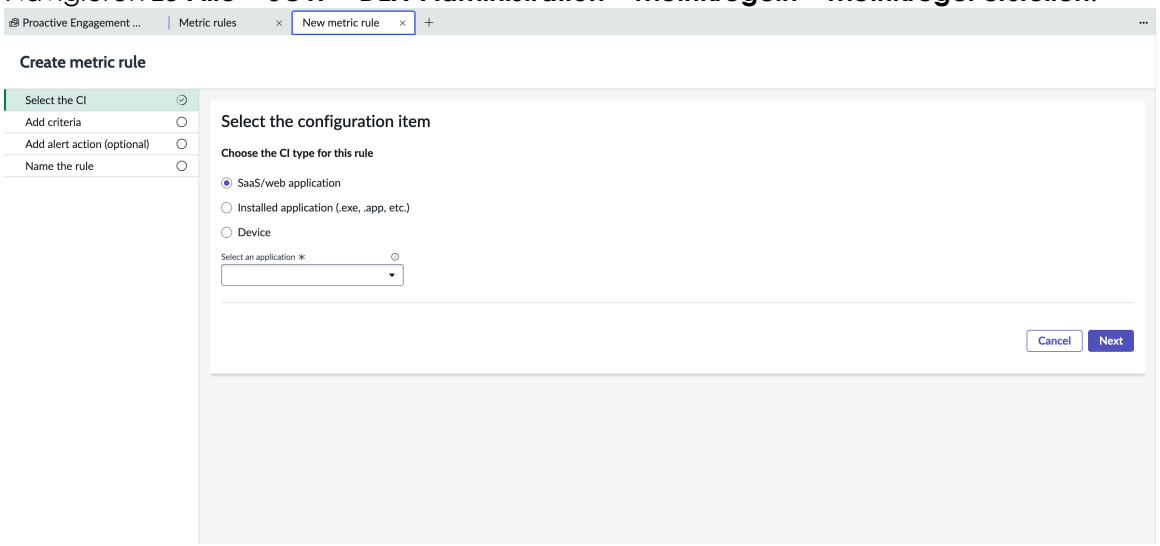
Legen Sie die Lösungen fest, damit Sie das digitale Problem mit ServiceNow Digitale Endanwender-Experience proaktiv lösen können. Weitere Informationen zur Installation der Anwendung Digitale Endanwender-Experience finden Sie unter Digitale Endanwender-Experience installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

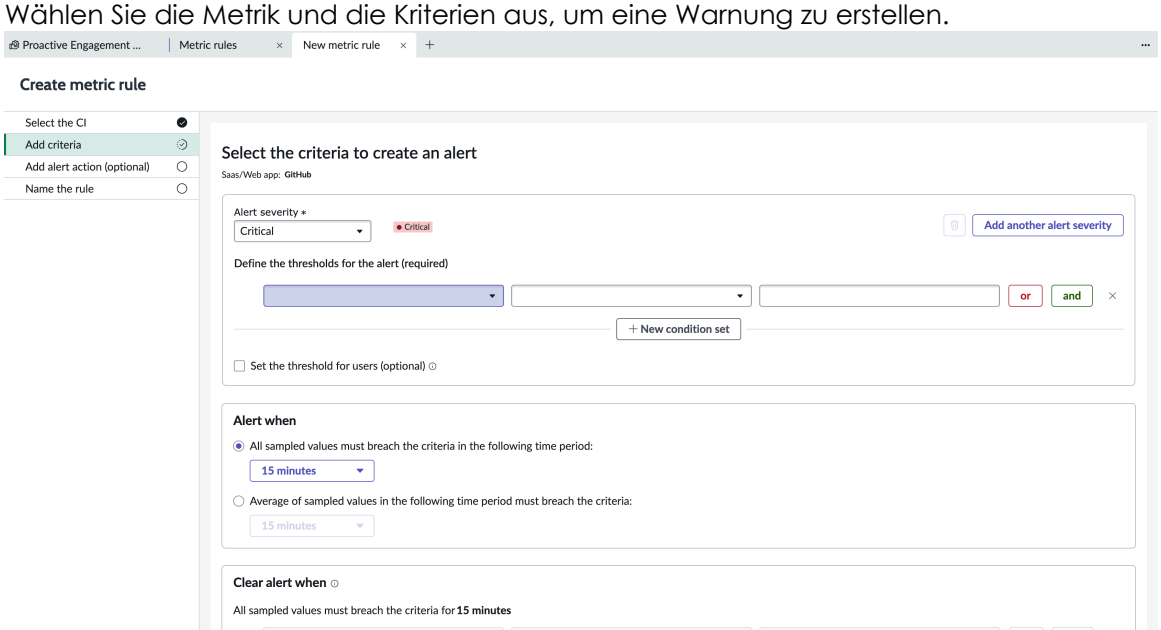
1. Navigieren zu **Alle** > **SOW** > **DEX-Administration** > **Metrikregeln** > **Metrikregel erstellen**.



2. Wählen Sie im CI-Auswahlfenster das Gerät oder den Typ der Anwendung aus, die Sie überwachen und deren Probleme Sie erkennen möchten.

   Weitere Informationen zur CI-Auswahl finden Sie unter Konfigurationselement für Metrikregeln angeben.

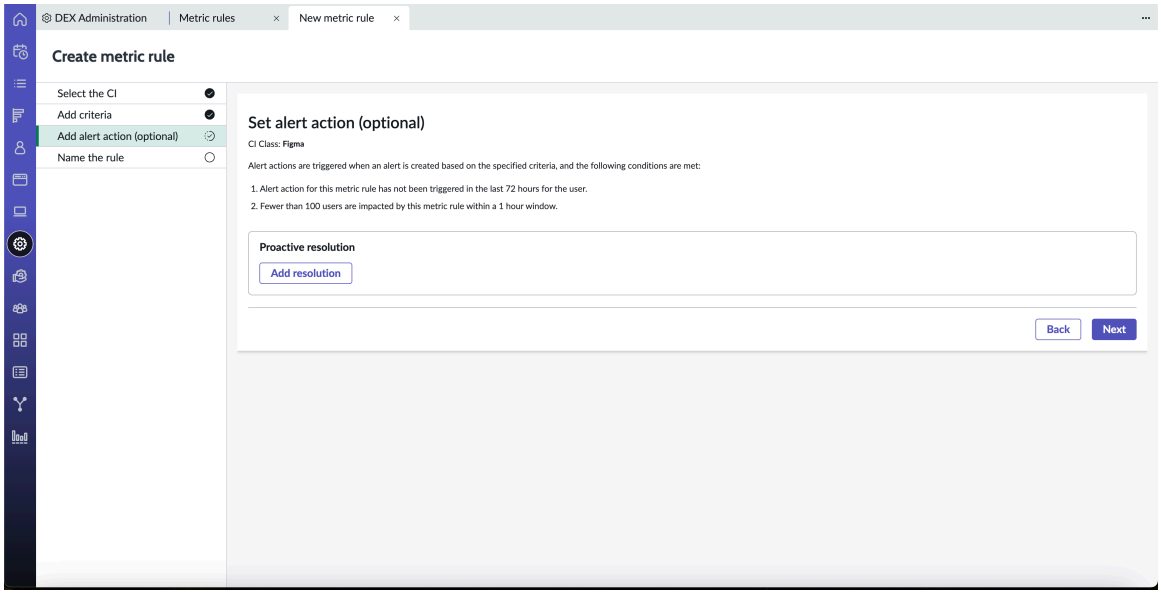
3. Wählen Sie **Weiter**.
4. Wählen Sie die Metrik und die Kriterien aus, um eine Warnung zu erstellen.



   Weitere Informationen zu Warnungskriterien finden Sie unter Kriterien für Warnungsmetriken definieren.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Aktualisieren Sie die Warnungsaktion, um die Lösung für die Metrikregel zu definieren.

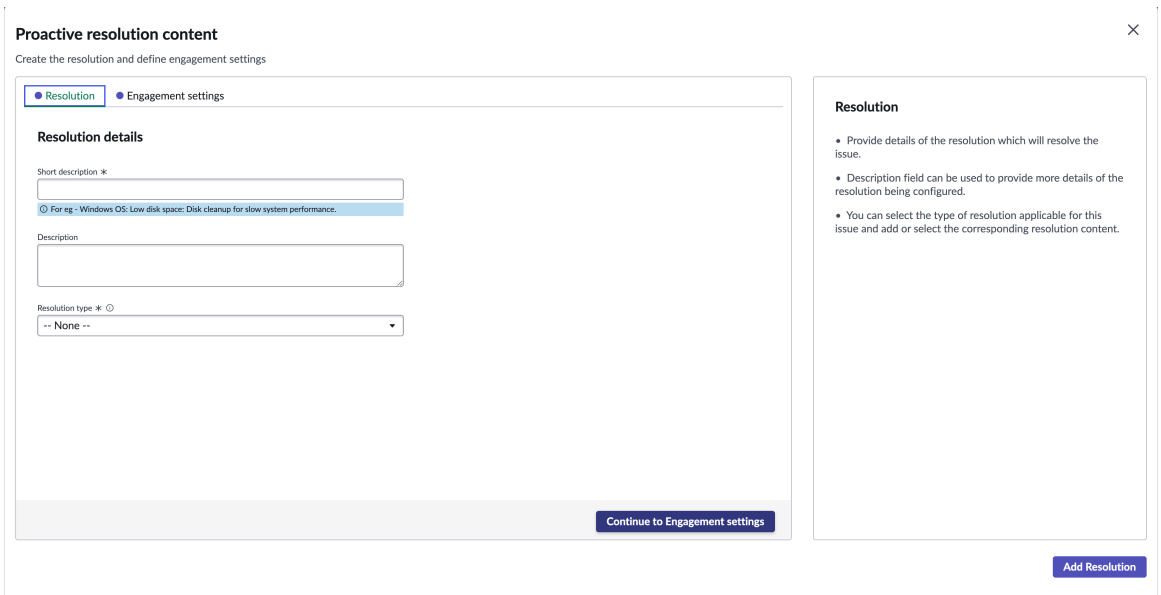
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Korrekturaktionen, die die Eingabe von Parametern erfordern, werden nicht unterstützt, und Sie können sie nicht auswählen, wenn der Lösungstyp „Korrekturaktion“ ist.

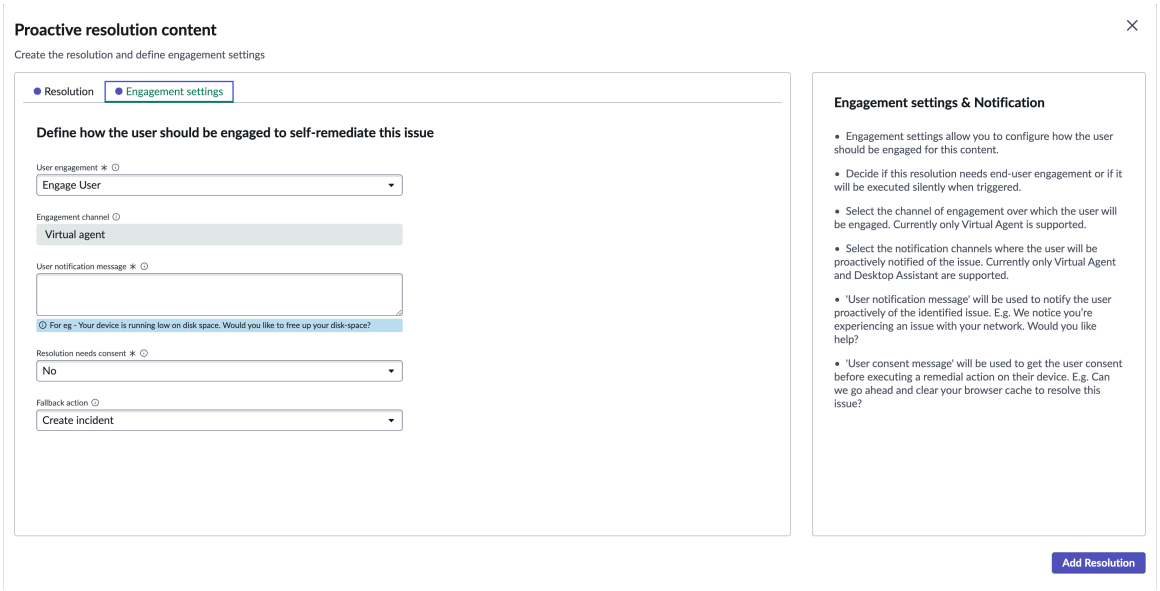
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Wählen Sie die Art der Lösung aus, und aktualisieren Sie die Lösungsdetails.

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Lösungstypen finden Sie unter Lösung für Aktive Einbindung.



9. Wählen Sie **Continue to engagement settings (Weiter zu Interaktionseinstellungen)**.
10. Wählen Sie **Erweiterte Einstellungen**aus.
11. Aktualisieren Sie die **Interaktionseinstellungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

- Informationen zum Aktualisieren der Interaktionseinstellungen finden Sie unter Interaktionseinstellungen für Aktive Einbindung
- Wählen Sie Desktop-Assistent als Benachrichtigungskanal aus, um Benutzer mit Selbsthilfeanweisungen zu benachrichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Desktop-Assistent-Benachrichtigungen

12. Wählen Sie **Lösung hinzufügen**.
13. Informationen zum Definieren des Namens und zur Aktivierung finden Sie unter Metrikregel, die Aktive Einbindung durch Warnungen auslöst

Hinweis: Jedes Mal, wenn die in der Metrikregel festgelegten Kriterien erfüllt sind, wird die Lösung ausgelöst und hilft Ihnen, das Problem zu beheben.

Aktive Einbindung verwenden

Aktive Einbindung hilft Ihnen bei der proaktiven Erkennung digitaler Probleme und stellt Selbsthilfeanweisungen zu deren Lösung bereit.

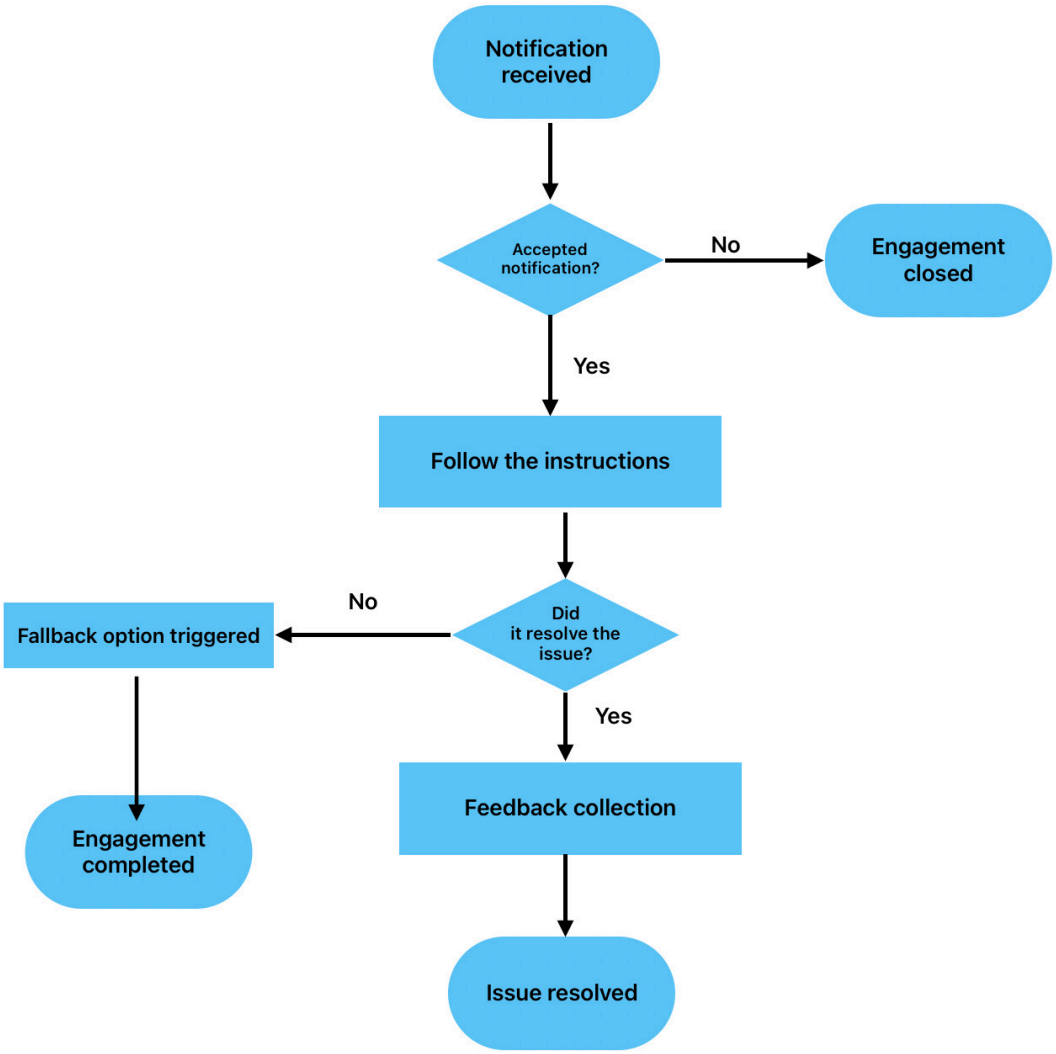
Mitarbeitereinbindungs-Experience durch Aktive Einbindung

Diese Experience beschreibt detailliert die Mitarbeitereinbindung durch die Anwendung Aktive Einbindung.

Durch jeden Aktive Einbindung-Auslöser wird ein Datensatz für ein Experience-Problem erzeugt. Wenn die Metrikregel mit einer Lösung aus Aktive Einbindung ausgelöst wird, wird ein Datensatz für ein Experience-Problem erstellt, um die Interaktion mit dem Endanwender zu starten. Sobald die Interaktion ausgelöst wurde, erhalten Sie eine Benachrichtigung über das Problem. Wenn der Endanwender der Hilfe zustimmt, wird er von einem Virtual Agent an der eigenständigen Lösung des Problems beteiligt. Wenn die Lösung erfolgreich verläuft, wird eine Bestätigung des Endanwenders angefordert. Wenn das Problem nicht gelöst wird, wird die konfigurierte Fallback-Option bereitgestellt. Wird das Problem hingegen gelöst, wird vom Endanwender Feedback zur Experience angefordert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Agent-Experience-through Aktive Einbindung

Diese Experience beschreibt die Experience von Service Desk-Mitarbeitern mit der Anwendung Aktive Einbindung.

Aktive Einbindung führt eine Reihe von Lösungen auf dem Endanwendergerät aus. Wenn die Lösung das Problem nicht behebt, erreicht als eine der Fallback-Optionen der erstellte Incident den Service Desk-Mitarbeiter.

Service Desk-Mitarbeiter können auf die Interaktionszusammenfassung verweisen, die die ausgeführte Lösung und das Ergebnis/den Status der Ausführung enthält.

Der Grund für das Fehlschlagen kann ein Fehler bei der Lösungsausführung sein, oder wenn der Mitarbeiter das Problem als ungelöst markiert und weitere Unterstützung benötigt. Diese Interaktionszusammenfassung ist in den Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes verfügbar, der als Fallback erstellt wurde.

Service Desk-Mitarbeiter können auf das Experience-Problem verweisen, das als Ursprung der als Fallback erstellten Incidents gekennzeichnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Lösung Aktive Einbindung

Die Basissystemlösung erkennt Probleme, die auf eine hohe Festplattenauslastung zurückzuführen sind, und ermöglicht es Ihnen, diese zu beheben, indem detaillierte Selbsthilfeanweisungen für das Betriebssystem bereitgestellt werden.

Es gibt zwei Basissystemlösungen, die von ServiceNow Aktive Einbindung bereitgestellt werden.

- Systemdatenträger-Auslastung für Windows überprüfen
- Systemdatenträger-Auslastung für Mac überprüfen

Auf diese Basissystemlösungen kann in der DEX-Verwaltung über die Registerkarte „Metrikregel“ zugegriffen werden. Diese Metrikregeln werden erstellt, um die Festplattenauslastung auf Endanwendergeräten zu überwachen und eine Warnungsaktion auszulösen, wenn die festgelegten Kriterien überschritten werden. Um diese Metrikregel zur Erkennung von Problemen und zur Einbindung von Mitarbeitern mittels Selbstkorrektur zu verwenden, müssen Sie die Regel aktivieren.

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **DEX-Administration** > **Metrikregeln**.
2. Wählen Sie **Regel benennen**.
3. Wählen Sie als Regelstatus **Aktiv** aus.

Metrikregel, die Aktive Einbindung durch Warnungen auslöst

Basierend auf ihren Auslöserkriterien generieren Metrikregeln Warnungen.

Warnungsaktionen werden ausgelöst, wenn im angegebenen Kriterium eine Warnung erstellt wird. Sie können eine Warnung basierend auf den in den Systemeigenschaften angegebenen Werten erstellen. Die Systemeigenschaften können als Bedingungen festgelegt werden, auf deren Grundlage die Warnungsaktion ausgelöst wird. Für Anwendungen und Geräte müssen unterschiedliche Gruppen von Systemeigenschaften festgelegt werden. Die Warnungsaktion wird ausgelöst, wenn auf Grundlage der angegebenen Kriterien eine Warnung erstellt wird und die Bedingungen erfüllt sind. Die Werte dieser Bedingungen können Sie in den Systemeigenschaften anpassen.

- Die Warnungsaktion für diese Metrikregel wurde für den Anwender in den letzten 72 Stunden nicht ausgelöst.
- Weniger als 100 Anwender sind innerhalb eines 8-Stunden-Fensters von dieser Metrikregel betroffen.

Systemeigenschaft	Bedingung	Beschreibung	Typ
sn_pren.resolution_freeze_period	Metrikregel in den letzten 72 Stunden nicht ausgelöst (Standard).	Dauer (in Stunden) zur Festlegung eines Sperrzeitraums für einen bestimmten Anwender für eine bestimmte in Aktive Einbindung konfigurierte Metrikregel. Legen Sie diesen Wert auf 0 fest, um die Regel zu deaktivieren.	integer

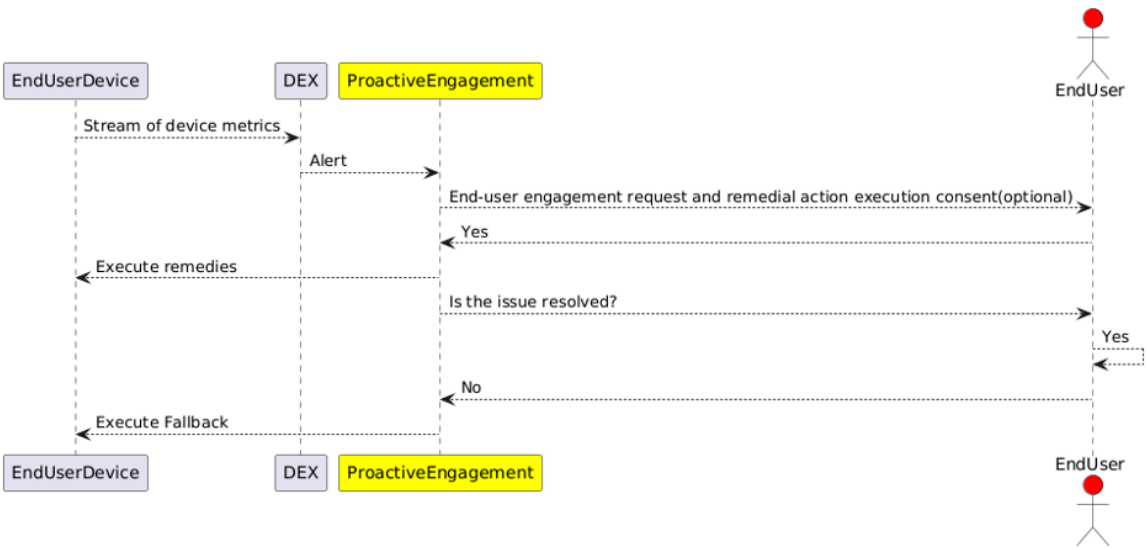
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Bedingung	Beschreibung	Typ
sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window	Wenn mehr als 100 Anwender (Standard) sind betroffen.	Maximale Anzahl von Anwendern, für die innerhalb eines definierten Zeitraums von Aktive Einbindung eine gerätbezogene Lösung ausgelöst wird. Der Wert des Zeitraums, der in der Eigenschaft sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration konfiguriert ist.	integer
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	Im Drosselungs-8 Stunden-Fensters (Standard)	Der Zeitraum in Minuten, innerhalb dessen von Aktive Einbindung eine gerätbezogene Lösung gedrosselt wird. Diese Lösung wird gedrosselt, wenn die Anzahl der betroffenen Anwender den Wert in der Eigenschaft sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window überschreitet.	integer
sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_window	Wenige als 100 Anwender betroffen	Maximale Anzahl von Anwendern, für die von Aktive Einbindung eine anwendungsbezogene Lösung ausgelöst wird. Diese Lösung wird innerhalb eines definierten Zeitraums ausgelöst (in der Eigenschaft sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration konfigurierter Wert des Zeitraums).	Zeichenfolge
sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration	Innerhalb einer Stunde	Der Zeitraum in Minuten, innerhalb dessen von Aktive Einbindung eine anwendungsbezogene Lösung gedrosselt wird. Diese Lösung wird gedrosselt, wenn die Anzahl der betroffenen Anwender den Wert in der Eigenschaft	Ganzzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Bedingung	Beschreibung	Typ
		sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_windo überschreitet.	
sn_pren_channel_configuration	Aktivieren/ deaktivieren Sie die Benachrichtigungskanäle, die zur Benachrichtigung der Anwender erforderlich sind.	Die Benachrichtigungskanäle können in der Assistenten-Experience von Administratoren aktiviert oder deaktiviert werden, um den Benachrichtigungskanal auszuwählen. Diese Benachrichtigungskanäle werden nur aufgelistet, wenn das zugehörige Plugin installiert ist.	Zeichenfolge



Warnungsabschluss in Aktive Einbindung

Es gibt verschiedene Methoden zum Schließen der Warnungen in Aktive Einbindung für Geräte und Anwendungen.

- Geräte: Warnungen, die aus der für Geräte ausgelösten Metrikregel generiert werden, werden geschlossen, sobald Aktive Einbindung den betroffenen Anwendern hilft, ihr Problem erfolgreich zu lösen.
- Anwendungen: Warnungen, die aus der für Anwendungen ausgelösten Metrikregel generiert werden, werden nicht geschlossen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklusmanagement in Aktive Einbindung

Mit der Anwendung Aktive Einbindung können Sie mit dem Lebenszyklusmodell zur Verwaltung von Lösungen arbeiten, um eigene Lösungen zu managen und Lösungen anzuzeigen, die sich auf für Sie relevante Services oder Produkte auswirken können.

Sie können auf die Workbench Aktive Einbindung zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **SOW** > **Workbench für aktive Einbindung**.

Die Workbench Aktive Einbindung bietet eine Übersicht über alle in einer Instanz verfügbaren Aktive Einbindung-Lösungen. Sie zeigt Details aller verfügbaren Lösungen an, sowohl der bereitgestellten als auch der nicht bereitgestellten.

Bei bereitgestellten Lösungen sind die Interaktionseinstellungen konfiguriert, sie werden innerhalb der Organisation verwendet. Über Metrikregeln erstellte Aktive Einbindung-Lösungen werden standardmäßig bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Aktive Einbindung-Lösungen mit DEX konfigurieren. Bereitgestellte Lösungen können als anwenderdefinierte Lösungen oder Originallösungen bereitgestellt werden. Mithilfe von Metrikregeln erstellte Lösungen sind Originallösungen. Sie können die Auflösung anpassen, indem Sie den bereitgestellten Datensatz auswählen und eine anwenderdefinierte Auflösung auswählen. Für nicht bereitgestellte Lösungen sind keine Interaktionseinstellungen konfiguriert.

Lösungen auf verfügbare Aktualisierungen prüfen

Bei anwenderdefinierten Lösungen mit verfügbarer Aktualisierung können Sie die Aktualisierungen anzeigen, indem Sie entweder auf der Karte **Aktualisierung überprüfen** wählen oder bei geöffnetem Datensatz auf die Karte klicken. Mit **Aktualisierung überprüfen** erhalten Sie einen Vergleich zwischen der aktualisierten und der anwenderdefinierten Lösung, damit Anwender eine fundierte Entscheidung über die nächsten Schritte treffen können. Die folgenden Aktionen können ausgeführt werden:

- *`Automatisches Update`* Entfernt den Verweis auf die anwenderdefinierte Lösung und wird mit der Lösung des Anbieters aktualisiert. Der Aktualisierungsstatus wird in „Aktuell“ geändert.
- *`Manuelle Aktualisierung`* Anwender gehen zurück und nehmen die für die Lösung erforderlichen Änderungen manuell vor. Der Status der Lösungsaktualisierung wird auf „Ausstehende manuelle Aktualisierung“ aktualisiert. Sobald die Änderungen vorgenommen wurden, wählen Sie entweder auf der Karte oder auf der Seite „Aktualisierung überprüfen“ die Option „Lösung aktualisiert“, um den Aktualisierungsstatus der Lösung in „Aktuell“ zu ändern.
- *`Aktualisierung ignorieren`* – Die Aktualisierung wird ignoriert, und der Status der Lösungsaktualisierung wird in „Aktuell“ geändert.

Aktive Einbindung wird nur für die bereitgestellten Lösungen ausgelöst. Bereitgestellte Lösungen können unterschiedliche **Status** aufweisen.

- **Aktualisierung verfügbar** Für Lösungen, die als sofort einsatzbereit bereitgestellt werden, sind neue Aktualisierungen verfügbar.
- **Update up-to-date (Aktualisierung aktuell)** Die Lösung wurde von ServiceNow versendet und ist auf dem neuesten Stand.
- **Aktualisierung ignoriert** Verfügbare Aktualisierungen in der sofort einsatzbereiten Lösung des Anbieters werden ignoriert.
- **Ausstehende manuelle Aktualisierung** Verfügbare Aktualisierungen wurden überprüft, und die Lösung wurde manuell aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefinierte Auflösungen können Sie automatisch oder manuell aktualisieren. Sobald die Aktualisierungen vorgenommen wurden, ändert sich der Status in „Update up-to-date (Aktualisierung aktuell)“. Mit der Option **Anbieterdaten aktualisieren** werden die Lösungen in der Workbench Aktive Einbindung aktualisiert.

Aktive Einbindung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Karten, Listen und Formularen, mit deren Hilfe Sie Aktive Einbindung konfigurieren und verwenden können.

Mit Aktive Einbindung installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Aktive Einbindung (com.snc.self_remediation_framework) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Mit ServiceNow Aktive Einbindung installierte Rollen

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponenten .

Mit Aktive Einbindung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Enthält die Rollen	Beschreibung
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	Diese Persona ist für die Erstellung der Datensätze für Problemregistrierungsvorlagen Lösungen und Lösungsaufforderungen verantwortlich.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• Diese Persona ist für die Bereitstellung der Problemregistrierungsvorlage verantwortlich. • Außerdem für die Konfiguration von Interaktionseinstellungen, Benachrichtigungskanälen und Fallback. • Sowie für die Erstellung von anwenderdefinierten Lösungen und Benachrichtigung für eine vorhandene Vorlage. **Hinweis:** Um auf die Workbench Aktive Einbindung zuzugreifen, ist die Anwenderrolle „SOW“ erforderlich.
sn_pren.issue_registry_template_write	Keine	Kann erstellen/bearbeiten/lesen/löschen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Aktive Einbindung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Enthält die Rollen	Beschreibung
		• Datensätze für Problemregistrierungsvorlage • Lösungsdatensätze • Datensätze für Benachrichtigungsinhalte
sn_pren.issue_registry_write	Keine	Kann erstellen/bearbeiten/lesen/löschen • Problemregistrierung • Datensätze für Problemregistrierungsvorlage • Lösungsdatensätze • Datensätze für Benachrichtigungsinhalte
sn_pren.solution_provider	Keine	Kann Datensätze für Experience-Probleme lesen

Installierte Tabellen

Tabelle	Tabellenname	Beschreibung
Anbieter von Aktive Einbindung	sn_pren_provider	Datensatz, der zum Verwalten der Details des DEX-Lösungsanbieters verwendet wird, z. B. Name und Anbietercode. Derzeit ist ServiceNow der einzige Anbieter.
Problemregistrierungsvorlagen	sn_pren_issue_registry_template	In dieser Tabelle werden alle Endanwenderprobleme gespeichert, bei denen ein Kunde Endanwender in die selbständige Lösung eines auftretenden Problems einbinden könnte. Datensätze für Problemregistrierungsvorlagen können entweder von einem (externen) DEX-Anbieter stammen oder direkt vom Kunden mit einem Verweis auf den Anbieter erstellt werden. Diese Tabelle gibt an, wie sich das Problem lösen lässt und wie Endanwender eingebunden werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Tabellenname	Beschreibung
		Sie enthält beschreibende Felder für das Problem, z. B. „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“. Darüber hinaus enthält sie einen eindeutigen Problemcode (eine Kombination aus Anbietercode und Problemcode), wodurch die Eindeutigkeit aller Vorlagendatensätze für einen Kunden sichergestellt wird.
Problemregistrierungen	sn_pren_issue_registry	Diese Tabelle enthält alle Probleme, für die der Kunde beschlossen hat, dass Endanwender sie selbst lösen können. Ein Problemregistrierungsdatensatz wird durch Bereitstellen des Datensatzes der Problemregistrierungsvorlage erstellt. Das Vorhandensein eines Datensatzes für die Problemregistrierungsvorlage ist allerdings noch keine hinreichende Bedingung dafür, dass ein Problem zur Selbstlösung geeignet ist. Der Interaktionsadministrator muss die Vorlage erst bereitstellen, um den Problemregistrierungsdatensatz zu erstellen. In der Tabelle werden alle vom Kunden bereitgestellten Konfigurationen gespeichert, einschließlich Details dazu, ob der Kunde eine anwenderdefinierte Lösung und eine Benachrichtigung, Einstellungen für Interaktionen, Einstellungen für Benachrichtigungskanäle, Fallback-Optionen und dem Status der Vorlagenparität konfiguriert hat.
Lösungen	sn_pren_resolution	Datensatz zum Speichern der Lösungen, die gemäß der Konfiguration der Metrikregel bei einem Verstoß gegen einen Schwellenwert ausgeführt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Tabellenname	Beschreibung
		Dieser Datensatz kann eine Selbsthilfeanweisung mit definierten Schritten, eine URL mit einem angegebenen Link sowie eine Korrekturaktion mit Verweis auf die entsprechende Konfiguration bzw. vom Typ der Incident-Erstellung enthalten.
Benachrichtigungsinhalt	sn_pren_notification_content	Datensatz, der zum Verwalten der Benachrichtigungseinstellungen verwendet wird, z. B. Benachrichtigungsaufforderung und Aufforderung zur Zustimmung zur Lösung
Experience-Probleme	sn_pren_experience_issue	Ein Datensatz für ein Experience-Problem wird erstellt, sobald die Einbindung des Endanwenders initiiert wurde. Hier werden Daten wie Anwenderinformationen, **Status** der Lösungsausführung, Status des Grunds für die Beendigung, Fallback-Ergebnis (falls ausgelöst), Untersuchungsdetails usw. gespeichert. Dieser Datensatz ist die Informationsquelle für jede proaktive Einbindung des Endanwenders.
Warnung über Experience-Problem	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	Datensatz, der zum Erstellen eines Protokolls der Warnung verwendet wird, die das Experience-Problem verursacht hat. Dies ist eine Zuordnungstabelle zwischen Warnung und Experience-Problemen mit Details zur Anzahl der gedrosselten Anwender und zum Grund der Drosselung.

Automatische Übersetzung

Lösung für Aktive Einbindung

Eine Lösung besteht aus Informationen, die dem Endanwender zur Verfügung gestellt werden, um das Problem selbst zu lösen oder auf dem Endanwendergerät eine Korrekturaktion auszuführen.

Die Informationen zur Lösung werden dem Endanwender über die folgenden Methoden bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungstyp	Beschreibung
Korrekturaktion	Korrekturaktion löst eine Aktion auf dem Endanwendergerät aus.
Incident erstellen	Erstellen Sie einen Incident, um das Problem zu beheben, wobei ServiceNow Digitale Endanwender-Experience das Problem basierend auf der Metrikregel erkennt und einen Incident mit Details erstellt, damit Service Desk-Mitarbeiter das Problem lösen können.
Selbsthilfeanweisungen	Gruppe von Anweisungen, die der Endanwender befolgt, um das Problem zu lösen.
URL	Link zu einer Seite (einschließlich KB-Artikel) mit Details zur Lösung des Problems.

Hinweis: Desktop-Assistent wird als neuer Benachrichtigungskanal hinzugefügt, um Benutzer über Selbsthilfeanweisungen zu informieren.

Interaktionseinstellungen für Aktive Einbindung

Ermöglicht Ihnen die Konfiguration und Definition der Einbindung eines Endanwenders beim Selbstlösen eines Problems.

Virtual Agent und Desktop-Assistent sind die Benachrichtigungskanäle, über die der Benutzer benachrichtigt wird. Als Fallback kann ein Incident erstellt werden, oder der Benutzer wird an einen Servicemitarbeiter weitergeleitet. Die folgenden Feldnamen werden auf der Registerkarte „Interaktionseinstellungen“ angezeigt, während aus den Metrikregeln eine Aktive Einbindung-Lösung erstellt wird.

Feldname	Beschreibung	Optionen
Erfordert diese Lösung eine Anwenderinteraktion?	Entscheiden Sie, ob für diese Lösung eine Endanwenderinteraktion erforderlich ist oder ob sie, wenn sie ausgelöst wird, automatisch ausgeführt werden könnte.	Erfordert Interaktion/Keine
Konfigurieren Sie den Kanal, über den der Anwender interagiert.	Wählen Sie den Interaktionskanal aus. **Hinweis:** Installieren Sie `com.glide.cs.chatbot`, um Virtual Agent als Interaktionskanal zu verwenden.	Virtual Agent
Fallback, wenn Selbstkorrektur nicht erfolgreich ist.	Wählen Sie eine Fallback-Option, die ausgelöst wird, wenn die Lösung fehlschlägt.	Incident erstellen/An Servicemitarbeiter weiterleiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung	Optionen
Lösung erfordert Zustimmung.	Entscheiden Sie, ob vor der Ausführung einer Aktion auf dem Endanwendergerät die Zustimmung des Anwenders zur Lösung erforderlich ist. Diese Option ist nur für die Lösungstypen „Korrekturaktion“ und „Incident erstellen“ verfügbar.	Ja/Nein
Benachrichtigungskanal auswählen	Kanal, über den der Anwender proaktiv benachrichtigt wird. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungskanäle von `sn_pren-channel-configuration` von Metrikregel, die Aktive Einbindung durch Warnungen auslöstaus.	• Virtual Agent • Desktop-Assistent
Benutzerbenachrichtigungsmeldung	Wortlaut der Nachricht, die gesendet werden soll, um mit dem Anwender zu interagieren.	Anwenderdefinierte Nachricht Beispiel: Auf Ihrem Gerät ist nur noch wenig Speicherplatz verfügbar. Benötigen Sie Hilfe, um Speicherplatz freizugeben?
Nachricht zur Benutzereinwilligung	Wortlaut der Nachricht, wenn eine Zustimmung des Anwenders erforderlich ist.	Anwenderdefinierte Nachricht Beispiel: Sind Sie damit einverstanden, mit der Windows-Datenträgerbereinigung Speicherplatz freizugeben? Dadurch werden nur temporäre Dateien und der Papierkorb gelöscht. Ihre Arbeit wird dadurch in keiner Weise beeinträchtigt.

Diese Interaktionseinstellungen werden beim Konfigurieren der Metrikregel bereitgestellt. Informationen zum Konfigurieren einer neuen Metrikregel finden Sie unter Aktive Einbindung-Lösungen mit DEX konfigurieren.

Korrekturaktion

Korrekturaktionen stellen ein Framework dar. Sie müssen das Framework für Korrekturaktionen installieren, um „Korrekturaktion“ als Lösungstyp auswählen zu können.

Mit einer Korrekturaktion können Sie eine Aktion auf dem Endanwendergerät auslösen. Mit Zustimmung des Anwenders werden zur Behebung des Problems verschiedene Typen von Korrekturaktionen bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Führen Sie eine Aktion auf dem Endanwendergerät aus. Der Anwender kann eine eigene Korrekturaktion erstellen und auf das <Framework für Korrekturaktionen> verweisen.
- Wenn Virtual Agent-Themen vorhanden sind, können diese als Lösung für den Endanwender angegeben werden.
- Wenn die Kriterien der Metrikregel erfüllt sind, wird ein Katalogelement angezeigt, das der Anwender ausfüllen und übermitteln kann.

Informationen zum Erstellen einer eigenen Korrekturaktion finden Sie unter Framework für Korrekturaktionen konfigurieren.

Einschränkungen in Aktive Einbindung

Wenn Sie eine neue Metrikregel erstellen und eine Korrekturaktion auswählen, müssen Sie einige Einschränkungen beachten.

Einschränkungen in Aktive Einbindung:

- Der Lösungstyp „Korrekturaktion“ kann nicht verwendet werden, wenn die Korrekturaktionen Laufzeitparameter erfordern.
- WP3 und Xanadu unterstützen umsetzbare Benachrichtigungen für LLM. In Vancouver werden Benachrichtigungen jedoch vom Portal mit NLU empfangen.
- Desktop-Assistent wird ab dem Xanadu-Release unterstützt.
- Desktop-Assistent kann nicht als Benachrichtigungskanal ausgewählt werden, wenn der Lösungstyp „URL“ ist.

Aktive Einbindung – Anwendungsfälle

In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten Anwendungsfälle in Aktive Einbindung aufgelistet, die auf eine nahtlose Implementierung und schnelle Ergebnisse ausgelegt sind. Sie können diese Anwendungsfälle bereitstellen, die auf einige der allgemeinen Herausforderungen zugeschnitten sind, die von Ihrer Organisation zur Erfüllung Ihrer spezifischen Anforderungen als erforderlich angesehen werden.

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Symptom	Konfigurationsdetail	Lösung
`Wenig Speicherplatz – Datenträgerbereinigung mit Windows-Datenträgerbereinigung`	Die langsame Leistung des Systems ist auf unzureichenden Speicherplatz zurückzuführen. Das Problem kann behoben werden, indem Speicherplatz freigegeben und die optimale Systemleistung über die Windows-Datenträgerbereinigung als	• Geringe Leistung • Systemupdates können nicht installiert werden	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Der Speicherplatz des Geräts ist größer als der festgelegte Schwellenwert. • **BS**: Windows	Unerwünschte Dateien/Cache mithilfe der Windows-Datenträgerbereinigung löschen • Internet-Cache-Dateien • Systemfehler-Speicherauszugsdateien • Minidump-Dateien für Systemfehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Symptom	Konfigurationsdetail	Lösung
	Korrekturaktion wiederhergestellt wird.			• Temporäre Dateien • Windows-Fehler-Reporting
`Wenig Speicherplatz – Selbsthilfeanweisungen zum Bereinigen von Speicherplatz`	Die langsame Leistung des Systems ist auf unzureichenden Speicherplatz zurückzuführen. Das Problem kann gelöst werden, indem Speicherplatz freigegeben und die optimale Systemleistung mithilfe von Selbsthilfeanweisungen zum Bereinigen von Speicherplatz wiederhergestellt wird	• Geringe Leistung • Systemupdates können nicht installiert werden	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Der Speicherplatz des Geräts ist größer als der festgelegte Schwellenwert. • **BS**: Mac	Stellen Sie Endbenutzern Selbsthilfeanweisungen zum Bereinigen von Speicherplatz bereit.
`Schlechter Batteriezustand – Kataloganforderung für Batteriewechsel`	Die Akkuleistung ist aufgrund eines beschädigten Akkus niedrig. Dieses Problem kann gelöst werden, indem mit Zustimmung des Anwenders eine Batteriewechselanforderung ausgelöst wird.	• Schnelle Entladung des Geräteakkus und schlechte Laderate. • Überhitzung des Geräts	• **Konfigurationstyp**: Flow • **Schwellenwertbedingung**: Der Batteriezustand ist schlecht. • **BS**: Mac und Windows	Senden Sie eine Kataloganforderung, um die beschädigte Batterie zu ersetzen.
`Systemneustart – Benachrichtigung zur Erinnerung an einen Systemneustart`	Benachrichtigen Sie den Benutzer über einen erforderlichen Systemneustart, der über einen Zeitraum aussteht.	• Langsame Systemleistung • unvollständige Software-Updates	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Die Systembetriebszeit ist größer als der	Benachrichtigen Sie den Endanwender, dass sein Gerät neu starten soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Symptom	Konfigurationsdetail	Lösung
	Gerät wird längere Zeit nicht neu gestartet, was dazu führt, dass ausstehende Installationen blockiert werden oder Anwendungen im Hintergrund nicht ordnungsgemäß ausgeführt werden.		festgelegte Schwellenwert. • **BS**: Mac und Windows	
`Nicht verbundener Zscaler: Selbsthilfeanweisungen zum Herstellen einer Verbindung mit Zscaler`	Anwender warnen, wenn die VPN-Verbindung über einen längeren Zeitraum getrennt bleibt. Um den sicheren Zugriff auf Organisationsressourcen zu bestätigen und die Sicherheits-Compliance aufrechtzuerhalten Diese Anweisungen gelten für jede installierte/ Cloud-VPN-Anwendung. • Windows – eine beliebige installierte VPN-Lösung • Macintosh – jede installierte/ Cloud-VPN-Lösung	Unfähigkeit, auf eine Anwendung in einem sicheren, privaten Netzwerk zuzugreifen.	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Zscaler ist deaktiviert. • **BS**: Mac und Windows	Stellen Sie Endanwendern Selbsthilfeanweisungen zum Herstellen einer Verbindung mit Zscaler bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Symptom	Konfigurationsdetail	Lösung
`Microsoft Teams-Absturz`	Ändern Sie die Anwender, wenn die Anzahl der Anwendungsabstürze den festgelegten Schwellenwert überschreitet. Dies kann durch Neuinstallation/ Aktualisierung der Anwendung behoben werden.	Anwendungsabsturz	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Microsoft Teams stürzt mehrmals ab. • **BS**: Windows/ Mac	Dem Endanwender Selbsthilfeanweisungen zur Neuinstallation/ Aktualisierung auf die neueste Version von Microsoft Teams bereitstellen.
`Microsoft Outlook-Absturz`	Ändern Sie die Anwender, wenn die Anzahl der Anwendungsabstürze den festgelegten Schwellenwert überschreitet. Dies kann durch Neuinstallation/ Aktualisierung der Anwendung behoben werden.	Anwendungsabsturz	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Microsoft Outlook stürzt mehrmals ab. • **BS**: Windows/ Mac	Dem Endanwender Selbsthilfeanweisungen zur Neuinstallation/ Aktualisierung auf die neueste Version von Microsoft Outlook bereitstellen.
`Zoom-Absturz`	Ändern Sie die Anwender, wenn die Anzahl der Anwendungsabstürze den festgelegten Schwellenwert überschreitet. Dies kann durch Neuinstallation/ Aktualisierung der Anwendung behoben werden.	Anwendungsabsturz	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Zoom stürzt mehrmals ab. • **BS**: Windows/ Mac	Stellen Sie dem Endanwender Selbsthilfeanweisungen zur Neuinstallation/ Aktualisierung von Zoom bereit.
`Schlechte WLAN-Konnektivität`	Den Benutzer warnen, wenn die WLAN-Signalstärke über einen längeren	• Schlechte Browser-Experience. • Häufige Pufferung	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**:	Anwender warnen, näher an den WLAN-Router heranzugehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Symptom	Konfigurationsdetail	Lösung
	Zeitraum schwach bleibt.	bei Web- oder SaaS-Anwendungen.	◦ Mac: WLAN-RSSI-Wert ◦ Windows: WLAN-Signalstärke Internet oder WLAN ist über einen längeren Zeitraum langsam. • **BS**: Windows/ Mac	
`Geräteabsturz`	Anwender warnen, wenn die Anzahl der Anwendungsabstürze den festgelegten Schwellenwert überschreitet. Dies kann durch Neuinstallation/ Aktualisierung der Anwendung behoben werden.	Geräteabsturz	• **Konfigurationstyp**: Metrikregel • **Schwellenwertbedingung**: Gerät stürzt mehrmals ab. • **BS**: Windows/ Mac	Stellen Sie Endanwendern Selbsthilfeanweisungen zur Aktualisierung des Betriebssystems und der Gerätetreiber zur Deinstallation unnötiger Anwendungen als proaktive Maßnahmen bereit, um potenzielle Geräteabstürze in der Zukunft zu verhindern.

Automatische Übersetzung

Digital-Portfoliomanagement

Verwalten und warten Sie mit der dem Arbeitsbereich für ServiceNow® Digital-Portfoliomanagement (DPM) alle Ihre Lösungen (Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices) an einem zentralen Ort. DPM ruft Daten aus der gesamten ServiceNow Platform ab, sodass Sie die Auswirkungen im Kontext der Lösungen sehen, die Sie besitzen oder für die Sie sich interessieren.

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

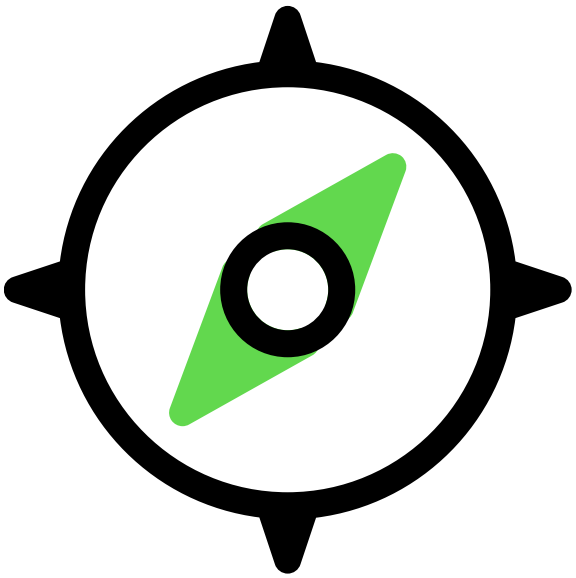
Dieses Video bietet einen Überblick über die Verwaltung Ihrer servicebezogenen Daten im DPM-Arbeitsbereich mithilfe des Planen-Erstellen-Ausführen-Lebenszyklus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

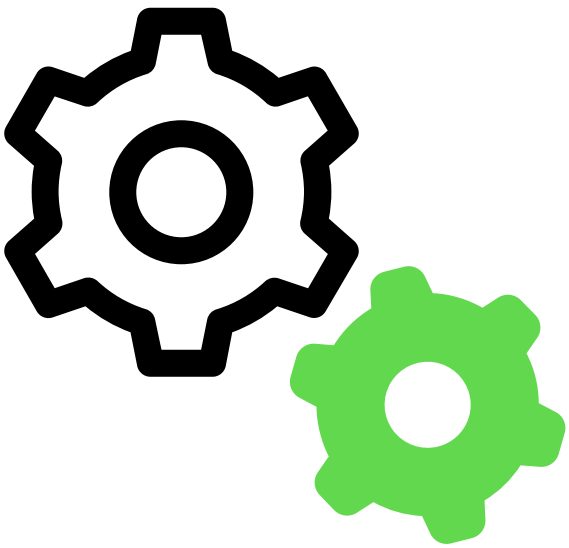
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen des Arbeitsbereichs Digital-Portfoliomanagement (DPM).

Konfigurieren

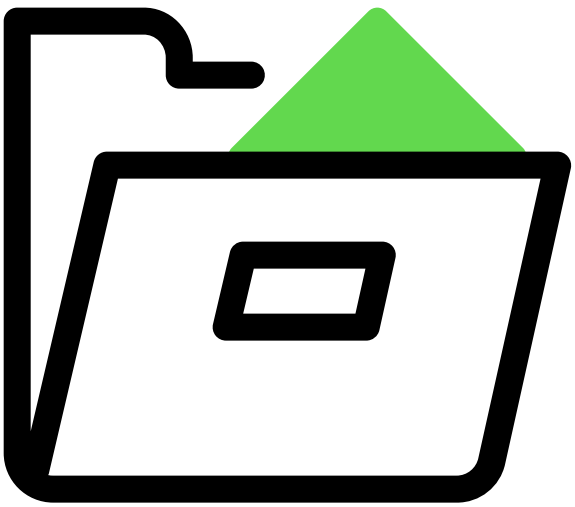


Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff des DPM Workspace.

Erste Schritte

Beginnen Sie mit dem Arbeitsbereich DPM und verwalten Sie Ihre Lösungen.

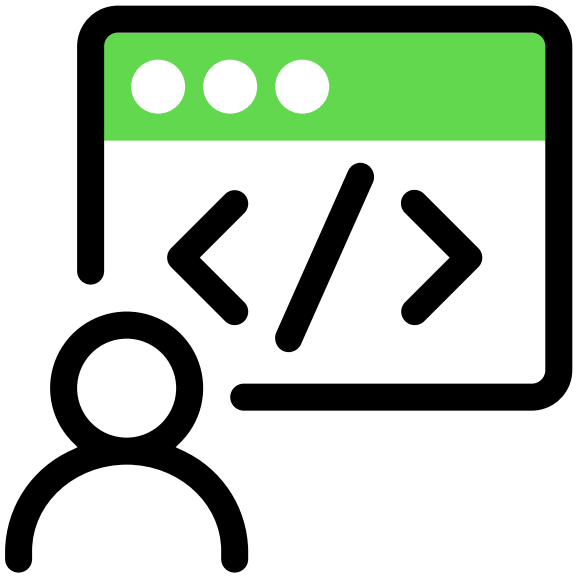
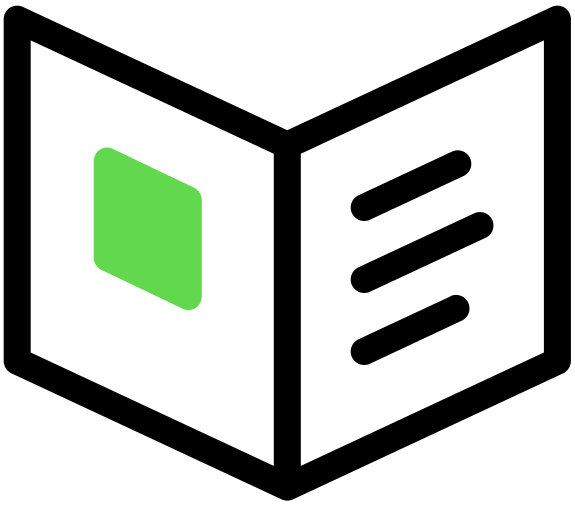
Arbeiten mit Portfolios



Arbeiten Sie mit persönlichen Portfolios und Enterprise-Portfolios im Arbeitsbereich DPM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit Lösungsdaten	Referenz
	
Arbeiten Sie mit Lösungsdaten in DPM.	Rufen Sie Informationen zur Verwaltung des -Arbeitsbereichs DPM ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Erkunden Sie Ressourcen in Digital-Portfoliomanagement -Toolkit im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Digital-Portfoliomanagement erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile des Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM), um alle Ihre Lösungen an einem Ort zu verwalten. Lösungen im Kontext von DPM sind Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices.

Digital-Portfoliomanagement – Übersicht

Der DPM-Arbeitsbereich ist einer von mehreren von ServiceNow bereitstellten konfigurierbaren Arbeitsbereichen. Weitere Informationen zu Arbeitsbereichen finden Sie in den folgenden Themen.

- Liste der Arbeitsbereiche
- Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder

Mit dem Arbeitsbereich DPM können Sie:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In einem zentralen Arbeitsbereich können Sie alle Ihre Lösungen während des gesamten Lebenszyklus (Planen, Erstellen, Ausführen und Optimieren) anzeigen und verwalten.
- Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl) die Leistung der einzelnen Lösungen.
- Zeigen Sie Detailinformationen zu den einzelnen Lösungen an, um die Auswirkungen anzuzeigen.

Digital-Portfoliomanagement – Anwender

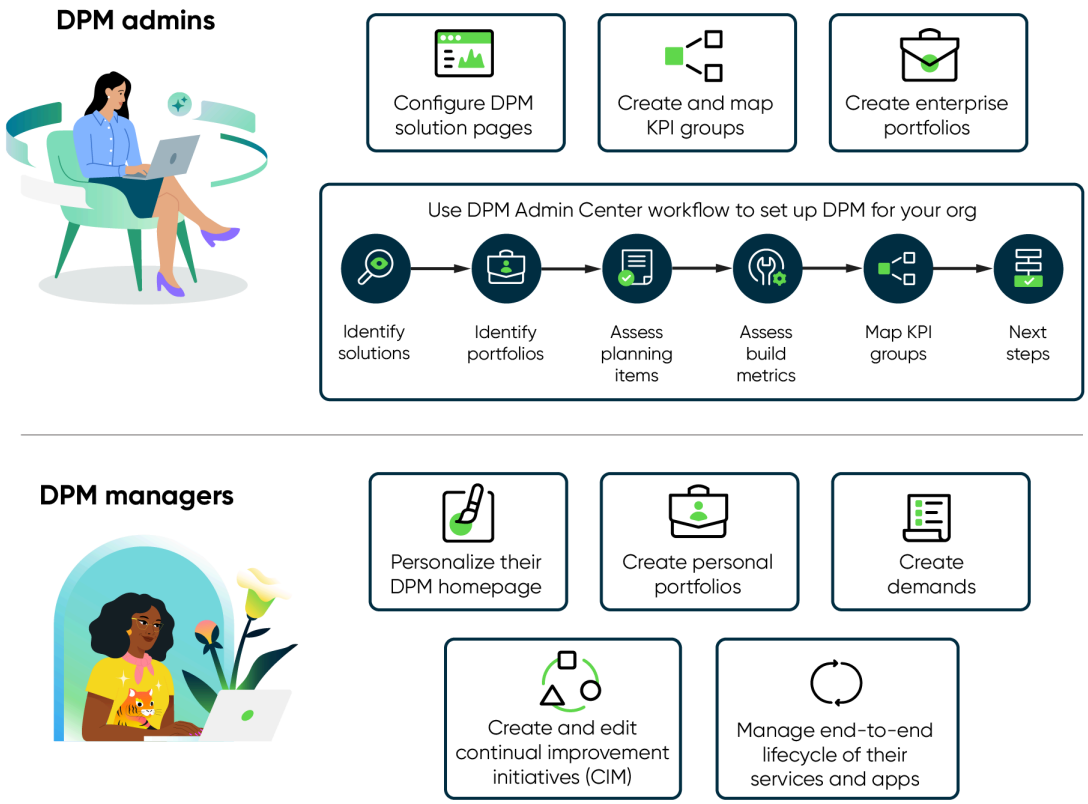
Anwender

Anwender	Beschreibung
DPM-Administrator	Mit der Rolle des DPM-Administrators wird die Umgebung des DPM-Arbeitsbereichs eingerichtet, einschließlich der angezeigten Registerkarten, KPI-Gruppen und -Schwellenwerte sowie Integrationen mit anderen Anwendungen von ServiceNow und Drittparteien.
DPM-Manager	Die Rolle des DPM-Managers kann in der Umgebung des DPM-Arbeitsbereichs alle Lösungen und ihre KPI-Metriken anzeigen.

Digital-Portfoliomanagement – Workflow

Sowohl DPM-Administratoren als auch DPM-Manager profitieren von der Arbeit im DPM-Arbeitsbereich.

Überblick über den DPM-Arbeitsbereich



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit der Rolle des DPM-Administrators können Sie:
  - Lösungsseiten für den DPM-Arbeitsbereich konfigurieren.
  - KPI-Gruppen erstellen und zuordnen.
  - Enterprise-Portfolios erstellen.
  - Mithilfe der geführten Anleitung für DPM Admin Center:
    - Die zu konfigurierenden Lösungen identifizieren
    - Portfolios identifizieren
    - Planungselemente bewerten
    - Build-Metriken bewerten
    - KPI-Gruppen zuordnen
    - Die nächsten Schritte kennenlernen, die Sie ausführen können
- Mit der Rolle des DPM-Managers können Sie:
  - Ihre Homepage für den DPM-Arbeitsbereich personalisieren.
  - Persönliche Portfolios erstellen und verwalten.
  - Bedarfe und Initiativen für Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) erstellen.
  - Den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Services und Anwendungen verwalten.

Digital-Portfoliomanagement – Vorteile

Der Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement bietet mehrere Vorteile, die Sie bei der Verwaltung des Lebenszyklus von Services, Serviceangeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices unterstützen.

Digital-Portfoliomanagement – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwalten Sie den gesamten Lebenszyklus Ihrer Services im Plan-Build-Run-Framework (Planen, Erstellen, Ausführen), um Ihre Services zu visualisieren und für die Zukunft zu planen.	Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement	DPM-Manager
Stimmen Sie sie mit dem Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ab, um eine ganzheitliche Ansicht Ihrer IT-Landschaft zu erhalten.	CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagement anwenden	DPM-Administrator
Zeigen Sie alle Services, Serviceangebote und Anwendungsservices in persönlichen Portfolios und Enterprise-Portfolios an.	Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement	DPM-Manager zum Anzeigen von Lösungen. DPM-Administratoren zum Erstellen von Enterprise-Portfolios.
Zeigen Sie KPI-Gruppen für Services, Serviceangebote, Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen an, und richten Sie sie ein.	KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement	DPM-Manager zur Anzeige von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digital-Portfoliomanagement – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
		KPI-Gruppen und -Metriken. DPM-Administrator zum Einrichten und Anpassen von KPI-Gruppen.
Integrieren Sie die Anwendung ServiceNow® Strategische Planung, um die Roadmap von Services, ihre Leistungsniveaus und eine umfassende Roadmap anzuzeigen.	Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an	DPM-Manager
Zeigen Sie die Auswirkungen auf Services wie kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Risiken und Audits an. Sie können auch sehen, wenn andere Teams solche Auswirkungen abmildern.	Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an	DPM-Manager
Zeigen Sie Daten des DevOps Change-Arbeitsbereichs für Geschäftsanwendungsdetails über Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken an.	DevOps-Wertstrommetriken in Digital-Portfoliomanagement	DPM-Manager, um DevOps-Daten anzuzeigen. DPM-Administrator zum Aktivieren der Systemeigenschaft DevOps. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.
Zeigen Sie durch die Integration mit Prozessoptimierung den Status der Lösungs-KPI-Metriken an, und passen Sie sie nach Bedarf an.	Digital-Portfoliomanagement für Integration mit Prozessoptimierung konfigurieren	DPM-Manager, um Prozessoptimierung-Daten anzuzeigen. Prozessoptimierung-Analyst zum Aktivieren der Systemeigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessoptimierung-Komponenten für Digital-Portfoliomanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von DPM finden Sie unter:

- Digital-Portfoliomanagement konfigurieren
- Erste Schritte mit Digital-Portfoliomanagement
- Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement
- Arbeiten Sie in Digital-Portfoliomanagement mit Lösungsdaten
- Digital-Portfoliomanagement – Referenz

Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage

Die Homepage des Arbeitsbereichs für Digital-Portfoliomanagement (DPM) ist der Ausgangspunkt für die Navigation zu allen Aspekten Ihrer Lösungen und Portfolios. Sie sollten Ihre Homepage von Digital-Portfoliomanagement (DPM) personalisieren, damit Sie die Lösungen anzeigen und nachverfolgen können, die für Sie am wichtigsten sind.

Überblick über den DPM-Arbeitsbereich

Die Homepage von DPM ( ) ist der zentrale Bereich, in dem Sie den Status aller Ihrer Lösungen einsehen können. Um auf DPMzuzugreifen, melden Sie sich bei der bereitgestellten Instanz ServiceNow an, und wählen Sie dann **Arbeitsbereiche > Digital-Portfoliomanagement**. Wenn Sie sich zum ersten Mal im DPM-Arbeitsbereich anmelden, verwendet das System bestimmte Felder, um eine Reihe von Standardlösungskarten zu erstellen, die auf der Homepage angezeigt werden. Nachdem Sie die Homepage personalisiert haben, speichert das System Ihre Aktualisierungen in der Tabelle *dpm_home_page_item*, sodass Ihre personalisierte Homepage angezeigt wird, wenn Sie sich das nächste Mal im Arbeitsbereich anmelden. Informationen zu den Lösungskarten bei der ersten Anmeldung finden Sie unter Homepage von Digital-Portfoliomanagement – Standardlösungskarten.

Die Homepage enthält die nachstehend aufgeführten Hauptbereiche.

- Eine personalisierte Begrüßungsnachricht und einen Link zu einem Übersichtsvideo über DPM.
- Den Abschnitt „Aktueller Status“, der Lösungskarten mit Lösungen enthält, denen Sie basierend auf systemdefinierten Feldern zugeordnet sind. Die Lösungen in diesem Abschnitt sollten Sie personalisieren. Das Layout ermöglicht es Ihnen, ein ganzheitliches Bild aller Lösungen zu erhalten, die wichtig für Sie sind.

  Tipp: Wenn keine Lösungskarten angezeigt werden (leerer Status), wählen Sie **Elemente hinzufügen**, um Ihrer Homepage Lösungen hinzuzufügen.

- Auf den Lösungskarten werden Handlungsbedarf-Attribute aufgelistet, die je nach Lösungstyp variieren. Auf einen Blick sehen Sie den Namen jedes Attributs und die Häufigkeit, mit der es sich auf die Lösung auswirkt. Außerdem bestimmen Farbe und Statussymbol, ob das Handlungsbedarfs-Attribut die Lösung als gut, mittel oder kritisch markiert.

  Hinweis: Die Daten auf jeder Lösungskarte spiegeln die aktuellen Daten zu dem Zeitpunkt wider, zu dem Sie die Seite aufrufen. Aktualisieren Sie die Seite ( ), um die Daten zu aktualisieren.

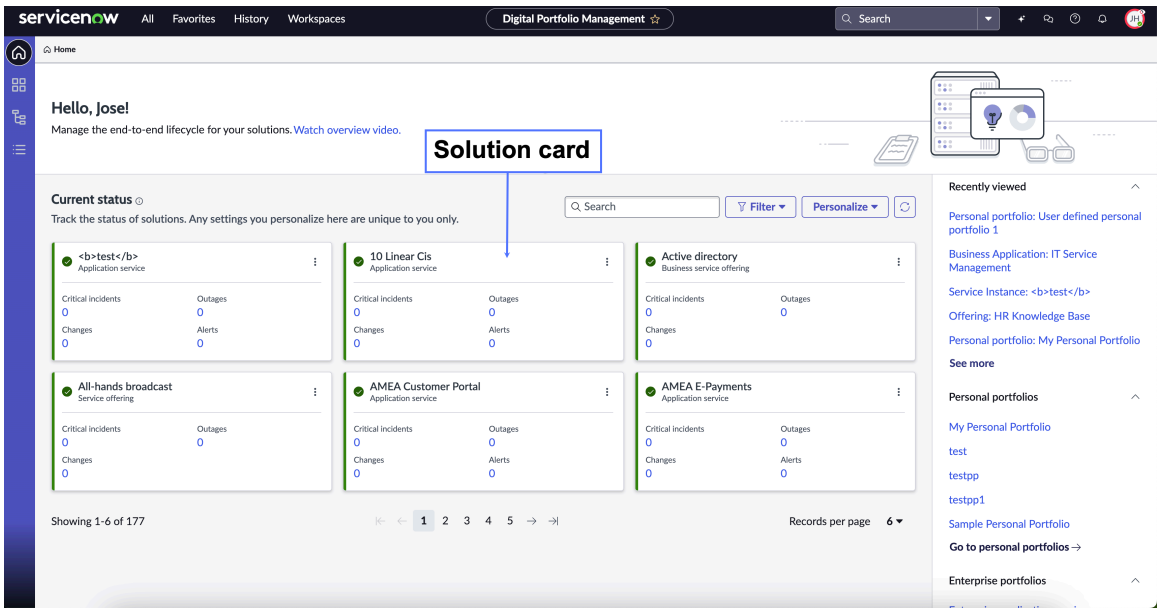
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Felder, mit deren Hilfe Sie die Elemente auf der Homepage Ihres DPM-Arbeitsbereichs durchsuchen, filtern und personalisieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren.
- Den Abschnitt „Persönliche Portfolios“, in dem persönliche Portfolios angezeigt werden, die Sie kürzlich in DPM besucht haben. Zur Seite mit den persönlichen Portfolios gelangen Sie auch über den Link.
- Den Abschnitt „Enterprise-Portfolios“, in dem Enterprise-Portfolios angezeigt werden, die Sie kürzlich in DPM besucht haben. Zur Seite mit den Enterprise-Portfolios gelangen Sie auch über den Link.
- Den Abschnitt „Zuletzt angezeigt“ mit den Elementen, die Sie in DPM kürzlich aufgerufen haben.

Lösungskarten unter „Aktueller Status“

Sie können den Abschnitt „Aktueller Status“ personalisieren, um die Lösungen anzuzeigen, die für Sie am wichtigsten sind. Jede Lösungskarte enthält detaillierte Informationen zu Ihren Lösungen. Weitere Informationen können Sie der Abbildung und den entsprechenden Nummern entnehmen.



Wichtig: Ab Release Yokohama lauten die Bezeichnungen für die Elemente in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und der Tabelle [service_offering] Technologiemanagement-Service bzw. Technologiemanagement-Serviceangebot. Vor Release Yokohama lauten die Bezeichnungen Technischer Service und Technisches Serviceangebot.

1. Name und Typ der Lösung (Service, Serviceangebot, Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice).
2. Aktionsmenü ⋮ zur Anzeige der Details der Lösung und ihrer Beziehungszuordnung bzw. zum Entfernen des Elements von Ihrer Homepage. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren.
3. Handlungsbedarf-Attribute, die den Status jeder Karte festlegen. Handlungsbedarf-Attribute unterscheiden sich je nach Lösungstyp.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardschwellenwerte für Handlungsbedarf-Attribute

DPM beinhaltet Standardschwellenwerte für Handlungsbedarf-Attribute. Sie sollten die Schwellenwerte personalisieren, um Ihre Metriken für gut, mittel und schwerwiegend zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren.

Standardschwellenwerte für Handlungsbedarf-Attribute

Farbe	Symbol	Bedeutung	Standardschwellenwert
Grün		Gut	Kein Wert (leer)
Orange		Mittel	• Kritische Incidents: leer • Ausfälle: leer • Changes: leer • Warnungen: 3 • Risiken: 1 • Audits: leer
Rot		Schwerwiegend	• Kritische Incidents: 1 • Ausfälle: 1 • Changes: leer • Warnungen: 10 • Risiken: 3 • Audits: leer

Browser-Unterstützung für Arbeitsbereiche

Wichtig: Aufgrund erheblicher Leistungsprobleme empfiehlt ServiceNow Kunden, von Internet Explorer 11 zu einem anderen Browser zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter KB0683275 .

Zugehörige Informationen

- Homepage von Digital-Portfoliomanagement – Standardlösungskarten
- Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren
- Liste der Arbeitsbereiche

Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement

Mit dem Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie im Lebenszyklusmodell Planen-Erstellen-Ausführen arbeiten. Sie können eigene Lösungen verwalten und Lösungen anzeigen, die sich auf für Sie relevante Services oder Produkte auswirken können.

In DPM stellt der Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung Daten aus anderen ServiceNow®-Produkten an einem zentralen Ort bereit. Um in der Anwender-Experience von DPM Daten anzuzeigen und grundlegende Aktionen auszuführen, müssen Sie die Plugins und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement.

Hören Sie sich eine Übersicht über das DPM-Team, die Anwendung und ihre Funktionsweise für Lösungsbesitzer im Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung an.

Übersicht über Digital Portfoliomanagement.

Die Phasen für das Lebenszyklusmanagement sind standardmäßig in DPM enthalten, aber alle Datensätze sind vollständig konfigurierbar und lassen sich an Ihre Arbeitsweise anpassen. Informationen darüber, wie Administratoren die Konfiguration in DPM steuern können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren. Informationen zu anderen Konfigurationen finden Sie unter UI Builder .

Phasen für das Lebenszyklusmanagement in DPM

Planen	Build	Ausführen
Planen Sie im Kontext Ihrer Lösungen (Services, Anwendungen oder Produkte).	Verfolgen Sie den Fortschritt der Arbeit, die für Ihre Lösungen bereitgestellt wird, einschließlich Epics und Stories im aktuellen Sprint.	Überwachen Sie die Ergebnisse von kritischen Leistungskennzahlen (KPIs) und die operative Leistung Ihrer Lösungen.
• Zeigen Sie die Roadmap und die Roadmap-Abhängigkeiten an (startet Strategische Planung). • Zeigen Sie das Backlog an, und ordnen Sie die Planungstypen neu an, um Prioritäten zu setzen und einige von ihnen in die Pipeline zu verschieben. • Zeigen Sie die Zusammenfassung ihrer Pläne für die Lösung an: ◦ Überprüfen Sie Ideen und ihren Status und bringen Sie neue Ideen ins Spiel. ◦ Zeigen Sie Bedarfe innerhalb der Planungsorganisation und -hierarchie der Lösung an. ◦ Zeigen Sie Projekte und Verbesserungsinitiativen an.	• Zeigen Sie den Status der aktuellen Projekte an. ◦ Zeigen Sie aktive Projekte mit Metriken zum abgeschlossenen Prozentanteil (mit Farbraster und Listenansicht) an. ◦ Zeigen Sie Projekte an, die überfällig sind oder bei denen wichtige Meilensteine versäumt wurden. ◦ Zeigen Sie Projekte mit kritischen Problemen an. ◦ Bewerten Sie, wie Teams das Arbeitsvolumen bewältigen. • Zeigen Sie Changes und Verbesserungsinitiativen an. ◦ Zeigen Sie den Status mit einem Farbraster und einer Listenansicht an. ◦ Sehen Sie sich für jeden Monat die überfälligen Aufgaben an.	• Zeigen Sie mithilfe der Indikatoren in Performance Analytics einen Leistungs-Snapshot und Details Ihrer Lösungen an. **Hinweis:** Wenn Sie eine Standardlizenz für Performance Analytics haben, werden Verlaufsdaten (die letzten 6 Monate) angezeigt, und Sie können die Indikatoren für Performance Analytics nicht bearbeiten. Informationen zu KPI-Ergebnissen auf DPM-Seiten finden Sie in KB1637474 . ◦ Messen Sie die Leistung im Vergleich zu Ihren Zusagen. ◦ Zeigen Sie die Verfügbarkeit der Lösung als Prozentsatz an. ◦ Sehen Sie sich die Anzahl neuer Incidents an. ◦ Sheen Sie sich die Anzahl der Abonnenten an. ◦ Sehen Sie sich die Punktzahl für Kundenzufriedenheit an. ◦ Sehen Sie sich die Aufgliederungen untergeordneter Angebote an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasen für das Lebenszyklusmanagement in DPM (Fortsetzung)

Planen	Build	Ausführen
	◦ Zeigen Sie bevorstehende Changes an. ◦ Zeigen Sie das Wachstum des Change-Backlogs in den letzten 30 Tagen an. • Rufen Sie DevOps-Informationen für Geschäftsanwendungen auf: ◦ Rufen Sie die Flow-Metriken aus DevOps-Einblicke auf, um Details zu Epics, Fehlern, Stories, Sprints und Elementen in Bearbeitung im Kontext Ihrer Geschäftsanwendung anzuzeigen. ◦ Rufen Sie die Beschleunigungsmetriken aus dem DevOps Change-Arbeitsbereich auf, um Scrum- und Wasserfallentwicklung zu verwalten und um Einblick in Ihren Lebenszyklus für die Software-Entwicklung zu erhalten. **Hinweis:** Um in DPM DevOps-Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken anzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft „DevOps“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Experience für Digital-Portfoliomanagement konfigurieren“.	• Erhalten Sie Warnungen zu aktuellen und fortdauernden Auswirkungen. • Geschäftsanwendungsbereitstellungen anzeigen: ◦ Bewerten Sie Hardware- und Softwaremodelle und Technologierisiken anhand von Daten aus ServiceNow® Governance, Risk und Compliance. ◦ Bestätigen Sie die Konformität in Bezug auf Risiken, und führen Sie Aufgaben zur Korrektur von Risiken durch. ◦ Rufen Sie die Beschleunigungsmetriken aus dem DevOps Change-Arbeitsbereich auf, um Scrum- und Wasserfallentwicklung zu verwalten und um Einblick in Ihren Lebenszyklus für die Software-Entwicklung zu erhalten. **Hinweis:** Um in DPM DevOps-Beschleunigungsmetriken anzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft „DevOps“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Experience für Digital-Portfoliomanagement konfigurieren“.

Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an

Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an

Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an

Zeigen Sie Informationen über Services und Serviceangebote an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Seite von Digital-Portfoliomanagement (DPM) enthält Informationen zu den Lebenszyklusphasen auf den Registerkarten „Planen“, „Build“, „Ausführen“ und „Info“.

Status von Services und Serviceangeboten

Beim Anzeigen der Details zu Services und Serviceangeboten in DPM werden **Phase** und **Status** jedes Elements in der Arbeitsbereich-Ansicht und der Listenansicht aufgelistet.

Wenn Sie Details zu einem deaktivierten Service oder Serviceangebot aufrufen, zeigt ein Warnbanner am oberen Rand der Arbeitsbereichs-Ansicht an, dass der Service bzw. das Serviceangebot deaktiviert ist. In der Listenansicht werden die Phase als **Deaktiviert**, die Lebenszyklusphase als **Ende der Lebensdauer** und der Status der Lebenszyklusphase als **Deaktiviert** angezeigt.

Wichtig: Wenn Ihre Organisation von den herkömmlichen Service-Portfoliomanagement-Feldern auf die Felder des CSDM-Lebenszyklus umgestellt hat, haben die Felder andere Namen als in diesem Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden.

Wichtig: Ab Release Yokohama lauten die Bezeichnungen für die Elemente in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und der Tabelle [service_offering] Technologiemanagement-Service bzw. Technologiemanagement-Serviceangebot. Vor Release Yokohama lauten die Bezeichnungen Technischer Service und Technisches Serviceangebot.

Für Services und Serviceangebote werden in DPM Informationen über die Registerkarten „Planen“, „Build“, „Ausführen“ und „Info“ angezeigt. Wenn Ihre Organisation eine oder mehrere Registerkarten deaktiviert, sind die deaktivierten Registerkarten für Sie nicht sichtbar. Wenn Ihre Organisation beispielsweise nicht an der Planung von Aktivitäten arbeitet und die Registerkarte „Planen“ deaktiviert wird, sehen Sie die Registerkarte „Planen“ nicht. Weitere Informationen dazu, wie Administratoren Registerkarten aus- oder einblenden können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Denken Sie daran, dass die in DPM angezeigten Elemente davon abhängig sind, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Informationen zu den erforderlichen Installationen und Plugins für die einzelnen Datenelemente finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Hinweis: Der Arbeitsbereich für Strategische Planung (früher Arbeitsbereich Alignment-Planung) ist eine Pro-Version. Der Arbeitsbereich für Portfolioplanung ist für Nutzer mit einer Standardlizenz für Strategisches Portfoliomanagement (SPM) verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Planen“

Registerkarte „Planen“ für Service und Serviceangebot

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap und Backlog	• Wenn dieser Abschnitt ausgewählt ist, werden im Arbeitsbereich für Strategische Planung oder Arbeitsbereich für Portfolioplanung Roadmap-Details angezeigt. • Wenn er ausgewählt ist, werden Backloginformationen in einer Backlogliste für die Planung gemeinsam genutzter Servicesupports angezeigt.
Zusammenfassung	Zusammenfassungskarten für den Service oder das Serviceangebot. Sie können jede Karte wählen, um eine Liste der Elemente aufzurufen. • Ideen insgesamt • Genehmigte Bedarfe • Projekt, das in den nächsten 30 Tagen beginnt • Neue Verbesserungsinitiativen
Bedarfe	Gesamtzahl der Bedarfe für den Service oder das Serviceangebot. Die Anzahl der Bedarfe ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können einen Bedarfsdatensatz auswählen, um die zugehörigen Details anzuzeigen, einschließlich Aufgaben, Stakeholder, Anforderungen, Risiken usw. Sie können auch Bedarfe für Ihre Services oder Serviceangebote erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarf aus Digital-Portfoliomanagement.

Registerkarte „Build“

Registerkarte „Build“ für Service und Serviceangebot

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn dieser Abschnitt ausgewählt ist, werden im Arbeitsbereich für Strategische Planung oder Arbeitsbereich für Portfolioplanung Roadmap-Details angezeigt.
Projekte	Projektinformationen im Zusammenhang mit dem Service oder Serviceangebot. • Ein Ringdiagramm zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Rings bewegen, um die Anzahl der Projekte und den Prozentsatz anzuzeigen. Sie können auch jeden Status auswählen, um auf eine Liste der Projektdatensätze in dem betreffenden Status zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Service und Serviceangebot (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Projekte nach Monat. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Balkendiagramms bewegen, um Monat, Jahr und Anzahl der Projekte anzuzeigen. Sie können auch jeden Balken auswählen, um auf eine Liste der Projekte für diesen Monat zuzugreifen. • Mit einem Kartensatz können Sie die Nummer (Anzahl) auswählen, um eine Liste der Projekte für den Service oder das Serviceangebot anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Aktive Projekte** Gesamtzahl der aktiven Projekte für den Service oder das Serviceangebot. Die Anzahl der aktiven Projekte ist in einem grauen Feld angegeben. Wenn Sie ein aktives Projekt auswählen, sehen Sie die Details des aktiven Projektdatensatzes, einschließlich Projektaufgaben, Agile-Phase, Stories, Epics usw.
Changes	**Change-Diagramme** • Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status: ◦ Neu ◦ Bewerten ◦ Autorisieren ◦ Geplant ◦ Implementieren ◦ Überprüfung ◦ Geschlossen ◦ Abgebrochen • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Changes nach Monat. • Ein Sparkline-Diagramm zeigt die bevorstehenden Changes der jeweiligen Woche. • Ein Balkendiagramm zeigt das Wachstum des Change-Backlogs in den letzten 30 Tagen.
Verbesserungsinitiativen	• Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status: ◦ Neu ◦ In Bearbeitung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Service und Serviceangebot (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	◦ Überwachen/Überprüfen ◦ Geschlossen • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Verbesserungsinitiativen nach Monat. • Mit einer Karte können Sie die Zahl (Anzahl) der überfälligen Aufgaben für den Service oder das Serviceangebot auswählen. • Ein Balkendiagramm zeigt die in den letzten 30 Tagen geschlossenen Verbesserungsinitiativen. **Aktive Verbesserungsinitiativen** Gesamtzahl aktiver Verbesserungsinitiativen für den Service oder das Serviceangebot. Die Zahl der aktiven Verbesserungsinitiativen ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können eine aktive Verbesserungsinitiative auswählen, um deren Details anzuzeigen, einschließlich CIM-Phase (Management kontinuierlicher Verbesserungen), CIM-Aufgaben, betroffene Leistungskennzahlen (KPIs) und Genehmiger.

Registerkarte „Ausführen“

Einige der Felder auf der Registerkarte „Ausführen“ unterscheiden sich für Services und Serviceangebote (siehe folgende Tabelle). In KB1637474 finden Sie weitere Informationen zu KPI-Ergebnissen auf DPM-Seiten.

Registerkarte „Ausführen“ für Service und Serviceangebot

Abschnitt	Beschreibung
Serviceleistung oder **Angebotsleistung**	Mit dem Basissystem bereitgestellte KPI-Gruppe „Leistungs-Snapshot“. Die Indikatoren zeigen normalerweise Verfügbarkeit, offene Incidents und neue Anforderungen an. Jeder Indikator besitzt ein Informationssymbol (ⓘ), das Sie wählen können, um eine Tooltip-Beschreibung für diesen Indikator einzublenden. Weitere Informationen zu mit dem Basissystem bereitgestellten KPIs finden Sie unter Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen. Administratoren können KPI-Gruppen ändern, KPIs erstellen und KPI-Gruppenzuordnungen erstellen, sodass auf der Registerkarte „Ausführen“ möglicherweise mehr als nur der Leistungs-Snapshot angezeigt wird. Informationen hierzu finden Sie unter KPI-Gruppen und Zuordnungen in Digital-Portfoliomanagement erstellen. Informationen zur Konfiguration von KPIs finden Sie unter KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ für Service und Serviceangebot (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Angebotsaufgliederung (nur Services)	Liste der Angebotsaufgliederungen für den Service, einschließlich der einzelnen Angebote: • Verfügbarkeit • Offene Incidents • Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden • Neue Anforderungen
Abhängigkeiten von Anwendungsservices (nur Serviceangebote)	Liste der Anwendungsservices, von denen das Serviceangebot abhängt. Die Anzahl der Anwendungsservices ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können einen Anwendungsservice anhand seiner Details auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an.
Zusagen (nur Serviceangebote)	Informationen über die zugesagte Verfügbarkeit des Serviceangebots, z. B. Name, Typ und Ziel der Zusage.
SLA-Zusagen (nur Serviceangebote)	Informationen zu den SLA-Zusagen (Service Level Agreement) für das Serviceangebot.

Registerkarte „Info“

Auf der Registerkarte „Info“ finden Sie allgemeine Informationen zum Service oder Serviceangebot. Einige der Felder unterscheiden sich für Services und Serviceangebote (siehe folgende Tabelle). Die Felder auf der Registerkarte „Info“ können Sie nicht bearbeiten.

Registerkarte „Info“ für Service und Serviceangebot

Abschnitt	Beschreibung
Servicebeschreibung oder **Serviceangebotsbeschreibung**	Beschreibung des Service oder Serviceangebots.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen zum Service oder Serviceangebot. • Serviceportfolio • Taxonomieknoten • Serviceklassifizierung (geschäftlich oder technisch) • Phase und Status (bei Verwendung der Felder in Service-Portfoliomanagement) oder • Status und Phase (bei Verwendung der Felder für den CSDM-Lebenszyklus) • Verbrauchertyp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Info“ für Service und Serviceangebot (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Datum der letzten Überprüfung • Start- und Enddaten
Persönliche Portfolios	Persönliche Portfolios für den Service oder das Serviceangebot. Die Anzahl der persönlichen Portfolios ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie ein persönliches Portfolio, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Abonnenten	Allgemeine Informationen über die Abonnenten des Service oder Serviceangebots. Sie können jede Karte auswählen, um detaillierte Abonnenteninformationen zu folgenden Themen zu erhalten: • Standorte • Abteilungen • Gruppen • Unternehmen • Einzelne Anwender
Preis (nur Serviceangebote)	Allgemeine Preisinformationen über das Serviceangebot, z. B. Preismodell, Einheit, Kosten und Beschreibung.
Angebotszusagen (nur Serviceangebote)	Die Servicezusage für das Angebot, z. B. 95 % rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr. Die Anzahl der Zusagen ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie eine Zusage, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Angebote (nur Services)	Die Angebote für den Service. Die Anzahl der Serviceangebote ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie ein Angebot aus, um Details anzuzeigen.
Serviceumfang (nur Services)	• Die Relevanz des Business Case für den Service. Relevanzstufen: **1.** Sehr kritisch **2.** Teilweise relevant **3.** Weniger relevant **4.** Nicht relevant • Die Geschäftsfähigkeiten für den Service. Die Anzahl der Geschäftsfähigkeiten ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie eine Geschäftsfähigkeit aus, um Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Info“ für Service und Serviceangebot (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Serviceverträge (für Services) oder **Verträge** (für Serviceangebote)	Die Liste der Verträge für den Service oder das Serviceangebot. Wenn verfügbar, können Sie einen Vertrag auswählen, um seine Details anzuzeigen.

Symbole für Handlungsbedarf-Bereich

Der Handlungsbedarf-Bereich enthält die folgenden Symbole für Services und Serviceangebote:

- Handlungsbedarf-Symbol ( ), um einen Handlungsbedarf-Bereich ein- oder auszublenden. Weitere Informationen zu den Werten für den Handlungsbedarf finden Sie unter Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement.
- Kontaktsymbol ( ), um die Teammitglieder und Teams für den Datensatz anzuzeigen.
- Wählen Sie das Katalogelemente-Symbol ( ), um in einem Service- oder Serviceangebotsdatensatz nach Katalogelementen zu suchen.
- Symbol für Wissensartikel ( ), um nach zugehörigen Wissensartikeln zu suchen.
- Anhangsymbol ( ), um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an

Zeigen Sie Informationen über Geschäftsanwendungen an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Seite von Digital-Portfoliomanagement (DPM) enthält Informationen zu den Phasen des Lebenszyklus einer Geschäftsanwendung auf Registerkarten — „Planen“, „Build“, „Ausführen“, „Risiko“ und „Info“.

Status der Geschäftsanwendungen

Beim Anzeigen der Details zu Geschäftsanwendungen in DPM wird der **Status** jedes Elements in der Arbeitsbereich-Ansicht und der Listenansicht aufgelistet.

Wenn Sie Details zu einer stillgelegten Geschäftsanwendung anzeigen, werden Sie durch ein Warnbanner am oberen Rand des Arbeitsbereichs darauf aufmerksam gemacht. In der Listenansicht werden die **Lebenszyklusphase** als **Ende der Lebensdauer** und der **Status der Lebenszyklusphase** als **Deaktiviert** angezeigt.

Wichtig: Wenn Ihre Organisation von den herkömmlichen Service-Portfoliomanagement-Feldern auf die Felder des CSDM-Lebenszyklus umgestellt hat, haben die Felder andere Namen als in diesem Dokument. Weitere Informationen finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden.

Die Informationen zu einer Geschäftsanwendung werden in DPM über die Registerkarten „Planen“, „Build“, „Ausführen“, „Risiko“ und „Info“ angezeigt. Wenn Ihre Organisation eine oder mehrere Registerkarten deaktiviert, sind die deaktivierten Registerkarten für Sie nicht sichtbar. Wenn Ihre Organisation beispielsweise nicht an der Planung von Aktivitäten arbeitet und die Registerkarte „Planen“ deaktiviert wird, sehen Sie die Registerkarte „Planen“ nicht. Weitere Informationen dazu, wie Administratoren Registerkarten aus- oder einblenden können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Denken Sie daran, dass die in DPM angezeigten Elemente davon abhängig sind, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Informationen zu den erforderlichen Installationen und Plugins für die einzelnen Datenelemente finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Hinweis: Der Arbeitsbereich für Strategische Planung (früher Arbeitsbereich Alignment-Planung) ist eine Pro-Version. Der Arbeitsbereich für Portfolioplanung ist für Nutzer mit einer Standardlizenz für Strategisches Portfoliomanagement (SPM) verfügbar.

Registerkarte „Planen“

Registerkarte „Planen“ für Geschäftsanwendungen

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap und Backlog	• Wenn dieser Abschnitt ausgewählt ist, werden im Arbeitsbereich für Strategische Planung oder Arbeitsbereich für Portfolioplanung Roadmap-Details angezeigt. • Wenn er ausgewählt ist, werden Backloginformationen in einer Backlogliste für die Planung gemeinsam genutzter Servicesupports angezeigt.
Zusammenfassung	Zusammenfassungskarten für die Geschäftsanwendung. Sie können jede Karte wählen, um eine Liste der Elemente aufzurufen. • Ideen insgesamt • Genehmigte Bedarfe • Projekte, die in 30 Tagen beginnen • Geplante Epics
Bedarfe	Gesamtanzahl der Bedarfe in der Geschäftsanwendung. Die Anzahl der Bedarfe ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können einen Bedarfsdatensatz auswählen, um die zugehörigen Details anzuzeigen, einschließlich Aufgaben, Stakeholder, Anforderungen, Risiken usw. Sie können auch Bedarfe für Ihre Services oder Serviceangebote erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarf aus Digital-Portfoliomanagement.

Registerkarte „Build“

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit deaktivierter Systemeigenschaft „DevOps“

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn dieser Abschnitt ausgewählt ist, werden im Arbeitsbereich für Strategische Planung oder Arbeitsbereich für Portfolioplanung Roadmap-Details angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit deaktivierter Systemeigenschaft „DevOps“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Projekte	Projektinformationen im Zusammenhang mit dem Service oder Serviceangebot. • Ein Ringdiagramm zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Rings bewegen, um die Anzahl der Projekte und den Prozentsatz anzuzeigen. Sie können auch jeden Status auswählen, um auf eine Liste der Projektdatensätze in dem betreffenden Status zuzugreifen. • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Projekte nach Monat. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Balkendiagramms bewegen, um Monat, Jahr und Anzahl der Projekte anzuzeigen. Sie können auch jeden Balken auswählen, um auf eine Liste der Projekte für diesen Monat zuzugreifen. • Mit einem Kartensatz können Sie die Nummer (Anzahl) auswählen, um eine Liste der Projekte für den Service oder das Serviceangebot anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Hinweis:** Sowohl die Diagramme „Aktive Projekte nach aktuellem Status“ als auch die Diagramme „Überfällige Projekte nach Monat“ umfassen Folgendes: • Projektaktualisierungen, die sich direkt auf die Geschäftsanwendung beziehen. • Projektaktualisierungen der zugehörigen Anwendungsservices, die per Rollup an die Geschäftsanwendung weitergegeben werden. **Aktive Projekte** Gesamtzahl der aktiven Projekte für den Service oder das Serviceangebot. Die Anzahl der aktiven Projekte ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie einen aktiven Projektdatensatz, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Epics	Epic-Karten geben die Anzahl der folgenden Elemente für die Geschäftsanwendung an. Sie können eine Karte wählen, um zu einer Liste der Elemente zu wechseln. • Epics im Backlog, die bereit sind • Epics in Bearbeitung
Stories	Story-Karten geben die Anzahl der folgenden Elemente für Ihre Geschäftsanwendung an. Sie können eine Karte wählen, um zu einer Liste der Elemente zu wechseln. • Stories im Backlog, die bereit sind • Stories in Bearbeitung • Blockierte Stories

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit deaktivierter Systemeigenschaft „DevOps“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Sprints	Aktuelle Sprints im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Die Anzahl der Sprints ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können einen Sprint auswählen, um seine Details anzuzeigen.
Releases	Aktuelle Releases im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Die Anzahl der aktuellen Releases ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können ein aktuelles Release auswählen, um die Scrum-Release-Details anzuzeigen.
Changes	**Change-Diagramme** • Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status: ◦ Neu ◦ Bewerten ◦ Autorisieren ◦ Geplant ◦ Implementieren ◦ Überprüfung ◦ Geschlossen ◦ Abgebrochen • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Changes nach Monat.

Registerkarte „Build“ mit aktiviertem „DevOps“

Nachdem ein DPM-Administrator die Systemeigenschaft „DevOps“ aktiviert hat, werden auf der Registerkarte „Build“ die Flow-Metriken und Beschleunigungsmetriken angezeigt. Die Epics, Stories, Sprints und Releases werden nicht angezeigt, wenn „DevOps“ aktiviert ist. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Systemeigenschaft „DevOps“ durch Administratoren finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn dieser Abschnitt ausgewählt ist, werden im Arbeitsbereich für Strategische Planung oder Arbeitsbereich für Portfolioplanung Roadmap-Details angezeigt.
Projekte	Projektinformationen im Zusammenhang mit dem Service oder Serviceangebot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Ein Ringdiagramm zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Rings bewegen, um die Anzahl der Projekte und den Prozentsatz anzuzeigen. Sie können auch jeden Status auswählen, um auf eine Liste der Projektdatensätze in dem betreffenden Status zuzugreifen. • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Projekte nach Monat. Sie können den Mauszeiger über jeden Status des Balkendiagramms bewegen, um Monat, Jahr und Anzahl der Projekte anzuzeigen. Sie können auch jeden Balken auswählen, um auf eine Liste der Projekte für diesen Monat zuzugreifen. • Mit einem Kartensatz können Sie die Nummer (Anzahl) auswählen, um eine Liste der Projekte für den Service oder das Serviceangebot anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Hinweis:** Sowohl die Diagramme „Aktive Projekte nach aktuellem Status“ als auch die Diagramme „Überfällige Projekte nach Monat“ umfassen Folgendes: • Projektaktualisierungen, die sich direkt auf die Geschäftsanwendung beziehen. • Projektaktualisierungen der zugehörigen Anwendungsservices, die per Rollup an die Geschäftsanwendung weitergegeben werden. **Aktive Projekte** Gesamtzahl der aktiven Projekte für den Service oder das Serviceangebot. Die Anzahl der aktiven Projekte ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie einen aktiven Projektdatensatz, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Changes	**Change-Diagramme** • Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status: ◦ Neu ◦ Bewerten ◦ Autorisieren ◦ Geplant ◦ Implementieren ◦ Überprüfung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Build“ für Geschäftsanwendungen mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	◦ Geschlossen ◦ Abgebrochen • Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Changes nach Monat.
Flow-Metriken	Übersicht über die Informationen für Flow-Metriken im DevOps Change-Arbeitsbereich im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können auch **Flow-Metriken in DevOps anzeigen** auswählen, um zur Registerkarte „Flow-Metriken“ im DevOps Change-Arbeitsbereich zu wechseln. Die folgenden Flow-Metriken werden als Anzahl von Tagen, in Ring-Berichten und in Diagrammen angegeben: • Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics (letzte 30 Tage) • Durchschnittliche Flow-Zeit für Epic und Funktion • Durchschnittliche Anzahl von Fehlern und Stories (letzte 30 Tage) • Verteilung von Fehlern und Stories • Zykluszeit in Arbeit für Epics (letzte 30 Tage) • Zykluszeit in Arbeit für Stories (letzte 30 Tage) • Zykluszeit in Arbeit für Fehler (letzte 30 Tage) • Elemente in Arbeit (Anzahl wöchentlich dargestellt)
Metriken beschleunigen	Übersicht über die Informationen für Beschleunigungsmetriken im DevOps Change-Arbeitsbereich im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können auch **„Metriken beschleunigen“ in DevOps anzeigen** auswählen, um zur Registerkarte „Metriken beschleunigen“ im DevOps Change-Arbeitsbereich zu wechseln. Die folgenden Beschleunigungsmetriken werden als Anzahl von Tagen und in Diagrammen angezeigt: • Durchschnittliche Vorlaufzeit für Bereitstellung (letzte 30 Tage) • Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung (dargestellt täglich für die letzten 6 Monate). • Durchschnittliche Bereitstellungshäufigkeit (letzte 30 Tage) • Häufigkeit der Produktionsbereitstellungen (dargestellt täglich für die letzten 6 Monate)

Registerkarte „Ausführen“

In KB1637474 finden Sie weitere Informationen zu KPI-Ergebnissen auf DPM-Seiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ für Geschäftsanwendungen mit deaktivierter Systemeigenschaft „DevOps“

Abschnitt	Beschreibung
Leistung der Geschäftsanwendung	Leistungsdetails für die Geschäftsanwendung. Sie können in jedem Abschnitt einen Kartenindikator auswählen, um die zugehörigen Details anzuzeigen. Jeder Indikator besitzt ein Informationssymbol (), das Sie wählen können, um eine Tooltip-Beschreibung für diesen Indikator einzublenden. **Portfolio-Erfolgsmetriken** • Verfügbarkeit • Incidents mit SLA-Verstoß • Durch Change verursachte Incidents • Erfolgreiche Changes **Leistung der Geschäftsanwendung** • Anzahl von Incidents • Anzahl Probleme • Anzahl der Changes Jeder dieser Indikatoren enthält auch Datensätze, wenn: • Der Datensatz auf einen der Geschäftsanwendung zugeordneten Anwendungsservice verweist und • Der Datensatz direkt auf die Geschäftsanwendung verweist.
Aufgliederung des Anwendungsservice	Aufgliederungsraster mit KPI-Gruppen, das die KPI-Gruppe mit der niedrigsten von der Geschäftsanwendung zugeordneten (oder geerbten) Rangfolgezahl anzeigt.

Registerkarte „Ausführen“ mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“

Nachdem ein DPM-Administrator die Systemeigenschaft „DevOps“ aktiviert hat, werden auf der Registerkarte „Ausführen“ die Beschleunigungsmetriken angezeigt. Anweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Systemeigenschaft „DevOps“ durch Administratoren finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

In KB1637474 finden Sie weitere Informationen zu KPI-Ergebnissen auf DPM-Seiten.

Registerkarte „Ausführen“ für Geschäftsanwendungen mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“

Abschnitt	Beschreibung
Leistung der Geschäftsanwendung	Leistungsdetails für die Geschäftsanwendung. Sie können in jedem Abschnitt einen Kartenindikator auswählen, um die zugehörigen Details anzuzeigen. Jeder Indikator besitzt ein Informationssymbol

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ für Geschäftsanwendungen mit aktivierter Systemeigenschaft „DevOps“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	( ), das Sie wählen können, um eine Tooltip-Beschreibung für diesen Indikator einzublenden. **Portfolio-Erfolgsmetriken** • Verfügbarkeit • Incidents mit SLA-Verstoß • Durch Change verursachte Incidents • Erfolgreiche Changes **Leistung der Geschäftsanwendung** • Anzahl von Incidents • Anzahl Probleme • Anzahl der Changes Jeder dieser Indikatoren enthält auch Datensätze, wenn: • Der Datensatz auf einen der Geschäftsanwendung zugeordneten Anwendungsservice verweist und • Der Datensatz direkt auf die Geschäftsanwendung verweist.
Aufgliederung des Anwendungsservice	Aufgliederungsraster mit KPI-Gruppen, das die KPI-Gruppe mit der niedrigsten von der Geschäftsanwendung zugeordneten (oder geerbten) Rangfolgezahl anzeigt.
Metriken beschleunigen	Die folgenden Beschleunigungsmetriken werden als Anzahl von Tagen und Diagrammen angezeigt. Die Systemeigenschaft „DevOps“ muss aktiviert sein, damit diese Daten angezeigt werden. • Durchschnittliche mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung (letzte 30 Tage) • Mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung nach Incidents, die durch Changes verursacht wurden. • Durchschnittliche Change-Fehlerrate (letzte 30 Tage) • Change-Fehlerrate im Zeitverlauf

Registerkarte „Risiko“

Registerkarte „Risiko der Geschäftsanwendung“

Abschnitt	Beschreibung
Governance, Risk und Compliance	Informationen über Risiken im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können eine Karte wählen, um ihre Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Risiko der Geschäftsanwendung“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Risikozusammenfassung • Risikobewertung (niedrig, mittel oder hoch) • Risikoanzahl (Zahl) Compliance-Zusammenfassung • Kontrollen nicht konform (Anzahl) • Nachgewiesene Anzahl (Zahl) • Gesamtanzahl der Kontrollen (Zahl) Interaktionen • Gesamtanzahl der Interaktionen (Anzahl) • Interaktionen in Bearbeitung (Anzahl) Probleme und Aufgaben • Gesamtanzahl der Probleme (Anzahl) • Risikobeantwortungsaufgabe (Anzahl) • Korrekturaufgabe (Anzahl)
Technologie-Lebenszyklusrisiko	Technologie-Lebenszyklusrisiko für die Geschäftsanwendung mit Software- und Hardwaremodellen, dargestellt in Ringberichten und Listen.

Hinweis: Um die Informationen zum Technologie-Lebenszyklusrisiko anzuzeigen, muss das Plugin „Technologie-Portfoliomanagement“ [sn_apm_tpm] installiert sein. Das Plugin [sn_apm_tpm] hat zwei abhängige Plugins:

- Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apn]
- Software Asset Management [com.snc.sams]

Registerkarte „Info“

Die Registerkarte „Info“ enthält allgemeine Informationen über die Geschäftsanwendung. Auf der Registerkarte „Info“ können Sie keine Felder bearbeiten.

Registerkarte „Info“ für Geschäftsanwendungen

Abschnitt	Beschreibung
Anwendungsbeschreibung	Beschreibung der Geschäftsanwendung.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen über die Geschäftsanwendung. • Enterprise-Portfolio • Taxonomieknoten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Info“ für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Abteilung • Geschäftsbereich • Anwendungsfamilie • Anwendungskategorie • Architekturtyp • Status • Lebenszyklusphase • Status der Lebenszyklusphase • Installationstyp • Anwenderanzahl • Anzahl der aktiven Anwender
Persönliche Portfolios	Die persönlichen Portfolios, die die Geschäftsanwendung enthalten. Die Anzahl der persönlichen Portfolios ist in einem grauen Feld angegeben. Sie können ein persönliches Portfolio auswählen, um sich dessen Details anzusehen.
Business Capabilitys und **Anwendungsservices**	Karten, die die Anzahl der Geschäftsfähigkeiten und Anwendungsservices anzeigen, die sich auf die Geschäftsanwendung beziehen. Sie können jede Karte wählen, um zu einer Liste der einzelnen Elemente zu wechseln.
Vertrag	Allgemeine Informationen über den Vertrag im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung: • Lieferant • Support-Lieferant • Vertragsenddatum
Zusätzliche Informationen	Karten, die die Anzahl der folgenden zusätzlichen Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung anzeigen. Sie können jede Karte wählen, um eine Liste der Elemente aufzurufen. • Geschäftsbereichstrategie • Ziele • Informationsobjekte

Symbole für Handlungsbedarf-Bereich

Der Handlungsbedarf-Bereich enthält die folgenden Symbole für Geschäftsanwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Handlungsbedarf-Symbol ( ), um einen Handlungsbedarf-Bereich ein- oder auszublenden.
- Kontaktsymbol ( ), um die Teammitglieder und Teams für den Datensatz anzuzeigen.
- Anhangsymbol ( ), um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an

Zeigen Sie Informationen über Anwendungsservices an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Seite von Digital-Portfoliomanagement (DPM) enthält Informationen zur Lebenszyklusphase des Anwendungsservice auf Registerkarten, in erster Linie „Ausführen“ und „Info“. Die Registerkarte „Risiko“ wird angezeigt, wenn Sie das Plugin „Technologie-Portfoliomanagement“ [sn_apm_tpm] installiert haben.

Wenn Sie sich die folgenden Tabellen anschauen, denken Sie daran, dass die in DPM angezeigten Elemente davon abhängig sind, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Unter Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement finden Sie die erforderlichen Installationen und Plugins zur Anzeige der einzelnen Datenelemente.

KPI-Gruppen für Anwendungsservices

Wenn Ihre Organisation das Enterprise-Portfolio-Modul mit den neuesten Tabellen für Enterprise-Portfolios verwendet, wird für einen Anwendungsservice ein Rollup zu der zugehörigen Geschäftsanwendung durchgeführt. Auf diese Weise können Sie ein Portfolio mit Geschäftsanwendungen erstellen, die über die Anwendungsservices verfügen. Sie können auch ein separates Portfolio für Anwendungsservices erstellen, das den Anwendungsservice enthält. In beiden Fällen erben die Anwendungsservices KPI-Gruppen aus beiden Portfolios.

- Ein Anwendungsservice kann aus folgenden Gründen in einem Geschäftsanwendungs-Portfolio enthalten sein:
  - Anwendungsservices werden in Geschäftsanwendungen zusammengefasst.
  - Ausführungsdaten aus dem Anwendungsservice werden auf der Ebene der Geschäftsanwendung angezeigt.
- Ein Anwendungsservice kann einem Anwendungsportfolio hinzugefügt werden.

Incidents, Probleme und Changes können der zugehörigen Liste Betroffene Services oder Betroffene CIs eines Anwendungsservice hinzugefügt werden. Nach dieser Ergänzung werden die zusammengefassten Daten in den folgenden Bereichen angezeigt, wenn Sie:

- Wählen Sie auf einer betroffenen Lösungsseite **Details anzeigen**.
- Zeigen Sie die Registerkarte **Ausführen** einer beliebigen -Lösungsseite an, um die KPI-Indikatoren anzuzeigen.
- Zeigen Sie die Bereiche KPIs und Handlungsbedarf der betroffenen Geschäftsanwendungen an.

Sie können die aufgerollten Daten auch in den folgenden Bereichen anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Enterprise-Anwendungsportfolios
- Enterprise-Anwendungsservice-Portfolios
- Für jede Geschäftsanwendung oder jeden Anwendungsservice, die bzw. den Sie Ihren persönlichen Portfolios hinzufügen

Da Anwendungsservices in zwei verschiedenen Arten von Portfolios enthalten sein können, erbt der Anwendungsservice KPI-Gruppen von zwei verschiedenen Seiten. Der Tabelle können Sie entnehmen, wie KPI-Gruppen in den folgenden Anwendungsfällen funktionieren.

KPI-Gruppen für Portfolios

Ansicht	Angezeigte KPIs	Bedingungen
Vorschau auf Anwendungsservices für das Enterprise-Portfolio	Die geerbten KPI-Gruppen aus dem Enterprise-Portfolio. Wenn keine KPI-Gruppe für das Enterprise-Portfolio vorhanden ist, wird ein leerer Status angezeigt.	Der Enterprise-Portfoliotyp „Anwendungsservice“ enthält Anwendungsservices und ist nicht mit einem Geschäftsanwendungstyp verknüpft. Sie können einen Anwendungsservice mithilfe von cmdb_rel_ci mit einem Enterprise-Portfoliotyp „Geschäftsanwendung“ verknüpfen. Das übergeordnete Element muss eine Geschäftsanwendung und das unterstützende Element ein Anwendungsservice sein. Die erforderliche Beziehung ist *Consumes: Consumed by*.
Detailseite für Anwendungsservices (Registerkarte „Ausführen“) aus einem Enterprise-Portfolio	• Alle geerbten KPI-Gruppen werden angezeigt, unabhängig davon, von wo aus Sie hierher navigiert sind. • Außerdem werden die KPI-Gruppen angezeigt, die diesem Anwendungsservice direkt hinzugefügt wurden.	Der Anwendungsservice wird hinzugefügt, und sein übergeordnetes Enterprise-Portfolio wird seinem KPI-Gruppentyp zugeordnet.
Anwendungsservice aus einem persönlichen Portfolio oder aus einer Liste	Alle KPI-Gruppen	Keine Bedingungen.

Registerkarte „Ausführen“

In KB1637474 finden Sie weitere Informationen zu KPI-Ergebnissen auf DPM-Seiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ des Anwendungsservice

Abschnitt	Beschreibung
Leistung des Anwendungsservice	Leistungsdetails zum Anwendungsservice. Sie können die Diagramme und Karten für jeden Abschnitt wählen, um weitere Details anzuzeigen. Jeder Indikator besitzt ein Informationssymbol ( ), das Sie wählen können, um eine Tooltip-Beschreibung für diesen Indikator einzublenden.In diesem Abschnitt befinden sich die folgenden KPI-Gruppen und -Indikatoren. • **Portfolio-Erfolgsmetriken** ◦ Verfügbarkeit ◦ Incidents mit nicht eingehaltenem Service Level Agreement (SLA) ◦ Durch Changes verursachte Incidents ◦ Erfolgreiche Changes • **Leistung der Geschäftsanwendung** ◦ Anzahl von Incidents ◦ Anzahl Probleme ◦ Anzahl der Changes • **Serviceintegrität** ◦ Kritische Incidents ◦ Kritische Warnungen ◦ Geschlossene Changes • **Serviceeinfluss** ◦ Auswirkungsrate ◦ Schweregrad „Kritisch“ im Zeitverlauf • **Warnungstrends** ◦ Durch Warnungen verursachte Incidents ◦ Warnungen nach Schweregrad • **Verfügbarkeitseinblicke** ◦ Verfügbarkeit ◦ Ungeplante Ausfälle ◦ Durchschnittliche Ausfalldauer
Zusagen	Zusagedaten für den Anwendungsservice. Sie können eine Zusage wählen, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Service Reliability Management (mit installiertem Plugin sn_sow_srm)	Informationsdaten zum Management der Servicezuverlässigkeit für den Anwendungsservice. Zur Anzeige von Zuverlässigkeitsindikatoren muss das Plugin sn_sow_srm installiert sein. Sie können einen Zuverlässigkeitsindikator wählen, um die entsprechenden Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ des Anwendungsservice (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Angebote, die von diesem Anwendungsservice abhängen	Eine Liste der Angebote, die von diesem Anwendungsservice abhängen. Die Anzahl der Angebote ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie ein Angebot, um die entsprechenden Details anzuzeigen. Informationen zu Angebotsdetails finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an.

Registerkarte „Risiko“

Um Registerkarte „Risiko“ anzuzeigen, muss das Plugin „Technologie-Portfoliomanagement“ [sn_apm_tpm] installiert sein. Auf der Registerkarte „Risiko“ wird das Technologie-Lebenszyklusrisiko mithilfe von Ringberichten und Listen für Software- und Hardwaremodelle von Anwendungsservices angezeigt.

Hinweis: Das Plugin „Technologie-Portfoliomanagement“ [sn_apm_tpm] hat zwei abhängige Plugins:

- Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apn]
- Software Asset Management [com.snc.sams]

Registerkarte „Info“

Die Registerkarte „Info“ enthält allgemeine Informationen über den Anwendungsservice. Die Felder auf der Registerkarte „Info“ können Sie nicht bearbeiten.

Registerkarte „Ausführen“ des Anwendungsservice

Abschnitt	Beschreibung
Anwendungsservicebeschreibung	Beschreibung des Anwendungsservice.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen zum Anwendungsservice. • Business-Relevanz • Version • Umgebung • Betriebsstatus • Verwaltet nach Gruppe • Support-Gruppe • Freigabegruppe • Gruppe ändern
Persönliche Portfolios	Persönliche Portfolios für den Anwendungsservice. Die Anzahl der persönlichen Portfolios ist in einem grauen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Ausführen“ des Anwendungsservice (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Feld angegeben. Wählen Sie ein persönliches Portfolio, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Servicezusagen für Anwendungsservices	Servicezusagen für den Anwendungsservice. Die Anzahl der Zusagen ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie eine Zusage, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Software- und Hardwaremodelle	Software- und Hardwaremodelle für den Anwendungsservice. Die Anzahl ist jeweils in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie ein Software- oder Hardwaremodell, um die entsprechenden Details anzuzeigen.
Beziehungen	Konfigurationselemente (CIs) für den Anwendungsservice. Die Anzahl der CIs ist in einem grauen Feld angegeben. Wählen Sie ein CI aus, um die entsprechenden Details anzuzeigen.

Symbole für Handlungsbedarf-Bereich

Der Handlungsbedarf-Bereich enthält die folgenden Symbole für Anwendungsservices:

- Handlungsbedarf-Symbol ( ), um einen Handlungsbedarf-Bereich ein- oder auszublenden.
- Kontaktsymbol ( ), um die Teammitglieder und Teams für den Datensatz anzuzeigen.
- Anhangsymbol ( ), um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

Definieren und konfigurieren Sie in DPM KPI-Gruppen mit den Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die für Sie am wichtigsten sind. Wenn Sie Ihre KPI-Gruppen mit Services und Anwendungen verknüpfen, können Sie deren Leistung in einem zentralen Bereich analysieren.

https://player.vimeo.com/video/1022208039?h=78848fb963&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Mit KPI-Gruppen können Sie die Leistung jeder Lösung auf verschiedene Arten analysieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die detaillierte Beschreibung eines KPI-Indikators finden Sie durch Wählen von ⓘ auf der Karte „KPI-Indikator“.
- Zeigen Sie Detaildaten an, um Trends und den Leistungsverlauf eines Lieferanten, einer KPI-Gruppe oder eines einzelnen KPI darzustellen.
- Wählen Sie einen unterstützenden KPI aus, um die zugehörigen Datensatzdetails anzuzeigen.
- Zeigen Sie Detailinformationen zu den KPI-Sparklines an. Wenn Sie einen Diagrammwert auswählen, wird das Ergebnis gefiltert, um die Details des ausgewählten Werts anzuzeigen. Wenn Sie das gesamte Diagramm (keinen Wert) auswählen, wird die Seite mit den KPI-Details angezeigt.
- Zeigen Sie die neueste (oder letzte) KPI-Punktzahl an, wenn die Systemeigenschaft **Neueste Punktzahl** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) aktiviert ist.

  Zeigen Sie KPI-Gruppendaten in der Art und Weise an, die für Sie am interessantesten ist. Administratoren können die Systemeigenschaft jederzeit aktualisieren, sodass Sie KPI-Gruppendaten nach der neuesten Punktzahl oder nach der aggregierten Punktzahl anzeigen können. Wenn ein Administrator die Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“ aktiviert, wird in DPM Folgendes angezeigt:

  - Zuletzt erfasste Punktzahl für einen KPI-Indikator in allen KPI-Gruppen in DPM ohne eine zusammenfassende Ebene (Summe oder Durchschnitt).
  - Zuletzt erfasste Punktzahlen für alle Werte in jedem KPI-Aufgliederungsraster.
  - Punktzahlen der letzten 30 Tage für Trends und Zeitreihenvisualisierungen. Für jeden KPI können Sie unterschiedliche Zeitbereiche festlegen.
  - Das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wurde (wird auf jeder KPI-Indikatorkarte angezeigt).

  Hinweis: Ab dem DPM-Release von Juni 2024 ist die Systemeigenschaft für die neueste Punktzahl für Neukunden und zBoot-Kunden auf „true“ festgelegt. Falls dies nicht zutrifft, kann der Administrator DPM die Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“ aktivieren, indem er zu navigiert **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Administration** > **KPI-Gruppeneigenschaften**. Weitere Informationen für Administratoren finden Sie unter Experience für Digital-Portfoliomanagement konfigurieren.

  Wenn Sie in DPM Details zu einem KPI abrufen, fügt das System im Adressfeld des Browsers am Ende der URL einen Zeitstempel hinzu. Der Zeitstempel wird in Millisekunden angegeben und basiert auf der Epoch-Zeit.

Das DPM-Basissystem enthält KPI-Gruppen, die wertvolle Indikatoren zur Bewertung der Gesamtleistung sowie einzelne Metriken für Services und andere Lösungen bereitstellen. Sie können auch eigene KPI-Gruppen erstellen, es wird jedoch empfohlen, sich die Optionen des Basissystems anzuschauen.

KPI-Gruppen für Enterprise-Portfolios

Zwei KPI-Gruppen ermöglichen eine flexible Berichterstellung über Lösungen in Enterprise-Portfolios.

- **Enterprise-Portfolio**

  Die KPI-Gruppe „Enterprise-Portfolio“ [*Portfolio success metrics*] können Sie jedem Enterprise-Portfoliotyp zuordnen, um seine Portfolioleistung anzuzeigen. Sie können die Verfügbarkeit, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR), durch Changes verursachte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incidents und erfolgreiche Changes nachverfolgen. Sie können diese Leistungsmetriken anzeigen, wenn Sie die Details eines Enterprise-Portfolios betrachten.

- **Geschäftsanwendungen**

  Mit dem KPI-Gruppentyp „Geschäftsanwendung“ [*Business application performance*] können Sie die Anzahl der Incidents, Probleme und Changes für eine Geschäftsanwendung nachverfolgen. Sie können diese Leistungsmetriken auf der Registerkarte **Ausführen** einer Geschäftsanwendung im DPM-Arbeitsbereich anzeigen.

  Wichtig: Um die Daten auf der Registerkarte **Ausführen** anzuzeigen, müssen Sie Ihren Geschäftsanwendungen die KPI-Gruppe „Leistung der Geschäftsanwendung“ zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Gruppen und Zuordnungen in Digital-Portfoliomanagement erstellen.

Hinweis: Die KPI-Gruppe „Leistung der Geschäftsanwendung“ ersetzt die vor Release Utah verwendeten Metriken. Da Sie KPI-Gruppen erstellen, bearbeiten und Geschäftsanwendungen zuordnen können, verfügen Sie bei der Konfiguration Ihrer Berichterstellung über mehr Flexibilität. Um die Metriken zu ändern, müssen Sie die Seite nicht in UIB bearbeiten.

KPI-Gruppen für Anwendungsservices

Anwendungsservices erben keine KPI-Gruppen, aber mit der KPI-Gruppe *Availability insights* können Sie für Anwendungsservices wie folgt vorgehen:

- Zeigen Sie die Verfügbarkeit von Anwendungsservices an, deren Eigentümer Sie sind bzw. für die Sie verantwortlich sind, und bewerten Sie sie.
- Ordnen Sie die KPI-Gruppe „Verfügbarkeitseinblicke“ 1:N-Anwendungsservices zu.
- Zeigen Sie auf der Registerkarte „Ausführen“ Ihres Anwendungsservice Zusagen für die Verfügbarkeit und die entsprechende Leistung an.
- Zeigen Sie alle auf der Registerkarte Info des Anwendungsservice aufgeführten Zusagen an.

Zugehörige Informationen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement aktualisieren

Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen

KPI-Gruppen und Zuordnungen in Digital-Portfoliomanagement erstellen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

DevOps-Wertstrommetriken in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie wichtige Metriken im Zusammenhang mit der Leistung Ihrer Lösungen in Digital-Portfoliomanagement (DPM) an. Wenn Sie Ihre Lösungen in einem DevOps-Modell verwalten, können Sie DevOps-Daten für Ihre Geschäftsanwendungen anzeigen und direkt aus DPM auf den DevOps Change-Arbeitsbereich zugreifen.

Mithilfe von Schlüsselmetriken können Sie die Auswirkungen der Arbeit in Ihren Lösungen auf die Leistung bewerten. Zeigen Sie DevOps-Wertstrommetriken im Kontext Ihrer Geschäftsanwendungen in DPM an, z. B. die durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung nach Changes, Change-Fehlerraten und Vorlaufzeit. Sie können auch direkt aus Ihren Geschäftsanwendungen in DPM auf den DevOps Change-Arbeitsbereich zugreifen, um datengestützte Entscheidungen zu treffen. Beschleunigungsmetriken werden sowohl auf der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte **Build** als auch auf der Registerkarte **Ausführen** angezeigt, sodass Sie die Daten im Kontext Ihrer Geschäftsanwendungen für jede Phase anzeigen können. Flow-Metrikdaten können Sie auf der Registerkarte **Build** Ihrer Geschäftsanwendungen anzeigen.

Hinweis: Um in DPM DevOps-Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken anzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft „DevOps“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Experience für Digital-Portfoliomanagement konfigurieren“.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Build** Ihrer Geschäftsanwendungen die folgenden Daten im numerischen Format und in Diagrammen an:

- Metriken beschleunigen
  - Durchschnittliche Vorlaufzeit zur Bereitstellung in den letzten 30 Tagen
  - Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung
  - Durchschnittliche Häufigkeit der Bereitstellung in den letzten 30 Tagen
  - Häufigkeit der Bereitstellungen in der Produktion
- Flow-Metriken
  - Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics
  - Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics und Funktionen
  - Durchschnittliche Anzahl von Fehlern und Stories
  - Verteilung von Fehlern und Stories
  - Zykluszeit in Arbeit für Epics, Stories und Fehler (jeweils mit eigenem Widget)
  - Elemente in Arbeit

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Ausführen** Ihrer Geschäftsanwendungen die folgenden Beschleunigungsmetrikdaten im numerischen Format und in Diagrammen an:

- Durchschnittliche mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung nach durch Changes verursachten Incidents (in den letzten 30 Tagen)
- Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung nach Incidents, die durch Changes verursacht wurden, aufgeschlüsselt nach DevOps Changes und Nicht- DevOps -Changes

  Hinweis: Nicht-DevOps-Changes sind andere in der Change-Tabelle aufgelistete Changes.

- Durchschnittliche Change-Fehlerraten in den letzten 30 Tagen
- Change-Fehlerrate über die Zeit, aufgeschlüsselt nach DevOps-Changes und Nicht-DevOps-Changes
- Mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung

Zugehörige Informationen

DevOps-Einblicke – Dashboard für Change-Beschleunigung

DevOps-Einblicke – Dashboard für Flow-Metriken

Digital-Portfoliomanagement konfigurieren

Aktivieren Sie den Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM), und konfigurieren Sie die Einstellungen für Ihre Organisation. Richten Sie ihn so ein, dass Daten angezeigt werden, damit Sie Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices überwachen können. Für alle Konfigurationsaufgaben ist die DPM-Administratorrolle [sn_dpm.dpm_admin] erforderlich.

Geführtes Setup zur Implementierung von Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwenden

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration des DPM Arbeitsbereichs für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für DPMzu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Admin Center**.

Weitere Informationen finden Sie unter Admin Center in Digital-Portfoliomanagementverwenden.

Hinweis: Der Arbeitsbereich DPM verwendet die Taxonomiestrukturen aus der Anwendung Service-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration des Arbeitsbereichs DPM umfasst das Einrichten von Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff. Zum Konfigurieren benötigen Sie die Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Die meisten dieser Konfigurationsaufgaben führen Sie in jeder Instanz durch, die Sie verwenden.

1. Digital-Portfoliomanagement aktivieren.

   Sie können DPM aktivieren, indem Sie in ServiceNow® Storedanach suchen.

2. Admin Center in Digital-Portfoliomanagementverwenden.

   Verwenden Sie DPM Admin Center für eine geführte Tour durch die folgenden Konfigurationsaufgaben.

   a. Identifizieren Sie die Lösungen, die für die Organisation konfiguriert werden können. Lösungen können Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices sein.

   b. Identifizieren Sie die Service- oder Enterprise-Portfolios, die für die Organisation konfiguriert werden können.

   c. Bewerten Sie Planungselemente für den Aspekt der Planung des Lösungslebenszyklus. Wenn Ihre Organisation sich nicht an der Planung des Lebenszyklus beteiligt, folgen Sie den Eingabeaufforderungen, um die Planansicht für die Organisation zu entfernen.

   d. Bewerten Sie Build-Metriken, um die Leistung einer Lösung im Build-Teil des Lösungslebenszyklus anzuzeigen.

   e. Ordnen Sie KPI-Gruppen zu, um die Leistung der Lösungen nachzuverfolgen.

   f. Bewerten Sie andere Aufgaben, um sicherzustellen, dass der Arbeitsbereich DPM für die Organisation bereit ist.

3. CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden.

   Servicedaten stehen miteinander in Beziehung und verwenden unterschiedliche Anwendungen und auf unterschiedliche Weise. DPM verweist auf Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM), um servicebezogene Daten in einer Ansicht zusammenzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Obwohl Sie jederzeit zu DPM Admin Center zurückkehren können, um Konfigurationseinstellungen zu aktualisieren, können Sie die meisten der folgenden Konfigurationsaufgaben unabhängig voneinander ausführen.

Zugehörige Informationen

Admin Center in Digital-Portfoliomanagementverwenden

Digital-Portfoliomanagement aktivieren

Das Plugin Digital-Portfoliomanagement ist über den ServiceNow® ServiceNow Store verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) über den ServiceNow Store installieren, werden die erforderlichen Plugins automatisch installiert. Eine Liste anderer Anwendungs-Plugins, die Sie installieren müssen, um andere Anwendungsdaten in DPManzuzeigen, finden Sie unter Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin.
   Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste, um es anhand des Namens oder der ID zu suchen. Wenn Sie das gewünschte Plugin nicht finden können, konsultieren Sie Plugin anfordern .
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Admin Center in Digital-Portfoliomanagementverwenden

Das Admin Center in Digital-Portfoliomanagement (DPM) bietet Administratoren eine geführte Tour zum Einrichten und Konfigurieren des DPM-Arbeitsbereichs für die Organisation. Die bereitgestellten Informationen und Konfigurationsaufforderungen ermöglichen Einblicke in den Lebenszyklus von End-to-End-Services und -Anwendungen.

Greifen Sie mit einer DPM-Administratorrolle [sn_dpm.dpm_admin] auf das DPM Admin Center zu, um die DPM-Experience für die Organisation einzurichten und zu konfigurieren. Das Admin Center bietet leicht verständliche Setup-Schritte, Tooltips und Links zu Ressourcen, Plugins und Konfigurationstabellen.

Hinweis: Ein Administrator [admin] muss Plugins installieren.

Zugriff auf das DPM Admin Center

Für den Zugriff auf das DPM Admin Center benötigen Sie die Rolle eines DPM-Administrators [sn_dpm.dpm_admin].

Hinweis: Anwendern von Demodaten, die zum Lieferumfang des Basissystems gehören, wurde die Administratorrolle [sn_dpm.dpm_admin] zugewiesen. Um das Admin Center zu testen, können Sie die Identität eines der Demodatenanwenders annehmen.

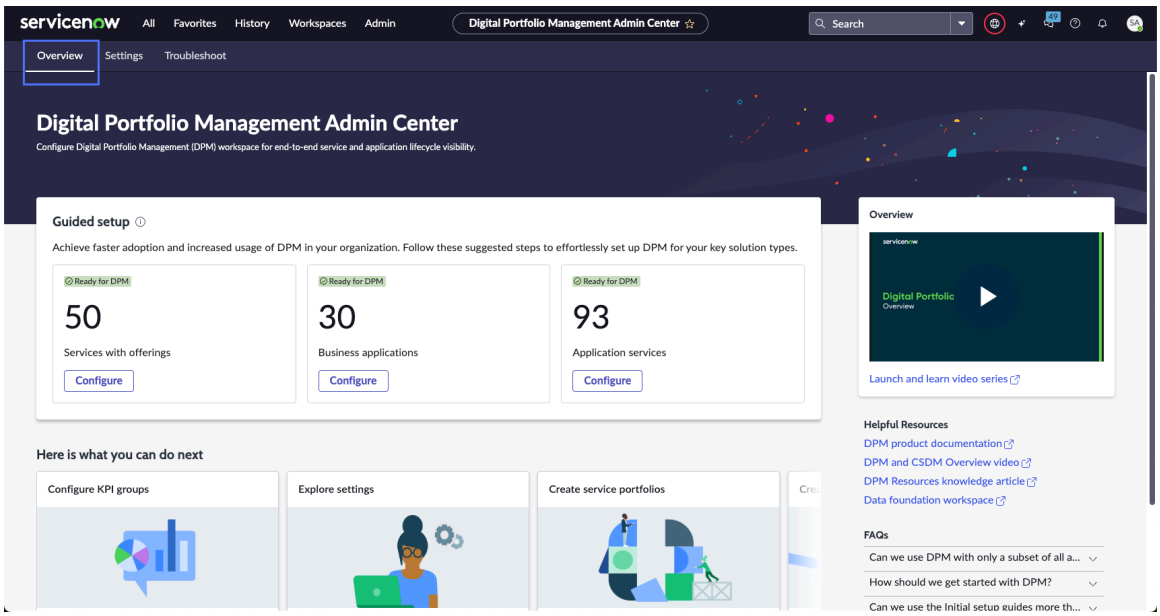
Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Admin Center**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Admin Center besitzt zwei Registerkarten: **Übersicht** und **Einstellungen**.

Registerkarte „Übersicht“



Auf der Registerkarte **Übersicht** können Sie:

- Folgen Sie dem geführten Setup, um Services mit Angeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices zu konfigurieren.
- KPI-Gruppen konfigurieren.
- Die Einstellungen erkunden.
- Serviceportfolios erstellen und überprüfen.
- Geschäftsanwendungs-Portfolios erstellen und überprüfen.
- Greifen Sie auf hilfreiche Ressourcen zu, um weitere Informationen zu erhalten.

Navigieren Sie durch die Konfigurationsschritte

- Wählen Sie auf einer Lösungskarte auf der Registerkarte **Übersicht dieOption Konfigurieren** aus.
- Folgen Sie der geführten Tour. Jeder Schritt weist eigene Aufforderungen, Anweisungen und Bedingungen zum Einrichten Ihrer Daten im -Arbeitsbereich DPM auf.

Hinweis: Wenn Sie das Informationssymbol ( ) neben einer Schrittüberschrift sehen, wählen Sie diese aus, um weitere Informationen zu diesem Schritt anzuzeigen.

Konfigurationsschritte für Lösungen im DPM-Admin Center

Services mit Angeboten	Geschäftsanwendungen	Anwendungsservices
1. Lösungen identifizieren	**1.** Lösungen identifizieren	**1.** Lösungen identifizieren
2. Portfolios identifizieren	**2.** Portfolios identifizieren	**2.** Portfolios identifizieren
3. Planungselemente bewerten	**3.** Planungselemente bewerten	**3.** KPI-Gruppen zuordnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

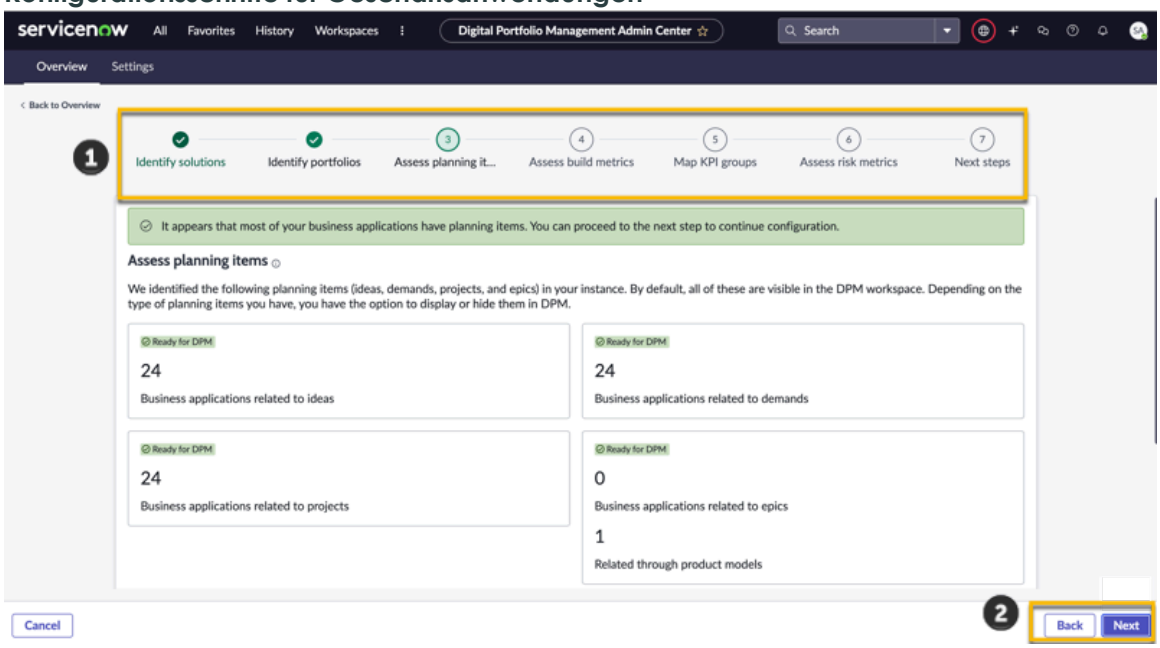
Services mit Angeboten	Geschäftsanwendungen	Anwendungsservices
4. Build-Metriken bewerten **5.** KPI-Gruppen zuordnen **6.** Nächste Schritte	**4.** Build-Metriken bewerten **5.** KPI-Gruppen zuordnen **6.** Risikometriken bewerten **7.** Nächste Schritte	**4.** Risikometriken bewerten **5.** Nächste Schritte

- Navigieren Sie auf eine von zwei Arten durch die Setup-Schritte.
  1. Wählen Sie die Schrittnummer und den Titel aus, um die Konfiguration für diesen Schritt durchzuführen.

     Ein abgeschlossener Schritt wird mit einem Häkchen anstelle einer Zahl dargestellt.

  2. Wählen Sie **Weiter**, um zum nächsten Schritt zu wechseln, und **Zurück**, um zum vorherigen Schritt zurückzukehren.

Beispiel für die Navigation im DPM Admin Center mithilfe der Konfigurationsschritte für Geschäftsanwendungen

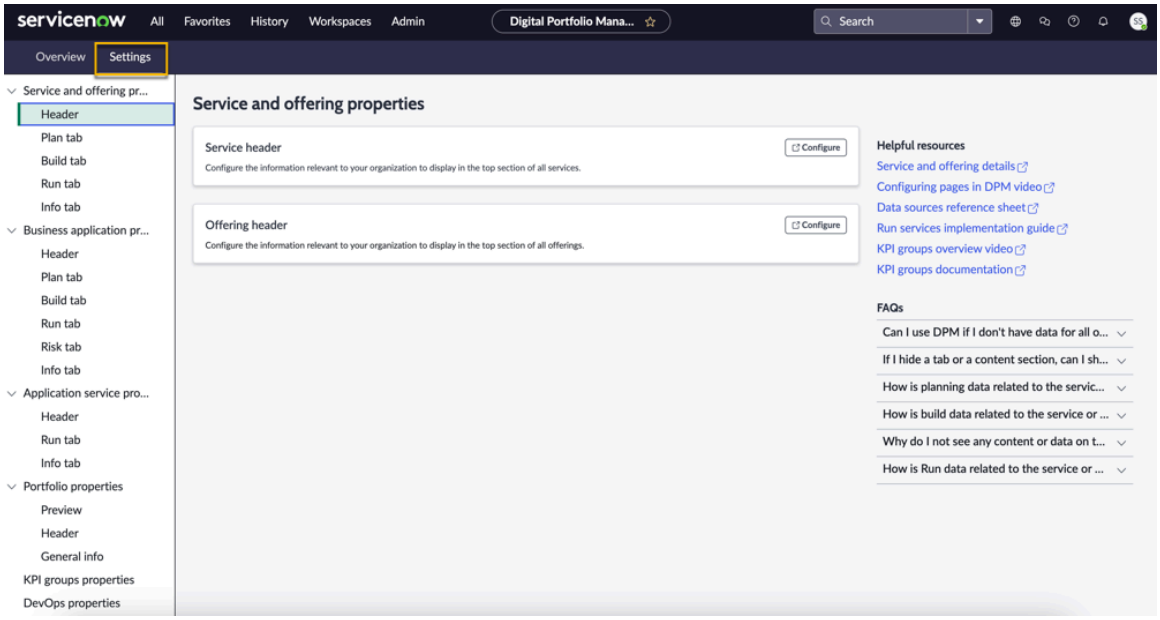


Um die Konfigurationseinstellungen zu aktualisieren, können Sie jederzeit zu jedem Schritt navigieren.

Wichtig: Wenn während der Konfiguration ein leerer Bildschirm angezeigt wird, haben Sie wahrscheinlich keine Zugriffsberechtigung für diese Aktion. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Zugriffsprobleme zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Einstellungen“

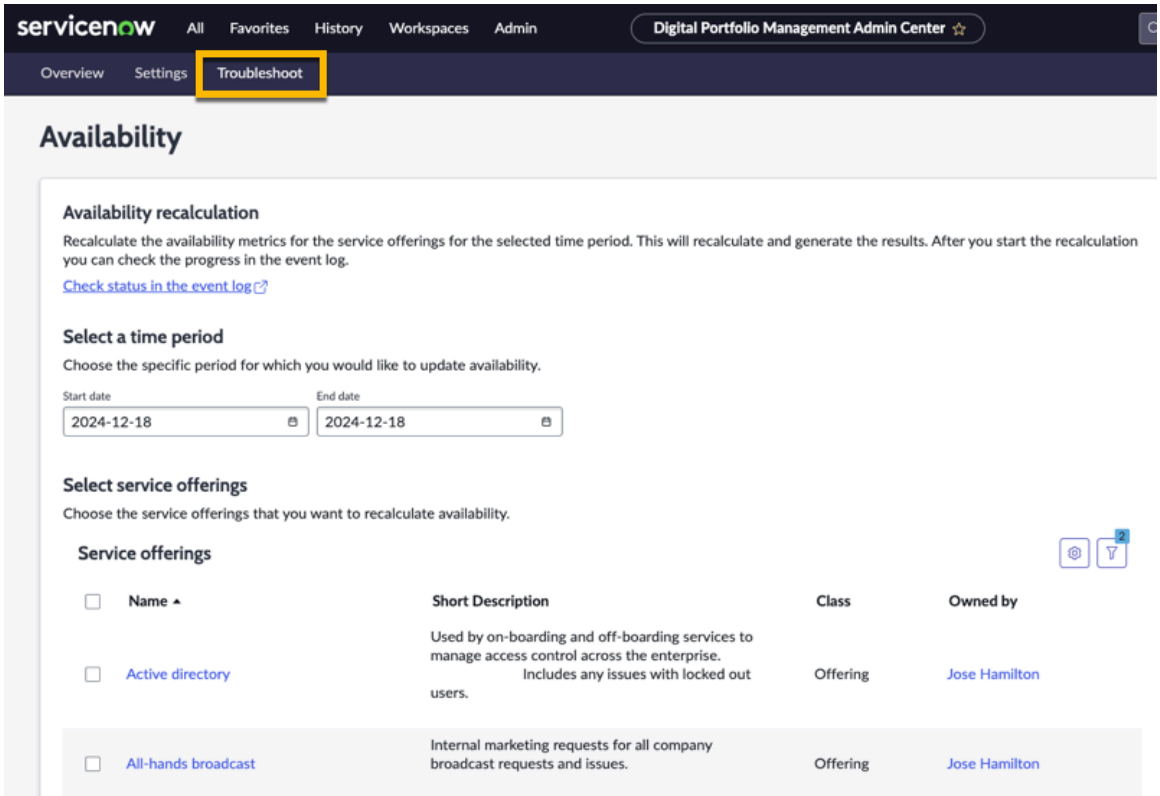


Auf der Registerkarte **Einstellungen** können Sie mit Lösungen (Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices) folgende Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie für jede Lösungsseite Folgendes.
  - Persönliche Portfoliolösungskarten
  - Headerfelder
  - Planfelder
  - Build-Felder
  - Ausführungsfelder
  - Risikofelder
  - Portfolioeigenschaften
  - Felder mit allgemeinen Informationen auf der Registerkarte „Info“
  - Eigenschaften von KPI-Gruppen
  - DevOps-Eigenschaften
- Registerkarten „Planen“, „Build“, „Ausführen“ und „Info“ ein- oder ausblenden.
- Felder auf den Hauptregisterkarten ein- oder ausblenden.
- Auf Ressourcen zugreifen, um zusätzliche Hilfe zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Problembehandlung“.



Auf der Registerkarte **Problembehandlung** können Sie Verfügbarkeitsergebnisse und -indikatoren für Serviceangebote neu berechnen.

1. Wählen Sie die Services und Angebote aus, für die Sie die Verfügbarkeit neu berechnen möchten.
2. Legen Sie das Start- und Enddatum für den Neuberechnungszeitraum fest.
3. Wählen Sie **Verfügbarkeit neu berechnen** aus, um die Ergebnisse zu generieren.

Es gibt keine Begrenzung, wie oft Sie die Neuberechnung ausführen können. Sie können den Fortschritt der Neuberechnung auch überprüfen, indem Sie **Status überprüfen im Ereignisprotokoll**wählen.

Weitere Optionen finden Sie unter DPM Admin Center

Seitenheader im DPM Admin Center konfigurieren

Konfigurieren Sie die Felder des Seitenheaders für Ihre Lösungen im DPM Admin Center. Ihre Konfiguration bestimmt, wie die Headerfelder im DPM-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Lösungen zeigen Headerinformationen für die jeweilige Lösung an. Beispielsweise können die Headerinformationen für einen Service den Namen des Besitzers, den Verbrauchertyp, die Phase, den Status und die Geschäftsrelevanz anzeigen. Sie können die Headerinformationen so konfigurieren, wie sie den Anforderungen Ihrer Organisation am besten entsprechen. Im DPM Admin Center können Sie die Headerinformationen für die folgenden Lösungen konfigurieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Services und Serviceangebote (geschäftlich und technisch)
- Geschäftsanwendungen
- Anwendungsservices
- Serviceportfolios und Taxonomien
- Enterprise-Portfolios und -Taxonomien

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Admin Center** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Header** für die Lösung aus, für die Sie die Headerinformationen konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie **Konfigurieren**.
   Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Überprüfen Sie die Feldnamen auf der Registerkarte **Sekundäre Werte**.
   Die Feldnamen stellen die Informationen dar, die im DPM-Arbeitsbereich im Lösungsheader angezeigt werden.
5. Konfigurieren Sie die Felder in der Listenansicht.
   In der Listenansicht können Sie einige kleinere Konfigurationen vornehmen.
   - Den Wert **Aktiv** können Sie auf „true“ oder „false“ festlegen. Nachdem ein Feld auf „false“ festgelegt wurde, wird es im DPM-Arbeitsbereich nicht im Lösungsheader angezeigt.
   - Sie können die Reihenfolge ändern, in der die aktiven Felder im Lösungsheader im DPM-Arbeitsbereich angezeigt werden.
6. Konfigurieren Sie jedes Feld für sich.
   - Wählen Sie ein zu konfigurierendes Feld aus. Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
   - Prüfen oder ändern Sie die Informationen.

Sekundäre Werte

Feld	Beschreibung	Bearbeitbar
Tabelle	Der Tabellenname für das Element.	Nein
Feld	Der Feldname für das Element, das im DPM-Arbeitsbereich angezeigt wird.	Ja
Reihenfolge	Der Reihenfolgewert, mit dem die Position des Elements im Lösungsheader des DPM-Arbeitsbereichs bestimmt wird.	Ja
Anwendung	Die Anwendung für das Element.	Nein
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich für das Element.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Bearbeitbar
Aktiv	Die Kennzeichnung, die bestimmt, ob das Element im Lösungsheader des DPM-Arbeitsbereichs angezeigt wird.	Ja
Bedingungen	Konfigurationsoptionen, mit denen Sie Bedingungen für das Element festlegen können.	Ja

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Registerkarte „Info“ im DPM Admin Center konfigurieren

Konfigurieren Sie die allgemeinen Informationsfelder für Ihre Lösungen im DPM Admin Center. Ihre Konfiguration bestimmt, wie die Felder im Abschnitt **Allgemeine Informationen** der Registerkarte **Info** im DPM-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Lösung besitzt eine Registerkarte **Info**, auf der allgemeine Informationen zur Lösung angezeigt werden. Beispielsweise können für einen Service auf der Registerkarte **Info** im Abschnitt **Allgemeine Informationen** das zugehörige Serviceportfolio, der Taxonomieknoten, die Serviceklassifizierung (technisch oder geschäftlich), die Phase, der Status und vieles mehr angezeigt werden. Sie können den Abschnitt **Allgemeine Informationen** gemäß den Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren. Im DPM Admin Center können Sie die Felder **Allgemeine Informationen** für die folgenden Lösungen konfigurieren:

- Services und Serviceangebote (geschäftlich und technisch)
- Geschäftsanwendungen
- Anwendungsservices
- Serviceportfolios und Taxonomien
- Enterprise-Portfolios und -Taxonomien

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Admin Center** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Info** für die Lösung, für die Sie die Felder **Allgemeine Informationen** konfigurieren möchten.

   Hinweis: Wählen Sie **Allgemeine Informationen** für **Portfolio-Eigenschaften**.

3. Wählen Sie **Konfigurieren**.
   Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Überprüfen Sie die Feldnamen auf der Registerkarte **Sekundäre Werte**.
   Die Feldnamen stellen die Informationen dar, die im Abschnitt **Allgemeine Informationen** der Registerkarte **Info** im DPM-Arbeitsbereich angezeigt werden.
5. Konfigurieren Sie die Felder in der Listenansicht.
   In der Listenansicht können Sie einige kleinere Konfigurationen vornehmen, um die Anzeige **Allgemeine Informationen** auf der Registerkarte **Info** einer Lösung zu beeinflussen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Den Wert **Aktiv** können Sie auf „true“ oder „false“ festlegen. Ein auf „false“ festgelegtes Feld wird im Abschnitt **Allgemeine Informationen** nicht angezeigt.
- Sie können die Reihenfolge ändern, in der die aktiven Felder im Abschnitt **Allgemeine Informationen** angezeigt werden.

6. Konfigurieren Sie jedes Feld für sich.
   - Wählen Sie ein zu konfigurierendes Feld aus. Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
   - Prüfen oder ändern Sie die Informationen.

Sekundäre Werte

Feld	Beschreibung	Bearbeitbar
Tabelle	Der Tabellenname für das Element.	Nein
Feld	Der Feldname für das Element, das im Abschnitt **Allgemeine Informationen** des DPM-Arbeitsbereichs angezeigt wird.	Ja
Reihenfolge	Der Reihenfolgewert, mit dem bestimmt wird, an welcher Stelle das Element im Abschnitt **Allgemeine Informationen** des DPM-Arbeitsbereichs angezeigt wird.	Ja
Anwendung	Die Anwendung für das Element.	Nein
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich für das Element.	Nein
Aktiv	Die Kennzeichnung, die bestimmt, ob das Element im Abschnitt **Allgemeine Informationen** der Registerkarte **Info** im DPM-Arbeitsbereich angezeigt wird.	Ja
Bedingungen	Konfigurationsoptionen, mit denen Sie Bedingungen für das Element festlegen können.	Ja

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Lösungskarten für das persönliche Portfolio im DPM Admin Center

Konfigurieren Sie die Felder, die auf den Lösungskarten des persönlichen Portfolios im DPM Admin Centerangezeigt werden. Ihre Konfiguration bestimmt die Felder, die auf jeder Lösungskarte im Arbeitsbereich DPM angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Felder der Lösungskarten für das persönliche Portfolio so konfigurieren, dass Informationen auf der Homepage des DPM Workspace angezeigt werden:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Admin Center** > **Einstellungen**.
2. Öffnen Sie **Portfolioeigenschaften**, und wählen Sie dann **Lösungskarten**aus.
   Sie können die folgenden Arten von Lösungskarten konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service
- Business-Service
- Technischer Service
- Serviceangebot
- Geschäftsanwendung
- Anwendungsservice

3. Wählen Sie **Konfigurieren** für die Karte, die Sie konfigurieren möchten.
   Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Überprüfen Sie die Feldnamen auf der Registerkarte **Sekundäre Werte**.
   Die Feldnamen stellen die Informationen dar, die auf der persönlichen Portfoliokarte im Arbeitsbereich DPM angezeigt werden.
5. Konfigurieren Sie die Felder in der Listenansicht.
   In der Listenansicht können Sie einige kleinere Konfigurationen vornehmen.
   - Den Wert **Aktiv** können Sie auf „true“ oder „false“ festlegen. Nachdem ein Feld auf „false“ festgelegt wurde, wird es im DPM-Arbeitsbereich nicht im Lösungsheader angezeigt.
   - Sie können die Reihenfolge ändern, in der die aktiven Felder im Lösungsheader im DPM-Arbeitsbereich angezeigt werden.
6. Konfigurieren Sie jedes Feld für sich.
   - Wählen Sie ein zu konfigurierendes Feld aus. Um den Datensatz bearbeiten zu können, müssen Sie sich im richtigen Anwendungsbereich befinden. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, wird ein Textbanner angezeigt, in dem Sie einen Link wählen können, um den Datensatz zu bearbeiten.
   - Prüfen oder ändern Sie die Informationen.

Sekundäre Werte

Feld	Beschreibung	Bearbeitbar
Tabelle	Der Tabellenname für das Element.	Nein
Feld	Der Feldname für das Element, das im DPM-Arbeitsbereich angezeigt wird.	Ja
Reihenfolge	Der Reihenfolgewert, mit dem die Position des Elements im Lösungsheader des DPM-Arbeitsbereichs bestimmt wird.	Ja
Anwendung	Die Anwendung für das Element.	Nein
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich für das Element.	Nein
Aktiv	Die Kennzeichnung, die bestimmt, ob das Element im Lösungsheader des DPM-Arbeitsbereichs angezeigt wird.	Ja
Bedingungen	Konfigurationsoptionen, mit denen Sie Bedingungen für das Element festlegen können.	Ja

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie im Beziehungen von Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices an DPM Admin Center

Im DPM Admin Centererhalten Sie eine umfassende Ansicht Ihrer Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Sie können Incidents, Probleme und Changes anzeigen, die sich auf Ihre Geschäftsanwendungen beziehen, sowie Incidents und Changes, die sich auf Ihre Anwendungsservices beziehen.

Über die Beziehungen von Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices erhalten Sie einen vollständigen Überblick über Ihre Lösungen. Beispielsweise verbrauchen Geschäftsanwendungen mehrere Anwendungsservices. Wenn Sie also ein Configuration Item (CI) für einen Incident festlegen, müssen Sie den Anwendungsservice auswählen, zu dem der Incident gehört. Nachdem dieses CI eingerichtet wurde, wird der Incident bis zu der Geschäftsanwendung hochgerollt, die diesen Anwendungsservice verbraucht. Sie können alle -Beziehungen aus DPM Admin Centeranzeigen.

Wichtig: Für den Zugriff auf DPM Admin Centerbenötigen Sie die Rolle DPM admin [sn_dpm.dpm_admin].

Zeigen Sie Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Changes für Build-Metriken an

- Greifen Sie auf die Registerkarte **Übersicht** in DPM Admin Centerzu, und wählen Sie **Konfigurieren** auf der Karte Geschäftsanwendungen.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste **4 Build-Metriken bewerten aus**.
- Zeigen Sie die Karte **Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Changes an**.
- Wählen Sie ein nummeriertes Element auf der Karte aus, um die Geschäftsanwendungen anzuzeigen, die sich auf die folgenden Kriterien beziehen.
  - Das Geschäftsanwendungsfeld
  - Das Feld für das Konfigurationselement
  - Die betroffenen CIs
  - Die betroffenen Services

  Hinweis: Eine Karte wird auf *Ready for DPM*festgelegt, wenn eines der aufgeführten Kriterien größer als null ist. Wenn Sie auf einer Karte die Null (0) auswählen, wird ein leerer Status angezeigt.

  Nachdem Sie ein nummeriertes Element auf der Karte ausgewählt haben, wird eine weitere Registerkarte mit einer gruppierten Liste aller Geschäftsanwendungen geöffnet, die gemäß dem von Ihnen ausgewählten Kriterium mit Changes verknüpft sind. Sie können eine Geschäftsanwendung in der Liste öffnen und Detailinformationen zu den einzelnen Datensatznummern anzeigen, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen (verbraucht, abhängig von usw.).

Zeigen Sie Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Incidents, Problemen und Changes für operative Metriken an

- Greifen Sie auf die Registerkarte **Übersicht** in DPM Admin Centerzu, und wählen Sie **Konfigurieren** auf der Karte Geschäftsanwendungen.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste **5 KPI-Gruppen** zuordnen aus.
- Zeigen Sie die Karten unter der **Überschrift „KPI-Gruppen** zuordnen“ an. Jede Karte zeigt Folgendes mit nummerierten Elementen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Incidents
- Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Problemen
- Geschäftsanwendungen im Zusammenhang mit Changes

- Wählen Sie ein nummeriertes Element auf einer der Karten aus, um die Geschäftsanwendungen anzuzeigen, die sich auf Incidents, Probleme oder Changes beziehen, anhand der folgenden Kriterien.
  - Das Feld für das Konfigurationselement
  - Die betroffenen CIs
  - Die betroffenen Services

  Hinweis: Eine Karte wird auf *Ready for DPM* festgelegt, wenn eines der aufgeführten Kriterien größer als null ist. Wenn Sie auf einer Karte die Null (0) auswählen, wird ein leerer Status angezeigt.

  Nachdem Sie ein nummeriertes Element auf der Karte ausgewählt haben, wird eine weitere Registerkarte geöffnet und zeigt eine gruppierte Liste aller Geschäftsanwendungen an, die sich auf dieses Kriterium beziehen. Sie können eine Geschäftsanwendung in der Liste öffnen und Detailinformationen zu den einzelnen Datensatznummern anzeigen, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen (verbraucht, abhängig von usw.).

Zeigen Sie Anwendungsservices im Zusammenhang mit Incidents und Changes für operative Metriken an

- Greifen Sie auf die Registerkarte **Übersicht** in DPM Admin Centerzu, und wählen Sie dann **Konfigurieren** auf der Karte „Anwendungsservices“.
- Wählen Sie in der Navigationsleiste **3 KPI-Gruppen** zuordnen aus.
- Zeigen Sie die Karten unter der **Überschrift „KPI-Gruppen** zuordnen“ an. Jede Karte zeigt Folgendes mit nummerierten Elementen.
  - Anwendungsservices im Zusammenhang mit Incidents
  - Anwendungsservices im Zusammenhang mit Changes
- Wählen Sie ein nummeriertes Element auf einer der Karten aus, um die Geschäftsanwendungen anzuzeigen, die sich auf Incidents oder Changes beziehen, anhand der folgenden Kriterien.
  - Das Feld für das Konfigurationselement
  - Die betroffenen CIs
  - Die betroffenen Services

  Hinweis: Eine Karte wird auf *Ready for DPM* festgelegt, wenn eines der aufgeführten Kriterien größer als null ist. Wenn Sie auf einer Karte die Null (0) auswählen, wird ein leerer Status angezeigt.

  Nachdem Sie ein nummeriertes Element auf der Karte ausgewählt haben, wird eine weitere Registerkarte geöffnet, auf der alle Anwendungsservices angezeigt werden, die sich auf das ausgewählte Kriterium beziehen. Beispielsweise können Sie alle Anwendungsservices im Zusammenhang mit Incidents über betroffene CIs anzeigen. In diesem Beispiel können Sie einen Drilldown ausführen, um den Quell-Incident-Datensatz anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Admin Center in Digital-Portfoliomanagementverwenden

CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden

Servicedaten beziehen sich aufeinander und verwenden unterschiedliche Anwendungen auf unterschiedliche Weise. Digital-Portfoliomanagement (DPM) verweist auf das Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)-Framework, um servicebezogene Daten in einer einzigen Ansicht zusammenzuführen.

Mit DPM können Sie Servicedaten in logischen Sequenzen organisieren, die für Ihr Unternehmen sinnvoll sind. Sie können Details zu Ihren eigenen Services sowie zu Services anzeigen, die Sie nicht besitzen, die sich jedoch auf Ihr Unternehmen auswirken können.

Tipp: Informationen zum Einrichten von CSDM finden Sie unter Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen .

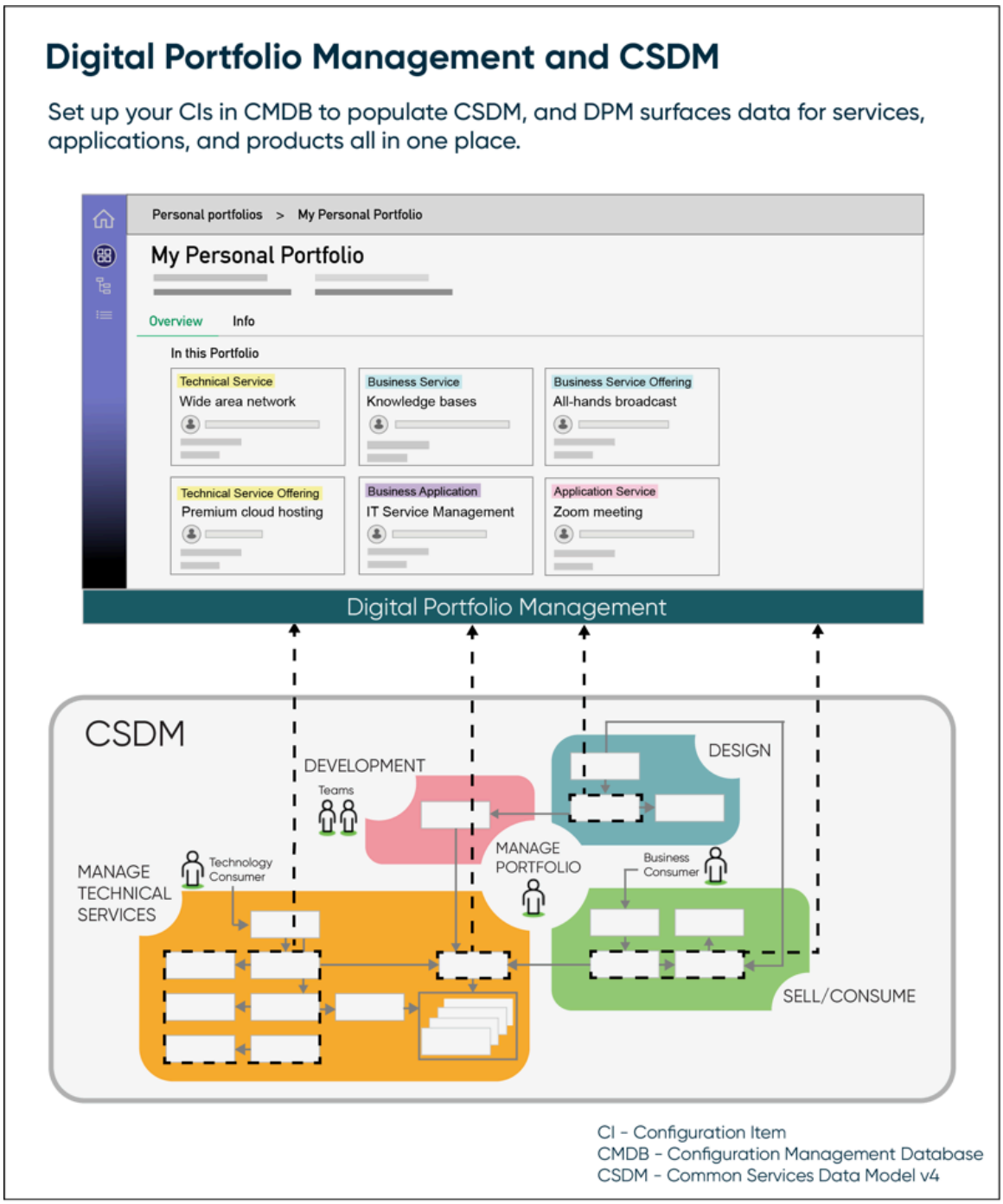
Persönliche Portfolios und CSDM

Sehen Sie, wie DPM mit dem CSDM-Framework übereinstimmt, um eine ganzheitliche Ansicht Ihrer IT-Landschaft zu bieten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM und CSDM



Automatische Übersetzung

Felder des CSDM-Lebenszyklus für Business-Services und technische Services

In DPM angezeigte Serviceportfolios enthalten das Feld „Phase“ (oder Stufe) und das Feld „Status“ im Header jedes Business-Service und technischen Service und jedes Serviceangebots. Die Feldwerte stammen aus der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service].

Wichtig: Ab Release Yokohama lauten die Bezeichnungen für die Elemente in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und der Tabelle [service_offering] Technologiemanagement-Service bzw. Technologiemanagement-Serviceangebot. Die Änderungen der Bezeichnung entsprechen CSDM, Version 5. Vor Release Yokohama lauten die Bezeichnungen Technischer Service und Technisches Serviceangebot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Vergleich zeigt die Unterschiede zwischen den herkömmlichen Feldern „Phase“ und „Status“ in Service-Portfoliomanagement und den Feldern „Phase“ und „Status“ im CSDM-Lebenszyklus.

Diese Felder werden auch dann angezeigt, wenn Sie die PA-Indikatoren (Performance Analytics) verwenden.

Zuordnung der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] von Service-Portfoliomanagement und CSDM

Namen der Felder „Phase“ und „Status“ in Service-Portfoliomanagement	Namen der Felder „Phase“ und „Status“ im CSDM-Lebenszyklus
Pipeline | Anforderungen	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Definition	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Analyse	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Genehmigt	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Gemietet	Design | Gemietet
Katalog | Design	Design | Design
Katalog | Entwicklung	Design | Design
Katalog | Erstellen/Testen/Veröffentlichen	Bereitstellen | Test
Katalog | Funktionsfähig	Funktionsfähig | In Gebrauch
Katalog | Wird stillgelegt	Funktionsfähig | Ausstehende Stilllegung
Deaktiviert | Deaktiviert	Ende der Lebensdauer | Deaktiviert
Deaktiviert | Veraltet	Ende der Lebensdauer | Veraltet

CSDM-Beziehungen in DPM

Um sicherzustellen, dass die gewünschten Daten in DPM zu sehen sind, müssen Sie die richtigen CSDM-Beziehungen herstellen.

Wie Sie Beziehungen zwischen Ihren Lösungen und Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) herstellen, hängt von Ihrer Situation ab. Weitere Informationen finden Sie unter CI-Beziehungen in der CSDM .

Zugehörige Informationen

CSDM-Begriffe für Digital-Portfoliomanagement

Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen

CSDM-Begriffe für Digital-Portfoliomanagement

Da die ServiceNow®-Produkte Digital-Portfoliomanagement (DPM) und Service-Portfoliomanagement eng auf Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) abgestimmt sind, sollten Sie diese häufig verwendeten Begriffe kennen, wenn Sie mit den Anwendungen arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden

Begriff	Definition	Notizen
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Zielen, Fähigkeiten und Organisationen wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Geschäftsfähigkeit (Business Capability)	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement (Demand-Management) oder die Finanzplanung.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Kunden die Erzielung bestimmter Ergebnisse ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Kunden können diese Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in ihrer Organisation anzupassen.
Geschäftsservice (Business-Service)	Ein Servicetyp, der geschäftlichen Benutzern angeboten wird und normalerweise eine oder mehrere geschäftliche Fähigkeiten verbessert.	In der Regel von Geschäftskunden bestellbar. Geschäftskunden können über den ServiceNow® Servicekatalog die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen auswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung eines bereitgestellten	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Notizen
	Anwendungsstapels handelt.	**Hinweis:** Es gibt keine 1:1-Beziehung zwischen Anwendung und Anwendungsservices.
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Geschäftsanwendung	Steht für alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion), die für die Bereitstellung einer Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Servicekatalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer ggf. zugreifen kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Beispiel: IT-Servicekatalog.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Servicezusage	Definiert Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Kann ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router sein, aber auch ein komplexeres Element wie ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Notizen
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft Office 365.
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.

Digital-Portfoliomanagement in andere ServiceNow-Anwendungen integrieren

Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um im Arbeitsbereich von Digital-Portfoliomanagement (DPM) eine umfassende Ansicht Ihrer Lösungen zu erhalten. Sie können Daten für Services und Serviceangebote, für Geschäftsanwendungen und für Anwendungsservices anzeigen.

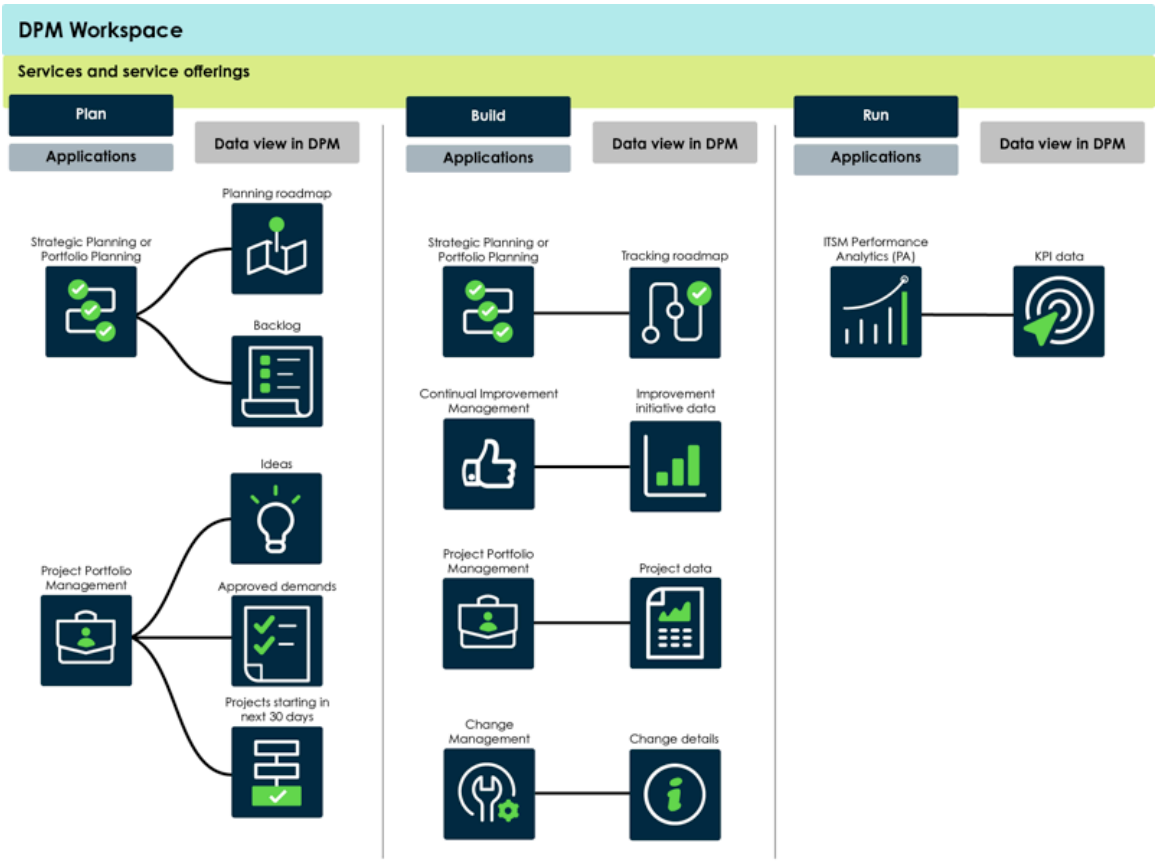
Zeigen Sie Daten zu Services und Serviceangeboten in an Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Daten zu Services und Serviceangeboten im Kontext Ihrer Lösungen im -Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) an.

Die folgende Abbildung zeigt die Datenansichten für Services und Serviceangebote, wenn Sie die angegebenen -Anwendungen in Ihren DPM Workspace integrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In der folgenden Tabelle werden die Datenansichten im Bild erläutert. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an.

DPM Workspace-Integrationen für Services und Serviceangebote

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
Plan	Strategische Planung oder Portfolioplanung	Planungs-Roadmap Backlog
	Projekt-Portfoliomanagement	Ideen Genehmigte Bedarfe Projekte, die in den nächsten 30 Tagen beginnen
Build	Strategische Planung oder Portfolioplanung	Roadmap für Nachverfolgung
	Management kontinuierlicher Verbesserungen	Daten zu Verbesserungsinitiativen • Initiativen nach Status • Überfällige Initiativen nach Monat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Workspace-Integrationen für Services und Serviceangebote (Fortsetzung)

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
		• Überfällige Aufgaben • In den letzten 30 Tagen geschlossene Verbesserungsinitiativen
	Projekt-Portfoliomanagement	Projektdaten • Liste der aktiven Projekte • Überfällige Projekte nach Monat • Projekte nach Status • Projekte mit verpassten Meilensteinen • Projekte mit kritischen Problemen
	Change-Management	Change-Datensatzdetails • Aktueller Status • Überfällige Changes nach Monat • Bevorstehende Changes in der Woche • Wachstum des Change-Backlogs über 30 Tage
Ausführen	ITSM Performance Analytics (PA)	Mit dem Basissystem bereitgestellte KPI-Daten (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl). Im Folgenden sind einige aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen. • Verfügbarkeit • Neue Incidents • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung • Neue Anforderungen • Changes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

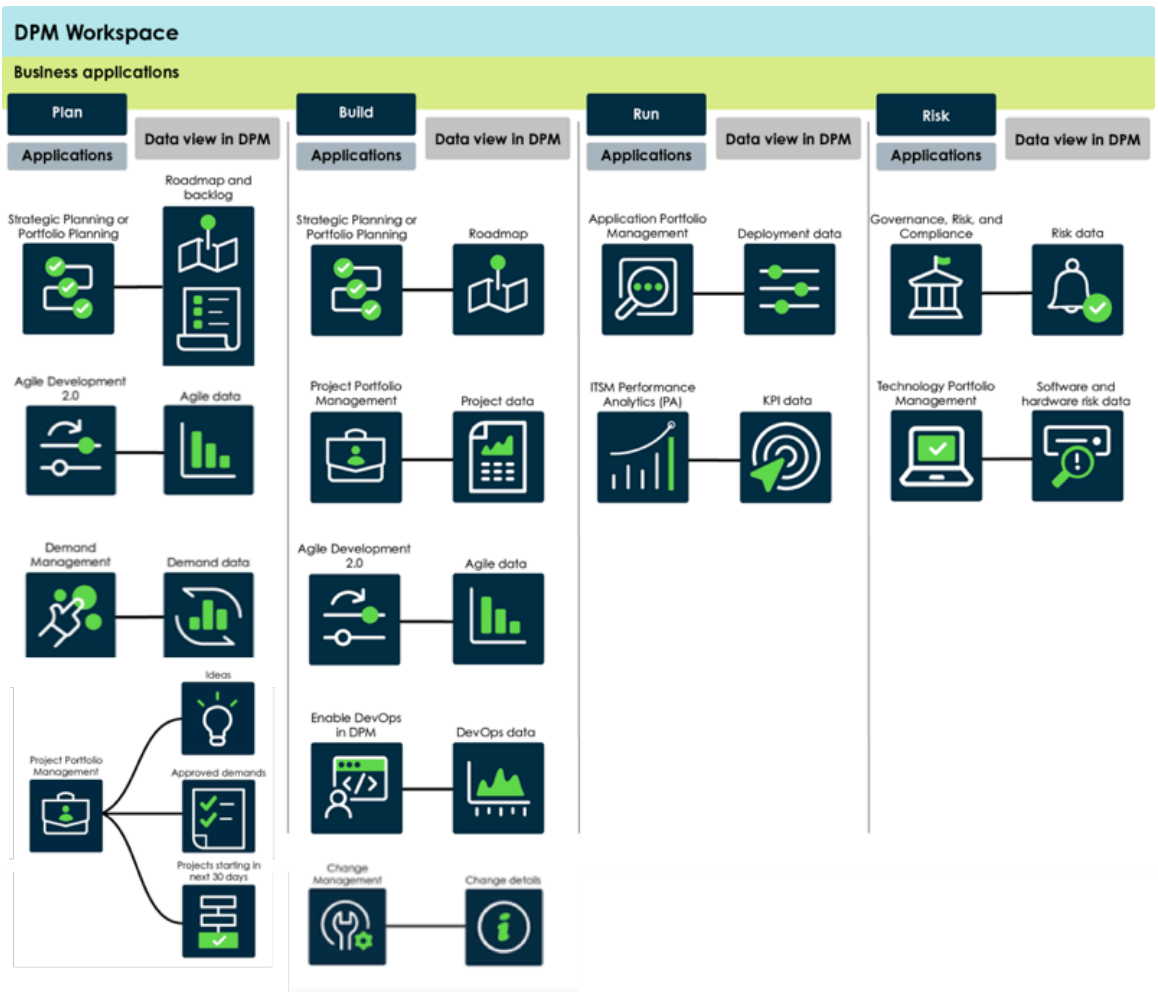
Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an

Zeigen Sie in Geschäftsanwendungsdaten an Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Geschäftsanwendungsdaten im Kontext Ihrer Lösungen im -Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) an.

Die folgende Abbildung zeigt die Datenansichten für Geschäftsanwendungen, wenn Sie die genannten Anwendungen in Ihren DPM Workspace integrieren.



In der folgenden Tabelle werden die Datenansichten im Bild erläutert. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an.

DPM Workspace-Integrationen für Geschäftsanwendungen

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
Plan	Strategische Planung oder Portfolioplanung	Roadmap und Backlog
	Agile Development 2.0	Agile Daten wie Epics und Stories

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Workspace-Integrationen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
	Demand-Management	Bedarfsdaten
	Projekt-Portfoliomanagement	Ideen Genehmigte Bedarfe Projekte, die in den nächsten 30 Tagen beginnen
Build	Strategische Planung oder Portfolioplanung	Roadmap
	Projekt-Portfoliomanagement	Projektdaten
	Agile Development 2.0	Agile Daten wie Epics und Stories
	Change-Management	Change-Datensatzdetails • Aktueller Status • Überfällige Changes nach Monat • Bevorstehende Changes in der Woche • Wachstum des Change-Backlogs über 30 Tage
	DevOps in DPM aktivieren	DevOps-Daten
Ausführen	Anwendungs-Portfoliomanagement (APM)	Bereitstellungsdaten
	ITSM Performance Analytics (PA)	Mit dem Basissystem bereitgestellte KPI-Daten (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl). Im Folgenden sind einige aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen. • Verfügbarkeit • Neue Incidents • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Workspace-Integrationen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
		• Neue Anforderungen • Changes
Risiko	Governance, Risk und Compliance (GRC)	Risikodaten im Zusammenhang mit Ihren Geschäftsanwendungen
	Technologie-Portfoliomanagement (TPM)	Daten zum Software- und Hardwarerisiko

Zugehörige Informationen

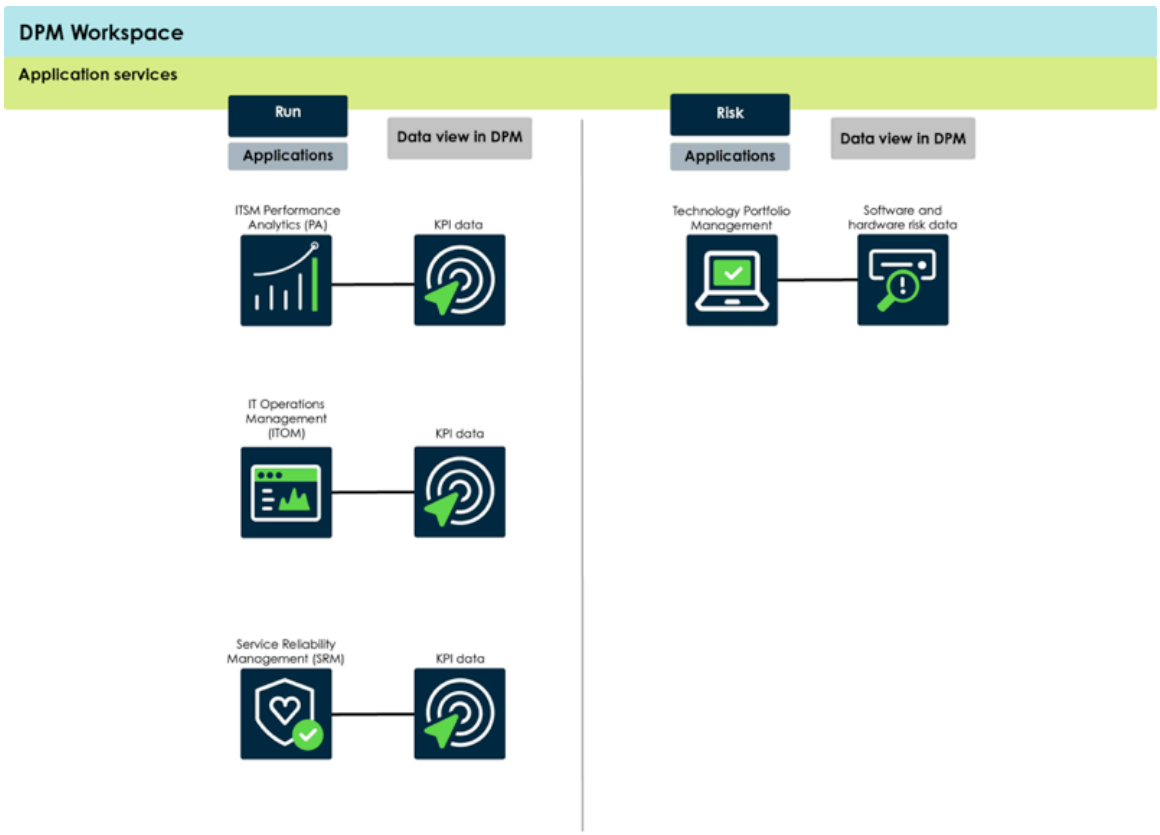
Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an

Zeigen Sie Anwendungsservicedaten in an Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Anwendungsservicedaten im Kontext Ihrer Lösungen im -Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) an.

Die folgende Abbildung zeigt die Datenansichten der Anwendungsservices, wenn Sie die genannten Anwendungen in Ihren DPM Workspace integrieren.



In der folgenden Tabelle werden die Datenansichten im Bild erläutert. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Workspace-Integrationen für Anwendungsservices

Registerkarte „Lebenszyklus“ in DPM	Anwendung	Datenansicht in DPM
Ausführen	ITSM Performance Analytics (PA) IT Operations Management (ITOM) Site Reliability-Metriken (SRM)	KPI-Daten (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl) von PA, die mit dem Basissystem geliefert werden. Im Folgenden sind einige aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen. • Verfügbarkeit • Neue Incidents • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung • Neue Anforderungen • Changes Weitere KPI-Daten finden Sie unter KPI-Details .
Risiko	Technologie-Portfoliomanagement (TPM)	Daten zum Software- und Hardwarerisiko

Zugehörige Informationen

Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie in Digital-Portfoliomanagement (DPM) KPI-Gruppen (Key Performance Indicators, Leistungskennzahlen), um Leistungsinformationen im Kontext der Lösungen Ihrer Organisation anzuzeigen.

https://player.vimeo.com/video/1022212851?h=c6e80e1d83&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Mit der DPM-Administratorrolle [sn_dpm.dpm_admin] können Sie KPI-Gruppen in DPM definieren und konfigurieren. Mit KPI-Gruppen kann Ihre Organisation die Leistung von Services, Angeboten, Business-Services und Anwendungsservices an einer zentralen Stelle analysieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: KPI-Daten in DPM stammen aus Portfolios in der Anwendung Service-Portfoliomanagement. Die Tabelle „Metrikdaten für Serviceangebote“ [service_offering_metric_data] ist genauso wie die folgenden vier Indikatoren seit Release Utah veraltet:

- Durchschnittlicher SLA-Erfolg [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Durchschnittliche Kundenzufriedenheit [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Durchschnittliche Verfügbarkeit [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Durchschnittliche Anforderungsaktivität [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Wenn Sie das Standardportfolio von Service-Portfoliomanagement (in der neuesten Version) haben, sind die Metrikdaten aus den Legacy-Indikatoren nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.

KPI-Gruppen und Zuordnungen in Digital-Portfoliomanagement erstellen

Erstellen Sie in Digital-Portfoliomanagement (DPM) Gruppen und Zuordnungen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicator, KPI), um die allgemeine Integrität und den Fortschritt Ihrer Services und Angebote zu überwachen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: sn_dpm, com.sn_team_perf und com.snc.service_portfolio
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie KPI-Gruppen, und verknüpfen Sie den Typ jeder Gruppe mit dem entsprechenden Datensatz. Dies sind die Datensatztypen:

- Serviceportfolios
- Taxonomieknoten
- Services
- Angebote
- Anwendungsservices
- Geschäftsanwendungen
- Enterprise-Portfolios
- Enterprise-Taxonomieknoten

Sie können nicht nur eigene KPI-Gruppen erstellen, sondern auch die in der Basisanwendung DPM enthaltenen KPI-Gruppen verwenden und konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

Dieses Verfahren umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe Indikatoren hinzu.
3. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der KPI-Gruppe
Beschreibung	Die Beschreibung der KPI-Gruppe
Typ	Der Typ, den Sie erstellen möchten: ▪ Serviceportfolios ▪ Taxonomieknoten ▪ Services ▪ Angebote ▪ Anwendungsservices **Hinweis:** Der Typ muss mit dem Datensatz korrelieren. Beispielsweise können Sie einem Portfoliodatensatz nur den Typ „Serviceportfolio“ zuordnen. Einem Angebotsdatensatz können Sie nur den Typ „Angebot“ zuordnen.
Reihenfolge	Legt das Seitenlayout der KPI-Gruppen im Arbeitsbereich von Digital-Portfoliomanagement fest.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Tipp: Sie können auch eine KPI-Gruppe erstellen, indem Sie eine vorhandene KPI-Gruppe kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Gruppe kopieren zum Erstellen einer neuen KPI-Gruppe in Digital-Portfoliomanagement.

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe Indikatoren hinzu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**.

b. Wählen Sie die KPI-Gruppe aus, der Sie Indikatoren hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **KPIs** die Option **Neu** aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPIs“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	KPI-Gruppe, der Indikatoren hinzugefügt werden sollen
KPI	KPI-Indikator, den Sie messen möchten
Bezeichnung	Name des KPI-Indikators. Sie können die Bezeichnung bearbeiten.
Übergeordneter KPI	Übergeordneter KPI, wenn der KPI ein unterstützender KPI ist.
Aggregierte Anzeige	Aggregierte KPI-Anzeige: Durchschnitt oder Summe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird angewendet, wenn die Eigenschaft für die neueste Punktzahl [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] auf „false“ festgelegt ist. Informationen hierzu finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.
Reihenfolge	Seitenlayout der KPI-Gruppen im Arbeitsbereich von Digital-Portfoliomanagement.
Beschreibung	Die Beschreibung des Indikators. Weitere Informationen zu KPI-Ergebnissen finden Sie in KB1123710 .
Diagrammtyp	Der Diagrammtyp für die KPI-Gruppe. Die Optionen sind: ▪ **Einzelne Punktzahl** ▪ **Zeitreihe: Zeile** ▪ **Zeitreihe: Spalte** ▪ **Zeitreihe: Bereich** ▪ **Zeitreihe: Spline** ▪ **Zeitreihe: Stufenlinie** ▪ **Gruppieren nach** **Hinweis:** Über die Option **Gruppieren nach** können Sie die Aufgliederung der Ergebnisse auswählen. Zum Beispiel: Incidents nach Priorität.

e. Wählen Sie **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.

a. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppenzuordnungen**.

Hinweis: Sie können auch eine KPI-Gruppe zuordnen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**. Wählen Sie eine KPI-Gruppe aus, die Sie anzeigen möchten, und wechseln Sie dann zur Registerkarte **KPI-Gruppenzuordnungen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppenzuordnung“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	Der Zuordnung hinzuzufügender KPI-Gruppenname.
Zuordnung	Mit der KPI-Gruppe verknüpfter Zuordnungstyp. Je nachdem, welche KPI-Gruppe Sie auswählen, wird im Feld „Zuordnung“ eine der folgenden Zuordnungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Serviceportfolio ▪ Taxonomieknoten ▪ Service ▪ Angebot ▪ Anwendungsservice ▪ Geschäftsanwendung ▪ Enterprise-Portfolio ▪ Enterprise-Taxonomieknoten

d. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement konfigurieren

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um Leistungsinformationen im Kontext Ihrer Lösungen anzuzeigen. Dieses Verfahren verwendet das Beispiel der Konfiguration der Serviceverfügbarkeit, um die Verfügbarkeitspunktzahl in der Lebenszyklusphase „Ausführung“ anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: sn_team_perf_kpi_group und com.snc.service_portfolio
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Benutzer mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin können Sie KPIs so konfigurieren, dass sie in DPM angezeigt werden. Diese Aufgabe verwendet die KPI-Gruppe „Ausfall und Verfügbarkeit“, um zu zeigen, wie die Serviceverfügbarkeits-KPI konfiguriert wird.

Hinweis: Sie benötigen ein Premium-Abonnement für Service-Portfoliomanagement, um diese Aufgabe auszuführen. Dieses Premium-Abonnement wird automatisch installiert, wenn Sie DPM installiert haben.

Allgemeine Informationen zu KPI-Gruppen finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

Informationen zum Erstellen von KPI-Gruppen entnehmen Sie Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen.

Dieses Verfahren umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.
2. Erstellen Sie die Servicezusage.
3. Ordnen Sie die Servicezusage dem Serviceangebot zu.
4. Erstellen Sie einen Ausfall für das Serviceangebot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führen Sie die Datenerfassungsaufgabe aus, und überprüfen Sie sie.
6. Stellen Sie sicher, dass der KPI in DPM angezeigt wird.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.
   Die von Ihnen erstellte Zuordnung richtet das Serviceangebot ein, für das Sie die Verfügbarkeit anzeigen möchten.
   a. Navigieren zu **Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppenzuordnungen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppenzuordnung“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	Der Zuordnung hinzuzufügender KPI-Gruppenname Nehmen Sie in diesem Beispiel die Zuordnung zur KPI-Gruppe „Ausfall und Verfügbarkeit“ vor. Diese Zuordnung kann bereits als Teil des DPM-Basissystems vorhanden sein.
▪ Serviceportfolio ▪ Taxonomieknoten ▪ Service ▪ Angebot ▪ Anwendungsservice	Zuordnung, die Sie dieser KPI-Gruppe zuordnen möchten. Die angezeigten Felder hängen vom Typ der von Ihnen ausgewählten KPI-Gruppe ab. In diesem Beispiel lautet die Zuordnung **Angebot**.

   d. Wählen Sie **Absenden**.
2. Erstellen Sie die Servicezusage.
   Wählen Sie für dieses Beispiel ein Serviceportfolio aus, für das Sie den Serviceverfügbarkeits-KPI konfigurieren möchten. Sie können ein persönliches Portfolio oder ein Enterprise-Portfolio auswählen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Zusagen**.
   b. Wählen Sie **Neu**, um Verfügbarkeitsdaten einzurichten.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zusagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zusage.
Typ	Typ der Zusage. Der **Verfügbarkeitstyp** richtet Verfügbarkeitsdaten ein.
Percentage available (Prozentsatz verfügbar)	Prozentsatz der Verfügbarkeit einer Zusage. Zum Beispiel 90 %.
Zeitplan	Zeitdauer, für die die Zusage verfügbar ist. Beispielsweise wird mit 24 x 7 die Zusage für jeden Tag festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zeitzone	Zeitzone für die Zusage.
Beschreibung	Beschreibung der Zusage.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Ordnen Sie die Servicezusage dem Serviceangebot zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Servicezusage**.

> **Hinweis:** Wenn das Plugin nicht installiert ist, geben Sie den Tabellennamen **service_offering_commitment.list** in den Filternavigator ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicezusagenformular

Feld	Beschreibung
Serviceangebot	Das mit der Servicezusage verbundene Serviceangebot.
Servicezusage	Die dem Serviceangebot zugeordnete Servicezusage.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Erstellen Sie einen Ausfall für das Serviceangebot.
Legen Sie die Serviceverfügbarkeit für die letzten sieben Tage fest, bevor Sie den Ausfalldatensatz erstellen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Ausfälle**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ausfallformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für den Ausfalldatensatz.
Configuration Item	Das mit dem Ausfall verbundene Serviceangebot.
Anfang	Startdatum des Ausfalls.
Ende	Enddatum des Ausfalls.

d. Wählen Sie **Absenden**.

> **Hinweis:** Der Ausfall, den Sie für das Serviceangebot erstellen, generiert auch einen Serviceverfügbarkeitsdatensatz für das Serviceangebot.

5. Führen Sie die Datenerfassungsaufgabe aus, und überprüfen Sie sie.
Die Aufgabe erfasst Daten von allen Performance Analytics-Indikatoren in der Liste der geplanten Aufgaben. Dieser Schritt enthält auch Überprüfungsschritte, um sicherzustellen, dass der Auftrag erfolgreich ausgeführt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

b. Suchen Sie in der Namensspalte nach **SPM Data Collection job for PA** (SPM-Datensammlungsauftrag für PA).

c. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.

d. Stellen Sie sicher, dass **Relativer Start** auf die Anzahl der Tage für die Datenerfassung festgelegt ist (Standardwert ist **1**).

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

f. Aktualisieren Sie den Bildschirm, um Ihr Auftragsprotokoll auf der Registerkarte **Auftragsprotokolle** anzuzeigen. Überprüfen Sie das Erstellungsdatum, und stellen Sie sicher, dass der **Status** den Wert **Gesammelt** aufweist.

g. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatoren**, und suchen Sie in der Namensspalte nach dem Indikator **SPM-Verfügbarkeit**.

h. Wählen Sie **SPM-Verfügbarkeit** und dann **Bearbeiten**.

i. Öffnen Sie im Formular den Datensatz SPM-Verfügbarkeit, um zu überprüfen, ob Sie den Auftrag erfolgreich erstellt haben.

j. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Analytics Hub anzeigen**, um zu überprüfen, ob die Verfügbarkeitspunktzahl für das Angebot angezeigt wird. Wenn mehrere Werte angezeigt werden, suchen Sie nach dem Namen des Angebots, um sicherzustellen, dass Sie die Verfügbarkeitspunktzahl für dieses Angebot richtig festlegen.

6. Stellen Sie sicher, dass der KPI in DPM angezeigt wird.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **Digital-Portfoliomanagement**.

b. Suchen Sie das Serviceportfolio mit dem von Ihnen erstellten Verfügbarkeits-KPI.

- Wenn Sie den Verfügbarkeits-KPI für ein persönliches Portfolio erstellt haben, öffnen Sie die persönliche Portfoliokarte, die den Verfügbarkeits-KPI enthält.
- Wenn Sie den Verfügbarkeits-KPI für ein Unternehmensportfolio erstellt haben, verwenden Sie die Baumstruktur des Unternehmensportfolios, um den Datensatz des Serviceangebots zu finden.

c. Stellen Sie auf der Registerkarte **Ausführen** sicher, dass die Verfügbarkeitskarte „Leistungs-Snapshot“ den richtigen Prozentwert anzeigt.

Zugehörige Informationen

KPI-Gruppen und Zuordnungen in Digital-Portfoliomanagement erstellen

KPI-Gruppe kopieren zum Erstellen einer neuen KPI-Gruppe in Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie eine neue KPI-Gruppe (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl), indem Sie eine vorhandene KPI-Gruppe in Digital-Portfoliomanagement (DPM) kopieren. Alle KPI-Datensätze, unterstützenden KPIs und Zuordnungen der KPI-Gruppe werden ebenfalls kopiert. Nachdem Sie die KPI-Gruppe kopiert haben, können Sie die neue Gruppe in allen Aspekten an Ihre Anforderungen anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Verfahren wird die Schaltfläche **Kopieren** für KPI-Gruppen verwendet. Um die Schaltfläche **„Kopieren“** auf der Seite „KPI-Gruppen“ anzuzeigen, muss das Plugin „Teamleistung“ [sn_team_perf] aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie die zu kopierende KPI-Gruppe in der Liste.
3. Wählen Sie **Kopieren**.
   Sie können die KPI-Gruppe aktualisieren, nachdem Sie sie kopiert haben (siehe Schritt 5).
4. Kehren Sie zur Liste der KPI-Gruppen zurück, und suchen Sie nach der kopierten KPI-Gruppe.
   Der Name der kopierten KPI-Gruppe ist derselbe wie beim Original, mit *Copy of* als Namenssuffix.
5. Öffnen Sie die kopierte KPI-Gruppe.
   Sie können den Namen, die Beschreibung und die Reihenfolge ändern. Sie können auch die unterstützenden KPIs und die KPI-Gruppenzuordnungen ändern.
6. Wahlweise: Löschen Sie eine KPI-Gruppe.
   Wenn Sie eine KPI-Gruppe löschen, löschen Sie die KPIs, die unterstützenden KPIs und die Zuordnungen der KPI-Gruppe. Es gibt mehrere Möglichkeiten, Ihre kopierte (oder eine beliebige) KPI-Gruppe zu löschen:
   - Wählen Sie **Löschen** aus, während Sie die KPI-Gruppe anzeigen (neben **Kopieren**).
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der KPI-Gruppe in der Liste der KPI-Gruppen, und navigieren Sie dann zu **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Löschen**.

KPIs in Digital-Portfoliomanagement aktualisieren

In Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie die Felder für Leistungskennzahlen (KPIs) aktualisieren. Der KPI wird in KPI-Gruppen im Arbeitsbereich DPM angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren greift auf KPIs über die KPI-Gruppe in DPMzu. Um eine Liste aller KPI-Indikatoren ohne den Kontext der übergeordneten KPI-Gruppe anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator `sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie eine KPI-Gruppe, um ihre Details anzuzeigen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste (Registerkarte) der KPIs in der Spalte **Bezeichnung** das Element aus, das Sie öffnen möchten.

   Hinweis: Achten Sie darauf, das Element in der Spalte **Bezeichnung** und nicht in der Spalte **KPI** auszuwählen.

4. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

KPI-Felder

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	Name der KPI-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
KPI	Name des PA-Indikators (Performance Analytics). **Hinweis:** Das KPI-Feld ruft Informationen aus der Tabelle „Indikator“ [pa_indicators] ab.
Bezeichnung	Die im DPM-Arbeitsbereich angezeigte KPI-Bezeichnung.
Übergeordneter KPI	Übergeordneter KPI des KPI.
Aggregat anzeigen	Die Methode zur Anzeige von KPIs im Arbeitsbereich DPM. Der Eintrag kann ein Durchschnitt oder eine Summe sein. **Hinweis:** Dieses Feld wird angewendet, wenn die Eigenschaft für die neueste Punktzahl [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] auf „false“ festgelegt ist. Informationen hierzu finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.
Auftrag	Die Reihenfolge, in der der KPI innerhalb der KPI-Gruppe angezeigt wird.
Beschreibung	Die Beschreibung des KPI. Wenn Sie im DPM-Arbeitsbereich den Tooltip für die KPI-Karte wählen, wird die Beschreibung angezeigt. Auf die KPI-Karten können Sie in den folgenden Bereichen zugreifen: ◦ Auf der Registerkarte „Ausführen“ für Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices. ◦ Auf der Registerkarte „Übersicht“ für Portfolios und Taxonomieknoten. Weitere Informationen zu den in KPI-Diagrammen und -Übersichten angezeigten Daten finden Sie in KB1123710.
Diagrammtyp	Der Diagrammtyp für die KPI-Gruppe. Die Optionen sind: ◦ **Einzelne Punktzahl** ◦ **Zeitreihe: Zeile** ◦ **Zeitreihe: Spalte** ◦ **Zeitreihe: Bereich** ◦ **Zeitreihe: Spline** ◦ **Zeitreihe: Stufenlinie** ◦ **Gruppieren nach** **Hinweis:** Über die Option **Gruppieren nach** können Sie die Aufgliederung der Ergebnisse auswählen. Zum Beispiel: Incidents nach Priorität.
Zeitbereich	Der Zeitbereich für den anzuzeigenden KPI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Letzte 7 Tage ◦ Letzte 30 Tage ◦ Letzte 90 Tage ◦ Letzte 180 Tage
Kennzeichnung für „Aktiv“.	Die Kennzeichnung, die bestimmt, ob der KPI in der KPI-Gruppe angezeigt wird. KPI-Gruppen können an mehreren Stellen im Arbeitsbereich DPM angezeigt werden – auf der Seite des Enterprise-Portfolios, auf der Registerkarte **Übersicht** von Portfolios und Knoten sowie auf der Registerkarte **Ausführen** von Services und Angeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Die Kennzeichnung für alle im Basissystem enthaltenen KPIs ist auf „Aktiv“ festgelegt. Als Administrator können Sie die Kennzeichnung löschen, sodass sie inaktiv ist. ◦ Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Kennzeichnung aktiv, und der KPI wird in der KPI-Gruppe angezeigt. ◦ Wenn diese Option deaktiviert ist, ist die Kennzeichnung inaktiv, und der KPI wird nicht in der KPI-Gruppe angezeigt. **Wichtig:** Zwei KPIs können denselben Indikator verwenden. Wenn sich beide Indikatoren in einer angezeigten KPI-Gruppe befinden, zeigen beide den gleichen Indikator in den KPI-Gruppen an. Wenn ein KPI auf inaktiv festgelegt ist, wird dieser ausgeblendet, der andere wird jedoch weiterhin angezeigt.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

Konfigurieren Sie Handlungsbedarf-Bereiche in Digital-Portfoliomanagement

Auf jeder Lösungsseite in Digital-Portfoliomanagement (DPM) gibt es einen Handlungsbedarf-Bereich mit Elementen, die im Kontext der Seite Aufmerksamkeit erfordern. Sie können die Handlungsbedarf-Attribute gemäß den Bedürfnissen Ihres Unternehmens konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die konfigurierbaren Handlungsbedarf-Bereiche und ihre Attributtabelle wurden im Store-Release Utah vom November 2023 eingeführt. Im Folgenden finden Sie allgemeine Richtlinien. Wenn Sie weitere Informationen über Konfigurationsschritte für Administratoren benötigen, konsultieren Sie KB1519343 .

Die Standardschwellenwerte beziehen sich auf die Homepage des DPM-Arbeitsbereichs. Die standardmäßigen Attribute und Schwellenwerte aus der Attributtabelle werden für die Lösungen solange verwendet, bis Benutzer entscheiden, Homepage ihres DPM-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereichs zu personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Handlungsbedarf** > **Handlungsbedarf-Attribute**.
   Die Handlungsbedarf-Attribute werden in einer Tabelle angezeigt – kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Warnungen, Risiken, Audits und kritische Probleme.

   Hinweis: Um kritische Probleme im Handlungsbedarf-Bereich anzuzeigen, müssen Sie Release DPM von August 2024 oder höher verwenden.

2. Wahlweise: Verwenden Sie das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), um der Tabelle die folgenden Spaltenfelder hinzuzufügen.
   - Name
   - Beschreibung
   - Lösungstyp
   - Reihenfolge
   - Aktiv
   - Auf Homepage anzeigen
   - Im Handlungsbedarf anzeigen
   - Schwellenwert für „Mittel“
   - Schwellenwert für „Schwerwiegend“
3. Aktualisieren Sie die Feldeinstellungen.

Spaltenfeld	Einstellung
Reihenfolge	◦ Reihenfolge der Attribute auf den Lösungskarten der Homepage des Benutzers. ◦ Die Reihenfolge der Attribute, wenn der Benutzer **Statusbedingungen bearbeiten** auf der Homepage personalisiert. **Hinweis:** Beim Bearbeiten der Statusbedingungen werden die ersten vier Attribute jedes Typs angezeigt. Sie können die Dropdown-Liste auswählen, um verschiedene Statusbedingungen auszuwählen.
◦ Aktiv ◦ Auf Homepage anzeigen ◦ Im Handlungsbedarf anzeigen	Legen Sie dies auf „True“ oder „False“ fest. Mit „True“ kann der angemeldete Benutzer das Attribut auf den Lösungskarten seiner Homepage anzeigen und dann die Schwellenwerte für dieses Attribut personalisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spaltenfeld	Einstellung
◦ Schwellenwert für „Mittel“ ◦ Schwellenwert für „Schwerwiegend“	Ändern Sie die Zahl des Standardschwellenwerts in den Schwellenwert, den Sie für jedes Attribut festlegen möchten. **Hinweis:** Wenn ein Schwellenwert auf 0 festgelegt ist, ist dieses Attributfeld leer.

Zugehörige Informationen

Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement

Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren

Wenn Ihre Organisation bestimmte Module oder Lebenszyklusphasen in Digital-Portfoliomanagement (DPM) nicht verwendet, konfigurieren Sie die Experience, indem Sie diese Elemente in Benutzeransichten ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Anwender-Experience im DPM-Arbeitsbereich. Sie können sie auch mit der Anwendung UI Builder konfigurieren, aber in DPM haben Sie noch viel mehr Möglichkeiten. Als DPM-Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- In Benutzeransichten ganze Registerkarten, bestimmte Abschnitte einer Registerkarte und Lösungstypen (z. B. Geschäftsanwendungen) ausblenden. Nachdem eine Registerkarte oder ein Lösungstyp ausgeblendet wurde, wird dieses Element auch in Suchen und Filtern ausgeblendet.
- Verfügbare Elementtypen ausblenden – Services, technische Services, Business Services, Anwendungsservices, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen.
- Anzeige von Systemeigenschaften aktivieren:
  - Handlungsbedarf-Standardbereiche.

    Hinweis: Handlungsbedarf-Standardbereiche sind für neue Kunden auf „True“ festgelegt. Bestandskunden müssen die Systemeigenschaft aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement.

  - Neueste (oder letzte) Punktzahlen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs). Wenn diese Option aktiviert ist, werden KPIs nicht mehr als Summe oder Durchschnitt über einen Datumsbereich angezeigt. Diese Funktion ist nur in Release Utah oder höher verfügbar.
  - DevOps-Daten. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps-Wertstrommetriken in Digital-Portfoliomanagement.

Hinweis: Sie können diese Konfigurationen jederzeit aktivieren und deaktivieren.

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation der Konfiguration von DPM-Benutzeransichten in Aktion.

https://player.vimeo.com/video/1022258649?h=1f96ee0b3c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsoptionen in DPM

Services und Angebote	Geschäftsanwendu	Anwendungsservice	Neueste KPI-Punktzahl	DevOps-Daten
Blenden Sie die folgenden Registerkarten aus: • **Plan** • **Build** • **Ausführen** Blenden Sie die folgenden Abschnitte auf der Registerkarte **Plan** aus: • Bedarfe • Backlog • Roadmap Blenden Sie die folgenden Abschnitte von der Registerkarte **Build** aus: • Roadmap • Projekte • Changes • Verbesserungsinitiativen Standardmäßig sind DevOps-Daten auf der Registerkarte **Ausführen** ausgeblendet. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft DevOps, damit Benutzer auf der Registerkarte **Ausführen** DevOps-Beschleunigungsmetriken anzeigen können.	Blenden Sie die folgenden Registerkarten aus: • **Plan** • **Build** • **Ausführen** • **Risiko** Blenden Sie die folgenden Abschnitte auf der Registerkarte **Plan** aus: • Bedarfe • Backlog • Roadmap Blenden Sie die folgenden Abschnitte von der Registerkarte **Build** aus: • Roadmap • Projekte • DevOps-Flow-Metriken • DevOps-Beschleunigungsmetriken Standardmäßig sind DevOps-Daten auf der Registerkarte **Build** ausgeblendet. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft DevOps, damit Benutzer auf der Registerkarte **Build** Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken	Blenden Sie die Registerkarte **Ausführen** aus.	Aktivieren Sie die Option **Neueste Punktzahl**, um die neueste oder letzte KPI-Punktzahl anzuzeigen. Wenn diese Option aktiviert ist, werden KPIs nicht mehr als Summe oder Durchschnitt über einen Datumsbereich angezeigt.	Aktivieren Sie die Option **DevOps-Eigenschaften**, um in DPM DevOps-Daten wie Flow-Metriken und Beschleunigungsmetriken anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsoptionen in DPM (Fortsetzung)

Services und Angebote	Geschäftsanwendu	Anwendungsservice	Neueste KPI-Punktzahl	DevOps-Daten
	anzeigen können.			

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Administration**.
2. Wählen Sie das Menüelement aus, das Sie für Benutzer konfigurieren möchten.
   - **Anwendungsserviceeigenschaften**
   - **Eigenschaften der Geschäftsanwendung**
   - **Service- und Angebotseigenschaften**
   - **DevOps-Eigenschaften**
   - **KPI-Gruppeneigenschaften** (Option zum Festlegen der Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“)
   - **Verfügbare Elementtypen** (siehe Schritt 6)
3. Befolgen Sie gegebenenfalls die bereitgestellten Anweisungen, um den ausgewählten Datensatz zu bearbeiten.
   Für einige Eigenschaften gibt es einen Link, den Sie nutzen können.
4. Befolgen Sie die bereitgestellten Anweisungen, um die jeweilige Konfiguration zu bearbeiten.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wahlweise: Blenden Sie verfügbare Elementtypen ein oder aus.
   - Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Verfügbare Elementtypen**.
   - Setzen Sie in der Spalte **Aktiv** den Elementtyp auf `false` (zum Ausblenden) oder auf `true` (zum Einblenden). Wenn ein Lösungstyp ausgeblendet ist, wird die entsprechende Lösung in den folgenden Bereichen ausgelassen:
     - In den Ergebnissen der automatisch generierten Lösungskarten.
     - In den Personalisierungsoptionen zum Hinzufügen und Entfernen von Elementen.
     - In den festgelegten Statusbedingungen beim Aktualisieren von Schwellenwerten.
     - Die Seitenfilter.

Zugehörige Informationen

Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder

UI Builder

Geschäftsfähigkeiten zur Anzeige in Digital-Portfoliomanagement verknüpfen

Sie können Geschäftsfähigkeiten für einen Service oder eine Geschäftsanwendung verknüpfen, um sie im Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM) anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Bedingungen zum Erstellen einer CI-Beziehung in DPM.

1. Die Geschäftsfähigkeit muss erstellt sein.
2. Die Geschäftsfähigkeit muss mit einem Service verknüpft sein.

Sie können eine Geschäftsfähigkeit erstellen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **CSDM** > **Design** > **Business Capability**. Weitere Informationen zu Beziehungen zwischen Konfigurationselementen (CIs) finden Sie unter Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten .

Prozedur

1. Bestätigen Sie den Namen der Geschäftsfähigkeit und den Namen der Lösung, die Sie miteinander verknüpfen möchten.
2. Erstellen Sie die CI-Beziehung.

   a. Geben Sie im Filternavigator `cmdb_rel_ci.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Die Geschäftsfähigkeit, die mit dem Service oder der Geschäftsanwendung verknüpft werden soll. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um die Geschäftsfähigkeit auszuwählen.
Typ	Der Typ der CI-Beziehung. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um **Bereitgestellt von::Stellt bereit** zu wählen.
Untergeordnetes Element	Der Service oder die Geschäftsanwendung, der/die mit der Geschäftsfähigkeit verknüpft werden soll. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ).

   d. **Absenden**.

3. Bestätigen Sie die CI-Beziehung.
   Sie können die CI-Beziehung auf eine von zwei Arten bestätigen:
   - Im Datensatz der Geschäftsfähigkeit im Abschnitt „Zugehörige Elemente“.
   - Im DPM-Arbeitsbereich auf der Registerkarte „Info“ eines Service oder einer Geschäftsanwendung.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Details zu Services und Serviceangeboten an

Zeigen Sie Details zu Geschäftsanwendungen an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digital-Portfoliomanagement für Integration mit Prozessoptimierung konfigurieren

Verwenden Sie Prozessoptimierung in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um den Status von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) Ihrer Lösungen anzuzeigen und nach Bedarf anzupassen.

Prozessoptimierung ermöglicht Ihnen die Analyse und Behandlung von KPI-Ausgaben für Ihre Lösungen in DPM.

Administratoren müssen einige Schritte ausführen, um Prozessoptimierung einzurichten.

Prozessoptimierung in DPM einrichten

Um Prozessoptimierung in DPM zu verwenden, rufen Sie in der Regel die KPI-Gruppe auf und wählen **Process Mining starten**. Um diese Option anzuzeigen, müssen Administratoren mit der Rolle dpm_admin wie folgt vorgehen:

1. Installieren Sie das Inhaltspaket für ITSM Prozessoptimierung aus dem ServiceNow Store. Das Inhaltspaket stellt folgende Projekteinblicke und Systemeigenschaft für Prozessoptimierung in DPM bereit:
   - Teamleistung
   - Prozessoptimierung
   - Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Legen Sie die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* auf „true“ fest. Die Systemeigenschaft ist standardmäßig auf „False“ gesetzt. Administratoren [sn_dpm.dpm_admin] müssen die Systemeigenschaft auf „True“ setzen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Einstellungen**.
   b. Geben Sie im Suchfeld **Name der Systemeigenschaft** die Zeichenfolge ***enable** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   c. Prüfen Sie, ob die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* auf „True“ festgelegt ist. Wenn nicht, wählen Sie sie aus, und setzen Sie das Feld „Wert“ auf „True“. (Möglicherweise erhalten Sie ein Textbanner mit einem Link zum Bearbeiten des Datensatzes.)
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Die primäre Rolle zur Verwendung von Prozessoptimierung ist der Prozessoptimierung Analyst [process_optimization_analyst]. Weitere Informationen zu Eigenschaften, Rollen und geplanten Aufgaben finden Sie unter Prozessoptimierung-Komponenten für Digital-Portfoliomanagement.

Prozessoptimierung-Projekte für KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement erstellen

Erstellen Sie Prozessoptimierung-Projekte für jede Leistungskennzahl-Gruppe (KPI-Gruppe, Key Performance Indicator) in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um die KPI-Leistung anzuzeigen und Anomalien zu analysieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst
- Aktivieren Prozessoptimierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren und verbessern Sie die KPI-Leistung in DPM mithilfe von Prozessoptimierung.

Um Prozessoptimierung-Projekte für KPI-Gruppen erstellen zu können, benötigen Verwalter von KPI-Zuweisungsgruppen die Rolle des Prozessoptimierung-Analysten [sn_process_optimization_analyst].

Informationen zu Eigenschaften, Rollen und geplanten Aufgaben finden Sie unter Prozessoptimierung-Komponenten für Digital-Portfoliomanagement.

Im DPM-Basissystem sind mehrere Projektvorlagen enthalten:

- Incident
- Probleme
- Changes
- Anforderungen

Wenn Sie andere Vorlagen benötigen, muss Ihr Administrator sie in den Tabellen erstellen, die den Elementen entsprechen, in die Sie Einblicke erhalten möchten. Informationen zum Erstellen von Vorlagen finden Sie unter Process Mining-Vorlagen erstellen.

Wenn zusätzliche Daten hinzugefügt werden, wird eine geplante Aufgabe für das erneute Mining der Projekte ausgeführt, damit die Einblicke für Ihre Projekte auf dem neuesten Stand sind.

Prozedur

1. Führen Sie ein Mining für das Projekt aus, um Prozessoptimierung-Projekte für jede KPI-Gruppe zu erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **KPI-Gruppen**.

   b. Öffnen Sie eine KPI-Gruppe, für die Sie das Mining ausführen möchten.

   c. Wählen Sie **Process Mining initiieren**.

      Nachdem Sie **Process Mining starten** ausgewählt haben, wird im Hintergrund für jede KPI-Tabelle in der KPI-Gruppe ein Projekt erstellt. Wenn Sie einen Formelindikator für Prozessoptimierung verwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

      Hinweis: Die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement für Integration mit Prozessoptimierung konfigurieren.

2. Wahlweise: Öffnen Sie das Projekt, und überprüfen Sie das Mining.
   Wenn Sie nicht möchten, dass Benutzer nach deaktivierten Projekten filtern, achten Sie darauf, dass der Status der Projektdefinition als „Deaktiviert“ festgelegt ist.

   a. Um das Projekt zu finden, navigieren Sie zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM-Projekte**.

   b. Überprüfen Sie den Mining-Status, indem Sie das Projekt öffnen und **Modell generieren (Vollständig)**wählen.

3. Wahlweise: Wiederholen Sie das Mining der KPI-Gruppe, wenn Sie ihr nach dem Process Mining weitere Zuweisungsgruppen hinzugefügt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppe“ für die ausgewählte KPI-Gruppe **Bearbeiten**.

b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschte Zuweisungsgruppe hinzu.
Für die Zuweisungsgruppe wird automatisch ein Prozess erstellt. Wenn Sie der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzufügen, wird die Zuweisungsgruppe in der Filterbedingung aktualisiert. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe entfernen, wird diese aus der Filterbedingung des Projekts entfernt. Wenn der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzugefügt wird, wird nur in dem Fall eine Informationsmeldung angezeigt, dass für die KPI-Gruppe bereits ein Mining durchgeführt wurde.

4. Sehen Sie sich die Prozessoptimierung-Einblicke und -Variationen für ausgewählte KPI-Datensätze an.

a. Öffnen Sie den DPM-Arbeitsbereich.

b. Wählen Sie das Symbol für Enterprise-Portfolios aus ( ), und öffnen Sie ein Enterprise-Portfolio.

c. Wählen Sie **Details anzeigen**.

d. Wählen Sie eine einzelne KPI-Punktzahl für den Incident aus.
Wählen Sie auf der KPI-Detailseite die Registerkarte **Prozessanalyse** aus, um die Einblicke und Variationen für die ausgewählten KPI-Datensätze anzuzeigen. Standardmäßig stammen die angezeigten Daten aus den letzten 30 Tagen.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement für Integration mit Prozessoptimierung konfigurieren

Prozessoptimierung-Komponenten für Digital-Portfoliomanagement

Erste Schritte mit Digital-Portfoliomanagement

Der Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM) ist eine einheitliche Umgebung, in der Sie alle Ihre Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices anzeigen können. Mit den entsprechenden Zugriffsrechten können Sie auch Details anzeigen und die Lösungen bearbeiten, ohne die DPM-Oberfläche verlassen zu müssen.

Erste Schritte mit dem Arbeitsbereich DPM

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Dieses Video zeigt die ersten Schritte der Verwendung des DPM-Arbeitsbereichs.

Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen

Der Arbeitsbereich DPM bietet Basisrollen zum Erstellen persönlicher Portfolios. Um Portfoliodetails anzuzeigen, müssen Sie die richtigen Plugins und Rollen aus den Produkten installieren, die Sie anzeigen möchten.

Zum Beispiel kommt das Anzeigen und Bearbeiten von Roadmaps aus der Anwendung Strategische Planung. Wenn Sie Roadmaps im Kontext Ihres Service oder Serviceangebots anzeigen möchten, während Sie sich in der Experience von DPM befinden, müssen Sie die Plugins und Rollen für Strategische Planung installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem können Administratoren in DPM Anwenderansichten anpassen, indem sie bestimmte Registerkarten und Registerkartenabschnitte ausblenden (sogar Roadmaps, wie im vorherigen Beispiel erwähnt). Weitere Informationen finden Sie unter Experience für Digital-Portfoliomanagement konfigurieren.

Informationen zu den Plugins und Rollen, die Sie benötigen, um in der Oberfläche von DPM Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen anzuzeigen, erfahren Sie unter Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement.

Hinweis: In der Experience von DPM sind die Daten, die Sie aus anderen Anwendungen abrufen, auf die Lizenz beschränkt, die Sie für die anderen Anwendungen haben. Wenn Sie beispielsweise eine Standardlizenz für Strategische Planung haben, werden Ihnen die Strategische Planung-Standarddaten in DPM angezeigt. In ähnlicher Weise werden Ihnen in der Experience von DPM die Daten für Strategische Planung Pro angezeigt, wenn Sie eine Pro-Lizenz für Strategische Planung haben.

Mit den Basisrollen und Basis-Plugins von DPM können Sie Aktionen wie Bedarfserstellung und Verbesserungsinitiativen durchführen. Wenn Sie umfangreichere Aktionen oder Bearbeitungen vornehmen möchten, müssen in den Zugriffssteuerungslisten (Access Control List, ACL) der Anwendungen, mit denen Sie in DPM arbeiten möchten, die entsprechenden Berechtigungen für Sie hinterlegt sein.

Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren

Personalisieren Sie die Homepage des Digital-Portfoliomanagement (DPM) -Arbeitsbereichs entsprechend Ihren Anforderungen. Sie können die Statusbedingungen jeder Lösung bearbeiten, Lösungen hinzufügen, nach Lösungen suchen und Lösungen nach Status und Typ filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre Homepage ( ) personalisieren, um die Attribute und Schwellenwerte festzulegen, die Sie für Ihre Lösungen nachverfolgen möchten. Nachdem Sie Ihre Statusbedingungen personalisiert haben, verwendet das System die Standardattribute und Schwellenwerte des DPM-Basissystems nicht mehr. Stattdessen werden Ihre Personalisierungen in Ihrem Benutzereinstellungsdatensatz (*dpm_home_page_item_list*) gespeichert, um Ihnen die Homepage-Ansicht bereitzustellen, die Sie anzeigen möchten.

Sie können Ihre persönliche Ansicht auch mithilfe der Such- und Filteroptionen auf der Homepage anpassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Digital-Portfoliomanagement – Arbeitsbereich**.
2. Personalisieren Sie die Homepage.
   - Wählen Sie **Personalisieren**.
   - Wählen Sie die Option zum Personalisieren Ihrer Lösungskarten.
     - Wählen Sie **Statusbedingungen bearbeiten**, um eigene Schwellenwerte für Handlungsbedarfs-Attribute für Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices auf Ihrer Homepage festzulegen. Die Standardwerte finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Elemente hinzufügen**, um Ihrer Homepage Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices hinzuzufügen.
- Wählen Sie **Elemente entfernen**, um Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices von Ihrer Homepage zu entfernen.

Tipp: Wenn bei Ihrer Anmeldung keine Elemente auf Ihrer Homepage vorhanden sind, wählen Sie **Elemente hinzufügen**, um Ihrer Homepage Lösungen hinzuzufügen. Informationen zur Obergrenze für die Anzahl der Lösungskarten, die Sie auf Ihrer Homepage von haben können, finden Sie unter Homepage von Digital-Portfoliomanagement – Standardlösungskarten.

3. Suchen Sie auf der Homepage von nach einer Lösung.
   Geben Sie im Feld **Suchen** einen beliebigen Teil des Lösungsnamens ein, den Sie suchen möchten. Um beispielsweise alle Lösungen zu finden, die sich auf Knowledge Bases beziehen, geben Sie in das **Suchfeld** `„Wissen“` ein. Ihr Suchbegriff muss einen Teil eines Lösungsnamens enthalten. Sie können nicht nach dem Namen eines Lösungsbesitzers suchen.
4. Filtern Sie die Lösungsliste auf der Homepage von.

   Wählen Sie **Filter** aus, um alle Lösungen nach Status oder Typ zu filtern. Die Statusoptionen sind „Schwerwiegend“, „Mittel“ und „Gut“. Informationen zu den Statusbedeutungen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage (Abschnitt „Standardschwellenwerte für Handlungsbedarf“).

   Die zu filternden Typoptionen sind:

   - Services
   - Technische Services
   - Technische Serviceangebote
   - Business-Services
   - Business-Service-Angebote
   - Geschäftsanwendungen
   - Anwendungsservices

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage

Homepage von Digital-Portfoliomanagement – Standardlösungskarten

Erstellen Sie anwenderdefinierte Datensatzansichten

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte UX-Formularansicht, um Datensätze für eine bestimmte Tabelle in Digital-Portfoliomanagement (DPM) anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte UX-Formularansicht, um die Ansicht der Anzeige einer bestimmte Tabelle in DPM festzulegen.

Hinweis: Leeren Sie den Cache, um die geänderten Ergebnisse dieses Verfahrens anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Formularansichtsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anzeigeregel“

Felder-Set	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der anwenderdefinierten Formularansicht.
Tabelle	Tabellenname, der der anwenderdefinierten Formularansicht zugeordnet ist. **Tipp:** Geben Sie ein Stichwort wie „Service“ oder „Angebot“ ein.
Ansicht	Anwenderdefinierte UI-Ansicht. Sie können „Standard“, „Arbeitsbereich“ oder „Neu“ wählen.
Anwendung	Die Anwendung für die Ansichtsregel. Dieses Feld sollte standardmäßig der Anwendung entsprechen, in der Sie sich befinden.
Ausführungsreihenfolge	Der Befehl, mit dem Ihre Ansicht angezeigt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Navigieren Sie in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Im Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie mit drei Arten von Enterprise-Portfolios arbeiten – Service-, Geschäftsanwendungs- und Anwendungsservice-Enterprise-Portfolios. Service-Enterprise-Portfolios können Sie in DPM zwar anzeigen, erstellt werden sie jedoch mit Service-Portfoliomanagement-Tabellen. Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices werden hingegen mit den Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Enterprise-Portfolios können Sie aus Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellte herkömmliche Serviceportfolios anzeigen. Außerdem können Sie Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices anzeigen, die mit Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt werden. Mit der Suchfunktion in der Experience von Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Enterprise-Portfolios durchsuchen, bis Sie das gewünschte finden. Sie können einen Leistungs-Snapshot von Leistungskennzahlen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Key Performance Indicators, KPIs) wie Verfügbarkeit, neue Incidents, Abonnenten und Kundenzufriedenheitspunktzahlen anzeigen.

Sie können auch Handlungsbedarf-Elemente des Portfolios abrufen und Teile des Portfolios auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Digital-Portfoliomanagement**.
2. Wählen Sie das Symbol für Enterprise-Portfolios aus ( ).
3. Wählen Sie das Suchfeld **Portfolio**.
   Verschiedene Arten von Portfolios werden in Gruppierungen angezeigt – Serviceportfolios, Geschäftsanwendungs-Portfolios und Anwendungsservice-Portfolios.
4. Wählen Sie ein Portfolio aus einer der Gruppierungen aus.
   Nachdem Sie ein Portfolio ausgewählt haben, wird unterhalb der obersten Ebene einer Baumstruktur eine Liste der Enterprise-Taxonomieknoten verschachtelt angezeigt.
5. Wählen Sie einen Enterprise-Taxonomieknoten aus, der Sie interessiert, und wählen Sie dann **Details anzeigen**.
   Die Details des Enterprise-Taxonomieknotens umfassen mehrere Registerkarten – im Allgemeinen eine Übersicht, eine (oder zwei) Registerkarte(n) für den ausgewählten Portfoliotyp und eine Registerkarte mit allgemeinen Informationen. Weitere Informationen zu Enterprise Portfolio-Bildschirmen finden Sie unter Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement.
6. Folgen Sie dem Breadcrumb-Pfad, um zur Baumstruktur des Enterprise-Portfolios zurückzukehren.
7. Erweitern Sie den Enterprise-Taxonomieknoten, um die untergeordneten Knoten und dann die entsprechenden Lösungen (Services, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices) anzuzeigen.
   Wenn Sie ein Element in der Baumstruktur auswählen, werden allgemeine Informationen zu diesem Element angezeigt. Alle untergeordneten Knoten und Lösungen verfügen über eine eigene Option **Details anzeigen**. Weitere Informationen zu Enterprise Portfolio-Bildschirmen finden Sie unter Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement.
8. Zeigen Sie Informationen zu einem anderen Typ von Enterprise-Portfolio an.

> **Wichtig:** Um einen anderen Typ von Enterprise-Portfolio als den aktuellen auszuwählen, müssen Sie den Wert im Feld **Portfolio** löschen. Wenn das Feld **Portfolio** leer ist, treffen Sie eine neue Auswahl, um einen anderen Portfoliotypen anzuzeigen. Wenn Sie etwa durch ein Serviceportfolio navigieren und ein Geschäftsanwendungs-Portfolio anzeigen möchten, müssen Sie den Namen des Serviceportfolios im Feld **Portfolio** löschen. Nachdem Sie ihn gelöscht haben, treffen Sie eine (neue) Auswahl im Feld **Portfolio**, um die anderen Optionen für Enterprise-Portfolios (Service, Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice) anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Enterprise-Portfolios

Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Sie können persönliche Portfolios erstellen und organisieren, um mehrere Lösungen an einem Ort anzuzeigen. Administratoren erstellen Enterprise-Portfolios. Enterprise-Portfolios vom Servicetyp werden mit Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellt. Geschäftsanwendungs- und Anwendungsservice-Portfolios werden hingegen mit Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt. Mithilfe von Listenmodulen können Sie auch Listenmodule von Services und Anwendungen anzeigen, die sich nicht in einem Portfolio befinden.

Persönliche Portfolios

Persönliche Portfolios enthalten Daten aus Services, Angeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices in einem Bereich, in dem Sie sie anzeigen und Berichte darüber erstellen können. Sie können den Fortschritt jedes Elements auf der ihm zugewiesenen Roadmap anzeigen und seine Leistung anhand von Leistungskennzahlen (KPIs) bewerten, die für Sie interessant sind.

Persönliche Portfolios – Übersicht

Mit einer DPM-Managerrolle [sn_dpm.dpm_manager] können Sie die selbst erstellten persönlichen Portfolios und die für Sie freigegebenen Portfolios anzeigen. Wenn Sie ein persönliches Portfolio erstellen, holen Sie Lösungsdaten aus Service- und Geschäftsanwendungen, Services und Serviceangeboten in einen zentralen Bereich, um sie dort anzuzeigen. Sie müssen nicht verantwortlich für die Elemente sein, die Sie abrufen, um ein persönliches Portfolio zu erstellen. Sie können den Fortschritt jedes Elements auf der ihm zugewiesenen Roadmap anzeigen und seine Leistung anhand von Leistungskennzahlen (KPIs) bewerten, die für Sie interessant sind. Außerdem können Sie eine Beziehungszuordnung sowie Zusammenfassungen und aktuelle Probleme anzeigen.

Ein von Ihnen erstelltes persönliches Portfolio können Sie für einzelne Personen oder für eine Gruppe freigeben. Um die Freigabe für eine Gruppe zu erteilen, muss die Gruppe die DPM-Rolle [dpm_manager] aufweisen. Informationen zum Zuweisen der DPM-Managerrolle zu Gruppen finden Sie unter Rollen für Digital-Portfoliomanagement.

Unter Umständen sind für Sie Services interessant, von denen Ihre Lösungen abhängen, z. B. bei Ausfällen oder Verzögerungen in einem Service. Sie können die Informationen im persönlichen Portfolio abrufen und müssen den Servicestatus nicht in der jeweiligen ServiceNow-Anwendung überprüfen.

Persönliche Portfolios filtern

Wenn Sie ein persönliches Portfolio öffnen, wird eine Liste von Lösungskarten mit Elementen aus dem Portfolio angezeigt. Welche Karten angezeigt werden, hängt vom Inhalt des persönlichen Portfolios ab. Wenn zu viele Elemente zum Anzeigen vorhanden sind, können Sie **Alle Elemente** wählen, um die anzuzeigenden Karten zu filtern.

Die folgende Liste enthält alle möglichen Lösungstypen, nach denen Sie filtern können, wenn Sie **Alle Elemente** wählen. Lösungstypen, die Sie nicht in Ihrem persönlichen Portfolio haben, werden in der Filterliste nicht angezeigt.

- Alle Services
- Alle Angebote
- Technische Services
- Technische Serviceangebote
- Business-Services

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Business-Service-Angebote
- Anwendungsservices

Persönliche Portfolios bearbeiten

Um eine Lösung zu bearbeiten, die über das persönliche Portfolio geöffnet wird, benötigen Sie für alle Lösungen, aus denen das Portfolio besteht, Bearbeitungsrechte in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL). Wenn Ihnen beispielsweise die Bearbeiterrolle für Services zugewiesen ist und Sie der Besitzer eines bestimmten Service und Angebots sind, können Sie diese spezifischen Datensätze, die über das persönliche Portfolio geöffnet werden, bearbeiten und aktualisieren. Wenn Sie aber nicht über diese Zugriffsrechte verfügen, können Sie die Services und Angebote im persönlichen Portfolio und die KPIs nur anzeigen.

Tipp: Mit der Rolle des DPM-Administrators [sn_dpm.dpm_admin] können Sie bestimmte Registerkarten und Registerkartenabschnitte von Lösungen in einem persönlichen Portfolio ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Lösungskarten für persönliches Portfolio konfigurieren

Sie können die Informationen auf jeder persönlichen Portfolio-Lösungskarte über die Konfiguration festlegen. Zum Konfigurieren der Lösungskarten benötigen Sie die Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lösungskarten für das persönliche Portfolio im DPM Admin Center.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie in ein persönliches Portfolio Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Beziehungszuordnungen in an Digital-Portfoliomanagement

Persönliches Portfolio und Enterprise-Portfolio – Referenz

Erstellen Sie in ein persönliches Portfolio Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) ein persönliches Portfolio. Mit DPM können Sie personalisierte, unstrukturierte Portfolios der Services und Anwendungen, die Sie besitzen bzw. die für Sie interessant sind, erstellen, bearbeiten und teilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

DPM unterstützt Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices, sodass Sie Ihre persönlichen Portfolios mit diesen Elementen füllen können. Jeder Elementtyp ist mit Tags und Farbcodes versehen, wenn Sie Detailinformationen für Ihr persönliches Portfolio anzeigen.

- Sie können sowohl von Ihnen erstellte als auch für Sie freigegebene persönliche Portfolios anzeigen.
- Weisen Sie den von Ihnen erstellten persönlichen Portfolios solche Benutzer zu, die sie bearbeiten dürfen, und solche Benutzer, die sie nur anzeigen dürfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Ihr persönliches Portfolio jederzeit bearbeiten, wenn Sie Lösungen hinzufügen oder entfernen möchten (Business-Services, technische Services, Angebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices).
- Zeigen Sie alle Elemente mit Handlungsbedarf einschließlich der Details an, wenn Sie mehr erfahren möchten. Ergreifen Sie Maßnahmen, wenn für Sie in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) des Elements entsprechende Rechte hinterlegt sind.

Beim Navigieren in der DPM-Landschaft finden Sie möglicherweise Services, Angebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices, die Sie interessieren. Sie können diese Lösungen sofort Ihrem persönlichen Portfolio hinzufügen, ohne zum Menü des persönlichen Portfolios zurückkehren zu müssen. Sie können Ihr persönliches Portfolio auch für Einzelpersonen und für Gruppen freigeben.

Hinweis: Die Informationen auf jeder Karte für persönliche Portfoliolösungen können je nach Konfiguration geändert werden. Zum Konfigurieren der Lösungskarten benötigen Sie die Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lösungskarten für das persönliche Portfolio im DPM Admin Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Digital-Portfoliomanagement**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für persönliche Portfolios ( ).
3. Wählen Sie **Persönliches Portfolio erstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neues persönliches Portfolio“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das persönliche Portfolio
Eigentum von	Der Name des Eigentümers des persönlichen Portfolios
Beschreibung	Eine klare Beschreibung, die auch andere Personen verstehen, die dieses Portfolio teilen
Mitarbeitende hinzufügen	◦ Editoren sind von Ihnen ausgewählte Benutzer oder Gruppen, die das persönliche Portfolio bearbeiten können. ◦ Betrachter sind von Ihnen ausgewählte Benutzer oder Gruppen, die das persönliche Portfolio anzeigen können.

Hinweis: Sie können nur dann jedes Element innerhalb eines persönlichen Portfolios bearbeiten, wenn für alle Elemente, aus denen das Portfolio besteht, für Sie Bearbeitungsrechte in der ACL hinterlegt wurden. Damit eine Gruppe persönliche Portfolios bearbeiten oder anzeigen kann, muss sie die Rolle des DPM-Managers [dpm_manager] innehaben. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen für Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Fügen Sie Ihrem persönlichen Portfolio Geschäftsanwendungen, Services, Serviceangebote und Anwendungsservices hinzu.
   - Wählen Sie die einzelnen Registerkartenelemente, um die Lösung zu finden, die Sie Ihrem persönlichen Portfolio hinzufügen möchten, oder **suchen** Sie nach einem Element. Sie können auch nach einem Lösungstitel oder Eigentümernamen suchen, um alle diesem Namen zugehörigen Elemente zu finden.
   - Wählen Sie die Elemente aus, die Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Ausgewählte Elemente hinzufügen**, um sie Ihrem persönlichen Portfolio hinzuzufügen.

   Hinweis: Überprüfen Sie jede Registerkarte. Ihr Suchbegriff kann Ergebnisse auf einer oder mehreren der drei Registerkarten anzeigen: **Geschäftsanwendungen**, **Services/Angebote** oder **Anwendungsservices**.

7. Wählen Sie **Portfolio überprüfen (insgesamt)** aus.
   Die Portfoliodetails enthalten zwei Karten. Eine von ihnen enthält eine Zusammenfassung mit dem Namen, der Beschreibung und dem Namen des Eigentümers, die andere die Liste der Mitarbeiter.
8. Überprüfen Sie die Elemente in Ihrem persönlichen Portfolio und wählen Sie dann **Erstellen** aus.
   Um weitere Elemente hinzuzufügen, wählen Sie **Zurück** aus.

   Hinweis: Wenn Sie **Zurück** wählen, überprüfen Sie die einzelnen Registerkarten, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

9. Wahlweise: Sie können Ihr persönliches Portfolio auch **Bearbeiten** oder **Freigeben**.
   Wenn Sie ein persönliches Portfolio bearbeiten, enthält die Auswahlliste zum Hinzufügen nur die Lösungen, die sich noch nicht im persönlichen Portfolio befinden. Mit **Freigeben** haben Sie die Möglichkeit, Ihr persönliches Portfolio mit Einzelpersonen und/oder Gruppen zu teilen.

Zugehörige Informationen

Persönliche Portfolios

Persönliches Portfolio und Enterprise-Portfolio – Referenz

Enterprise-Portfolios

Mithilfe der Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellen Administratoren Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Sie können Enterprise-Portfolios für Services anzeigen, da sie mit den Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellt werden. Enterprise-Portfolios sind verschachtelt aufgebaut, um die Navigation durch servicebezogene Elemente und Taxonomieknoten zu ermöglichen.

https://player.vimeo.com/video/1022205557?h=0df9f9affe&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Mit Enterprise-Portfolios können Sie Schlüsselmetriken für jede Ebene der Portfoliotaxonomie zusammenfassen. Sie können die Gesamtleistung auf Knoten- und Portfolioebene anzeigen. Mit Aufgliederungen der Schlüsselmetriken können Sie sehen, welche Bereiche des Portfolios zu einer guten oder schwachen Leistung beitragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnlich wie bei persönlichen Portfolios können Sie Leistungs-Snapshot-Informationen in Enterprise-Portfolios anzeigen. Sie müssen nicht für Lösungen verantwortlich sein, um Enterprise-Portfolios anzuzeigen.

Enterprise-Portfolios werden von Administratoren erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement.

Arten von Enterprise-Portfolios

In DPM können Sie drei verschiedene Arten von Enterprise-Portfolios erstellen, anzeigen und durchsuchen:

- Serviceportfolios (nur anzeigen)
- Geschäftsanwendungsportfolios
- Anwendungsservice-Portfolios

Bei der Suche nach einem Enterprise-Portfolio sind die Arten von Enterprise-Portfolios deutlich voneinander unterschieden. Informationen zu den einzelnen Arten finden Sie unter Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement.

Hinweis: Serviceportfolios zwar in DPM werden angezeigt, aber mithilfe von Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellt. Verwenden Sie die Enterprise-Portfolio-Tabellen zum Erstellen von Geschäftsanwendungs- und Anwendungsdienst-Portfolios.

Lebenszyklusphasen

Sie können Enterprise-Portfolios nach der Lebenszyklusphase filtern. Serviceportfolios und Geschäftsanwendungsportfolios durchlaufen die folgenden Lebenszyklusphasen:

- Präoperativ – Die Lösung enthält noch keine Betriebsdaten.
- Operativ – Die Lösung enthält Betriebsdaten.
- Deaktiviert – Die Lösung ist nicht mehr operativ, neue Daten werden nicht mehr nachverfolgt, weswegen die Daten nicht mehr aktuell sind.

Die Lebenszyklusphasen für Anwendungsservice-Portfolios sind „Operativ“ oder „Deaktiviert“.

Handlungsbedarfdetails

Wenn Sie ein Enterprise-Portfolio anzeigen, können Sie die Handlungsbedarfdetails aufgeschlüsselt nach Registerkarten am unteren Rand der Portfolioansicht sehen. In einem Geschäftsanwendungs-Portfolio beinhalten die Handlungsbedarf-Registerkarten beispielsweise kritische Incidents, Probleme, Ausfälle, Warnungen und technische Risiken.

Administratoren können Geschäftsanwendungen in einem Portfolio basierend auf seiner Lebenszyklusphase ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Navigieren Sie in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement

Navigieren Sie in der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) durch drei Arten von Enterprise-Portfolios – Service-, Geschäftsanwendungs- und Anwendungsservice-Enterprise-Portfolios. Service-Enterprise-Portfolios können Sie zwar in DPM anzeigen, erstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden sie jedoch mit Service-Portfoliomanagement-Tabellen. Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices werden hingegen mit den Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt.

Enterprise-Portfolios sind in einer verschachtelten Inhaltsstruktur aufgebaut, sodass Sie einfach durch jede Art von Enterprise-Portfolio navigieren können. Rufen Sie Enterprise-Portfolios über das entsprechende Symbol ( ) auf. Weitere Informationen zum Zugriff auf Enterprise-Portfolios finden Sie unter Navigieren Sie in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement.

Jeder Typ von Enterprise-Portfolio weist spezifische, für den jeweiligen Typ relevante Daten auf. In den Lernressourcen der DPM-Akademie , insbesondere in den Videoserien, erfahren Sie mehr über die Unterschiede zwischen den einzelnen Portfolios, wie sie verwendet werden sollten und für wen sie bestimmt sind.

Serviceportfolios

Service-Enterprise-Portfolios werden aus Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellt. Im DPM-Arbeitsbereich werden Serviceportfolios in einer geschachtelten Inhaltsstruktur mit dem Taxonomieknoten und den Services angezeigt, die sich im Serviceportfolio befinden.

Portfoliostruktur für Services

Abschnitt	Beschreibung
Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Service-Enterprise-Portfolio. • Für den Taxonomieknoten werden folgende Informationen bereitgestellt: ◦ Header mit einer Kurzbeschreibung, dem Namen des Eigentümers und der Gesamtzahl der Abonnenten. ◦ Leistungs-Snapshot-Metriken für Verfügbarkeit, offene Incidents, Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden, und neue Anforderungen. ◦ Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Ausfälle und Changes. • Über den Link **Details anzeigen** erhalten Sie die folgenden Informationen zum Taxonomieknoten. ◦ Header mit dem Namen des Serviceportfolios, dem Namen des Managers und der Gesamtzahl der Abonnenten. ◦ Registerkarte **Übersicht** mit Leistungs-Snapshot-Metriken und Aufgliederung der Services in der Kategorie. **Hinweis:** In DPM Version 2.2.15 oder früher werden im Abschnitt „Serviceaufgliederung“ möglicherweise doppelte Services angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in KB1123710 . ◦ Registerkarte **Taxonomieknoten** mit allen Taxonomieknoten, die sich auf das Portfolio beziehen. ◦ Registerkarte **Services**, auf der alle Services im Portfolio mit übergeordnetem Element, Klassifizierung (Business oder Technisch),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Services (Fortsetzung)

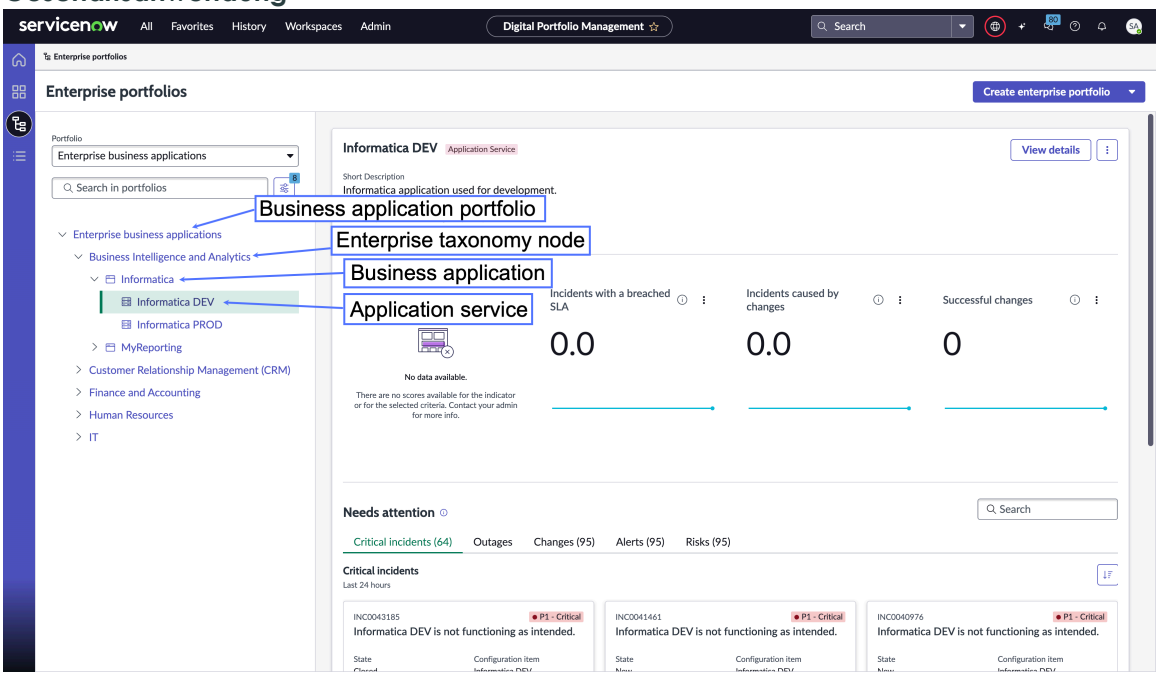
Abschnitt	Beschreibung
	Phase, Status, Relevanz und Name des Eigentümers aufgelistet sind. Sie können auch **Business-Service erstellen** oder **Technischen Service erstellen** wählen, um diese Aufgaben in Service-Generator auszuführen. ◦ Registerkarte **Info** mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Taxonomieknoten. ◦ **Handlungsbedarf**-Bereich, in dem kritische Incidents, Ausfälle und Changes aufgelistet sind.
Service und Serviceangebot	• Die nächsten beiden Ebenen in der Inhaltsstruktur unter dem Taxonomieknoten. Services und Serviceangebote können vom Typ „Technisch“ oder „Business“ sein. • Der Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Name des Eigentümers. ◦ Name des Bereitstellungsmanagers. ◦ Gesamtzahl der Abonnenten. ◦ Phase (bei Verwendung von CSDM-Feldern Lebenszyklusphase) ◦ Status (bei Verwendung von CSDM-Feldern Lebenszyklusstatus) **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Feldnamen im CSDM-Lebenszyklus finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden. • Die Leistungs-Snapshot-Metriken für Verfügbarkeit, offene Incidents, Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden, und neue Anforderungen. • Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Ausfälle und Changes. • Über das Symbol für das **Mehr-Menü** (⋮) können Sie: ◦ Den Service oder das Serviceangebot einem persönlichen Portfolio hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in ein persönliches Portfolio Digital-Portfoliomanagement. ◦ Fügen Sie den Service Ihrer DPM-Homepage hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage. ◦ Den Service oder das Serviceangebot in Service-Generator bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Service in Service-Generator erstellen. • Über den Link **Details anzeigen** gelangen Sie zu den Details zum Service oder Serviceangebot. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zu Services und Serviceangeboten in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsanwendungsportfolios

Geschäftsanwendungs-Enterprise-Portfolios werden mithilfe der Enterprise-Portfoliotabellen erstellt. Im DPM-Arbeitsbereich werden Enterprise-Portfolios in einer verschachtelten Inhaltsstruktur angezeigt, ausgehend vom Knoten für die Enterprise-Taxonomie auf der obersten Ebene (es können mehrere vorhanden sein). Unterhalb des obersten Knotens werden die Geschäftsanwendungen aufgelistet, die sich im Enterprise-Portfolio befinden. Hier folgt ein Beispiel für die Inhaltsstruktur des Enterprise-Portfolios einer Geschäftsanwendung.

Beispiel für die Inhaltsstruktur des Enterprise-Portfolios einer Geschäftsanwendung



Wichtig: In der Abbildung wird im Feld **Portfolio** der Eintrag „Enterprise business applications (Enterprise-Geschäftsanwendungen)“ angezeigt. Um einen anderen Typ von Enterprise-Portfolio als den aktuellen auszuwählen, löschen Sie den Wert im Feld **Portfolio**, und treffen Sie dann im Feld eine (neue) Auswahl, um die anderen Portfoliotypen (Service-, Geschäftsanwendungs- oder Anwendungsservice-Portfolio) anzuzeigen.

Portfoliostruktur für Geschäftsanwendung

Abschnitt	Beschreibung
Enterprise-Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Geschäftsanwendungs-Enterprise-Portfolio. Kann eine zweite oder dritte Ebene enthalten, wenn untergeordnete Enterprise-Taxonomieknoten vorhanden sind. • Der Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Name des Eigentümers. ◦ Name des Managers. ◦ Gesamtzahl der Abonnenten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Geschäftsanwendung (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Die Portfolioerfolgsmetriken für Verfügbarkeit, Incidents mit nicht eingehaltener Servicelevel-Vereinbarung (SLA, Service Level Agreement), durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Warnungen, Risiken und Audits. • Über den Link **Details anzeigen** erhalten Sie die folgenden Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ Header mit dem Namen des Eigentümers und dem Namen des Managers. ◦ Registerkarte **Übersicht** mit Portfolioerfolgsmetriken und Aufgliederung der Geschäftsanwendungen im Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ Registerkarte **Taxonomieknoten**, auf der alle zugehörigen Taxonomieknoten aufgelistet sind. ◦ Registerkarte **Geschäftsanwendungen** mit einer Liste der Geschäftsanwendungen im Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ Registerkarte **Info** mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ **Handlungsbedarf**-Bereich, in dem kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Warnungen, Risiken und Audits für den Enterprise-Taxonomieknoten aufgelistet werden.
Geschäftsanwendung	• Die nächste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Enterprise-Taxonomieknoten. • Der Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Name des Anwendungsbesitzers. ◦ Name des Geschäftsinhabers. ◦ Gesamtzahl der Abonnenten. ◦ Status. Das Gesamtrisiko ist leer. • Die Portfolioerfolgsmetriken für Verfügbarkeit, Incidents mit nicht eingehaltenem SLA, durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Changes, Risiken und Audits. • Über das Symbol für das **Mehr-Menü** (⋮) können Sie die Geschäftsanwendung einem persönlichen Portfolio hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in ein persönliches Portfolio Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Geschäftsanwendung (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Über den Link **Details anzeigen** gelangen Sie zu den Details zur Geschäftsanwendung. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Geschäftsanwendungen“ in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Anwendungsservice-Portfolios

Anwendungsservice-Enterprise-Portfolios werden mithilfe der Enterprise-Portfoliotabellen erstellt. Die Informationen in Anwendungsservice-Portfolios ähneln denjenigen von Geschäftsanwendungs-Portfolios mit einigen Unterschieden in Bezug auf Anwendungsservices.

Informationen zu KPI-Gruppen in Anwendungsservice-Portfolios finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Anwendungsservice an.

Portfoliostruktur für Anwendungsservice

Abschnitt	Beschreibung
Enterprise-Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Anwendungsservice-Enterprise-Portfolio. Kann eine zweite oder dritte Ebene enthalten, wenn untergeordnete Enterprise-Taxonomieknoten vorhanden sind. • Der Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Name des Eigentümers. ◦ Name des Managers. ◦ Gesamtzahl der Abonnenten. • Portfolioerfolgsmetriken für Verfügbarkeit, durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR), durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Die Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Warnungen, Risiken und Audits. • Über den Link **Details anzeigen** erhalten Sie die folgenden Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ Header mit dem Namen des Eigentümers und dem Namen des Managers. ◦ Registerkarte **Übersicht** mit Portfolioerfolgsmetriken und Aufgliederung der Anwendungsservices im Enterprise-Taxonomieknoten . ◦ Registerkarte **Anwendungsservices** mit einer Liste der Anwendungsservices im Enterprise-Taxonomieknoten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Anwendungsservice (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	◦ Registerkarte **Info** mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ◦ **Handlungsbedarf**-Bereich, in dem kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Warnungen, Risiken und Audits für den Enterprise-Taxonomieknoten aufgelistet werden.
Anwendungsservice	• Die nächste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Enterprise-Taxonomieknoten. • Der Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Name des Eigentümers. ◦ Name des Managers. ◦ Betriebsstatus. Das Gesamtrisiko ist leer. • Die Portfolioerfolgsmetriken für Verfügbarkeit, Incidents mit nicht eingehaltenem SLA, durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Changes, Ausfälle, Risiken und Warnungen. • Über das Symbol für das **Mehr-Menü** (⋮) können Sie den Anwendungsservice einem persönlichen Portfolio hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie in ein persönliches Portfolio Digital-Portfoliomanagement. • Über den Link **Details anzeigen** gelangen Sie zu den Details zum Anwendungsservice. Informationen zu den Inhalten dieses Bildschirms finden Sie im Abschnitt „Anwendungsservices“ in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Zugehörige Informationen

Enterprise-Portfolios

Navigieren Sie in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Administratoren erstellen Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Enterprise-Portfolios sind verschachtelt aufgebaut, um die Navigation durch servicebezogene Elemente und Taxonomieknoten zu ermöglichen. Ähnlich wie bei persönlichen Portfolios können Sie Metriken anzeigen, um die Leistung des Portfolios zu bewerten.

Vorbereitungen

- Erforderliches Plugin: Enterprise Portfolios
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios, um Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices zu überwachen. Mit Enterprise-Portfolios können Sie Schlüsselmetriken für jede Ebene der Portfoliotaxonomie zusammenfassen. Sie können die Gesamtleistung auf Knoten- und Portfolioebene anzeigen. Mit einer Aufgliederung der Schlüsselmetriken können Sie sehen, welche Bereiche des Portfolios zu einer guten oder schwachen Leistung beitragen.

Übersichtsinformationen finden Sie unter Enterprise-Portfolios. Ausführlichere Informationen können Sie Navigieren Sie in zu Portfoliotypen Digital-Portfoliomanagement entnehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM – Enterprise-Portfolios** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Create Enterprise Portfolio“ (Enterprise-Portfolios erstellen)

Feld	Beschreibung
Name	Portfolioname auf der Registerkarte **Enterprise-Portfolios** des DPM-Arbeitsbereichs.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Portfolios im Headerbereich des DPM-Arbeitsbereichs.
Beschreibung	Beschreibung des Portfolios im Serviceheader des DPM-Arbeitsbereichs.
Portfoliotyp	Art des Enterprise-Portfolios. ◦ Geschäftsanwendungs-Portfolio ◦ Anwendungsservice-Portfolio
Portfolioverantwortlicher	Name der für das Portfolio verantwortlichen Person.
Portfolio-Manager	Name des Portfolioverwalters.
Portfolio-Stakeholder	Einzelpersonen oder Gruppen, die ein Interesse am Enterprise-Portfolio haben.

3. Nun können Sie das Enterprise-Portfolio **Absenden**.

Nachdem Sie übermittelt haben, greifen Sie auf das Portfolio zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **DPM – Enterprise-Portfolios**und wählen dann den Typ aus (Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice).

Zugehörige Informationen

Enterprise-Portfolios

Navigieren Sie in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Arbeiten Sie in Digital-Portfoliomanagement mit Lösungsdaten

Nachdem Sie persönliche Portfolios erstellt und organisiert und die verfügbaren Enterprise-Portfolios überprüft haben, können Sie mit der DPM-Managerrolle verschiedene Aktionen ausführen, um den Fortschritt der Lösungen zu überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit Handlungsbedarf-Bereichen in Digital-Portfoliomanagement

Digital-Portfoliomanagement (DPM) bietet Ihnen die Möglichkeit, Elemente anzuzeigen, die im Kontext Ihrer Lösungen Aufmerksamkeit erfordern. Die Kategorien in den einzelnen Handlungsbedarf-Bereichen unterscheiden sich je nach Lösungstyp. Sie können sich dafür entscheiden, für ein Handlungsbedarf-Element keine Maßnahmen zu ergreifen, können aber seinen Status und Schweregrad anzeigen, um datengestützte Entscheidungen über Ihre Lösungen zu treffen.

Jede Seite des DPM-Arbeitsbereichs enthält einen Handlungsbedarf-Bereich, in dem die Elemente angezeigt werden, die im Kontext der Seite der Aufmerksamkeit bedürfen. Auf der DPM-Startseite können Sie nach Elementen suchen, bei denen Handlungsbedarf besteht. Die Suche ist allerdings nützlicher, während Sie ein Portfolio oder eine Lösung anzeigen.

Wichtig: Dieses Thema bezieht sich auf Handlungsbedarf-Standardbereiche.

Handlungsbedarf-Standardbereiche wurden im Release Utah (Mai 2023) eingeführt. Die Standardversion ist flexibler als ihr älteres Gegenstück. Die Systemeigenschaft „Standard“ ist auf „True“ festgelegt. Bestandskunden können die Option auf „False“ setzen, um zur früheren Handlungsbedarf-Funktionalität zurückzukehren. Der Wert kann beliebig oft von „True“ in „False“ (und zurück) geändert werden. Neue Kunden können die Systemeigenschaft nicht auf „false“ festlegen, daher wird nur die Standardversion angezeigt.

Systemeigenschaft für Handlungsbedarf-Standardbereiche

Administratoren aktualisieren die Systemeigenschaft mit der Rolle DPM admin [sn_dpm.dpm_admin].

- Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Einstellungen**.
- Geben Sie im Suchfeld **Name der Systemeigenschaft** die Zeichenfolge `*needs` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Wählen Sie die Systemeigenschaft [sn_dpm.standard_needs_attention] aus.
- Geben Sie den Datensatz frei, um ihn zu bearbeiten, und legen Sie dann die Eigenschaft auf „False“ oder „True“ fest.
- Wählen Sie **Aktualisieren**.

Option „Probleme“ im Handlungsbedarf-Bereich

Um Probleme im Handlungsbedarf-Bereich anzuzeigen, müssen Sie Release DPM von August 2024 oder höher verwenden.

Sie können Probleme mit den folgenden Lösungen identifizieren.

- Services und Serviceangebote. Probleme beziehen sich auf das Serviceangebot über den Serviceangebotsdatensatz im Formular, die zugehörige Liste der betroffenen Services und die zugehörige Liste der betroffenen CIs. Probleme werden dann per Rollup zum übergeordneten Service zusammengefasst und sollten auf der übergeordneten Serviceebene dedupliziert werden.
- Geschäftsanwendungen. Mit dem Anwendungsservice werden Probleme über das Feld „Konfigurationselement“ im Formular verknüpft. Für Probleme wird dann ein Rollup vom Anwendungsservice zur Geschäftsanwendung durchgeführt, und sie sollten auf der übergeordneten Serviceebene dedupliziert werden.
- Anwendungsservices. Mit dem Anwendungsservice werden Probleme über das Feld „Konfigurationselement“ im Formular verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überlegungen zum Anwendungsservice

Vor dem Store-Release von November 2024 konnten Sie die Datensätze von Incidents, Problemen und Changes im Handlungsbedarf-Bereich nur anzeigen, wenn der Anwendungsservice dem Feld Konfigurationselement eines zugehörigen Elements (z. B. einem Incident-Datensatz) hinzugefügt wurde. .

Ab dem Store-Release von November 2024 werden Elemente oder Datensätze im Handlungsbedarf-Bereich angezeigt, wenn ein Incident, ein Problem oder ein Change den Anwendungsservice zusätzlich zum Feld Konfigurationselement in der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ oder „Betroffene CIs“ enthält.

Nachdem die Anwendungsservices dem Feld Konfigurationselement, Betroffene Services oder der zugehörigen Liste Betroffene CIs hinzugefügt wurden, werden sie im Abschnitt Handlungsbedarf in der Basisebene (Anwendungsservice) angezeigt. Die Daten werden auch bis zu den folgenden Ebenen im -Arbeitsbereich DPM zusammengefasst:

- Geschäftsanwendung
- Taxonomieknoten
- Portfolio

Nachdem die Anwendungsservices hinzugefügt wurden, wird außerdem ein Daten-Rollup in den folgenden Bereichen durchgeführt, wenn Sie:

- Wählen Sie auf einer betroffenen Lösungsseite **Details anzeigen**.
- Zeigen Sie die Registerkarte Ausführen einer beliebigen -Lösungsseite an, um die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) anzuzeigen.

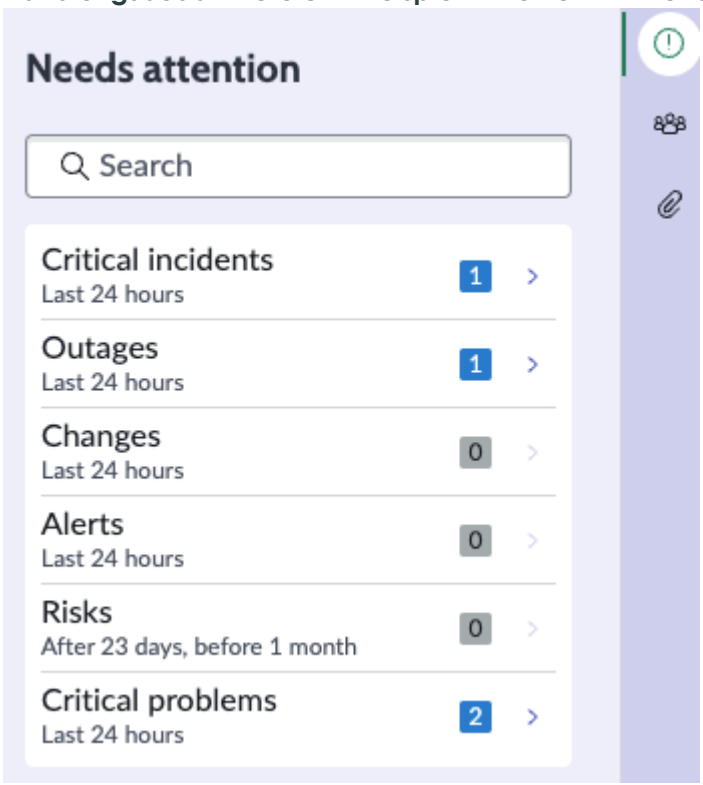
Diese Funktionalität gilt für Geschäftsanwendungs-Portfolios für Unternehmen, Anwendungsservice-Portfolios für Unternehmen und für alle Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices, die Sie Ihren persönlichen Portfolios hinzufügen.

Bereichsattribute und Symbole

Die Kategorien im Handlungsbedarf-Bereich unterscheiden sich zwar für jedes Portfolio und jede Lösung, die grundlegende Navigation ist jedoch dieselbe. Alle Bereiche ermöglichen Ihnen die Suche, die Anzeige einer Liste mit Handlungsbedarf-Karten, die Paginierung der Karten und die Anzeige von Detaildaten in einen Datensatz aus der Kartenliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Handlungsbedarf-Bereich – Beispiel mit einem Anwendungsservice



- Jede Handlungsbedarf-Kategorie enthält eine Zahl, die die Anzahl der Elemente in dieser Kategorie angibt. Wenn es in einer Kategorie keine Handlungsbedarf-Elemente gibt, ist die Anzahl 0.
- Wählen Sie den Vorwärtspfeil (>) neben einer Zahl in der Kategorie, um eine Liste der Datensatzkarten mit Handlungsbedarf anzuzeigen. In der Kartenliste können Sie eine Karte auswählen, um auf den zugehörigen Datensatz zuzugreifen. Sie können auch zurückkehren, indem Sie den Handlungsbedarf-Rückwärtspfeil (<) wählen.
- Im Handlungsbedarf-Feld **Suchen** können Sie eine Zahl, einen Teil eines Worts oder ein ganzes Wort eingeben, um Handlungsbedarf-Elemente zu finden, die Ihre Suchkriterien enthalten. Nachdem Sie einen Handlungsbedarf-Datensatz angezeigt und geöffnet haben, können Sie zum Feld **Suchen** zurückkehren. Ihre Suchkriterien bleiben im Feld **Suchen**, bis Sie das Feld löschen.

  Die folgende Tabelle zeigt die Symbole im Handlungsbedarf-Bereich, die für jeden Lösungstyp angezeigt werden.

Symbole im Handlungsbedarf-Bereich nach Lösungstyp

Lösungstyp	Symbole für Handlungsbedarf-Bereich
Services und Serviceangebote	◦ Handlungsbedarf-Symbol ( ), um Handlungsbedarf-Bereiche ein- oder auszublenden. Dieser Umschalter befindet sich nicht auf der Startseite des DPM-Arbeitsbereichs. ◦ Kontaktesymbol ( ), um Teammitglieder und alle Teams anzuzeigen, die das Serviceangebot unterstützen. ◦ Symbol für Wissensartikel ( ), um nach zugehörigen Wissensartikeln zu suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungstyp	Symbole für Handlungsbedarf-Bereich
	◦ Anhangsymbol ( ), um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen. ◦ Wählen Sie das Katalogelemente-Symbol ( ), um in einem Service- oder Serviceangebotsdatensatz nach Katalogelementen zu suchen.
Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices	◦ Handlungsbedarf-Symbol ( ), um Handlungsbedarf-Bereiche ein- oder auszublenden. Dieser Umschalter befindet sich nicht auf der Startseite des DPM-Arbeitsbereichs. ◦ Kontaktesymbol ( ), um Teammitglieder und alle Teams anzuzeigen, die die Geschäftsanwendung oder den Anwendungsservice unterstützen. ◦ Anhangsymbol ( ), um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen.

Überlegungen zum Service

- Ein Datensatz wird mit dem Angebot verknüpft und für den Service zusammengefasst. Wenn der Incident direkt mit dem Service verknüpft ist (nicht mit dem Angebot), können Sie Incidents, Ausfälle und Changes anzeigen.
- Ein Incident, Ausfall oder Change kann sich auf mehrere Angebote auswirken.
- Ein Datensatz wird zuerst im Angebot angezeigt und dann im übergeordneten Service zusammengefasst.
- Wenn einem Incident zwei Angebote hinzugefügt werden, die zu demselben Service zusammengefasst werden, wird ein Incident nur einmal angezeigt (nicht zweimal).

Überlegungen zum Serviceangebot

Kritische Incidents, Ausfälle und Changes sind mit dem Angebot zur Anzeige im Handlungsbedarf-Bereich verknüpft, wenn das Angebot:

- Im Serviceangebot-Feld im Incident-Datensatz oder Change-Datensatz aufgeführt wird.
- Ist in den betroffenen Services und/oder in den betroffenen CI-bezogenen Listen enthalten.
- Auf der übergeordneten Serviceebene zusammengefasst wird, falls ein Incident oder Change mit einem Angebot verknüpft ist (über eine zugehörige Liste oder direkt im Formular).

Hinweis: Kritische Incidents werden standardmäßig angezeigt. Um kritische und schwerwiegende Incidents anzuzeigen, muss das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) installiert sein.

Bereichsoptionen für jede DPM -Lösung

Die auf jeder DPM-Lösungsseite enthaltenen Datensätze sind diejenigen, die „heute“ erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Handlungsbedarf-Bereiche für jede DPM-Lösungsseite

Services und Serviceangebote	Anwendungsservices	Geschäftsanwendungen
• Kritische und schwerwiegende Incidents • Ausfälle • Changes Für neue Kunden und zBoot-Kunden alle oben genannten sowie Audit und Risiken.	• Kritische und schwerwiegende Incidents • Ausfälle • Changes • Warnungen • Risiken Für neue Kunden und zBoot-Kunden alle oben genannten sowie Audits.	• Kritische und schwerwiegende Incidents • Changes • Risiken • Audits

Hinweis:

Um Risikodaten anzuzeigen, muss das Plugin „Technologie-Portfoliomanagement“ installiert sein [sn_apm_tpm]. Dieses Plugin hat zwei abhängige Plugins:

- Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apn]
- Software Asset Management [com.snc.sams]

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Handlungsbedarf-Bereiche in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Beziehungszuordnungen in an Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie in Digital-Portfoliomanagement (DPM) eine Beziehungszuordnung an, um alle Beziehungen anzuzeigen, aus denen eine bestimmte Lösung besteht. DPM verwendet ServiceNow Einheitliche Übersicht, um eine grafische hierarchische Zuordnung auf Grundlage der CMDB anzuzeigen.

Beziehungszuordnungen bewerten

Wählen Sie in einer DPM-Lösung (Geschäftsanwendung, Anwendungsservice, Service oder Serviceangebot) **Beziehungen anzeigen**.

Die Einheitliche Übersicht wird oben mit der ausgewählten Lösung angezeigt, was darauf hinweist, dass es sich um die höchste Ebene in der Zuordnung handelt. Von der höchsten Ebene aus verzweigen sich andere Beziehungen, die die Lösung der höchsten Ebene bilden.

Navigation in einer Beziehungszuordnung

Weitere Informationen zu den Einheitliche Übersicht-Bereichen und zur Navigation finden Sie unter Einheitliche Übersicht .

Verwenden Sie die Bereiche auf der Seite „Karte“, um weitere Informationen zu den zugeordneten Lösungen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie , um eine Zusammenfassung der ausgewählten Lösung anzuzeigen.
- Wählen Sie , um die Kontaktdaten der Teammitglieder und Teams anzuzeigen, die der ausgewählten Lösung zugeordnet sind.
- Wählen Sie , um alle aktuellen Probleme im Kontext der ausgewählten Lösung anzuzeigen, z. B. kritische Incidents, aktuelle Ausfälle oder kritische Warnungen.

  Hinweis: Die Optionen für die aktuellen Probleme sind je nach Lösungstyp verschieden.

- Wählen Sie , um die Anwendungsservices anzuzeigen, die der ausgewählten Lösung zugeordnet sind.

Erstellen Sie einen Bedarf aus Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) einen Bedarf. DPM ermöglicht Ihnen die Erstellung eines Bedarfs für all Ihre Business Services und technischen Services.

Vorbereitungen

Informationen zu den erforderlichen Plugins zum Erstellen eines Bedarfs in Digital-Portfoliomanagement finden Sie im Abschnitt über Demand-Management in Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement.

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Bedarfe für Ihre eigenen Services und Serviceangebote direkt im Arbeitsbereich verwalten und erstellen, ohne zur nativen Anwendung des Services bzw. Angebots zu wechseln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich > Persönliche Portfolios**
2. Um einen Bedarf zu erstellen, wählen Sie einen Business Service oder technischen Service aus.
3. Wählen Sie in der Liste die Option **Erstellen** aus und anschließend **Bedarf**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Bedarfseinträgen finden Sie unter Bedarf erstellen .

Formular „Bedarf erstellen“

Felder-Set	Beschreibung
Daten	Start- und Enddatum für den Bedarf.
Details	Die Detailfelder ändern sich je nach Art des Service, für den Sie einen Bedarf erstellen. Befolgen Sie die Eingabeaufforderungen, um Einträge in den einzelnen Feldern zu machen.
Business Case	Die Business Case-Felder ändern sich je nach Art des Service, für den Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder-Set	Beschreibung
	einen Bedarf erstellen. Befolgen Sie die Eingabeaufforderungen, um Einträge in den einzelnen Feldern zu machen.
Finanzen	Kosteninformationen, Kapitalrendite (ROI) und geplanter Nutzen.
Bewertungsdaten	Auswirkung und Risiko des vorgeschlagenen Bedarfs
Bedarf	Besitzer- und Organisationsinformationen, die dem Bedarf zugewiesen werden sollen.

5. **Speichern** Sie den Bedarf.

   Auf der Serviceplan-Registerkarte **Planen** wird der neue Bedarf angezeigt.

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative aus Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM). DPM ermöglicht Ihnen die Erstellung einer Verbesserungsinitiative für all Ihre Business-Services und technischen Services.

Vorbereitungen

Informationen zu den erforderlichen Plugins zum Erstellen von Verbesserungsinitiativen in Digital-Portfoliomanagement finden Sie im Abschnitt über Management kontinuierlicher Verbesserungen in Anwendungen und Datenquellen im Zusammenhang mit Digital-Portfoliomanagement.

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Verbesserungsinitiativen für Ihre Services und Serviceangebote direkt im Arbeitsbereich verwalten und erstellen, ohne zur nativen Anwendung des Services bzw. Angebots zu wechseln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich > Persönliche Portfolios**.
2. Um eine Verbesserungsinitiative zu erstellen, wählen Sie einen Business Service oder technischen Service aus.
3. Wählen Sie in der Liste die Option **Erstellen** aus und anschließend **Verbesserungsinitiative**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zum Ablauf von Verbesserungsinitiativen finden Sie unter Verbesserungsanforderung erstellen.

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die Verbesserungsinitiative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Business-Service	Business-Service, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
Serviceangebot	Serviceangebot, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
Geschäftsprozess	Geschäftliches Angebot, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
CIM-Koordinator	Der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Koordinator
Genehmigergruppe	Management kontinuierlicher Verbesserungen-Genehmiger für die Verbesserungsinitiative
Strategien	Zu Management kontinuierlicher Verbesserungen zugewiesene Automatisierung und Aufwandsreduzierung für die Verbesserungsinitiative.
Status	Status der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Beschreibungen finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen – Referenz ◦ Neu ◦ Akzeptiert ◦ Bewerten ◦ Genehmigt ◦ In Bearbeitung ◦ Überprüfen ◦ Geschlossen ◦ Abgebrochen
Priorität	Priorität der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ◦ 1 - Kritisch ◦ 2 – Hoch ◦ 3 – Mittel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ 4 – Niedrig ◦ 5 - In Planung
Geschätzter Aufwand	Der Aufwand für die Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ◦ Klein ◦ Mittel ◦ Groß ◦ Sehr groß
Vorteile	Von der Verbesserungsinitiative erwarteter Nutzen. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ◦ Niedrig ◦ Mittel ◦ Hoch
Prozent abgeschlossen	Abgeschlossener Prozentsatz der Verbesserungsinitiative
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Verbesserungsinitiative.
Geschäftlicher Grund	Ausarbeitung der Kurzbeschreibung einschließlich einer Begründung und durchgeführter Recherchen

Tab „Ziele“

Feld	Beschreibung
Erfolgsmessmethode	Performance Analytics-Indikator (PA) Automatisierter Eintrag
Verbesserungs-KPI	Geben Sie die Leistungskennzahl (KPI) für die Verbesserungsinitiative an.
Basiswert	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf
Prozentuale Verbesserung	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zielwert	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf
Ziel-Reviewdatum	Datum, an dem die Überprüfung der Verbesserungsinitiative erwartet wird
Erwartete Ergebnisse	Beschreibung der erwarteten Ergebnisse, die den bereitgestellten KPI unterstützen

Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name des Erstellers der Verbesserungsinitiative
Typ	Die Art der Verbesserungsinitiative: ◦ Personen ◦ Prozess ◦ Technologie
Beobachtungsliste	Andere, die diese Verbesserungsinitiative beobachten
Übergeordnete Initiative	Die übergeordnete Initiative, falls vorhanden

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Datum, für das der Start der Verbesserungsinitiative geplant ist
Geplantes Enddatum	Datum, für das die Beendigung der Verbesserungsinitiative geplant ist
Tatsächliches Startdatum	Tatsächliches Startdatum der Verbesserungsinitiative
Tatsächliches Enddatum	Tatsächliches Enddatum der Verbesserungsinitiative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare	Für den Kunden sichtbare Kommentare zur Verbesserungsinitiative
Arbeitsnotizen	Alle Notizen, die Sie der Verbesserungsinitiative hinzufügen möchten (diese Notizen sind für den Kunden nicht sichtbar).

5. **Speichern** Sie die Verbesserungsinitiative.

Listenmodule

Listenmodule in Digital-Portfoliomanagement (DPM) enthalten Informationen, die sich in persönlichen Portfolios oder Enterpriese-Portfolios befinden können. Sie müssen nicht für Lösungen verantwortlich sein, um Listenmodule anzuzeigen oder zu erstellen.

Das Listenmodul im DPM-Arbeitsbereich enthält zwei Registerkarten: **Listen** und **Meine Listen**. Die folgenden Kategorien befinden sich auf der Registerkarte **Listen**, jeweils mit den Optionen **In meinem Besitz** und **Alle**.

- Services
- Angebote
- Geschäftsanwendungen
- Anwendungsservices
- Bedarfe
- Projekte
- Verträge

Wenn Sie für eine bestimmte Kategorie **Alle** auswählen, werden alle Datensätze für diese Kategorie angezeigt, auch wenn Sie nicht in Ihrem Besitz sind. Wie bei jeder Liste von Datensätzen können Sie die Spalten in der Ansicht sortieren, filtern und ändern. Sie können sie auch Ihrer eigenen persönlichen Liste, **Meine Listen**, hinzufügen.

Erstellen Sie eine persönliche Liste, indem Sie Datensätze abrufen, die für Sie interessant sind, z. B. Serviceangebote, Roadmaps, Projekte, Bedarfe, Ideen, Verträge, Incidents, Teammitglieder oder Teams. Wenn Sie eine Liste erstellen, können Sie eine vorhandene Liste als Grundlage verwenden oder eine eigene Liste neu erstellen. Nachdem Sie eine Liste erstellt haben, wird sie im Listenmodul auf der Registerkarte **Meine Listen** angezeigt. Wenn Sie mehr als eine Liste erstellt haben, können Sie **Neu anordnen** auswählen, um Ihre Listen zu organisieren.

Zugehörige Informationen

Arbeiten Sie mit Listen in Digital-Portfoliomanagement

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit Listen in Digital-Portfoliomanagement

Arbeiten Sie im Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement mit Listen. Mit Listen können Sie in Bezug auf Services und Anwendungen Informationen anzeigen, die in einem persönlichen Portfolio bzw. Enterprise-Portfolio nicht vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Registerkarte **Liste** in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um Listen mit Services, Serviceangeboten, Geschäftsanwendungen, Anwendungsservices, Bedarfen, Projekten und Verträgen anzuzeigen. Sie können sowohl Lösungen anzeigen, die Sie besitzen, als auch solche, die Sie nicht besitzen. Sie können auch anwenderdefinierte Listen erstellen und darin alle für Sie interessanten Elemente anzeigen, z. B. Services, Incidents und Benutzer. Die Namen der Tabellenspalten in Listen ändern sich, je nachdem, welchen Listentyp Sie erstellen. Sie können auch einen Link zu einem bestimmten Listenelement senden und in Ihrer Listenansicht Spalten hinzufügen oder ausblenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital-Portfoliomanagement** > **Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Zeigen Sie eine Liste an.

   Die Registerkarte Listen enthält Listen aller verfügbaren Lösungen in Ihrem DPM Workspace.

   - Wählen Sie die Registerkarte **Listen** aus, um vorhandene Listen anzuzeigen.

     Wählen Sie **In meinem Besitz,** um die Listen anzuzeigen, die Sie besitzen, oder wählen Sie **Alle**, um alle Lösungen in Ihrem DPM Workspace (z. B. alle Services) anzuzeigen.

   - Wählen Sie die Registerkarte **Meine Listen** aus, um die von Ihnen erstellten Listen anzuzeigen.
4. Wahlweise: Erstellen Sie eine Liste.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Meine Listen** die Option **Neue Liste hinzufügen aus**.
   b. Wählen Sie im Fenster „Neue Listen“ eine Option aus – **Mit vorhandenen Listen beginnen** oder **Selbst erstellen**.
      - Wenn Sie **Von vorhandener beginnen**auswählen, wählen Sie eine vorhandene Liste im Feld **Listenname** aus. Je nach ausgewähltem Listennamen können Sie die Listenspalten beibehalten oder entfernen und die Filter anpassen. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Erstellen**aus.
      - Wenn Sie **Selbst erstellen**auswählen, füllen Sie das Feld **Listenname** aus. Wählen Sie im Feld **Quelle auswählen** die Quelle für Ihre Liste aus. Je nach ausgewähltem Typ können Sie die Listenspalten beibehalten oder entfernen und die Filter anpassen. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **Erstellen**aus.
5. Wahlweise: Aktualisieren Sie eine Liste.
   - Wählen Sie **Liste neu laden** ( ), um die Listenergebnisse zu aktualisieren.
   - Wählen Sie **Listenaktionen** ( ), um die Listenspalten zu bearbeiten und die Liste zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Filterbereich anzeigen** ( ), um Filter für die Liste hinzuzufügen oder zu entfernen.
- Wählen Sie **Exportieren** aus, um die angezeigte Liste zu exportieren.
- Wählen Sie **Neu** aus, um eine Liste zu erstellen.

6. Wahlweise: Geben Sie eine Liste frei.
   - Navigieren Sie zu der Liste, die Sie freigeben möchten.
   - Kopieren Sie die Browseradresse (URL) der Liste, die Sie freigeben möchten.
   - Fügen Sie die kopierte Adresse in Ihre Freigabeanwendung (E-Mail oder internes Messaging-System) ein, um sie für andere freizugeben.

     (Optional) Der kopierte Link enthält eine eindeutige Listen-ID. Wenn Sie ihn auswählen, wird er direkt zu der Liste weitergeleitet, die Sie freigeben möchten.

Digital-Portfoliomanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Verwendung von Digital-Portfoliomanagement (DPM).

Rollen für Digital-Portfoliomanagement

Wenn Sie die Anwendung aus ServiceNow® ServiceNow Store aktivieren, werden mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) verschiedene Arten von Komponenten installiert. DPM hat zwei Rollen – Administrator und Benutzer.

Mit DPM installierte Rollen

Es gibt zwei Rollen für DPM.

- Die DPM-Administratorrolle [sn_dpm.dpm_admin] konfiguriert den DPM-Arbeitsbereich für Benutzer. Die DPM-Administratorrolle kann alle von einem beliebigen Benutzer erstellten persönlichen Portfolios erstellen, abrufen, aktualisieren und löschen (CRUD-Vorgänge: Create, Retrieve, Update, Delete). Die DPM-Administratorrolle kann Gruppen auch die DPM-Managerrolle zuweisen, sodass Verantwortliche von persönlichen Portfolios Gruppen auswählen können, um persönliche Portfolios anzuzeigen oder zu bearbeiten.
- Die DPM-Managerrolle [sn_dpm.dpm_manager] ist der Endanwender des DPM-Arbeitsbereichs. Die DPM-Managerrolle kann CRUD-Vorgänge nur für selbst erstellte persönliche Portfolios ausführen.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den einzelnen Rollen.

DPM Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin]	• Alle DPM-Systemeigenschaften und -Administratorseiten anzeigen.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (kann CRUD-Vorgänge für Enterprise-Portfolios ausführen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Alle DPM-Systemeigenschaften aktualisieren. **Hinweis:** Die DPM-Administratorrolle kann keine CRUD-Vorgänge für Serviceportfolios ausführen, es sei denn, sie verfügt über die entsprechende Administrator- oder Managerrolle für Serviceportfolios von Service-Portfoliomanagement. • Die folgenden Funktionen für Leistungskennzahlen (KPIs) nutzen: ◦ KPI-Gruppentabellen für KPI-Gruppen und KPI-Gruppenzuordnungen anzeigen. ◦ KPI-Gruppen erstellen. ◦ Alle KPI-Gruppen aktualisieren und löschen. ◦ KPI-Gruppen zuordnen.	mithilfe der Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt wurden). **Wichtig:** Der DPM-Administrator erhält diese Rolle nur, wenn das Enterprise-Portfolio-Plugin installiert ist. Nach der Installation des Plugins geschieht Folgendes: ◦ Die DPM-Administratorrolle erbt die Rolle des Enterprise-Portfolio-Administrators. ◦ Die DPM-Managerrolle erbt die Rolle des Enterprise-Portfolio-Betrachters.
DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Persönliche Portfolios abrufen und aktualisieren, für die die Editorrolle vorhanden ist. • Persönliche Portfolios abrufen, für die die Betrachterrolle vorhanden ist.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Alle verfügbaren Daten im DPM-Arbeitsbereich lesen. • Bedarfe erstellen. • CIM-Elemente (Management kontinuierlicher Verbesserungen) erstellen. • Roadmaps aktualisieren. • KPIs im DPM-Arbeitsbereich anzeigen. **Hinweis:** Der DPM-Manager kann in Now Platform keine KPI-Gruppen anzeigen oder zuordnen, aber Benutzer mit den Rollen „service_editor“, „service_admin“ oder „service_author“ können ihren Services KPI-Gruppen zuordnen. • Funktionen, die DPM-Manager nicht ausführen können: ◦ Services, Angebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices bearbeiten. ◦ Beziehungen zu Services, Angeboten, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices bearbeiten und aktualisieren.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	◦ Services in Service-Generator erstellen oder bearbeiten. **Hinweis:** Service-Generator-Schaltflächen sind für die DPM-Managerrolle ausgeblendet, es sei denn, der Benutzer verfügt über die entsprechende Rolle mit Bearbeitungszugriff auf eine bestimmte Lösung.	

DPM-Managerrolle zu Gruppen zuweisen

Um ein persönliches Portfolio bearbeiten zu können, muss einer Gruppe die DPM-Managerrolle zugewiesen werden.

Um einer Gruppe die DPM-Managerrolle zuzuweisen, gehen Sie als Administrator wie folgt vor:

1. Geben Sie im Filternavigator `dpm_personal_portfolio.list` ein.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das persönlichen Portfolio, dem Sie die DPM-Managerrolle zuweisen möchten.
3. Wählen Sie **Benutzergruppen mit Bearbeitungszugriff**, und suchen Sie nach den Benutzergruppen, die der DPM-Managerrolle hinzugefügt werden sollen.
4. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für **Benutzergruppen mit Anzeigezugriff**, wenn Sie die DPM-Managerrolle zu Gruppen hinzufügen möchten, die persönliche Portfolios anzeigen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit DPM installierte Tabellen

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
dpm_available_item_type	Speichert Datensätze für jeden Typ in einem persönlichen Portfolio.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
dpm_navigation_history	Speichert Datensätze für die Navigation zwischen den einzelnen Typen in einem persönlichen Portfolio.
dpm_personal_portfolio	Speichert Datensätze für jedes erstellte persönliche Portfolio.
dpm_personal_portfolio_item	Speichert Datensätze für alle Typen in einem persönlichen Portfolio.
dpm_unified_backlog	Speichert Datensätze für Backloginformationen in einem persönlichen Portfolio.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Speichert Datensätze für Knoten von Leistungskennzahlgruppen (KPI-Gruppen) aus Service-Portfoliomanagement.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Speichert Datensätze für KPIs, deren Gruppierung sich nach der Datenvisualisierung richtet.
sn_team_perf_kpi_group	Speichert Datensätze für KPIs, deren Gruppierung sich nach der Teamleistung richtet.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement aktivieren

Homepage von Digital-Portfoliomanagement – Standardlösungskarten

Digital-Portfoliomanagement verwendet bestimmte Felder, um einen Satz standardmäßiger Lösungskarten automatisch zu generieren, die auf der Homepage von DPM angezeigt werden. Nachdem Sie auf der Homepage Lösungen hinzugefügt oder entfernt haben, speichert DPM Ihre Aktualisierungen, indem Ihre personalisierten Lösungskarten anstelle der automatisch generierten angezeigt werden.

DPM-Homepage – Übersicht

Jedes Mal, wenn Sie sich im DPM-Arbeitsbereich anmelden, verwendet das System bestimmte Felder, um eine Reihe von Standardlösungskarten anzuzeigen. Sie können Ihre Homepage personalisieren und ihr Lösungen hinzufügen oder daraus entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Homepage des Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereichs personalisieren.

Nachdem Sie Lösungen hinzugefügt oder entfernt haben, speichert das System DPM Ihre Aktualisierungen in der Tabelle *dpm_home_page_item*, sodass Ihre personalisierte Homepage angezeigt wird, wenn Sie sich das nächste Mal im DPM-Arbeitsbereich anmelden. Das System generiert keine standardmäßigen Lösungskarten mehr für Sie.

Hinweis: Bei jedem Zugriff auf die Homepage von DPM werden die Daten für die Lösungskarten aktualisiert, unabhängig davon, ob Sie mit den automatisch generierten Standardlösungen oder mit personalisierten Lösungskarten arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für die Anzahl der Lösungskarten

Zwei Systemeigenschaften bestimmen die Anzahl der Lösungskarten auf Ihrer Homepage von DPM.

Systemeigenschaften für Lösungsgrenzwerte auf der Homepage von DPM

Systemeigenschaft	Beschreibung	Lösungstyp	Standardg
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Der Abfragegrenzwert bei der automatischen Generierung von Services, Serviceangeboten und Anwendungsservices für Ihre Homepage von DPM.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Der Abfragegrenzwert bei der automatischen Generierung von Geschäftsanwendungen für Ihre Homepage von DPM.	cmdb_ci_business_app	250

Aus diesen beiden Systemeigenschaften leitet sich der Gesamtgrenzwert von 1000 für die Homepage von DPM ab. Auch wenn Sie Ihre Homepage von DPM personalisiert haben, darf die Gesamtzahl der Lösungen auf Ihrer Homepage 1000 nicht überschreiten.

Sie können Ihre Homepage von DPM personalisieren, um die Anzahl der Lösungskarten anzupassen. Sie können beispielsweise 1000 Services und 0 Geschäftsanwendungen haben, aber die Gesamtzahl der Lösungen auf der Homepage von DPM darf 1000 nicht überschreiten.

Wichtig: Ein Administrator mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin kann die Systemeigenschaftsgrenzen auf mehr als 1000 Lösungen auf der Homepage von DPM ändern. Eine Erhöhung des Grenzwerts kann sich jedoch negativ auf die Systemleistung auswirken.

Automatische Übersetzung

Felder für Standardlösungskarten

DPM verwendet bestimmte Felder, um einen Satz standardmäßiger Lösungskarten automatisch zu generieren, die angezeigt werden, wenn Sie sich zum ersten Mal bei DPM anmelden (bevor Sie die Anwendung personalisieren).

Hinweis: Ab Release Yokohama trägt die Tabelle [cmdb_ci_service_technical] in der -Benutzeroberfläche die Bezeichnung Technologiemanagement-Service (früher Technischer Service). Darüber hinaus trägt die Tabelle [service_offering] in der -Benutzeroberfläche die Bezeichnung Technologiemanagement-Angebot (früher bezeichnet als technisches Serviceangebot).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung	Name des Lösungsdatensatzes	Für Standardlösungskarten verwendete Felder
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Eigentum von • Delivery Manager • Delegierter • Manager von Geschäftsbeziehungen • Geschäftskontakt • Verwaltet von
Serviceangebot	Service.Offering	• Eigentum von • Delivery Manager • Delegierter • Geschäftskontakt • Verwaltet von
Geschäftsanwendung	cmdb_ci_business_app	• IT-Anwendungsbesitzer • Geschäftsinhaber • Portfolio-Manager
Anwendungsservice	cmdb_ci_service_auto, einschließlich dynamischer Gruppen von Konfigurationselements bzw. Configuration Items (CIs)	• Eigentum von • Verwaltet von

Persönliches Portfolio und Enterprise-Portfolio – Referenz

Nutzen Sie die Vorschläge und Tipps zum Erstellen und Organisieren von Portfolios in DPM.

Dieses Video aus der DPM Academy-Reihe enthält Tipps zum Erstellen und Organisieren von persönlichen Portfolios und Enterprise-Portfolios. Tipps und Vorschläge für persönliche Portfolios und Enterprise-Portfolios in DPM. Länge: ungefähr 16 Minuten.

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen

Mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie standardmäßige KPI-Gruppen anzeigen, die im Basissystem enthalten sind. Sie können KPIs auch mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin konfigurieren.

Um die Back-End-Details von KPI-Gruppen anzuzeigen, navigieren Administratoren zu **Digital-Portfoliomanagement** > **Alle** > **KPI-Gruppen**.

Sie können die mit dem DPM-Basissystem gelieferten KPIs nicht nur anzeigen, sondern auch konfigurieren. Weitere Informationen für Administratoren finden Sie unter KPIs in Digital-Portfoliomanagement konfigurieren.

Um die letzte KPI-Punktzahl anzuzeigen, aktivieren Sie die Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem

KPI-Gruppe	Typ	Enthaltene KPIs	Unterstützende KPIs
Leistung der Geschäftsanwendung	Geschäftsanwendungen	• Anzahl von Incidents • Anzahl Probleme • Anzahl der Changes	Keine unterstützenden KPIs
Leistungs-Snapshot und Servicemetriken	Serviceportfolios und Services	Verfügbarkeit	• Ausfälle • Durchschnittliche Ausfalldauer
		Offene Incidents	• P1-Incidents (Summe) • MTTR (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung) • Kundenzufriedenheits-Punktzahl für Incident (CSAT) (Durchschnitt) • Incidents mit nicht eingehaltenen Service Level Agreements (SLAs) (Summe) • Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden (Summe) • Incidents, die 30 Tage lang nicht aktualisiert wurden (Summe)
		Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden (für Leistungs-Snapshot).	Keine unterstützenden KPIs
		Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) (für Servicemetriken)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung aller Incidents von P1 bis P5.
		Neue Anforderungen	Keine unterstützenden KPIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthaltene KPIs	Unterstützende KPIs
Ausfall und Verfügbarkeit	Angebote	Ausfallminuten gesamt	• Ungeplanter Ausfall Minuten (Summe) • Verschlechterungsausfall Minuten (Summe) • Geplanter Ausfall Minuten (Summe) • Neue Notfall-Changes (Summe)
		Verfügbarkeit	• Ungeplante Ausfälle (Summe) • Durchschnittliche Ausfalldauer (Summe) • Verschlechterungsausfälle (Summe) • Geplante Ausfälle (Summe)
Incidents	Angebote	Neue Incidents	• P1- bis P4-Incidents (Durchschnitt) • Durch Change verursachte Incidents (Durchschnitt)
		Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden	Keine unterstützenden KPIs
		Incidents mit nicht eingehaltenem Service Level Agreement (SLA)	Keine unterstützenden KPIs
		Incidents nach Priorität	Keine unterstützenden KPIs
Changes	Angebote	Offene Changes	• Changes mit hohem Risiko • Changes mit hoher Priorität • Überfällige Changes

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthaltene KPIs	Unterstützende KPIs
		Neue Changes	Keine unterstützenden KPIs
Probleme	Angebote	• Neue Probleme • Probleme nach Priorität	• P1 (kritisch) • P2 (hoch) • P3 (mittel) • P4 (niedrig) • P5 (Planung)
Katalogaktivität	Angebote	Serviceanfragen	• RITMs unvollständig geschlossen (Durchschnitt) • Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen (Durchschnitt) • RITMs abgeschlossen (Durchschnitt) • RITMs geschlossen – übersprungen (Durchschnitt)
		Anforderungen nach Katalogelement	• Katalogaktivität nach Element (Summe) • Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen nach Element (Durchschnitt)
Serviceintegrität	Anwendungsservices	Kritische Incidents	• P1-Incidents (Summe) • P2-Incidents (Summe) • MTTR (Durchschnitt)
		Geschlossene Changes	• Notfall-Changes (Summe) • Changes mit hohem Risiko (Summe)
Verfügbarkeitseinblicke	Anwendungsservices	Verfügbarkeit	• Ungeplante Ausfälle (Summe) • Verschlechterungsausfälle (Summe) • Geplante Ausfälle (Summe)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthaltene KPIs	Unterstützende KPIs
		Ungeplante Ausfälle	Neue Notfall-Changes
		Durchschnittliche Ausfalldauer	Keine unterstützenden KPIs
Portfolio-Erfolgsmetriken	Enterprise-Portfolios	• Verfügbarkeit • Incidents mit SLA-Verstoß • Durch Change verursachte Incidents • Erfolgreiche Changes	Keine unterstützenden KPIs
Service-CSAT	Services	• Durchschnittliche CSAT • CSAT-Bewertungen	Durchschnittliche CSAT zwischen 5 (höchste) und 1 (niedrigste)

Hinweis: Um weitere Details anzuzeigen, wählen Sie die KPI-Nummer aus. KPI-Diagramme können nicht ausgewählt werden.

Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen

Mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie zugehörige Anwendungen verwenden. um Details zu Services im Planen-Erstellen-Ausführen-Lebenszyklus anzuzeigen und zu bearbeiten. Alle zugehörigen Anwendungen sind optional, sodass Sie für die DPM-Experience nicht erforderlich sind.

Datenquellen

DPM bietet standardmäßig eine breite Palette von Datenquellen, um Ihnen einen allgemeinen Überblick über die Informationen zu geben, die sich auf Ihre Lösungen auswirken. Die Datenquellen umfassen Hunderte von Datenelementen in mehr als 70 Tabellen sowie viele Indikatoren. Durch diese große Reichweite erhalten Sie einen umfassenden Überblick über die Elemente, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können.

DPM besitzt drei Hauptdatenquellen:

- Datensatz- und Feldsuchen, entweder in direkter Konfiguration in UIB oder in Daten-Brokern. Die Suchen sind in der Excel-Datenquellendatei aufgelistet, die Sie unter KB1123710 herunterladen können.
- Handlungsbedarf-Attribute stammen von Daten-Brokern. Weitere Informationen finden Sie in KB1519343 .
- Performance Analytics-Indikatoren, Datensammlungsaufträge und Leistungskennzahl-Gruppen (KPI-Gruppen, Key Performance Indicator).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Übersicht darüber, wie DPM und Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) aneinander ausgerichtet sind, finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden.

Um Details zu Digital-Portfoliomanagement-Datenquellen, einschließlich Datenelemente, Quelltabellen, Felder und erforderliche Plugins, anzuzeigen, rufen Sie KB1123710 auf, und wählen Sie die Option zum **Download der Excel-Datenquellendatei**.

Enterprise-Portfolios

Seit Release Utah können Sie das Enterprise-Portfolio-Plugin [enterprise portfolio] installieren, das als Teil der Core Now Platform verfügbar ist. Durch die Installation des Plugins werden zwei neue Rollen installiert:

- Der Enterprise-Portfolio-Administrator [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] kann Enterprise-Portfolios erstellen, lesen, aktualisieren und löschen (CRUD-Vorgänge: Create, Read, Update, Delete).
- Der Enterprise-Portfolio-Betrachter [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] kann Enterprise-Portfolios lesen.

  Die Installation des Enterprise-Portfolio-Plugins bewirkt Folgendes:

  - Die DPM-Administratorrolle erbt die Rolle des Enterprise-Portfolio-Administrators.
  - Die DPM-Managerrolle erbt die Rolle des Enterprise-Portfolio-Betrachters.

Services und Serviceangebote

Hinweis: Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungs
• Kontextbezogener Seitenbereich • Handlungsbedarf	Es sind keine speziellen Installationen erforderlich, um den kontextbezogenen Seitenbereich zu verwenden oder um Elemente anzuzeigen, die Aufmerksamkeit erfordern.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Mit dem k Seitenbere Portfolios Module a • Sehen Sie die wege Aufmerks
Registerkarte „Planen“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für Management kontinuierlicher Verbesserungen und Bedarfe:	• Wählen Si aus, um St starten un Kontext d oder Servi • Sie könne sn_roadm bearbeite • Mit Manag Verbesser anzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsf
	So zeigen Sie Bedarfsdaten an: Installieren Sie Plugins für Demand-Management: idea_core, dmn_demand und pm_project	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Services u hinweg ve • Erstellen Si Services u DPM.
Registerkarte „Build“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Projektdaten an: Installieren Sie das Plugin für Projekt-Portfoliomanagement: com.snc.financial_planning_pmo So zeigen Sie Änderungen an: Keine Installation erforderlich. Change-Daten sind bei IT Service Management (ITSM) Standard. So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für PPM, Changes und Management kontinuierlicher Verbesserungen: DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Wählen Si **anzeigen**, Planung g Roadmap des ausge Servicean • Bearbeite Roadmap sn_roadm • Sehen Sie die sich a Servicean können. • Wählen Si Diagramm Change-D die sich a Servicean können. • Mit Manag Verbesser anzeigen Services u hinweg ve
Registerkarte „Ausführen“	Die KPI-Gruppe (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl) [sn_team_perf_kpi_group] wird automatisch installiert, damit Sie Leistungsdaten anzeigen können: Die Quellen für den Leistungs-Snapshot-Indikator stammen aus Performance Analytics: • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie d Snapshot“ a Hilfs-KPIs: • Serviceve • Neue Inci • Abonnent • Punktzahl Servicekur Zeigen Sie z Serviceange • Ausfälle u • Incidents • Changes

Anforderungsübersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungs
	KB1160281 enthält wichtige Kriterien zum Anzeigen von Leistungsdaten.		• Probleme • Katalogak Zeigen Sie B Verpflichtun Verfügbarke Vereinbarur
Registerkarte „Info“	Keine speziellen Installationen erforderlich.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie a zum Service an.

Geschäftsanwendungen

Hinweis: Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungs
• Kontextbezogener Seitenbereich • Handlungsbedarf	Um Audits anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Audit-Management (sn_audit). Um technische Risiken anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Technologie-Portfoliomanagement (sn_apm_tpm). Dieses Plugin hat zwei abhängige Plugins: • Anwendungs-Portfoliomanagement (com.snc.apm) • Software Asset Management (com.snc.sams)	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Mit dem k Seitenbere Portfolios Module a • Sehen Sie die wegen Aufmerksa
Registerkarte „Planen“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für Management kontinuierlicher Verbesserungen und Bedarfe:	• Wählen Si aus, um St zu starten im Kontex Geschäfts • Sie könne sn_roadm bearbeite • Mit Mana Verbesser Ideen anz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungs
	So zeigen Sie Bedarfsdaten an: Installieren Sie Plugins für Demand-Management: idea_core, dmn_demand und pm_project	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	allen Ges verbesser • Erstellen Si Geschäfts
Registerkarte „Build“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Projektdaten an: Installieren Sie das Plugin für Projekt-Portfoliomanagement (PPM): com.snc.financial_planning_pmo So zeigen Sie agile Daten an: Installieren Sie das Plugin für Agile Development: com.snc.sdlc.agile.2. So zeigen Sie Änderungen an: Keine Installation erforderlich. Change-Daten sind bei IT Service Management (ITSM) Standard. So zeigen Sie Flow-Metriken und Beschleunigungsmetriken an: Aktivieren Sie DevOps für DPM (siehe Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren). • Um Details im Change-Arbeitsbereich von DevOps anzuzeigen, wählen Sie **DevOps Insights anzeigen** im Abschnitt „Flow-Metriken“. • Um Details im Change-Arbeitsbereich von DevOps anzuzeigen, wählen Sie **„Metriken beschleunigen“ in DevOps anzeigen** im Abschnitt „Metriken beschleunigen“.	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für PPM, Changes und Agile Development: DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Wählen Si **anzeigen**, Planung g können Ro Kontext de Geschäfts • Bearbeite Roadmap sn_roadm • Sehen Sie an, die sic Geschäfts können. • Zeigen Sie Developm Kontext de Geschäfts zu Epics, S Releases z • Verwalten Wasserfall Einblick in Software-I • Wählen Si Diagramm zu Chang anzuzeige Geschäfts können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsf
Registerkarte „Ausführen“	Installieren Sie das Plugin für Anwendungs-Portfoliomanagement (APM): com.snc.apm So zeigen Sie Beschleunigungsmetriken an: DevOps für DPM aktivieren **Hinweis:** Um Details im Change-Arbeitsbereich von DevOps anzuzeigen, wählen Sie **„Metriken beschleunigen“ in DevOps anzeigen** im Abschnitt „Metriken beschleunigen“.	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie d an, der die f enthält: • Anzahl vo • Anzahl Pro • Anzahl de • Change-S Bereitstellun • Aufgliede • Bereitstellu und -softw (Technolo **Hinwei** für das T Portfolio aus APM
Registerkarte „Risiko“	Installieren Sie Plugins für Governance, Risk und Compliance und ServiceNow® Risikomanagement: • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installieren Sie das Plugin für ServiceNow® Audit-Management (sn_audit).	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Risiken im Zu Geschäftsan
Registerkarte „Info“	Keine speziellen Installationen erforderlich.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie a zur Geschäf

Anwendungsservices

Hinweis: Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM-bezogene Anwendungen für Anwendungsservices

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfälle
Handlungsbedarf	Um Warnungen und Warnungsdaten anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Ereignismanagement (com.glide.platform_ml). Um technische Risiken anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Technologie-Portfoliomanagement (sn_apm_tpm). Dieses Plugin hat zwei abhängige Plugins: • Anwendungs-Portfoliomanagement (com.snc.apm) • Software Asset Management (com.snc.sams)	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie Elemente an, die Aufmerksamkeit erfordern, einschließlich Warnungen und Informationen zu technischen Risiken.
Registerkarte „Ausführen“	Um Zuverlässigkeitsindikatoren anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Site Reliability-Metriken: sn_srm Um Warnungen und Warnungsdaten anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Ereignismanagement (com.glide.platform_ml).	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie die folgenden Informationen an: Leistung des Anwendungsservice anzeigen • Serviceintegrität • Serviceeinfluss • Warnungstrends Site Reliability Management anzeigen • Anzahl der Zuverlässigkeitsindikatoren • Beschreibung der Zuverlässigkeitsindikatoren Angebote anzeigen, die abhängig von diesem Anwendungsservice sind • Anzahl der Zuverlässigkeitsangebote • Zeigen Sie die Detailinformationen zum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM-bezogene Anwendungen für Anwendungsservices (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfälle
			Angebot an, um die zugehörigen Datensätze zu sehen. Technologierisiko anzeigen • Softwaremodelle nach: • Hardwaremodelle • Anzeige von Detailinformationen in jedem Modell, um die zugehörigen Datensätze aufzurufen
Registerkarte „Info“	Keine speziellen Installationen erforderlich.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie allgemeine Informationen zum Anwendungsservice an.

Beispiele

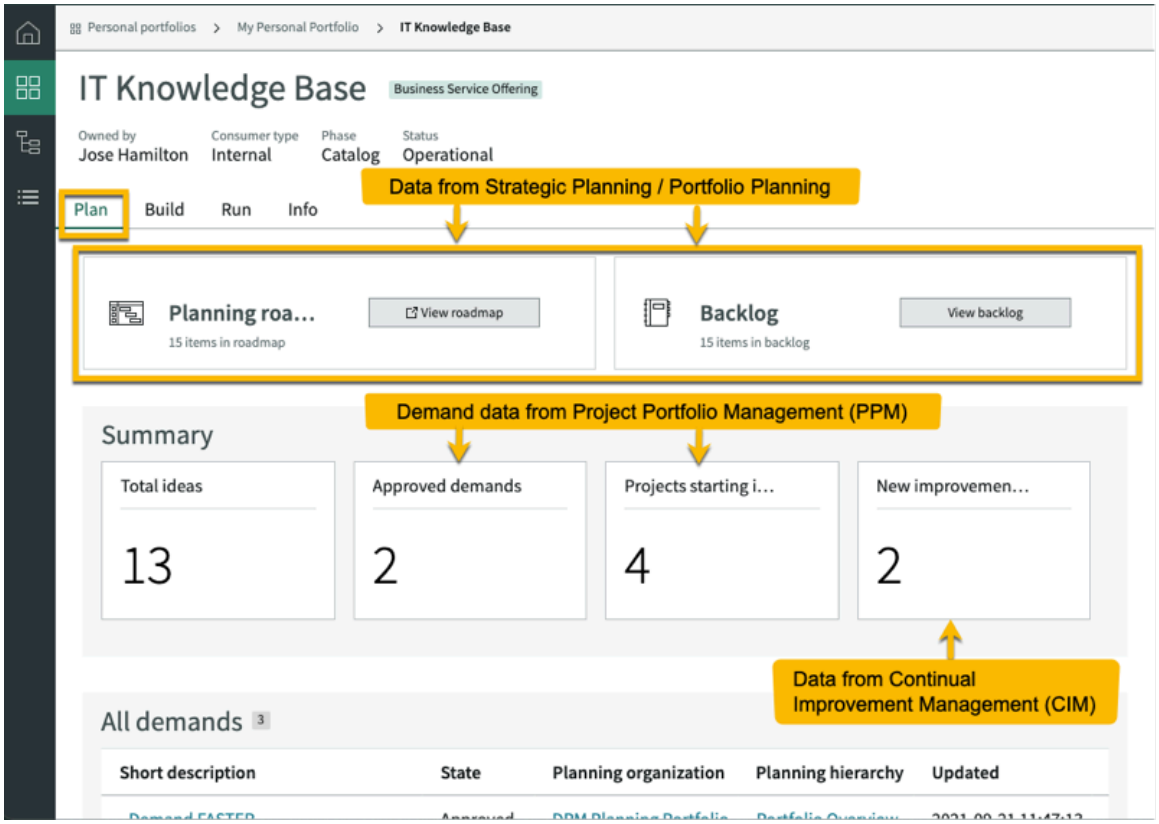
Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote planen

Hinweis: Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Strategische Planung (ehemals Arbeitsbereich Alignment-Planung) ist eine Pro-Version. Portfolioplanung ist für Benutzer mit einer Standardlizenz für Strategisches Portfoliomanagement (SPM) verfügbar.

Automatische Übersetzung

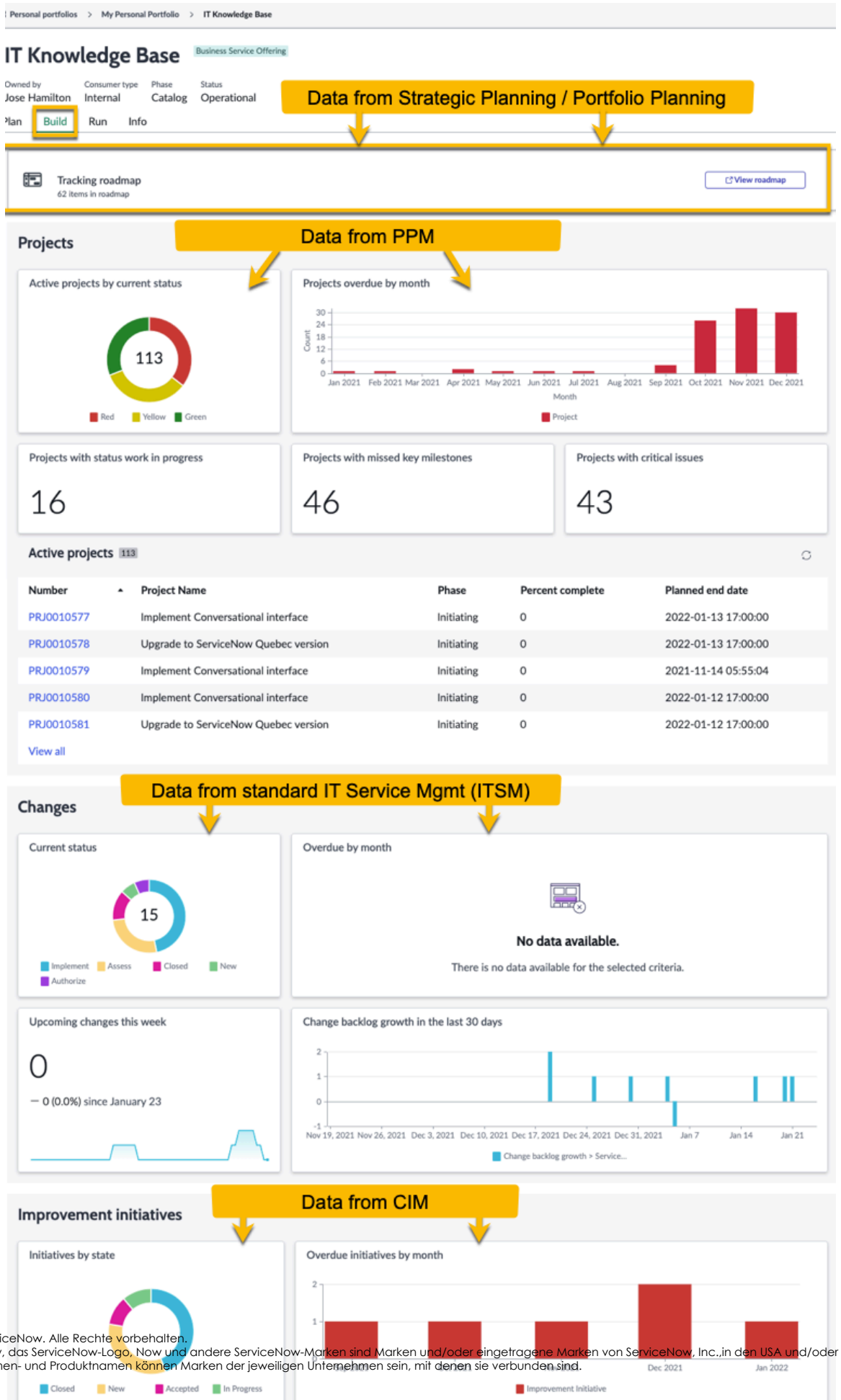
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

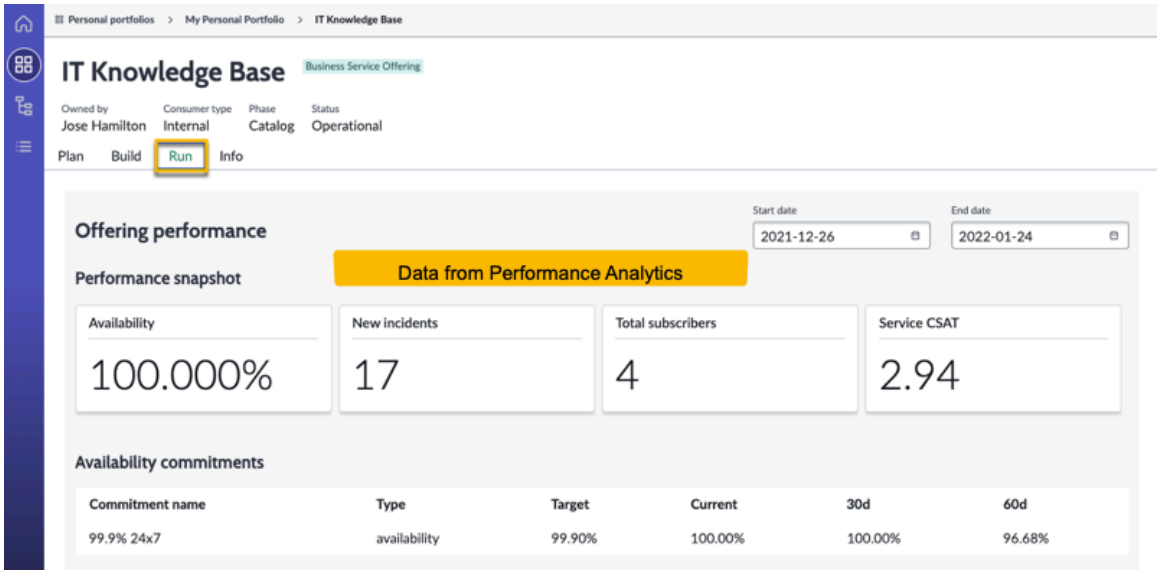
Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote erstellen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote ausführen



Prozessoptimierung-Komponenten für Digital-Portfoliomanagement

Administratoren müssen das Inhaltspaket für ITSM Prozessoptimierung Content Pack aus dem ServiceNow® Store installieren, um Einblicke und Systemeigenschaften für Prozessoptimierung in Digital-Portfoliomanagement (DPM) zu erhalten. Analysieren und verbessern Sie die Ergebnisse von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in DPM mithilfe von Prozessoptimierung.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dpm.enable.po.dpm	Ermöglicht die Verwendung von Prozessoptimierung mit DPM. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Zeitintervall für das erneute Mining von Prozessoptimierung-Projekten. Für das Mining von Daten müssen Sie in DPM die geplante Aufgabe „Prozessoptimierung“ ausführen. Sie können sie nur im festgelegten Intervall erneut ausführen. Wenn Sie die Aufgabe früher ausführen, findet kein erneutes Daten-Mining statt. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prozessoptimierung-Analyst [sn_process_optimization_analyst]	Erstellen Sie Prozessoptimierung-Projekte, und geben Sie sie frei.	sn_process_optimization_viewer

Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

Name	Beschreibung
Prozessoptimierung – Erneutes Mining der DPM-Projekte	Wird automatisch einmal pro Tag ausgeführt. Sie können diese Aufgabe bei Bedarf ausführen, wenn den Projekten zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie für Ihre Projekte aktuelle Prozesseinblicke erhalten. Die Aufgabe führt das erneute Mining der Daten basierend auf der Häufigkeit durch, die in der Eigenschaft *dpm.po_mining.run_frequency* festgelegt ist.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement für Integration mit Prozessoptimierung konfigurieren

Prozessoptimierung-Projekte für KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement erstellen

Persona für Digital-Portfoliomanagement

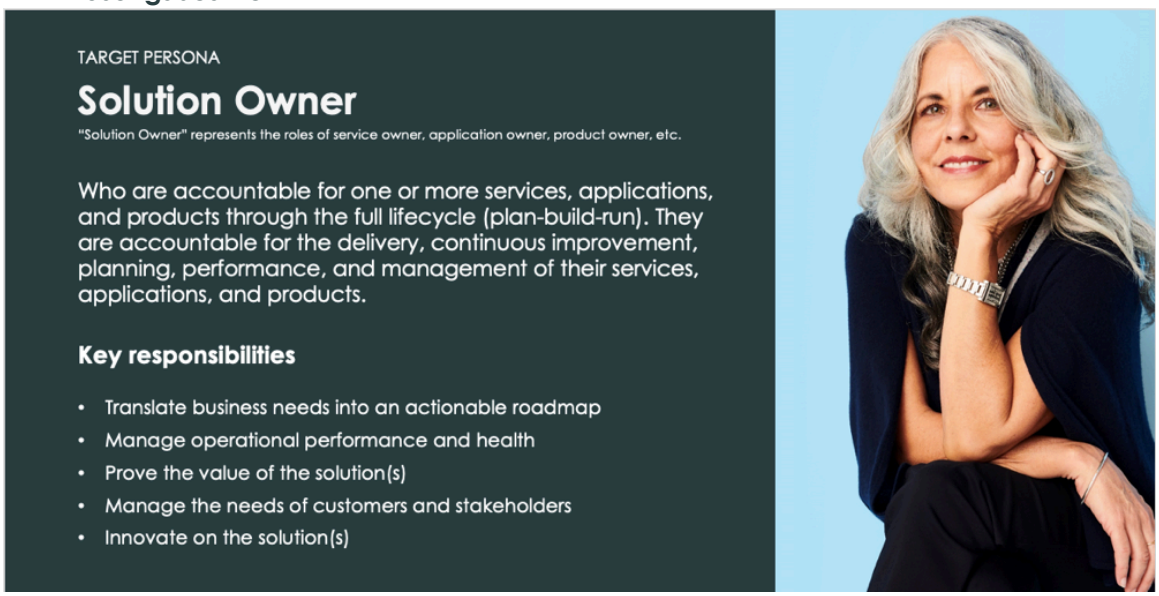
Die Persona für Digital-Portfoliomanagement (DPM) ist ein Lösungsbesitzer, also eine Person, die Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices besitzt.

Ziel-Persona

Die Ziel-Persona von Digital-Portfoliomanagement (DPM) besitzt Lösungen wie Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices. Der DPM-Arbeitsbereich ermöglicht die zentrale Ansicht des gesamten Lebenszyklus, um den Gesamtzustand und die Leistung von Lösungen zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM-Lösungsbesitzer



Digital-Portfoliomanagement Ansichten

Der Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM) ruft Daten aus verschiedenen ServiceNow-Anwendungen ab. Die Ansichten zeigen, woher die Daten stammen.

Ansichten

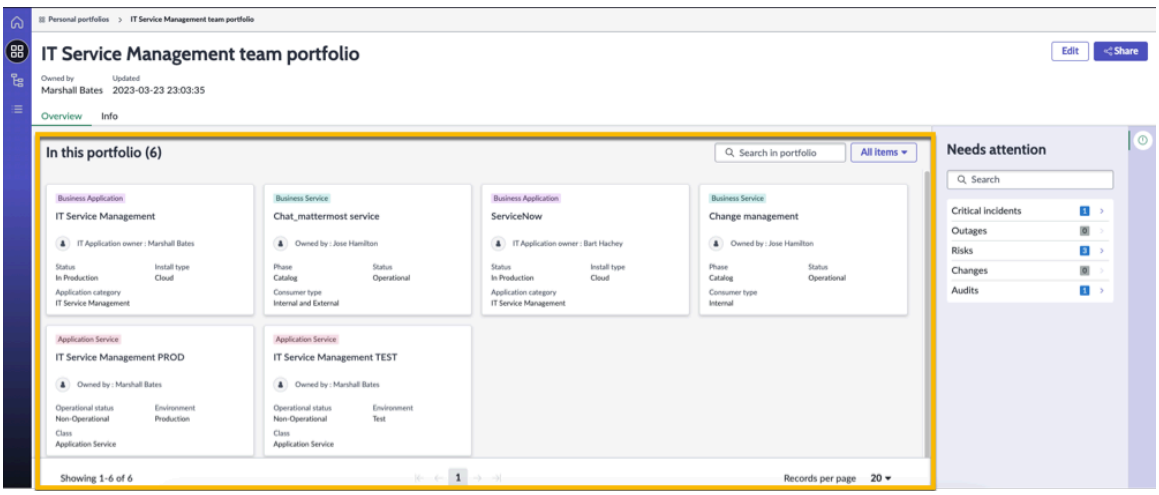
DPM Homepage

Zeigen Sie auf der DPM-Homepage den Status aller Ihrer Lösungen an. Informationen hierzu finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Arbeitsbereich – Homepage.

Persönliche Portfolios

Erstellen Sie Ihre eigenen Sammlungen von Services und Anwendungen mit Daten aus anderen ServiceNow-Produkten. DPM unterstützt dedizierte Servicetabellen, sodass Sie Ihre persönlichen Portfolios mit Business-Services, Anwendungsservices und anderen Services aus der CMDB-Basisservicetabelle füllen können. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement.

Persönliches DPM-Portfolio



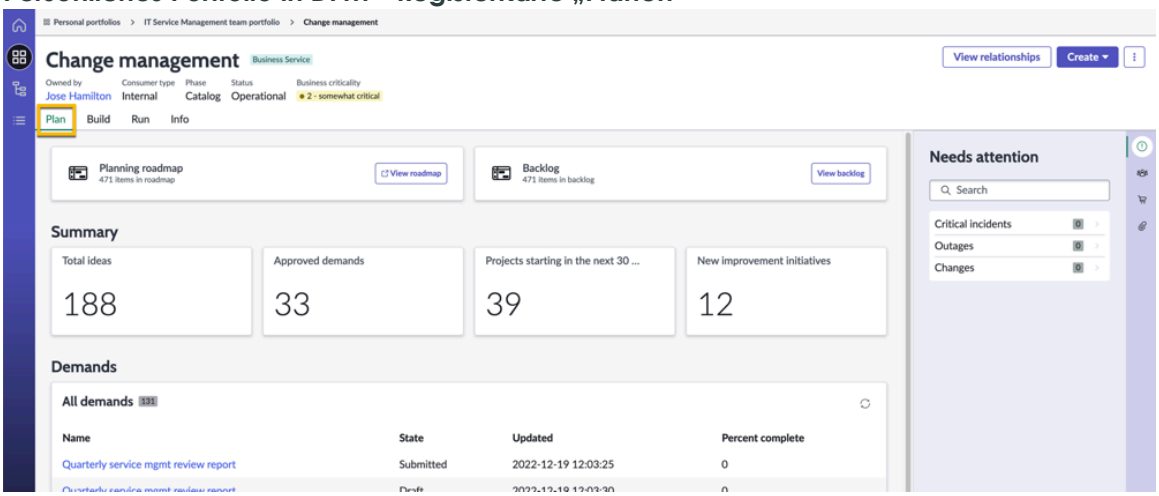
Echtzeitdaten

Automatische Übersetzung

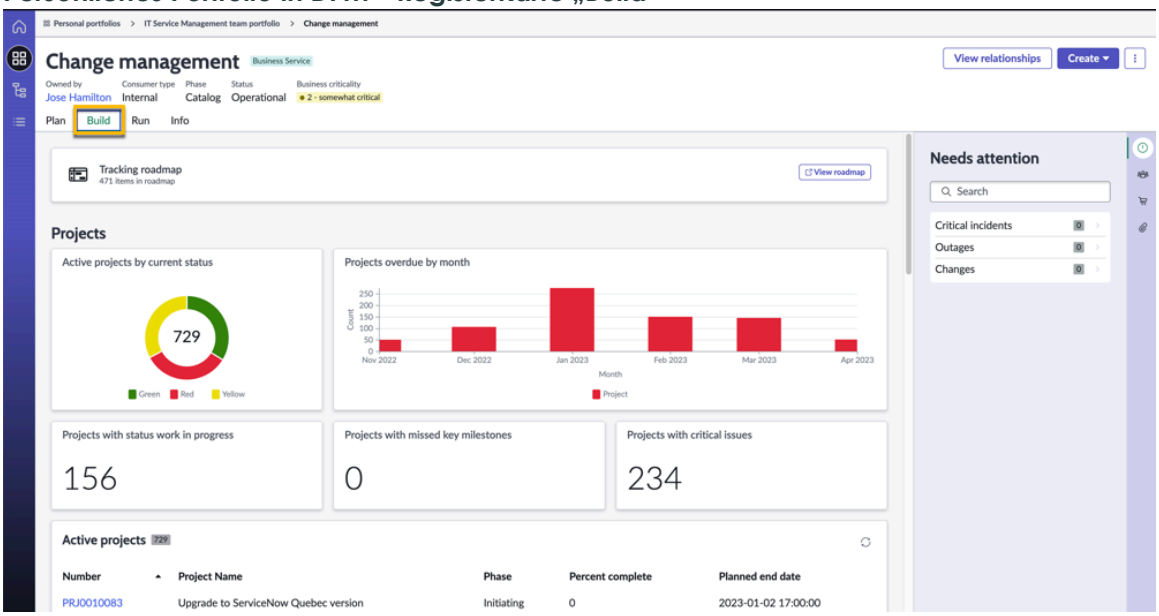
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Detailinformationen für jedes Portfolio an, um sie im Kontext des Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung zu analysieren. Die Leistungskennzahlen (KPIs) sind vollständig konfigurierbar. Informationen zum Lebenszyklus finden Sie unter Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement. Informationen zu KPIs finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

Persönliches Portfolio in DPM – Registerkarte „Planen“



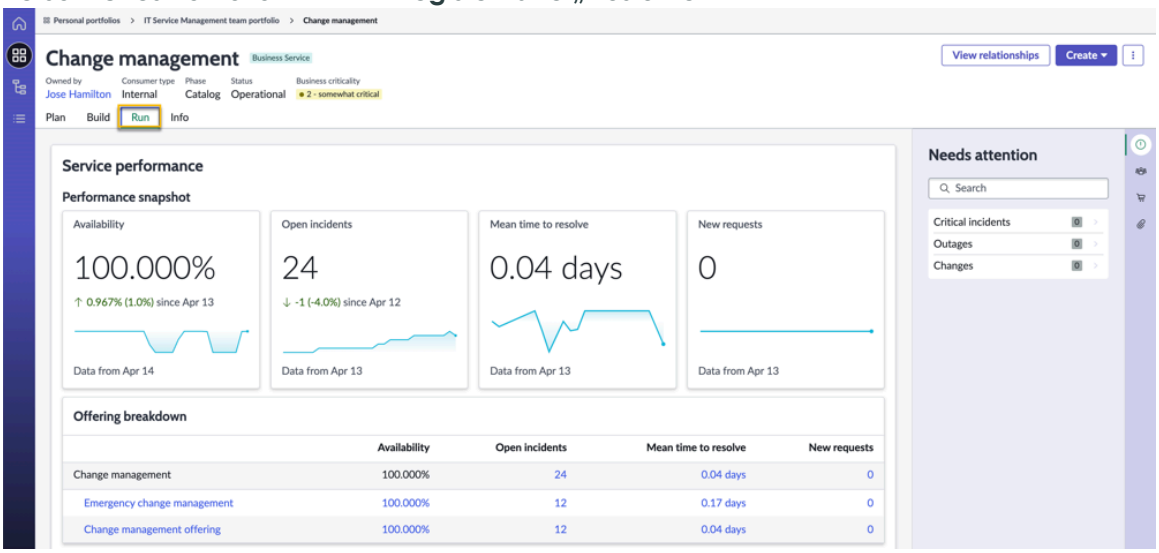
Persönliches Portfolio in DPM – Registerkarte „Build“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

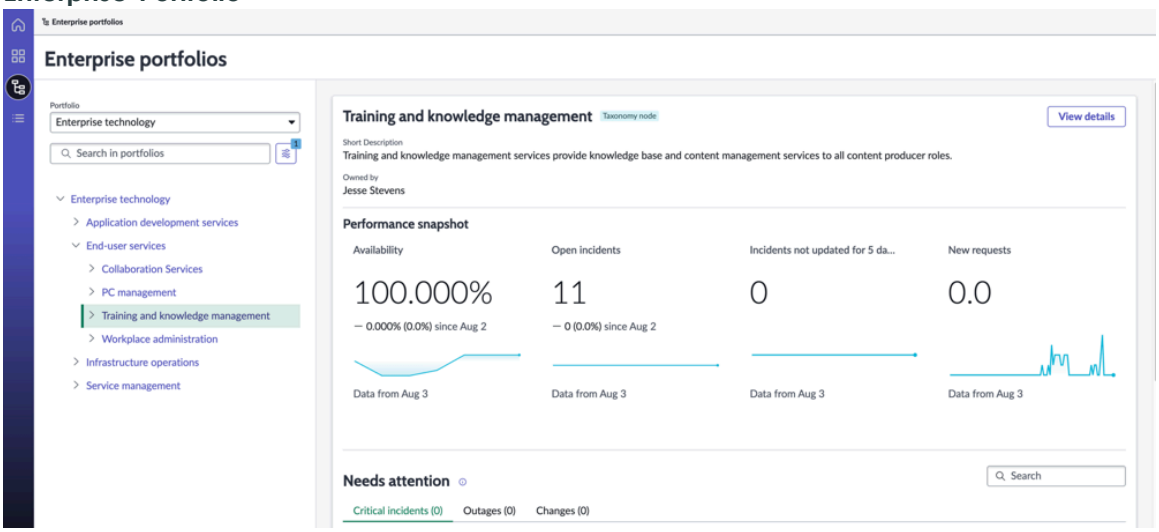
Persönliches Portfolio in DPM – Registerkarte „Ausführen“



Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Sie können auch Serviceportfolios anzeigen, die für Sie freigegeben sind. Sie können Serviceportfolios nicht ändern, da sie in Service-Portfoliomanagement-Tabellen erstellt werden. Allerdings können Sie die gesamte IT-Struktur im Kontext der Services anzeigen, die Sie besitzen. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise-Portfolios.

Enterprise-Portfolio



Domain Separation und Digital-Portfoliomanagement

Die Domänentrennung wird in Digital-Portfoliomanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe Standard

- Umfasst die Basis-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domänentrennung .

Die Anwendung Digital-Portfoliomanagement ermöglicht das Sammeln von Daten mithilfe von Performance Analytics und bietet Unterstützung für die Domänentrennung.

Digital-Portfoliomanagement Domain Separation anfordern

Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Nachdem dieses Plugin aktiviert wurde, können Sie als Administrator das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) aktivieren.

Das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein, damit die Funktionen für Digital-Portfoliomanagement aktiviert werden.

ITSM Virtual Agent

Mit ITSM Virtual Agent können Sie Ihre IT-Organisation unterstützen und skalieren. Mit ITSM Virtual Agent können Ihre Techniker anspruchsvollere IT-bezogene Anwenderanfragen und Incidents bearbeiten.

Apps im Store anfordern

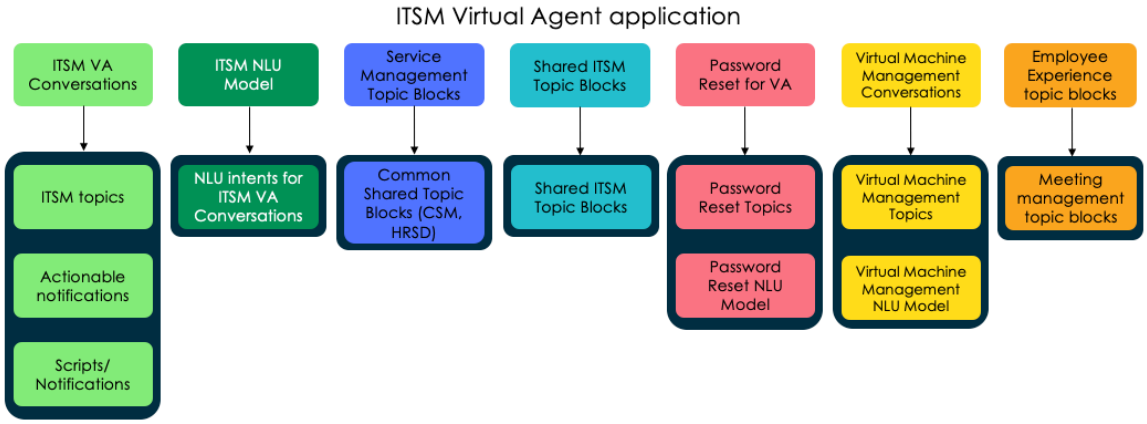
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Über ITSM Virtual Agent

Mithilfe von ITSM Virtual Agent können Sie Mitarbeiter-Workflows automatisieren, indem häufige IT-bezogene Fragen sofort beantwortet werden. Während einer virtuellen Konversation kann der Benutzer jederzeit eine Live-Schaltung zu einem IT-Techniker anfordern.

ITSM Virtual Agent enthält vorgefertigte Themenkonversationen, die allgemeine IT-Interaktionen abdecken. Diese Konversationen werden im Webchat-Client ausgeführt und sind auch in unterstützten ITSM Virtual Agent-Messaging-Integrationen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durch Konversationen zwischen Virtual Agent und dem Benutzer wird ein IT-Ziel erreicht. Mit den im Konversations-Flow ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Virtual Agent-Antworten kann Virtual Agent eine Anfrage erfüllen oder eine Aufgabe erledigen.

ITSM Virtual Agent ist mit ServiceNow® Integration Hub und Flow Designer integriert. Für einige Themen müssen möglicherweise bestimmte Spokes installiert werden.

Weitere Informationen zu den Funktionen Virtual Agent von finden Sie unter Virtual Agent .

Sprachen, die für NLU-Services in ITSM Virtual Agent unterstützt werden

Zusätzlich zu Englisch unterstützt ITSM Virtual Agent die folgenden Sprachen für NLU:

- Deutsch
- Französisch
- Französisch (Kanada)
- Koreanisch
- Spanisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Japanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Chinesisch (Vereinfacht)

Einzelheiten zu NLU finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Die mit `gs.getMessageLang()` umgestalteten ITSM Virtual Agent-Themen bieten Ihnen verbesserte Abläufe in ITSM Virtual Agent, da sie alle Nachrichten in den Bot-Konversationen in Ihrer bevorzugten Sprache verwenden und anzeigen. Die Methode `gs.getMessageLang` entnimmt anhand der Variablen `vaContext.getRequesterLang()` der Tabelle der UI-Meldungen [sys_ui_message] die übersetzte Version des Texts in der für die aktuell anfordernde Person ausgewählten Sprache.

Edge Encryption für ITSM Virtual Agent

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow®-Instanz ausgeführt. Weitere Informationen zu Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption für ITSM Virtual Agent in ITSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

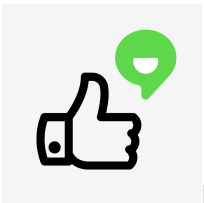
ITSM Virtual Agent erkunden

ServiceNow ITSM Virtual Agent stellt Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer intelligenten Messaging-Schnittstelle bereit.

ITSM Virtual Agent – Übersicht

Versetzen Sie Ihre IT-Techniker in die Lage, sich auf schwierigere und anspruchsvollere Anwenderanfragen und Incidents zu konzentrieren, indem Sie die häufigsten, einfacheren Incidents an einen Virtual Agent weiterleiten. ITSM Virtual Agent verbessert die Experience von IT-Technikern und Mitarbeitern, indem IT-bezogene Anfragen sofort angegangen werden.

Vorteile von Virtual Agent

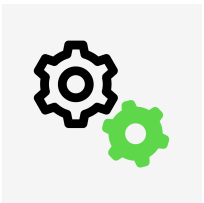


Benutzerzufriedenheit

Stellen Sie besseren Selfservice bereit, indem Sie mit einer jederzeit verfügbaren Omni-Channel-Experience dafür sorgen, dass Benutzer und Kunden schnell das bekommen, was sie benötigen. Bieten Sie Benutzern die Möglichkeit, Tag und Nacht sofortige Hilfe zu erhalten. Steigern Sie die Benutzer- und Kundenzufriedenheit durch eine personalisierte Virtual Agent-Experience, indem Benutzerinformationen gespeichert und im Gespräch angewendet werden.

Höhere Produktivität

Bieten Sie Benutzern und Ihren Mitarbeitern und Technikern durch die Abwendung von Tickets und die Reduzierung des Anrufvolumens eine optimale Experience. Steigern Sie die Produktivität, indem Sie auf beliebigen Kanälen wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger und Workplace einen Virtual Agent bereitstellen.



Unterstützung der Automatisierung

Durch die Automatisierung häufiger Supportaufgaben können Sie Supportorganisationen skalieren und Service Desk-Mitarbeitern und Technikern den Rücken frei halten, damit sie sich auf komplexere Benutzerprobleme konzentrieren können.

Handlungsfähigkeit für Serviceverantwortliche

Versetzen Sie Serviceverantwortliche in die Lage, auch ohne Data-Science-Kenntnisse schnell KI-Fähigkeiten bereitzustellen und zu verfeinern.

Komponenten

Natural Language Understanding

Sie können Natural Language Understanding (NLU) für alle Ihre Gesprächs-Flows bezüglich ITSM Virtual Agent verwenden. ITSM Virtual Agent verwendet NLU zum Erfassen von Wortbedeutungen sowie zum Erkennen von Wortkontexten und zum Deuten von Aktionen des Benutzers oder des Systems.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können festlegen, dass ITSM Virtual Agent nur Stichwörter verwenden soll, was kurzfristig zu einer kürzeren Amortisierungszeit führt. Alternativ dazu können Sie NLU verwenden, was langfristig zu einer besseren Mitarbeiter-Experience führt.

ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen sind im ServiceNow Store verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store - Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen bietet vorgefertigte NLU-Entitäten, Absichten und Äußerungen. Unter anderem werden folgende Absichten und Äußerungen bereitgestellt:

- Thema „Ticket eskalieren“:
  - Ticketpriorität Incident INC0010023 höherstufen
  - Ich möchte die Priorität meines offenen Tickets heraufstufen.
- Themen „Ausfälle prüfen“ und „Serviceverschlechterungen“:
  - Werden derzeit unternehmensweite Probleme gemeldet?
  - Gibt es einen Ausfall?
- Thema „E-Mail-Einrichtung“
  - Ich möchte E-Mail auf meinem Mobilgerät einrichten.
  - Wie richte ich Unternehmens-E-Mails auf meinem Telefon ein?

Aktivieren Sie NLU in der ITSM Virtual Agent-Anwendung. Veröffentlichen Sie Ihre vorhandenen Konversationen erneut und optimieren Sie so die Anwender-Experience mit der NLU-Funktion.

Automatische ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen

Virtual Agent informiert Sie proaktiv über den Status Ihrer Incidents und Anforderungen. Manager werden benachrichtigt, wenn Genehmigungen anstehen.

ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen, die in der Tabelle Aufgabe [task] definiert sind

Diese Benachrichtigungen werden von Erfüllern und Mitarbeitern verwendet. Der Filter **Aufgabentyp** in der Aufgabentabelle aktiviert automatische Statusbenachrichtigungen, wenn der Wert **Incident** oder **Angefordertes Element** ist. Wenn sich der Status des Incident oder der angeforderten Elementaufgabe ändert, wird eine Virtual Agent-Nachricht an den Benutzer gesendet.

ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen, die in der Genehmigungstabelle [sysapproval_approver] definiert sind

Diese Benachrichtigungen werden im Rahmen des Anforderungs- oder Wissensmanagements verwendet. Wenn eine Genehmigung übermittelt wird, wird eine automatische Virtual Agent-Nachricht an den Genehmiger gesendet, die ihn über die Genehmigungsanforderung benachrichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Virtual Agent einrichten

Richten Sie die Funktionen und Komponenten von ITSM Virtual Agent ein, die Sie benötigen, um Ihre Mitarbeiter, IT-Teams und Kunden zu unterstützen.

Die Themen von ITSM Virtual Agent müssen aktiviert und veröffentlicht werden, bevor Ihre Mitarbeiter sie verwenden können. Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an. Informationen dazu, wie Sie ITSM-Themen in Virtual Agent-Designer aufrufen, duplizieren, in der Vorschau anzeigen oder veröffentlichen, finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

ITSM Virtual Agent einrichten

Mit Administratorrollen können Sie in Virtual Agent-Designer Konversationsthemen erstellen und veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent muss aktiviert sein, bevor Sie die Themenkonversationen ITSM Virtual Agent verwenden können. Benutzer mit der Rolle „admin“ können Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktivieren.

Installieren Sie ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen, indem Sie sie über ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store - Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Themen müssen aktiviert und veröffentlicht werden, bevor Ihre Mitarbeiter sie verwenden können. Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an. Informationen dazu, wie Sie ITSM-Themen in Virtual Agent-Designer aufrufen, duplizieren, in der Vorschau anzeigen oder veröffentlichen, finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).
2. Installieren Sie ITSM Virtual Agent, indem Sie es von ServiceNow Store anfordern.
3. Überprüfen Sie die ITSM-bezogenen Konversationsthemen in Virtual Agent-Designer.
4. Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent konfigurieren .

   In ITSM Virtual Agent-Themen werden ServiceNow-NLU-Modelle verwendet. Standardmäßig sind die englischen NLU-Modelle aktiviert. Wenn Sie andere Sprachen verwenden, müssen Sie diese NLU-Modelle manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung mehrsprachiger Modelle .

5. Veröffentlichen Sie die ITSM Virtual Agent-Themen und die entsprechenden NLU-Modelle in Virtual Agent-Designer.

   Durch die Veröffentlichung in Virtual Agent-Designer können Benutzer die Konversationen in Ihrem Virtual Agent-Support-Client ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die bereitgestellten Themen nicht bearbeiten. Sie können ein bereitgestelltes Thema duplizieren und anschließend bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Themen erstellen. Vollständige Detailinformationen zur Aktivierung und Veröffentlichung von Konversationsthemen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

6. Wenn Sie ein aktives, bereits veröffentlichtes Gesprächsthema testen möchten, wählen Sie in Virtual Agent-Designer das betreffende Thema und anschließend **Test** aus.

Thema „Lokaler Administratorzugriff“ einrichten

Administratoren und Benutzer mit der Rolle Virtual_agent_admin können das Plugin „Agent Client Collector Spoke“ installieren und aktivieren. Entwickler können Skripts aktualisieren und nach Bedarf Befehle für ihre Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin „Agent Client Collector Spoke“ in der Instanz, wie in der Anleitung für die Installation von Agent Client Collector beschrieben.
2. Aktualisieren Sie die sudoers-Datei der macOS-Geräte mit dem folgenden Eintrag.
   Mit diesem Prozess können Benutzer von ServiceNow das Skript „grant_admin_access“ im Sudo-Modus ausführen und die Passwortanforderungen umgehen.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/g
rant_admin_access.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Aktivieren Sie das Plugin „Agent Client Collector“ (admin-access-mac), nachdem Sie mit Ihrem internen IT-Team die angehängte Payload validiert haben.
4. Konfigurieren Sie nach Bedarf die folgenden Befehle für Ihre Organisation.
   ACC-Prüfdefinition: `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Duplizieren und aktivieren Sie das Thema „Lokaler Administratorzugriff“ im Bereich „ITSM“. Informationen dazu, wie Sie IT Service Management-Themen in Virtual Agent-Designer aufrufen, duplizieren, in der Vorschau anzeigen oder veröffentlichen, finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten

Administratoren und Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin können Systembenachrichtigungen aktivieren, Flow Designer-Flows für Themen mit umsetzbaren Benachrichtigungen aktivieren und Benachrichtigungen in Virtual Agent aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

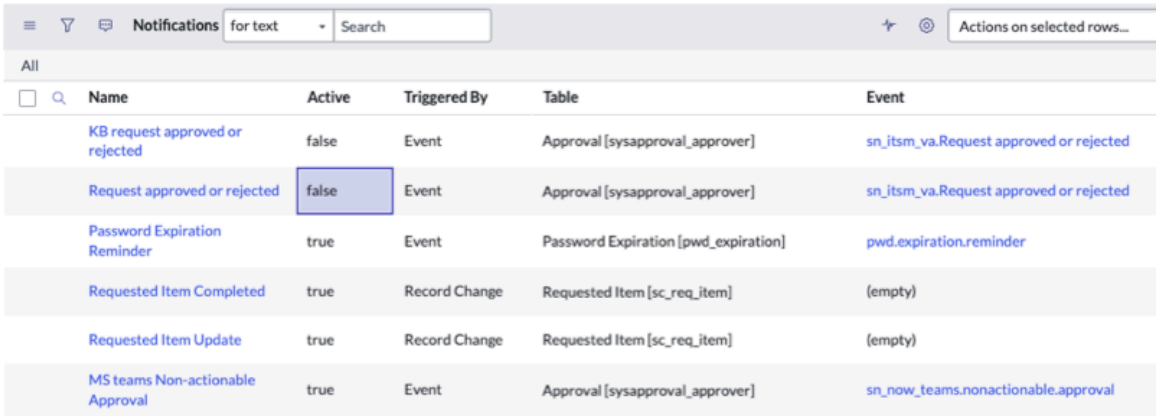
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Systembenachrichtigungen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.

   b. Setzen Sie für die Konversationen, die Sie aktivieren möchten, die Eigenschaft **Aktiv** auf *true*.



Name	Active	Triggered By	Table	Event
KB request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Password Expiration Reminder	true	Event	Password Expiration [pwd_expiration]	pwd.expiration.reminder
Requested Item Completed	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
Requested Item Update	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
MS teams Non-actionable Approval	true	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_now_teams.nonactionable.approval

2. Aktivieren Sie Flow Designer-Flows für bestimmte umsetzbaren Benachrichtigungen in ITSM Virtual Agent-Konversationen.

   Diese Themen sind standardmäßig deaktiviert. Ausführliche Informationen zum Aktivieren von Flows finden Sie unter Abläufe aktivieren .

   Die folgenden Flows für umsetzbare Benachrichtigungen müssen aktiviert werden, wenn Sie sie mit umsetzbaren Benachrichtigungen verwenden möchten:

   - Auslöser-Flow „Umsetzbare ITSM-Benachrichtigungen“ – Genehmigungserinnerung
   - Auslöser-Flow „Umsetzbare ITSM-Benachrichtigungen“ – Incident kommentiert
   - Auslöser-Flow „Umsetzbare ITSM-Benachrichtigungen“ – Softwareinstallation

   a. Wählen Sie in Flow Designer den Flow aus, den Sie aktivieren möchten.

   b. Wählen Sie **Aktivieren**.

3. Aktivieren Sie Benachrichtigungen in Virtual Agent.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen

Virtual Agent-Benachrichtigungen einrichten

Einrichten von Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent

Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin oder admin können Virtual Agent-Einstellungen konfigurieren, um erkennbare Themen anzugeben, Geschäftsregeln festzulegen und vieles mehr.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

- Aktivieren Sie Virtual Agent , um Virtual Agent als Antwortkanal zu verwenden.
- ITSM Virtual Agent einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie die App „ITSM Virtual Agent-Konversationen“, die das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen enthält. Fordern Sie diese App vom ServiceNow Store an. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die meisten Funktionen von Automatische Problemlösung sind im Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) enthalten. Weitere Funktionen sind in der ITSM Virtual Agent Conversations Store-App verfügbar. Automatische Problemlösung wird automatisch aktiviert.

Prozedur

1. Trainieren Sie das Modell für maschinelles Lernen.
   Trainieren Sie das Automatische Problemlösung-Modell für maschinelles Lernen, bevor Sie den Datensatz für die automatische Auflösungskonfiguration aktivieren.

   Hinweis: Die Abfrage in der Incident-Tabelle muss die Mindestanzahl von Datensätzen aufweisen, die Sie in der Systemeigenschaft *glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records* angeben, um das Modell zu trainieren. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 300.000 und sollte nicht erhöht werden, da das Trainieren des Modells mit mehr als 300.000 Datensätzen fehlschlagen kann. Stellen Sie sicher, dass die Bedingungen, die Sie im Konfigurationsdatensatz der automatischen Auflösung angeben, weniger als 300.000 Datensätze zurückgeben, bevor Sie auf **Trainieren** klicken. Weitere Informationen zu den Eigenschaften von Predictive Intelligence finden Sie unter Predictive Intelligence-Eigenschaften .

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.

   b. Klicken Sie unter ITSM Virtual Agent (IAR) auf **Einstellungen anzeigen**.

   c. Wählen Sie die Zieltabelle aus.

   d. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zum Abschnitt „Maschinelles Lernmodell“.

   e. Klicken Sie auf **Schulung**.
      Das Feld **Schulungsfortschritt** zeigt den Prozentsatz des abgeschlossenen Trainings an und wird bei jeder Aktualisierung des Formulars aktualisiert.

   f. Wenn im Feld **Schulungsstatus** die Meldung `Lösung abgeschlossen` angezeigt wird, wählen Sie die Eigenschaft *Active* aus.

   g. Wahlweise: Legen Sie eine **Neutrainingshäufigkeit** fest, um zu definieren, wie oft das Modell für maschinelles Lernen automatisch neu trainiert wird.
      Benutzer mit der Rolle admin oder virtual_agent_admin können das Modell jederzeit manuell neu trainieren.

2. Wahlweise: Ändern Sie alle Zuordnungen für Automatische Problemlösung-Absichten in übereinstimmende ITSM Virtual Agent-Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.

b. Wählen Sie unter **Automatische Problemlösung (IAR)** die Option **Einstellungen anzeigen** aus.

c. Wählen Sie die Zieltabelle aus.

d. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** die Standardzuordnungen für die Absichten und übereinstimmenden Themen an, und wählen Sie das zu ändernde Thema aus.
Sie können Zuordnungen ändern, aber nur unterstützte Automatische Problemlösung-Absichten und aktive Virtual Agent-Themen sind für die Zuordnung verfügbar.

   Standardmäßig sind diese Datensätze deaktiviert. Um sie zu verwenden, duplizieren Sie die Vorlagenthemen, um sie zu erstellen und zu veröffentlichen. Nachdem Sie die Absicht dem gewünschten Thema zugeordnet haben, aktivieren Sie die Absichtsthemenzuordnung.

e. Doppelklicken Sie für eine bestimmte Automatische Problemlösung-Absicht auf das entsprechende **Übereinstimmende Thema**, wählen Sie ein anderes Thema aus, und wählen Sie **Speichern** aus.

Intelligente Dialoge aktivieren

Aktivieren Sie die Unterstützung für intelligente Dialoge in ITSM Virtual Agent, damit Virtual Agent während Ihrer Konversation dynamisch auf Benutzeräußerungen und -änderungen reagieren kann.

Die IT Service Management-Themen nutzen die neuesten Verbesserungen der Plattform für Dialoghandlungen, indem der Umschalter von der Knotenebene auf die Themenebene verschoben wird. Die Erweiterung für Dialoghandlungen ist für alle in den Anwendungen Virtual Agent und Virtual Machine verfügbaren Themen aktiviert.

Weitere Informationen zu den Erweiterungen von Dialoghandlungen auf der Now Platform finden Sie unter Dialoghandlungen für Virtual Agent .

Vorgefertigte ITSM Virtual Agent-Themen verwenden

ITSM Virtual Agent enthält mehrere vorgefertigte Konversationen zu Themen, mit denen Ihre Benutzer allgemeine IT-bezogene Aufgaben wie Zurücksetzen des Passworts oder Erstellen eines Incident ausführen können.

Nach der Installation sind vorgefertigte ITSM Virtual Agent-Themen schreibgeschützt, an ihren Namen ist der Nachsatz **(Vorlage)** angehängt. Um sie zu verwenden, duplizieren Sie das Thema im Konversationsumfang von ITSM Virtual Agent, und benennen Sie es gemäß den Namenskonventionen Ihres Unternehmens um. Mithilfe von NLU-Modellen (Natural Language Understanding) wird die Aktion, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Die Konversationen mit vorgefertigten ITSM Virtual Agent-Themen sind in mehrere Themenkategorien unterteilt. In der folgenden Tabelle können Sie die Themen identifizieren, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Hinweis: Einige vorgefertigte Themen erfordern zusätzliche kostenpflichtige Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewünschte Aktion	Mit diesen ITSM-Themenkategorien	Verfügbare vorgefertigte Themen
Probleme als ITSM-Experte mit der itil-Rolle lösen	ITSM-Erfüller	• Change-Anforderung erstellen • Problem erstellen • Verfügbar Change-Zeitfenster identifizieren • Geplante Changes identifizieren • Incident lösen • Zugewiesene Aufgabe aktualisieren • Change-Anforderung aktualisieren
Allgemeine IT-bezogene Probleme wie E-Mail-Einrichtung, VPN-Konnektivität und Probleme mit Konferenzräumen automatisieren	ITSM-IT-Probleme	• Anwendung für Zusammenarbeit • E-Mail-Probleme • E-Mail-Einrichtung • WLAN-Gastzugang • Hardwareprobleme • Lokaler Administratorzugriff • Probleme mit dem Besprechungsraum • Druckerprobleme • Repository-Zugang • RSA-Token • Problembehandlung bei langsamem Computer • VPN-Konnektivität
Benutzern Zugriff auf IT-bezogene Informationen wie IT-Ticketverwaltung einräumen, zugewiesene Geräte verifizieren und Serviceunterbrechungen verwalten	ITSM Self-Service	• Konferenzraum buchen – Exchange Online • Konferenzraum buchen – lokal • IT-Ticketstatus überprüfen • Ticket- und Supportstatus überprüfen • IT-Ticket eskalieren • Passwortzurücksetzungs-Link abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewünschte Aktion	Mit diesen ITSM-Themenkategorien	Verfügbare vorgefertigte Themen
		• Zoom-Besprechungsaufzeichnung abrufen • Mein zugewiesenes Equipment • IT-Ticket eröffnen • IT-Ticket eröffnen 2.0 • Prozessgenehmigung • IT-Problem melden • Serviceunterbrechungen • Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Online • Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Server • Anforderung senden • Walk-up-Check-in • Windows 365 Cloud-PC
Citrix-Verbindungen automatisieren	ITSM Self-Service (mit Citrix-Integration)	• Citrix-Sitzungen zurücksetzen • Citrix-Desktop/Apps bereitstellen
Verwaltung von Benutzerpasswörtern automatisieren	Anwendung Password Reset for Virtual Agent	• Passwort ändern • Kennwort zurücksetzen • Account sperren
Microsoft Office 365-Gruppen verwalten	ITSM Self-Service (mit Integration von Microsoft Office 365)	• Besitzer zu Office 365-Gruppe hinzufügen • Anwender zu Office 365-Gruppe hinzufügen • Office 365-Gruppe erstellen • Office 365-Gruppendetails abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewünschte Aktion	Mit diesen ITSM-Themenkategorien	Verfügbare vorgefertigte Themen
		• Office 365-Gruppenbesitzer entfernen • Office 365-Gruppenanwender entfernen
Microsoft Active Directory-Gruppen verwalten	ITSM Self-Service (mit Integration von Microsoft Active Directory)	• Anwender zu AD-Gruppe hinzufügen • AD-Verteilergruppe erstellen • Anwender aus AD-Gruppe entfernen • Meine AD-Gruppenmitgliedschaft anzeigen
Besprechungseinladungen in Microsoft Exchange Online automatisieren	ITSM Self-Service (mit Integration von Microsoft Exchange Online)	• Besprechungen verwalten EXO v1.0 • Besprechungen verwalten EXO
Besprechungseinladungen in Microsoft Exchange Server automatisieren	ITSM Self-Service (mit Integration von Microsoft Exchange Server)	Besprechungen verwalten EXS
Virtuelle Computer verwalten	Cloud-VMs	• Virtuellen Computer beschreiben • Virtuellen Computer verwalten • Virtuellen Computer bereitstellen • Virtuellen Computer starten • Virtuellen Computer starten (CAI) • Virtuellen Computer anhalten • Virtuellen Computer anhalten (CAI)
Standardbegrüßung und Gesprächsabschluss sowie Benutzerfeedback und Umfragen erstellen	Setup-Themen	Dynamisches Begrüßungsthema

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgefertigte Themen für IT-Probleme für ITSM Virtual Agent

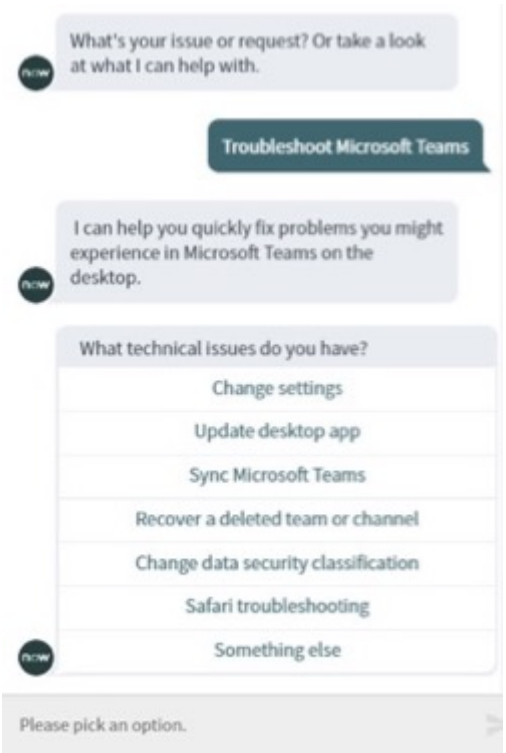
Themenkonversationen für IT-Probleme werden zur Automatisierung allgemeiner IT-bezogener Probleme wie E-Mail-Einrichtung, VPN-Konnektivität und Probleme mit Konferenzräumen entwickelt.

Anwendung für Zusammenarbeit

Benutzer können Virtual Agent verwenden, um häufige Probleme mit Software für Zusammenarbeit wie Cisco Webex, Zoom oder Microsoft Teams zu beheben. Dieses Thema verwendet Themenblöcke, die für Ihre Umgebung angepasst werden können. Wenn Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden sind, können sie eine KI-Suche oder eine Kontextsuche durchführen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option* festgelegt.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

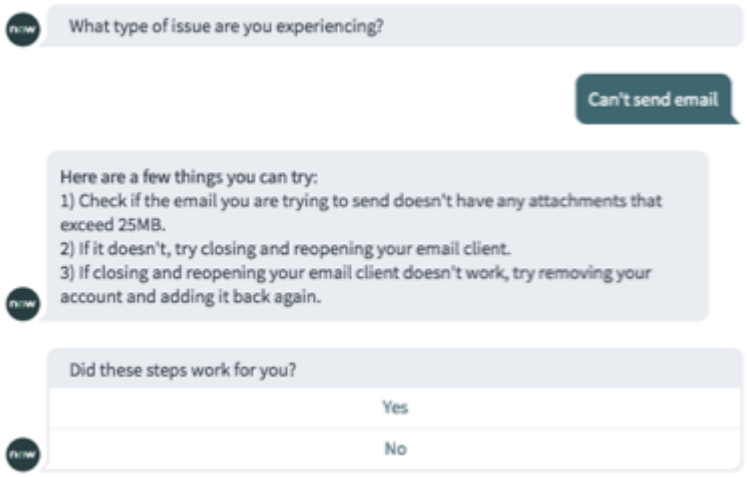
- Kontextsuche
- Incident erstellen
- Problembehandlung für Cisco Webex
- Problembehandlung für Microsoft Teams
- Problembehandlung für Zoom



E-Mail-Probleme

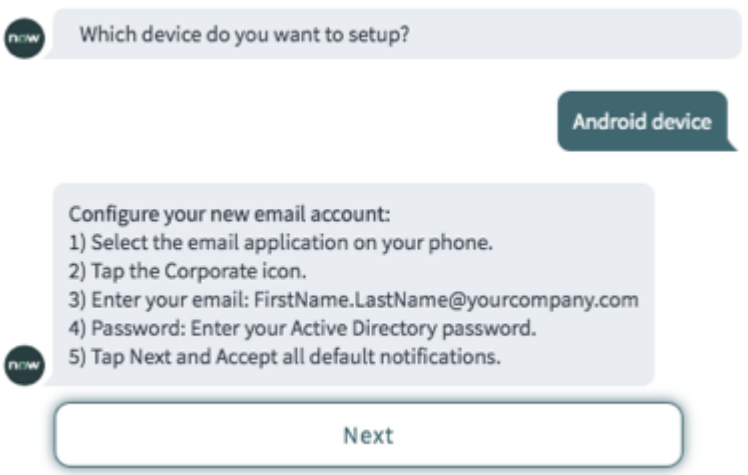
Benutzer können Hilfe bei E-Mail-Problemen anfordern, z. B. bei Problemen beim Senden und Empfangen von E-Mails oder Problemen mit dem E-Mail-Client.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



E-Mail-Einrichtung

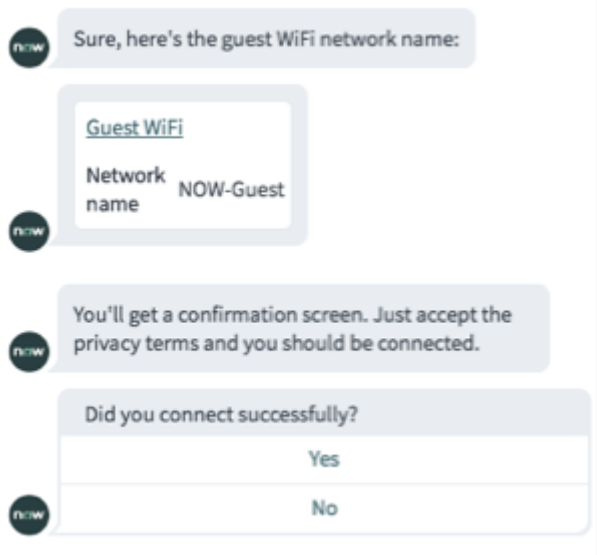
Benutzer können Hilfe beim E-Mail-Zugriff anfordern oder einen per Computer oder Telefon zugänglichen E-Mail-Account einrichten. Benutzer können auch Hilfe bei der Konfiguration der E-Mail oder bei der Einrichtung von Webmail anfordern.



WLAN-Gastzugang

Gäste Ihres Unternehmens können WLAN-Zugang erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hardwareprobleme

Benutzer können bestimmte Hardwareprobleme beheben.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

Lokaler Administratorzugriff

Benutzer können Administratorrechte und die Berechtigung zum Installieren von und Zugriff auf Software oder andere verwaltungsbezogene Elementen in ihrem System anfordern und erhalten.

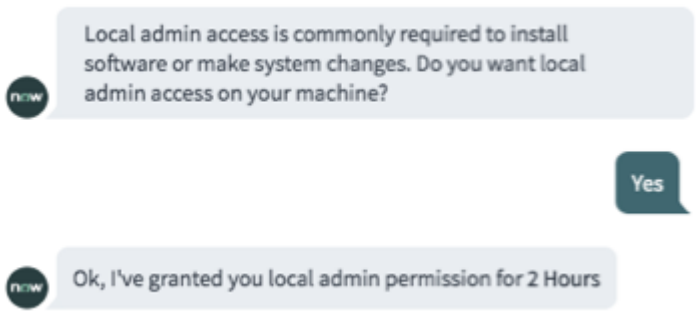
Virtual Agent gewährt Administratorzugriff und löscht nach dem angegebenen Zeitraum auf dem Gerät die Zugriffsrechte für alle Benutzer (mit Ausnahme der in DEFAULT_ADMIN_USERS aufgeführten Benutzer).

Wenn ein Anwender Hilfe für den Administratorzugriff anfordert, fordert Virtual Agent ihn auf auszuwählen, auf welchem Gerät er Administratorrechte haben möchte.

Anforderungen:

- Agent Client Collector-Spoke (com.sn.acc.spoke)
- Gilt nur für macOS-Benutzer

  Wenn der Benutzer ein anderes Betriebssystem auswählt, stellt Virtual Agent relevante KB-Artikel bereit.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

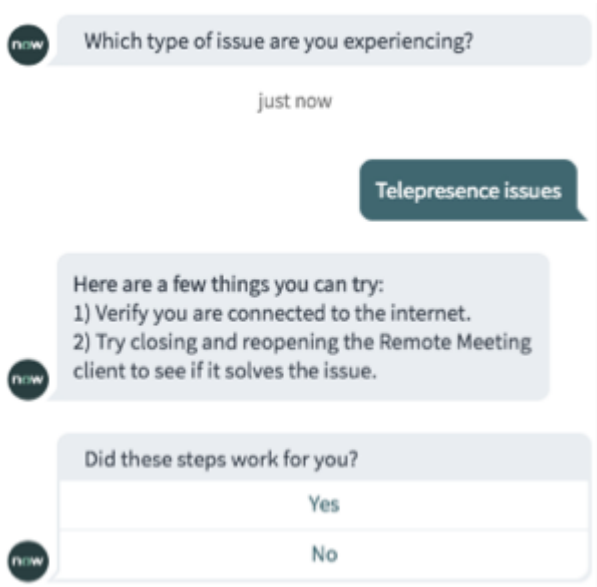
Informationen zur Einrichtung und Verwendung des Themas „Lokaler Administratorzugriff“ finden Sie unter Thema „Lokaler Administratorzugriff“ einrichten.

Probleme mit dem Besprechungsraum

Benutzer können Hilfe bei Problemen mit dem Besprechungsraum anfordern, z. B. Konferenzprobleme, Tonprobleme, Probleme mit der Anzeige, Konnektivität, Freigabe o. ä.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen



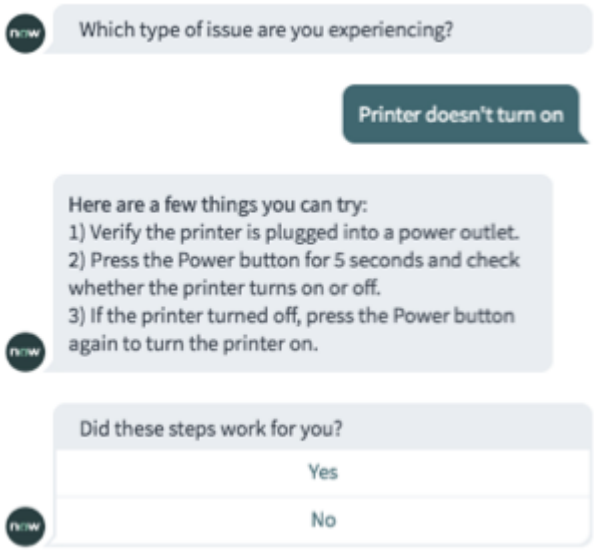
Druckerprobleme

Benutzer können Hilfe bei Problemen mit einem Drucker anfordern, z. B. bei einem Papierstau, nicht funktionsfähigem Drucker oder Verbindungsproblemen. Dieses Thema kann mit Automatische Problemlösung verwendet werden.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

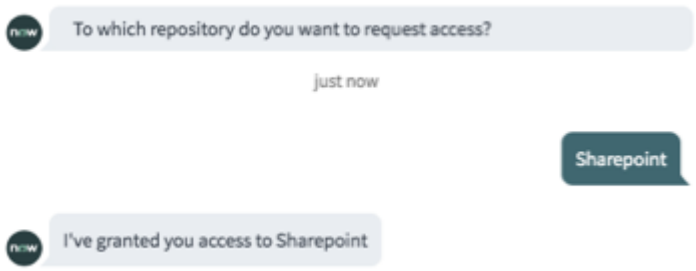
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Repository-Zugang

Benutzer können manuell Zugang zu einem Daten-Repository anfordern und erhalten, oder sie können aus vorab geladenen verfügbaren Repositorys auswählen.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.



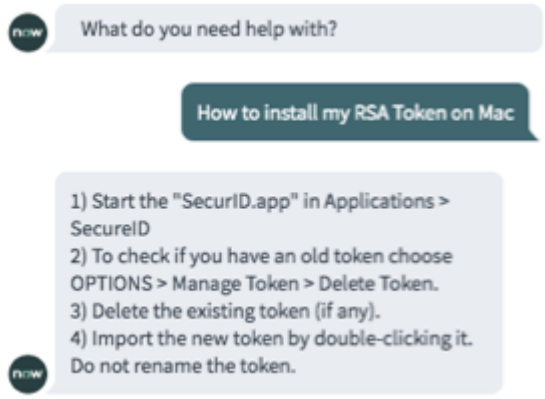
RSA-Token

Benutzer können ein RSA-Token anfordern oder ein Problem mit einem RSA-Token melden. Benutzer können auch Hilfe beim Einrichten eines RSA-Tokens anfordern.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

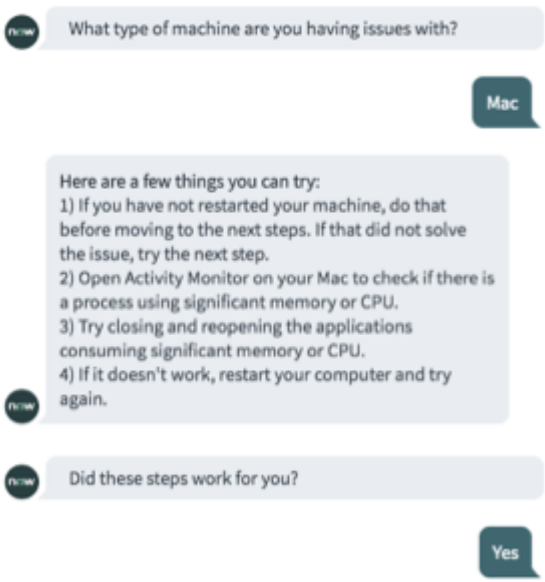


Problembehandlung bei langsamem Computer

Benutzer können Hilfe anfordern, wenn ein Computer zu langsam ist, weil z. B. der Arbeitsspeicher nicht ausreicht.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen



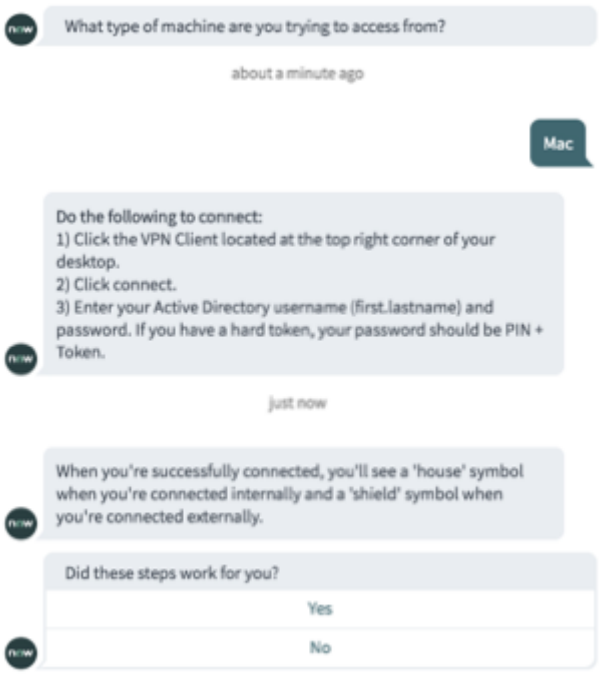
VPN-Konnektivität

Benutzer können Hilfe beim Verbinden mit dem VPN oder bei der Einrichtung des VPN anfordern, um von Remote-Standorten aus auf Geschäftssysteme zuzugreifen.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Selfservice-Themen für ITSM Virtual Agent

Selfservice-Themenkonversationen sollen Benutzern den Zugriff auf IT-bezogene Informationen ermöglichen, z. B. den Status von IT-Tickets öffnen oder überprüfen, zugewiesene Geräte überprüfen und die Knowledge Base durchsuchen.

Konferenzraum buchen – Exchange Online

Benutzer können mit Virtual Agent einen Konferenzraum in Microsoft Exchange Online buchen.

Voraussetzung: Microsoft Exchange Online-Spoke (sn_ex_online_spke)

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer wählt eine Stadt für die Besprechung aus.

   Die Stadt muss als Raumressource konfiguriert sein.

2. Der Anwender wählt die Anzahl der Teilnehmer sowie Startdatum und -uhrzeit aus.
3. Der Benutzer wählt die Dauer der Besprechung aus.

   Standardmäßig beträgt die Dauer 30 Minuten.

4. Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren Räume bereit.

   Die Raumverfügbarkeitssuche erfolgt für jeweils 10 Räume gleichzeitig. Es werden jeweils fünf Räume mit Paginierung durch die Suchergebnisse angezeigt.

5. Der Benutzer gibt einen Besprechungsbetreff an und kann durch Angabe der E-Mail-Adressen die Einladung an die Teilnehmer senden.
6. Der Benutzer überprüft die Besprechungsdetails, und die Anforderung wird übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konferenzraum buchen – lokal

Benutzer können mit Virtual Agent einen lokalen Konferenzraum in Microsoft Exchange Server buchen.

Voraussetzung: Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer wählt eine Stadt für die Besprechung aus.

   Die Stadt muss als Raumressource konfiguriert sein.

2. Der Anwender wählt die Anzahl der Teilnehmer sowie Startdatum und -uhrzeit aus.
3. Der Benutzer wählt die Dauer der Besprechung aus.

   Standardmäßig beträgt die Dauer 30 Minuten.

4. Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren Räume bereit.

   Die Raumverfügbarkeitssuche erfolgt für jeweils 50 Räume gleichzeitig. Es werden jeweils fünf Räume mit Paginierung durch die Suchergebnisse angezeigt.

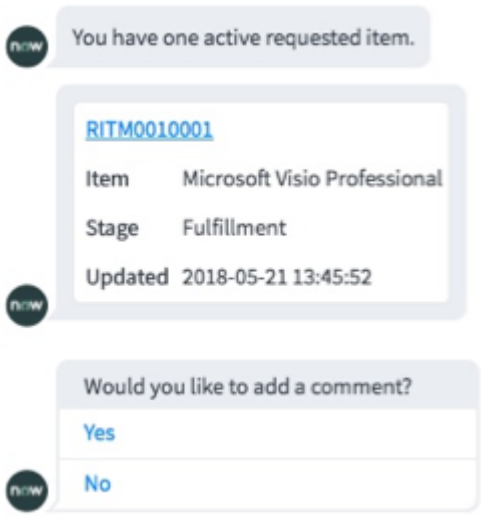
5. Der Benutzer gibt einen Besprechungsbetreff an und kann durch Angabe der E-Mail-Adressen die Einladung an die Teilnehmer senden.
6. Der Benutzer überprüft die Besprechungsdetails, und die Anforderung wird übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IT-Ticketstatus überprüfen

Benutzer können den Status aktiver IT-Tickets (Incidents oder Anforderungen) überprüfen. Wenn ein Benutzer nach einem Ticketstatus fragt, antwortet Virtual Agent mit einer Liste aller aktiven Tickets für diesen Benutzer. Jedes Ticket enthält einen Link zum Incident oder zur Anforderung, zum Artikel, zum Status (**Phase**) und wann es aktualisiert wurde.

Benutzer können Anmerkungen hinzufügen und auch mit einem Servicemitarbeiter chatten.



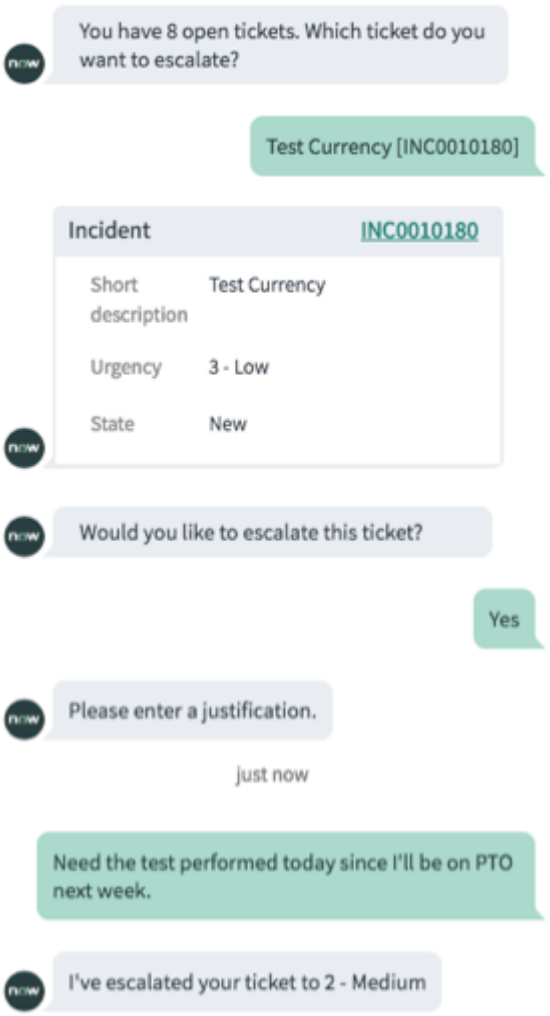
Ticket- und Supportstatus überprüfen

Benutzer können anhand der Ticketnummer, Kurzbeschreibung oder Beschreibung nach einem Incident, einem Kundenfall oder einem HR-Ticket suchen. Eine Suche anhand der Kurzbeschreibung oder Beschreibung zeigt das Ticket, das im letzten Monat aktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IT-Ticket eskalieren

Benutzer können die Dringlichkeit eines IT-Tickets erhöhen, damit es schneller gelöst wird. Die Eskalation einer Ticketpriorität erfordert die Auswahl des Incident und die Überprüfung der Eskalation. Benutzer müssen eine Begründung für die Incident-Eskalation angeben. Virtual Agent eskaliert den Vorfall auf die nächste Dringlichkeitsstufe, z. B. von „niedrig“ auf „mittel“ oder von „mittel“ auf „hoch“. Wenn bereits ein Incident mit hoher Dringlichkeit vorliegt, weist Virtual Agent den Benutzer darauf hin und fragt, ob der Benutzer einen Kommentar hinzufügen möchte, um die Lösung zu beschleunigen.



Passwortzurücksetzungs-Link abrufen (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen Kennwort zurücksetzen.

Benutzer können auf Passwortzurücksetzungs-Links zugreifen, wenn eine Systemsperrung auftritt oder Passwörter vergessen wurden. Wenn ein Benutzer Schlüsselwörter zur Passwortzurücksetzung eingibt, stellt Virtual Agent einen Link für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts bereit. Wenn ein Benutzer nicht im System authentifiziert ist, fragt Virtual Agent die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Wenn ein Benutzer nicht für die Passwortzurücksetzung angemeldet ist, stellt Virtual Agent einen Link zur **Passwortregistrierung** bereit.

Hinweis: Ein Administrator muss den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts ordnungsgemäß mit einem gültigen Überprüfungstyp konfigurieren, damit dieses Thema wie beschrieben funktioniert. Ausführliche Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom-Besprechungsaufzeichnung abrufen

Benutzer können die Aufzeichnung einer Zoom-Besprechung abrufen, die sie in Microsoft Exchange Online gehostet haben.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke (com.sn.msexchange.spoke)
- Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke)
- Die E-Mail-Adresse des Benutzers muss in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert sein.
- Die E-Mail-Adresse des Benutzers muss mit der Adresse in Microsoft Exchange Online und Zoom übereinstimmen.

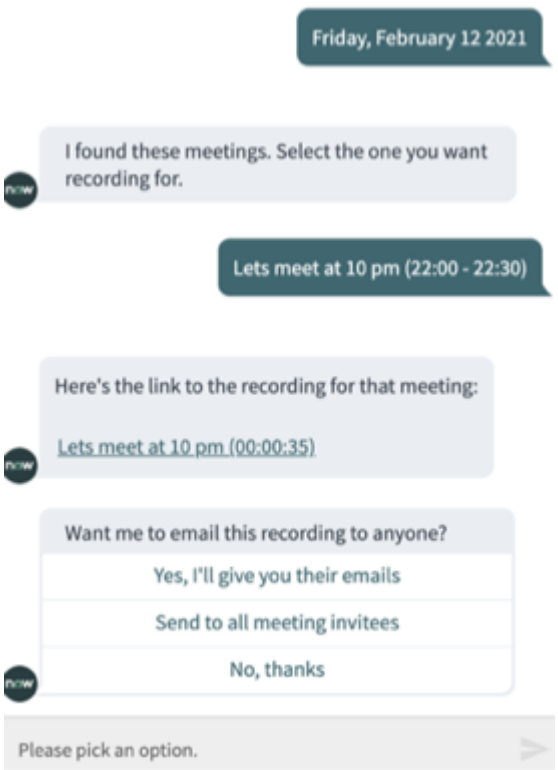
In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt ein, wann die Besprechung stattgefunden hat.
2. Virtual Agent gibt eine Liste möglicher Besprechungen zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Virtual Agent sendet einen Link zu der Aufzeichnung.

   Wenn für die Aufzeichnung ein Passcode aktiviert ist, enthält die E-Mail den Passcode.

   Der Benutzer kann die Aufzeichnung auch für die eingeladenen Teilnehmer der Besprechung oder für eine Liste von E-Mails freigeben. Wenn der Host den Besprechungslink freigibt, erhalten die Empfänger eine E-Mail-Benachrichtigung.



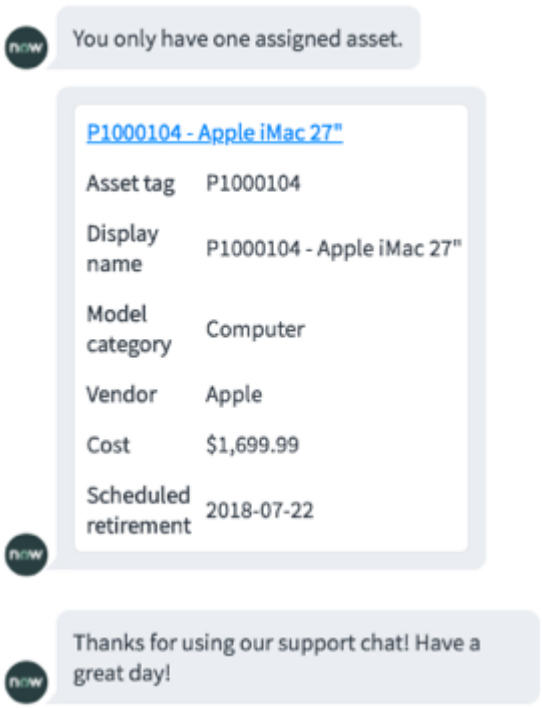
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein zugewiesenes Equipment

Benutzer können eine Liste aller zugewiesenen Geräte anzeigen, z. B. Laptops, Mobiltelefone und Monitore. Durch Klicken auf einen Artikellink erhalten Sie weitere Details zum Asset. Benutzer können einen Asset-bezogenen Incident auch direkt in der Konversation erstellen. Durch die Eröffnung eines Incident aus dieser Konversation wird das Konversationsthema IT-Ticket öffnen unter Verwendung des Themenblocks Incident erstellen initiiert.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen



IT Ticket öffnen (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen „IT-Ticket öffnen 2.0“.

Hinweis: Dieses Konversationsthema wird umgestaltet, um den Themenblock „Incident erstellen“ zu verwenden.

Benutzer können einen Incident öffnen oder auf einschlägige Knowledge Base-Artikel zugreifen, um ein Problem zu lösen. Nach der Eingabe von Schlüsselwörtern wie `Ticket öffnen` oder `Incident` fordert Virtual Agent den Benutzer auf, eine kurze Beschreibung des Problems einzugeben. Virtual Agent gibt Links zu relevanten Knowledge Base-Artikeln zurück und fragt, ob das Problem durch einen Artikel gelöst wurde. Ist dies nicht der Fall, fragt Virtual Agent nach der Dringlichkeit des Problems und erstellt einen Incident mit einem Link zum tatsächlichen Incident.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

Wenn ein Incident erstellt wird und Sie auch ein zugehörige Universal-Anforderung erstellen und die Universal-Anforderung-Karte in Virtual Agent anstelle des Incident anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

möchten, muss das Plugin Universal Request (com.snc.universal_request) aktiviert sein, und die Eigenschaft **Create Universal Request with incident (Universal-Anforderung mit Incident erstellen)** (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) muss auf **Ja** festgelegt sein (Standardeinstellung „Ja“).

Hinweis: Suchen Sie die Eigenschaft im Modul **Incident-Eigenschaften** in der Kategorie **Incident-VA-Konversation**. Benutzer mit der Rolle „itil_admin“ verfügen über Lese- und Schreibberechtigungen.

IT-Ticket eröffnen 2.0

Dieses Thema wird zum Erstellen eines IT-Incidents empfohlen. Benutzer können ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) mit Anwendungslogik für die Vorhersage ähnlicher offener Tickets nutzen. Verhindern Sie, dass Benutzer redundante Incidents öffnen, indem Sie ähnliche Incidents erkennen und fragen, ob der Benutzer dem ähnlichen Incident Kommentare hinzufügen möchte.

Voraussetzung: Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml)

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Kommentarähnlichen Incident hinzufügen
- Kontextsuche
- Incident erstellen

Dieses Thema hatte früher den Titel „Intelligentes offenes IT-Ticket“. Beide Themen „IT-Ticket öffnen“ und „IT-Problem melden“ sind veraltet und wurden durch dieses Thema ersetzt. Wenn Sie eines dieser drei Themen unmittelbar vor dem Release von ITSM Virtual Agent Conversations-Version 5.6 verwendet haben, wird im Portal der veraltete Themenname angezeigt und muss aktualisiert werden. Um auf die neue Vorlage zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**. Duplizieren Sie das Thema „IT-Ticket öffnen 2.0“, speichern Sie es, und wählen Sie dann **Veröffentlichen**.

Prozessgenehmigung

Anwender mit der Rolle approver_user können auf aktive Genehmigungsanforderungen zugreifen. Virtual Agent gibt alle aktiven Genehmigungen als Liste zurück. Benutzer klicken auf eine Genehmigung, um auf den tatsächlichen Genehmigungsdatensatz zuzugreifen und ihn zu genehmigen oder ihn abzulehnen.

Serviceunterbrechungen

Benutzer können auf alle bekannten Ausfallinformationen zugreifen. Wenn ein Benutzer fragt, ob ein bestimmtes System ausgefallen ist, gibt Virtual Agent eine Liste mit Links zurück, die geplante oder nicht geplante Ausfälle und Systemverschlechterungen anzeigen. Benutzer können auf die Links klicken, um detailliertere Informationen zu einem bestimmten Ausfall oder einer Verschlechterung zu erhalten, und auf **Weitere anzeigen** klicken, wenn weitere Ausfälle bekannt sind.

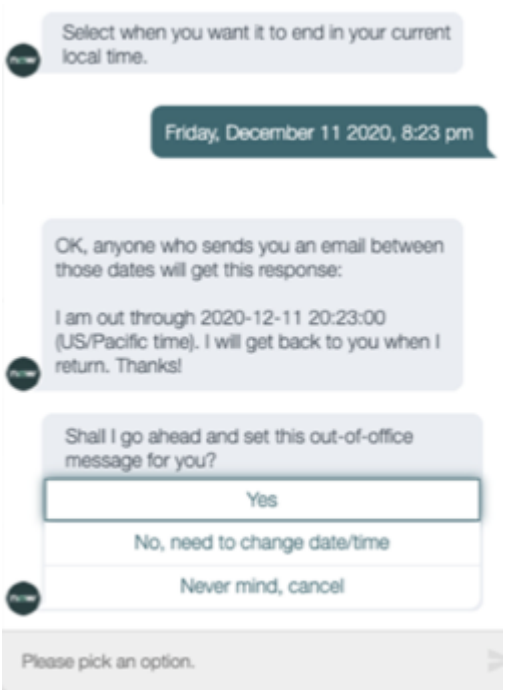
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Server

Benutzer können mit Virtual Agent eine automatische Abwesenheitsantwort für Microsoft Exchange Server festlegen. Benutzer wählen die Start- und Endzeit anhand ihrer aktuellen Zeitzone aus. In diesem Thema werden Datumsbereichsentitäten und Absichten erkannt. Die Nachricht ist hartcodiert und für interne und externe Empfänger identisch.

Voraussetzung: Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.



Anforderung senden (veraltet)

Hinweis: Sie können das Thema „Anforderung senden“ zwar verwenden, um Katalogelemente zu suchen und anzufordern, es wird aber empfohlen, das Thema Fallback-Setup zu verwenden.

Benutzer können beim Senden einer Anforderung aus allen verfügbaren Optionen auswählen. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Element anfordert, fordert der Virtual Agent ihn zur Eingabe eines Stichworts auf. Nachdem der Benutzer das Stichwort eingegeben hat, antwortet Virtual Agent mit verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer Karussellansicht.

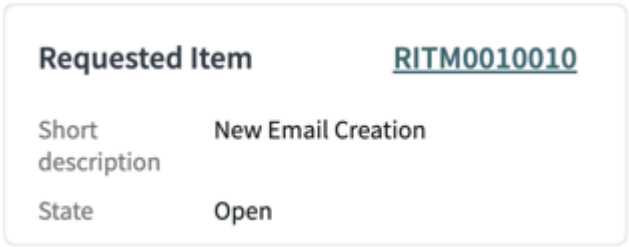
In diesem Thema werden die folgenden Servicekatalog-Themenblöcke verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Katalogelement anfordern
- Katalogelement durchsuchen

Wenn der Benutzer das erforderliche Element auswählt, sind folgende Szenarien möglich:

- Ein Benutzer kann im Konversationsmodus eine Anforderung senden (indem er die Fragen beantwortet). Nach Anforderungsübermittlung wird eine Artikelanforderungskarte mit der Anforderungsnummer als Link zur Anforderungsseite angezeigt.

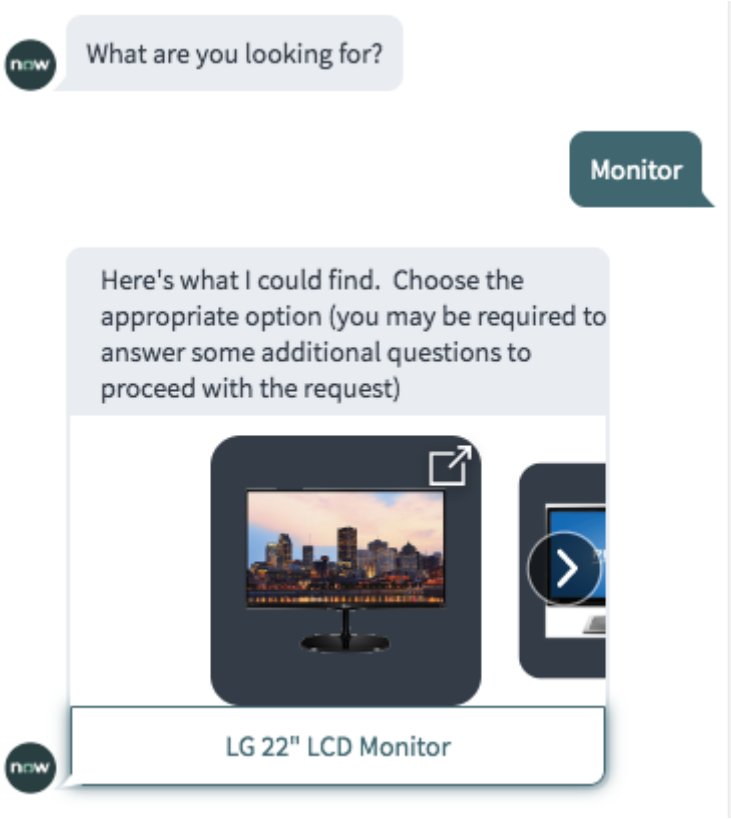


Hinweis: In Now® Mobile wird über die URL der native Bildschirm geöffnet.

- Ein Benutzer kann eine Anforderung in einem Popup oder einem Fenster übermitteln.
  - Im Falle eines Popups stellt Virtual Agent einen Link bereit, über den der Benutzer die Anforderung in einem Popup übermitteln kann, ohne zu einer neuen Registerkarte navigieren zu müssen. Ein nicht konversationsfähiges Katalogelement kann nur dann als Popup gerendert werden, wenn es keine Variablen „Anwenderdefiniert", „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung" oder „UI-Seite" enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent .
  - Im Falle eines Fensters stellt Virtual Agent dem Benutzer einen Link zum Senden einer Anforderung in Serviceportal bereit, der in der Eigenschaft *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* definiert ist. Ein nicht konversationsfähiges Element wird als Fenster gerendert, wenn es eine der Variablen „Anwenderdefiniert", „Anwenderdefiniert mit Bezeichnung" oder „UI-Seite" enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Now Mobile öffnet das Element im Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (MESP).



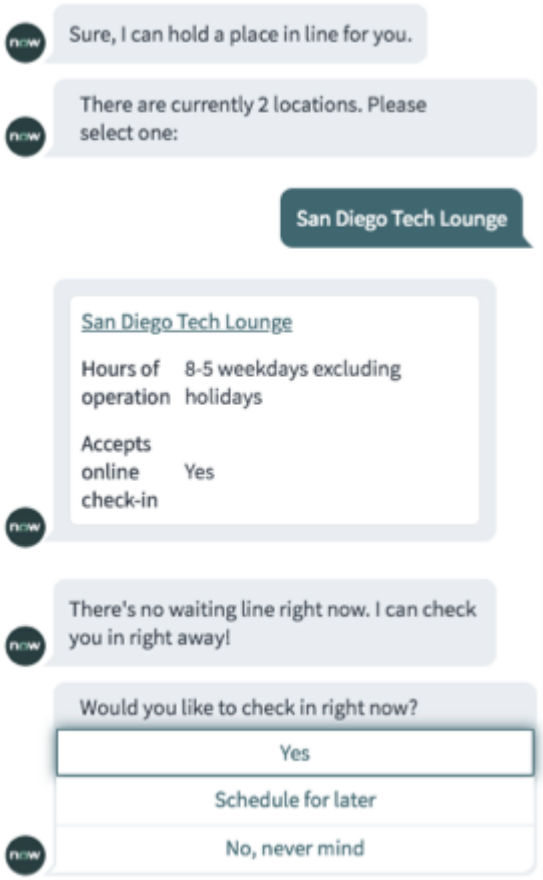
Walk-up-Check-in

Benutzer können an einem ServiceNow® Walk-Up Experience-Standort einchecken und sich einen Platz in der Warteschlange sichern oder selbst einen Termin an einem Walk-up-Standort planen. Benutzer können einen Termin auch im Namen einer anderen Person buchen.

Voraussetzung: Plugin „Walk-Up Experience“ (com.snc.walkup)

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Virtual Agent Academy: Schnellerer Service mit Virtual Agent und Walk-Up Experience (Video aus der Virtual Agent Academy)

Windows 365 Cloud-PC

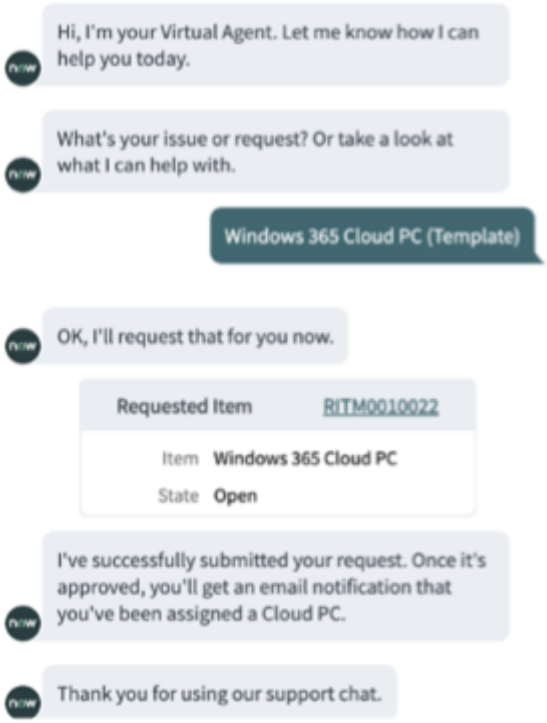
Benutzer können über eine Virtual Agent-Konversation einen Microsoft 365 Cloud-PC für sich selbst anfordern. Die Bereitstellung wird vom Manager des Benutzers überprüft.

Anforderungen:

- Microsoft Azure Active Directory-Spoke (com.sn.azure_ad.spoke)
- Integration mit dem MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs-Dienst über ServiceNow® IntegrationHub und Flow Designer

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Citrix-Sitzung vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent

Benutzer können jede Citrix-Desktop- oder -Anwendungssitzung mit Virtual Agent-Konversations-Flows zurücksetzen. Benutzer können auch einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung bereitstellen.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Citrix-Aktion, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

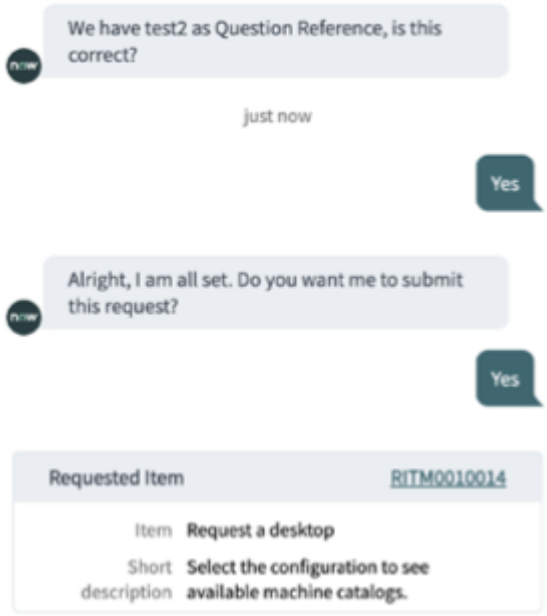
Anforderung: Citrix IT Service Management Connector (x_cion_citrix_it_s)

Erfahren Sie, wie das Citrix ITSM-Plugin für ServiceNow Ihrem Team dabei helfen kann, den Endanwendern auf einfache Weise eine erstklassige Experience zu bieten, eine neue Ebene des Endanwender-Selfservice bereitzustellen und Ihrem IT-Team wertvolle Zeit für Arbeiten mit Mehrwert zu verschaffen.

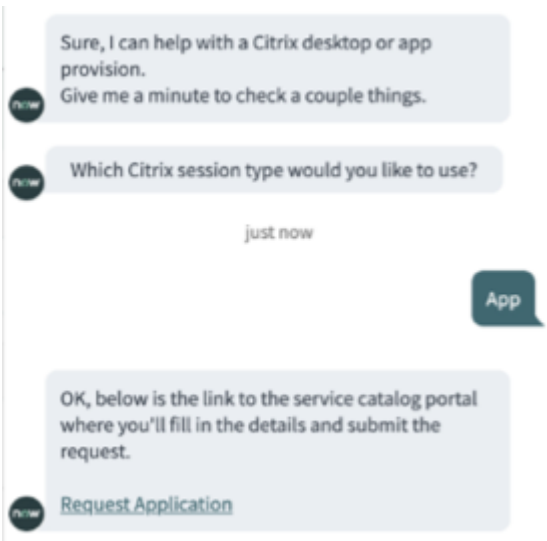
Citrix Desktop/Apps bereitstellen

Virtual Agent kann einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung direkt von einer Konversation aus bereitstellen. Der Benutzer wählt den Sitzungstyp aus. Wenn Sie einen Desktop anfordern, fragt Virtual Agent nach dem Betriebssystem und gibt die angeforderten Detailinformationen zu dem Element zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beim Anfordern einer Anwendung sendet Virtual Agent einen Link an das Serviceportal, wo der Benutzer die Anforderung übermitteln kann.



Virtual Agent sendet eine umsetzbare Benachrichtigung an den Benutzer, um ihn zu informieren, sobald der Desktop oder die Anwendung bereitgestellt wurde bzw. die Bereitstellung fehlschlägt.

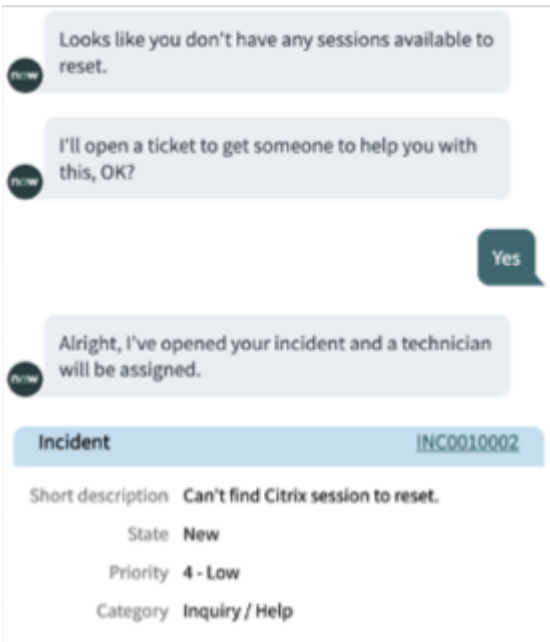
In diesem Konversationsthema wird der Themenblock „Katalogelement anfordern – Servicekatalog“ verwendet.

Citrix-Sitzungen zurücksetzen

Virtual Agent bietet eine Liste der möglichen Sitzungen, die zurückgesetzt werden können, und der Benutzer kann eine einzelne Sitzung oder alle Sitzungen gleichzeitig zurücksetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn dem Benutzer keine Sitzungen zum Zurücksetzen zur Verfügung stehen, kann Virtual Agent im Namen des Benutzers einen Incident öffnen.



In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

Themen zur Passwortverwaltung für ITSM Virtual Agent

Endanwender können mithilfe von Virtual Agent-Konversationen Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts, zum Ändern des Passworts und zum Entsperren von Accounts durchführen.

Endanwender können eine Konversation über Passwortverwaltung mit Virtual Agent starten, indem sie die Stichwörter `Zurücksetzen`, `Ändern`, `Entsperren`oder `Passwort`eingeben.

Benutzer, die nicht angemeldet sind, können die Aktionen „Kennwort zurücksetzen“ und „Account-Sperrung aufheben“ ausführen. Angemeldete Benutzer können die Aktionen „Passwort ändern“, „Kennwort zurücksetzen“ und „Account-Sperrung aufheben“ ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen:

- Plugin „Passwortzurücksetzung“ (com.glideapp.password_reset)
- Plugin „Password Reset Virtual Agent Conversations“ (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Hinweis: Damit der Prozess zum Zurücksetzen des Passworts in Virtual Agent verfügbar ist, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiviert in Virtual Agent** auf der Konfigurationsseite des entsprechenden Prozesses aktiviert ist.

Weitere Informationen zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Password Reset for Virtual Agent .

Verifizierungsoptionen für die Passwortzurücksetzung in Virtual Agent-Konversationen

In Virtual Agent-Konversationen werden die folgenden Optionen zur Identitätsverifizierung unterstützt. Anwenderdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Überprüfung der persönlichen Daten: Der Benutzer gibt bestimmte personenbezogene Daten an.
- Google Authenticator-Verifizierung: Der Benutzer gibt den generierten Code aus der Mobile-App Google Authenticator ein.
- SMS-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der über eine Textnachricht auf einem Mobilgerät empfangen wurde.
- E-Mail-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der per E-Mail empfangen wurde.
- Sicherheitsfragen-Überprüfung: Der Benutzer gibt die konfigurierten Antworten auf die Sicherheitsfrage ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren .

Passwort ändern

Benutzer können die Änderung ihres Benutzerpassworts anfordern.

In diesen Thema wird der Themenblock „URLs zur Passwortzurücksetzung anzeigen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Virtual Agent fordert den Benutzer auf, das aktuelle Passwort einzugeben.
2. Wenn das aktuelle Passwort korrekt ist, kann der Benutzer ein neues Passwort eingeben.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Wenn der Benutzer ein Passwort angibt, das die Passwortanforderungen erfüllt, aktualisiert Virtual Agent das Passwort.
5. Wenn der Benutzer kein gültiges Passwort eingibt, muss er das Passwort erneut eingeben.

Kennwort zurücksetzen

Benutzer können die Zurücksetzung ihres Benutzerpassworts anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesen Thema wird der Themenblock „URLs zur Passwortzurücksetzung anzeigen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Virtual Agent sendet entsprechend der Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts Informationen zur Identitätsprüfung an den Endanwender.
2. Wenn sich die Identität des Benutzers durch die Eingaben erfolgreich überprüfen lässt, stellt Virtual Agent die Schritte zum Zurücksetzen bereit.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Der Benutzer gibt ein mit den Passwortregeln konformes neues Passwort ein.
5. Wenn das Passwort die Kriterien nicht erfüllt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, das Passwort erneut einzugeben.
6. Sobald das Passwort die Kriterien erfüllt, setzt Virtual Agent das Passwort zurück.

Account sperren

Benutzer können die Verifizierung ihres gesperrten Benutzeraccounts anfordern.

In diesen Thema wird der Themenblock „URLs zur Passwortzurücksetzung anzeigen“ verwendet.

Basis-Flow:

1. Virtual Agent sendet entsprechend der Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts Informationen zur Identitätsprüfung an den Endanwender.
2. Wenn sich die Identität des Benutzers durch die Eingaben erfolgreich überprüfen lässt, stellt Virtual Agent die Verifizierungsinformationen bereit.
3. Sobald der Benutzer identifiziert und überprüft wurde, hebt Virtual Agent die Sperre des Benutzeraccounts auf.

Vorgefertigte Themen für Microsoft Office 365-Gruppen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent unterstützt Sie bei der Verwaltung von Microsoft Office 365-Gruppen mithilfe von Aktionen in Konversations-Flows.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Aktion in einer Microsoft Office 365-Gruppe, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Voraussetzung: Plugin „Microsoft Azure AD-Spoke“ (com.sn.azure_ad.spoke)

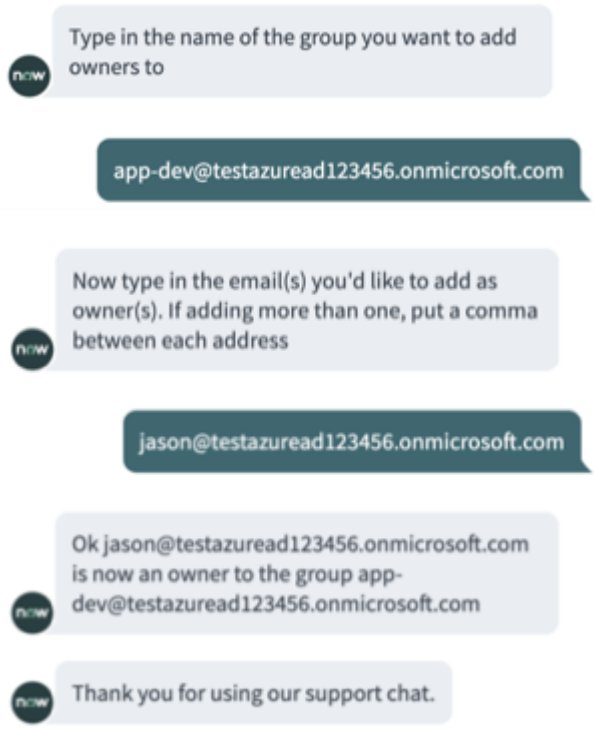
Hinweis: Wenn die Microsoft Office 365-Themen in einem anderen Bereich als „ITSM VA Conversations“ dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen.

Besitzer zu Office 365-Gruppe hinzufügen

Gruppenbesitzer können andere Benutzer als Gruppenbesitzer hinzufügen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der hinzuzufügenden Benutzer angeben.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

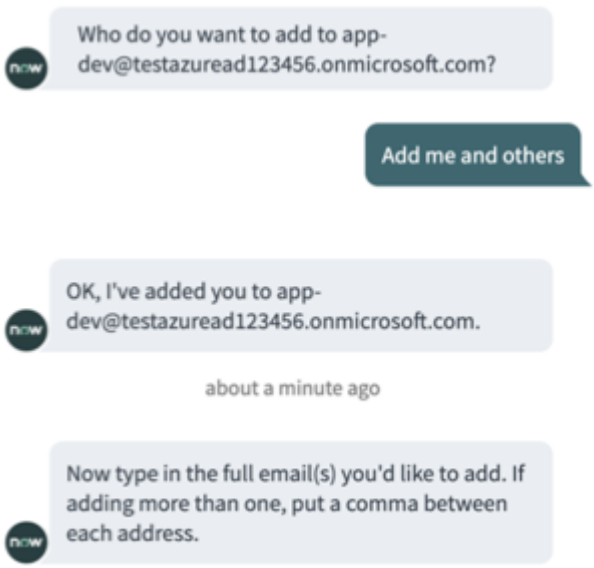
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwender zu Office 365-Gruppe hinzufügen

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Benutzer einer Microsoft Office 365-Gruppe hinzufügen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der hinzuzufügenden Benutzer angeben.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.



Office 365-Gruppe erstellen

Benutzer können eine Gruppe in Microsoft Office 365 erstellen, indem sie folgende Angaben machen:

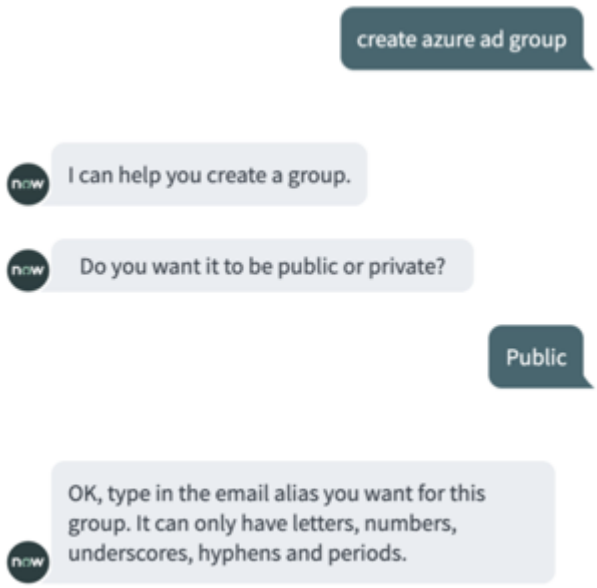
- Datenschutz für die Gruppe
- Gruppen-E-Mail-Alias

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Outlook-Anzeigename
- Gruppenbeschreibung
- Besitzer und Mitglieder (optional)

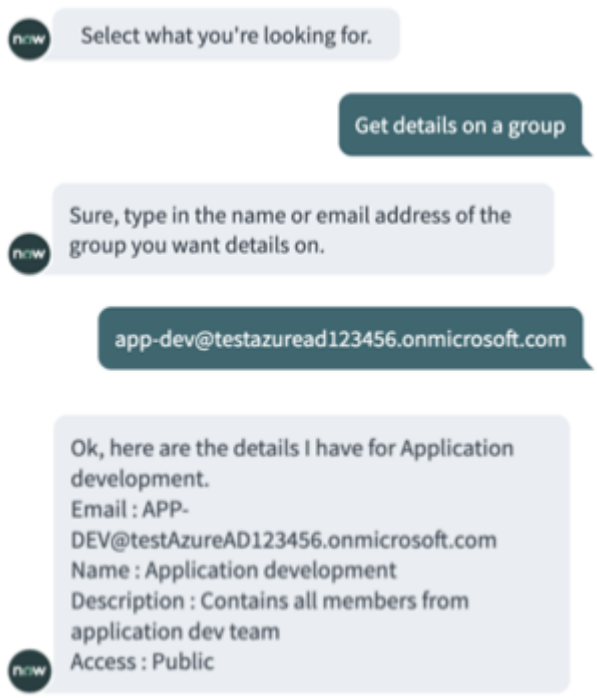
Alle angegebenen Benutzer werden der Gruppe hinzugefügt wird, genauso wie der aktuelle Benutzer, der automatisch als Gruppenbesitzer hinzugefügt wird.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.



Office 365-Gruppendetails abrufen

Gruppenmitglieder können Detailinformationen zur Gruppe abrufen, indem sie den Namen oder die E-Mail-Adresse der Gruppe angeben.

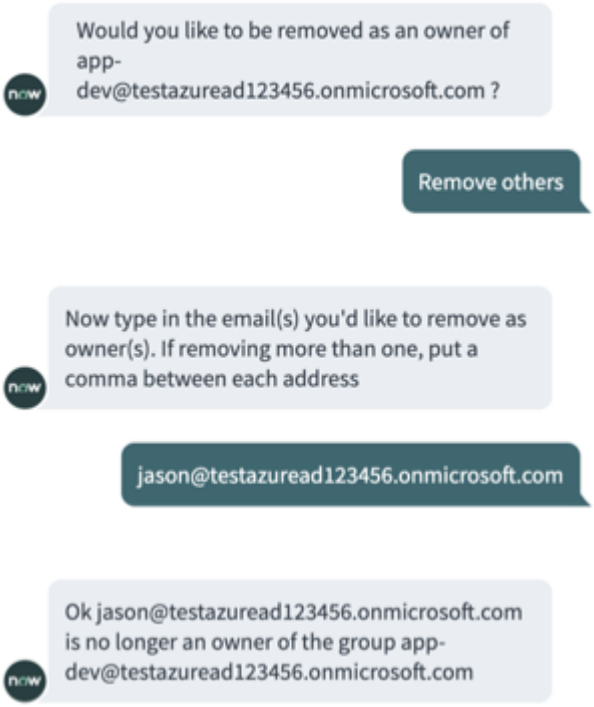


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Office 365-Gruppenbesitzer entfernen

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Gruppenbesitzer entfernen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der zu entfernenden Benutzer angeben.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

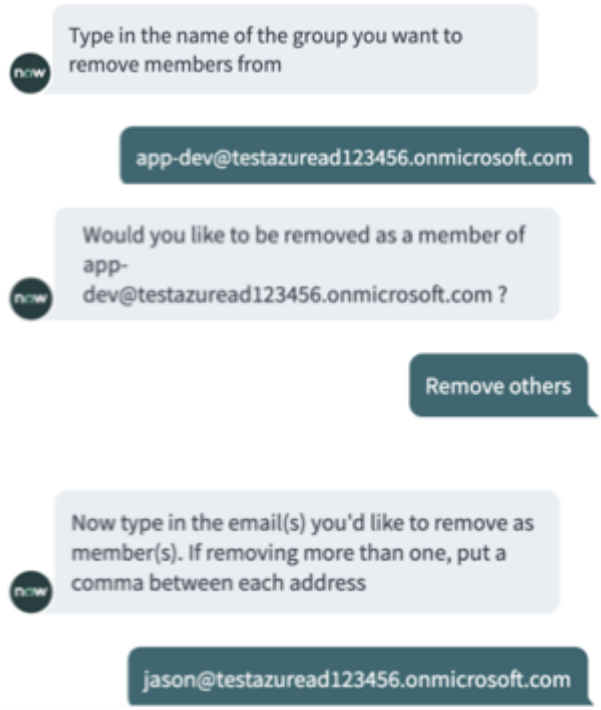


Office 365-Gruppenanwender entfernen

Benutzer können sich selbst aus einer Microsoft Azure AD-Gruppe entfernen. Gruppenbesitzer können andere Benutzer aus einer Gruppe entfernen. Geben Sie den Gruppennamen und die zu entfernenden Benutzer-E-Mail-Adressen an.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Microsoft Active Directory-Themen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent unterstützt Sie bei der Verwaltung von Microsoft Active Directory-Verteilerlisten mithilfe von Aktionen in Konversations-Flows.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Aktion in einer Microsoft Active Directory-Gruppe, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Voraussetzung: Plugin „Microsoft AD spoke for IntegrationHub“ (com.sn.ad.spoke)

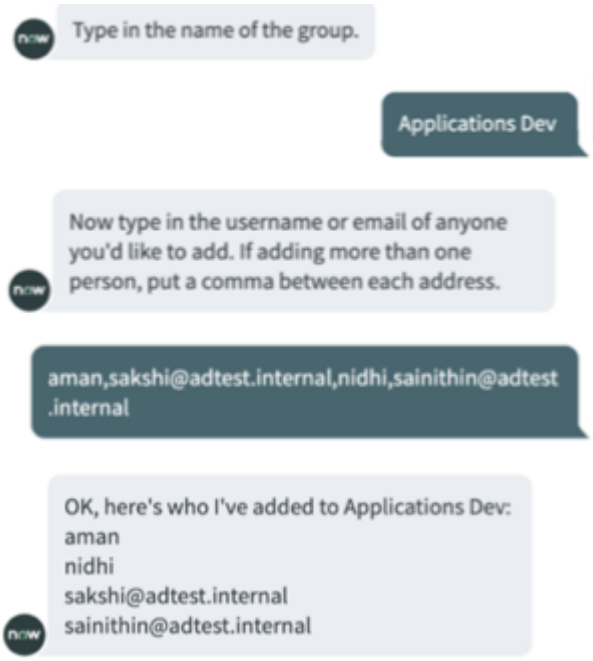
Hinweis: Wenn die Microsoft Active Directory-Themen in einem anderen Bereich als „ITSM Virtual Agent Conversations“ dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen.

Anwender zu AD-Gruppe hinzufügen

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Anwender zu einer Microsoft Active Directory-Gruppenverteilerliste hinzufügen, indem sie den Gruppennamen sowie die E-Mail-Adressen oder Anwendernamen der hinzuzufügenden Anwender angeben.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



AD-Verteilergruppe erstellen

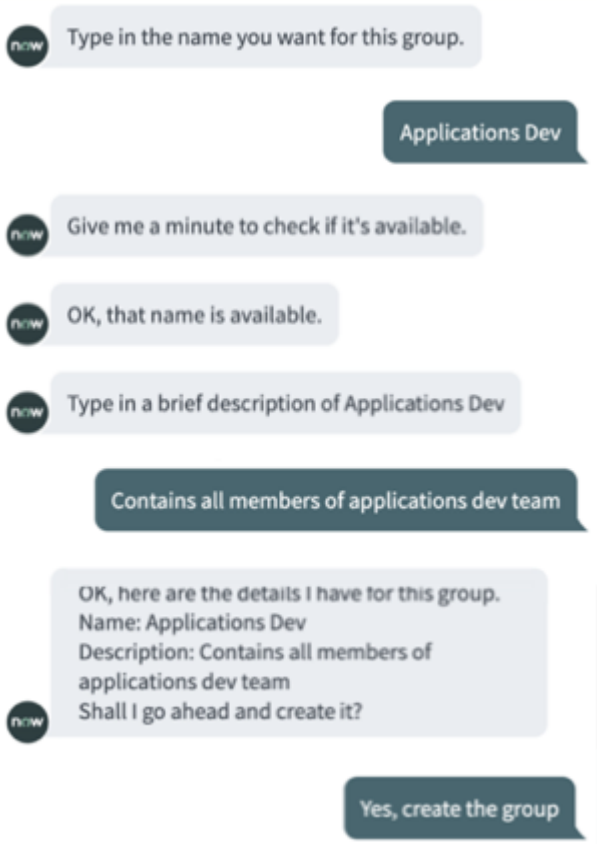
Benutzer können eine Microsoft Active Directory-Verteilerliste erstellen, indem sie folgende Angaben machen:

- Gruppenname
- Gruppenbeschreibung
- Mitglieder (optional)

Der aktuelle Benutzer wird automatisch als Gruppenbesitzer hinzugefügt. Verteilerlisten sind immer öffentlich.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

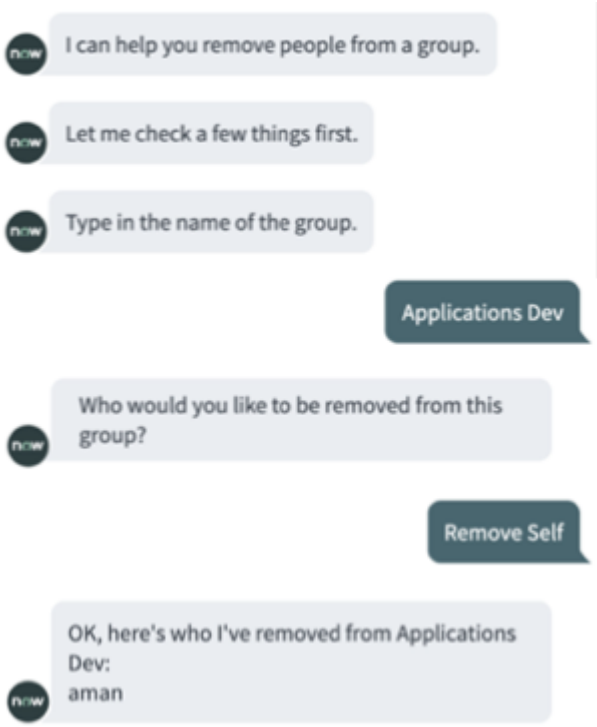
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anwender aus AD-Gruppe entfernen

Benutzer können sich selbst aus einer Microsoft Active Directory-Gruppenverteilerliste entfernen. Gruppenbesitzer können andere Benutzer aus einer Gruppe entfernen. Geben Sie den Gruppennamen und die zu entfernenden Anwendernamen oder E-Mail-Adressen an.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.

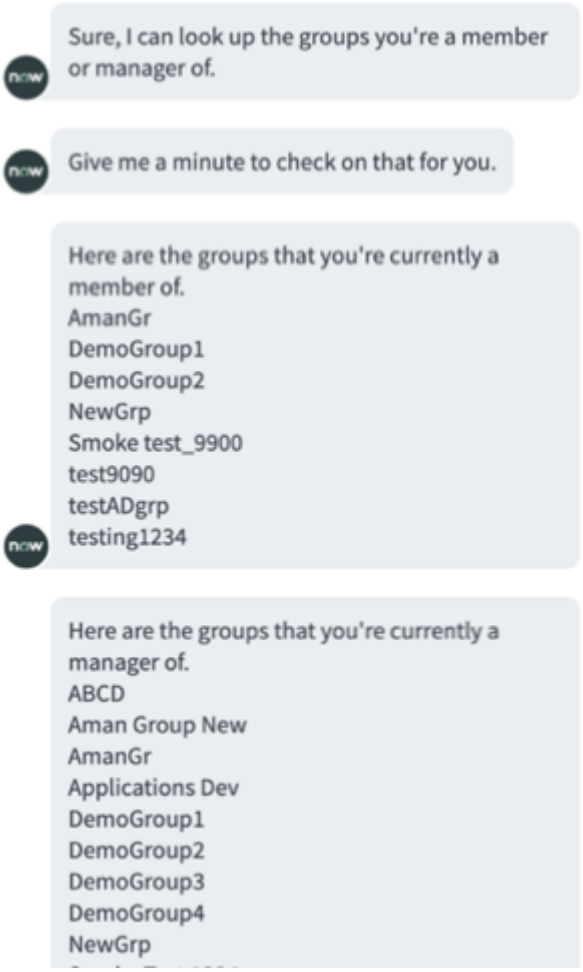


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine AD-Gruppenmitgliedschaft anzeigen

Gruppenmitglieder können eine Liste der Microsoft Active Directory-Verteilerlisten anzeigen, deren Mitglied oder Manager sie derzeit sind.

In diesem Thema wird der Themenblock „Incident erstellen“ verwendet.



Vorgefertigtes Thema zur Verwaltung von Microsoft Exchange Online-Besprechungen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent unterstützt Sie bei der Verwaltung von Besprechungen in Microsoft Exchange Online. Mit dem Thema „Besprechungen verwalten EXO“ können Sie Besprechungen planen, neu planen und absagen.

Besprechungen verwalten EXO v1.0

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Besprechungsaktion erkannt und ausgelöst, die ein Benutzer ausführen möchte. Benutzer können eine Besprechung planen, neu planen oder absagen.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke (sn_ex_online_spke)
- Damit E-Mail-Adressen von Teilnehmern Besprechungseinladungen hinzugefügt werden können, müssen sie im sys_user-Datensatz konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für einige Aktionen kann die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) verwendet werden, um Besprechungslinks an Microsoft Teams zu senden.
- Für einige Aktionen kann die Cisco Webex Teams-Spoke (sn_cisco_teams_spk) verwendet werden.
- Bei einigen Aktionen kann zum Hinzufügen von Besprechungslinks die Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke) verwendet werden.
- In diesem Thema werden die VA-Themenblöcke für Mitarbeiter-Experience verwendet.

Hinweis: Wenn diese Thema in einem anderen Bereich als „ITSM Virtual Agent-Konversationen“ dupliziert wird, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Bereich „ITSM Virtual Agent Conversations“ dupliziert werden.

Basis-Flow zum Planen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt Betreff und Beschreibung der Besprechung ein.
4. Der Benutzer kann die Art der Besprechung auswählen: virtuell/online, im Konferenzraum oder hybrid.

   Wenn die Spokes für die Instanz aktiviert sind, kann der Benutzer einen Besprechungslink für Microsoft Teams, Webex oder Zoom hinzufügen.
5. Virtual Agent gibt den Besprechungslink (falls zutreffend) und die Besprechungsdetails zurück.
6. Der Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
7. Sobald der Benutzer bestätigt hat, versendet Virtual Agent E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

Hinweis: Der Benutzer kann eine Besprechung auch über Virtual Agent mit dem Service Microsoft Teams planen.

Basis-Flow zum Absagen einer Besprechung:

1. Der Anwender gibt das Start- und Enddatum und die Uhrzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Absage zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder entscheidet, alle Besprechungen in dem angegebenen Zeitraum abzusagen.
4. Virtual Agent bricht alle angegebenen Besprechungen ab und sendet dem Benutzer eine Bestätigungs-E-Mail.

Basis-Flow zum Neuplanen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Neuplanung zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Der Benutzer gibt eine neue Uhrzeit für die Besprechung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Virtual Agent bestätigt, dass die Besprechung neu geplant wurde.
6. Der Benutzer kann bei Bedarf noch weitere Besprechungen neu planen.

Besprechungen verwalten EXO (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen „Besprechungen verwalten EXO v1.0“.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke
- Damit E-Mail-Adressen von Teilnehmern Besprechungseinladungen hinzugefügt werden können, müssen sie im sys_user-Datensatz konfiguriert sein.
- Bei einigen Aktionen kann zum Hinzufügen von Besprechungslinks die Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke) verwendet werden.
- Für einige Aktionen kann die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) verwendet werden, um Besprechungslinks an Microsoft Teams zu senden.

Hinweis: Wenn diese Thema in einem anderen Bereich als „ITSM Virtual Agent-Konversationen“ dupliziert wird, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Bereich „ITSM Virtual Agent Conversations“ dupliziert werden.

Basis-Flow zum Planen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt Betreff und Beschreibung der Besprechung ein.
4. Wenn der Administrator die Skriptvariable **default_collaboration_software** konfiguriert hat und in der Instanz die entsprechende Spoke aktiviert ist, kann der Benutzer einen Zoom-Link oder einen Microsoft Teams-Link hinzufügen.
5. Virtual Agent gibt den Besprechungslink (falls zutreffend) und die Besprechungsdetails zurück.
6. Der Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
7. Sobald der Benutzer bestätigt hat, versendet Virtual Agent E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

Hinweis: Der Benutzer kann eine Besprechung auch über Virtual Agent mit dem Service Microsoft Teams planen.

Basis-Flow zum Absagen einer Besprechung:

1. Der Anwender gibt das Start- und Enddatum und die Uhrzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Absage zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder entscheidet, alle Besprechungen in dem angegebenen Zeitraum abzusagen.
4. Virtual Agent bricht alle angegebenen Besprechungen ab und sendet dem Benutzer eine Bestätigungs-E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis-Flow zum Neuplanen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Neuplanung zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Der Benutzer gibt eine neue Uhrzeit für die Besprechung ein.
5. Virtual Agent bestätigt, dass die Besprechung neu geplant wurde.
6. Der Benutzer kann bei Bedarf noch weitere Besprechungen neu planen.

Vorgefertigte Themen zur Verwaltung von Microsoft Exchange Server-Besprechungen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent unterstützt Sie bei der Verwaltung von Besprechungen in Microsoft Exchange Server. Mit dem Thema „Besprechungen verwalten EXS“ können Sie Besprechungen planen, neu planen und absagen.

Besprechungen verwalten EXS

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Besprechungsaktion erkannt und ausgelöst, die ein Benutzer ausführen möchte. Benutzer können eine Besprechung planen, neu planen oder absagen.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)
- Damit E-Mail-Adressen von Teilnehmern Besprechungseinladungen hinzugefügt werden können, müssen sie im sys_user-Datensatz konfiguriert sein.
- Bei einigen Themen kann zum Hinzufügen von Besprechungslinks die Zoom-Spoke verwendet werden.

Hinweis: Wenn diese Themen in einem anderen Bereich als „ITSM Virtual Agent Conversations“ dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Bereich „ITSM Virtual Agent Conversations“ dupliziert werden.

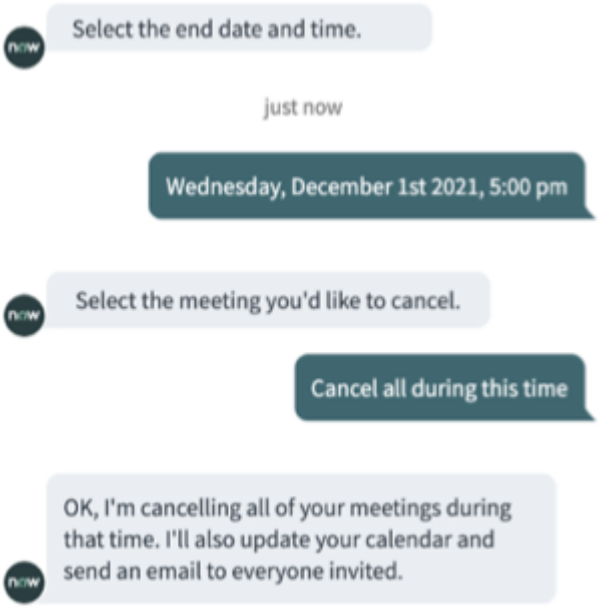
Besprechungen verwalten EXS: Besprechung absagen

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Absage einer Besprechung anzufordern, oder die gewünschte Vorlage auswählen und **Besprechung absagen** wählen.

Basis-Flow:

1. Der Anwender gibt das Start- und Enddatum und die Uhrzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Absage zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder entscheidet, alle Besprechungen in dem angegebenen Zeitraum abzusagen.
4. Virtual Agent sagt die Besprechungen ab, sendet eine E-Mail an alle Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Besprechungen verwalten EXS: Besprechung neu planen

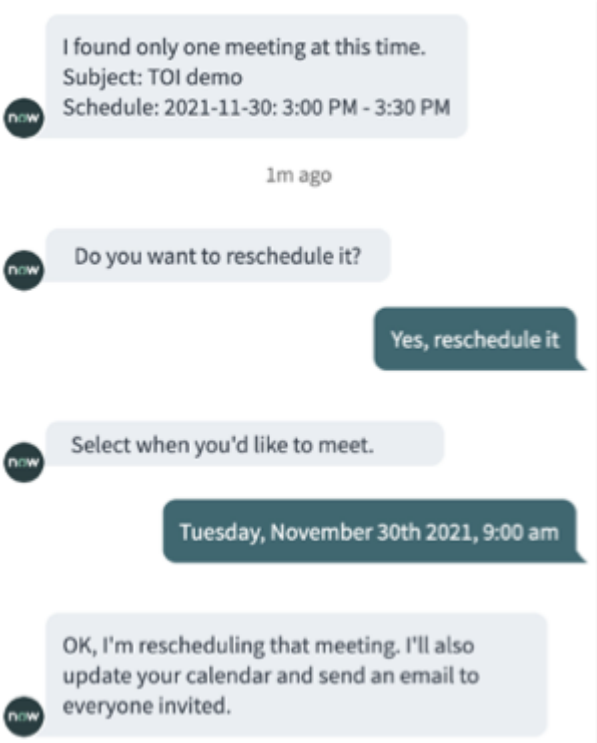
Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Neuplanung einer Besprechung anzufordern, oder die gewünschte Vorlage auswählen und **Besprechung neu planen** wählen.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen für die Neuplanung zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Der Benutzer gibt eine neue Uhrzeit für die Besprechung ein.
5. Virtual Agent plant die Besprechung neu, sendet eine E-Mail an die Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.

Virtual Agent plant die Besprechung neu, sendet eine E-Mail an die Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



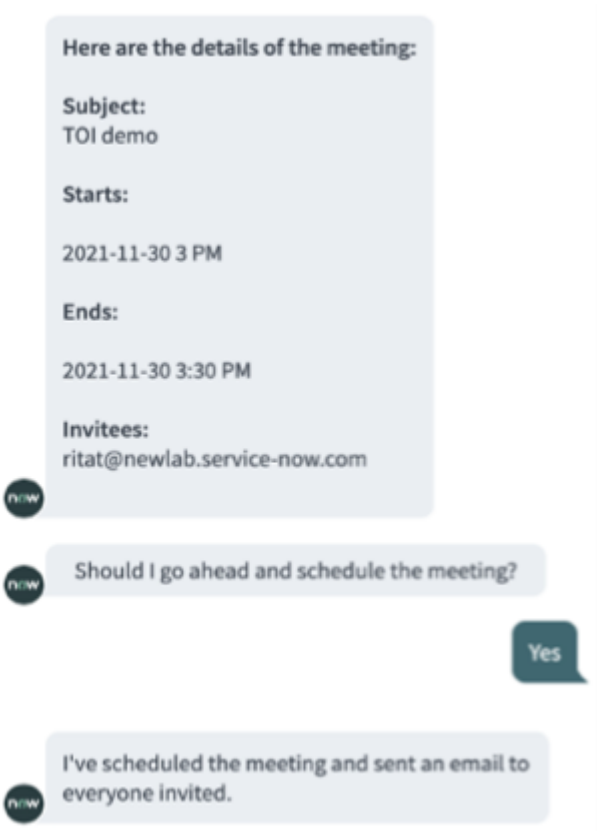
Besprechungen verwalten EXS: Besprechung planen

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Planung einer Besprechung anzufordern, oder die gewünschte Vorlage auswählen und **Besprechung einrichten** wählen.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt Betreff und Beschreibung der Besprechung ein.
4. Virtual Agent gibt die Besprechungsdetails zurück.
5. Der Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
6. Sobald der Benutzer bestätigt hat, versendet Virtual Agent E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte VM-Themen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, virtuelle Computer (VM) mithilfe von Konversations-Flows zu verwalten. Mit diesem Konversations-Flow können Sie einen virtuellen Computer starten, anhalten, beenden, beschreiben und bereitstellen.

Es gibt zwei Kategorien von Themen zur VM-Verwaltung:

Themen, die die Anbieter AWS und Azure unterstützen

In Themen mit der Bezeichnung **CAI** wird das Cloud Access Interface verwendet, um Aktionen auf virtuellen Computern auszuführen, die unter AWS und Azure bereitgestellt werden. Zur Durchführung dieser Aktionen benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user. Der Virtual Agent-Administrator kann die Skriptvariable *max_records* (Standardwert: 100) einrichten, die festlegt, wie viele Datensätze in einem einzelnen REST API-Aufruf aus Azure abgerufen werden. Die Skriptvariable *carousel_entries_threshold* gibt die Anzahl der Datensätze an, die in der Karusselleingabe angezeigt werden. Wenn die Anzahl der Datensätze größer als der angegebene Wert ist, wird dem Benutzer eine Referenzauswahlliste angezeigt.

Cloud Provisioning and Governance ist nicht erforderlich, um eine VM für AWS und Azure zu beschreiben, zu starten, zu stoppen und zu beenden. Mit den Themen für das Cloud Access Interface (CAI) für Virtual Agent lassen sich die folgenden Aktionen ausführen:

- Virtuellen Computer starten (CAI)
- Virtuellen Computer anhalten (CAI)
- Virtuellen Computer beenden (CAI)
- Virtuellen Computer beschreiben (CAI)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen, in denen das Plugin Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt) verwendet wird

Die folgenden Themen sind in Cloud Provisioning and Governance integriert (erforderlich):

- Virtuellen Computer verwalten
- Virtuellen Computer bereitstellen

Virtuellen Computer beschreiben (CAI)

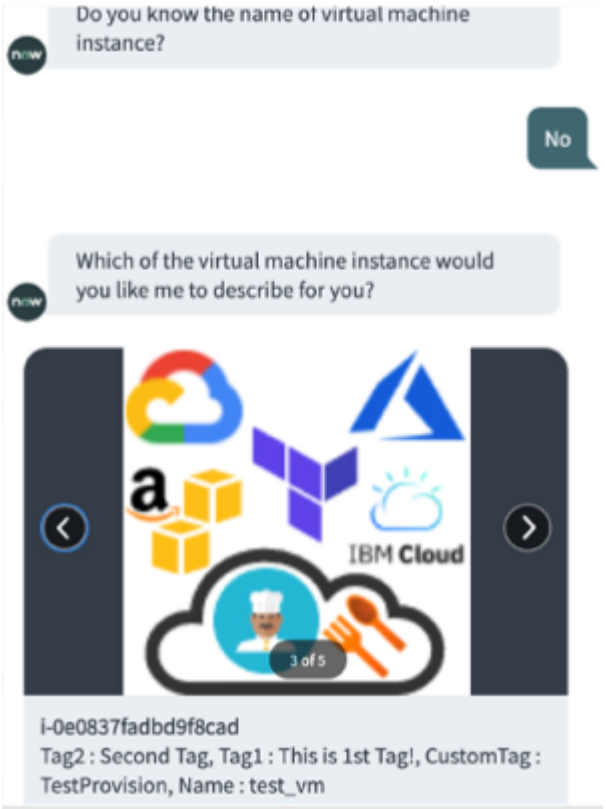
Benutzer können Details zu jeder zugewiesenen VM-Instanz anzeigen, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Zu den zurückgegebenen Details gehören Anbieter, Region und Instanz-ID. Der Benutzer kann angeben, welcher VM beschrieben werden soll, oder Virtual Agent kann eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereitstellen, und der Benutzer kann den gewünschten VM zum Beschreiben auswählen.

Voraussetzung: Zur Durchführung dieser Aktionen benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Betrieb von virtuellen Computern unter AWS
- Betrieb von virtuellen Computern unter Azure



Virtuellen Computer verwalten

Dieses Thema ruft den entsprechenden Themenblock (beschreiben, starten, anhalten und beenden) auf, um eine End-to-End-Erfüllung der Anforderung zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Thema ruft den entsprechenden Themenblock (beschreiben, starten, anhalten und beenden) auf, um eine End-to-End-Erfüllung der Anforderung zu bieten. Dieses vordefinierte Thema ist schreibgeschützt. Duplizieren Sie das Thema im Bereich „Virtual Machine-Verwaltung für Virtual Agent“, und aktivieren Sie es, um den Konversations-Flow zu verwenden.

Voraussetzung: Plugin Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Virtuellen Computer beschreiben
- Virtuellen Computer starten
- Virtuellen Computer anhalten
- Virtuellen Computer beenden

Virtuellen Computer bereitstellen

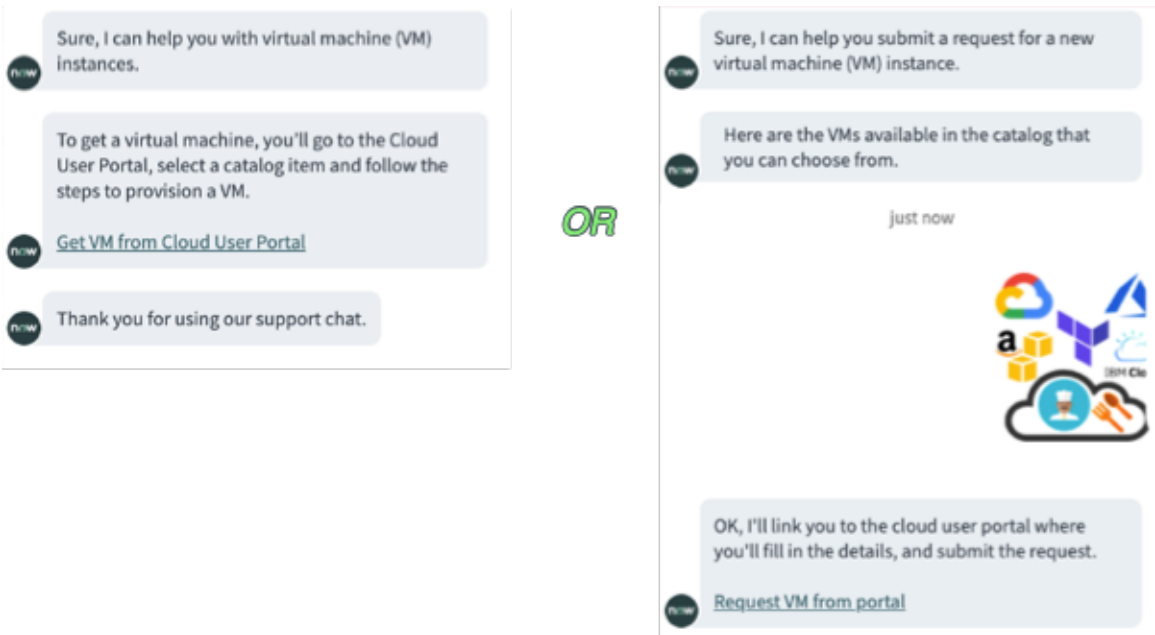
Benutzer können in einer Virtual Agent-Konversation eine neue VM anfordern. Virtual Agent sendet einen Link an das Cloud-Anwenderportal, um das Katalogelement zu übermitteln.

Voraussetzung: Plugin Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Basis-Flow:

1. Der Anwender fordert einen virtuellen Computer an.
2. Virtual Agent führt eine der folgenden Aktionen aus:
   - Stellt einen Link zum Cloud-Anwenderportal bereit, zusammen mit Anweisungen zum Anfordern einer VM aus dem Katalog.
   - Zeigt Elemente im VM-Katalog an, die dem Benutzer zugewiesen sind.

     Wenn der Benutzer das gewünschte Katalogelement nicht finden kann, kann er entweder direkt zum Cloud-Anwenderportal wechseln oder die Konversation beenden.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtuellen Computer starten (CAI)

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz starten, die ihren vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Voraussetzung: Zur Durchführung dieser Aktionen benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

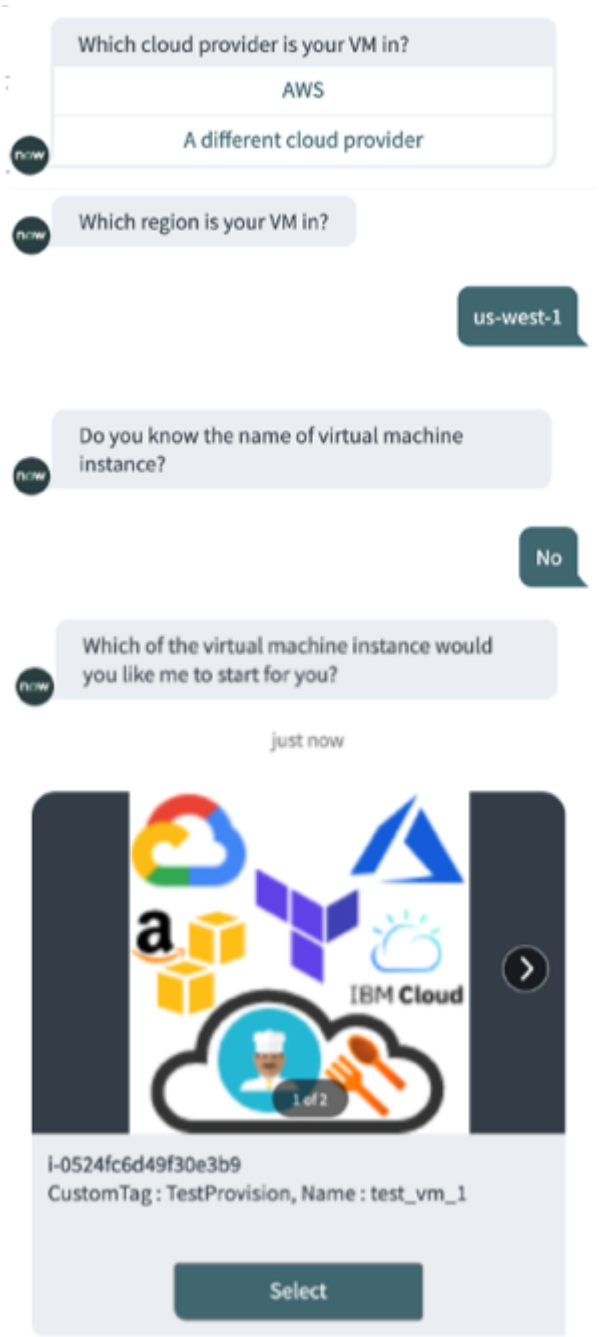
- Betrieb von virtuellen Computern unter AWS
- Betrieb von virtuellen Computern unter Azure

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM gestartet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM startet.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.

   Virtual Agent sendet dem Benutzer auch eine Benachrichtigung, wenn der Vorgang nicht erfolgreich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Virtuellen Computer anhalten (CAI)

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz anhalten, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Voraussetzung: Zur Durchführung dieser Aktionen benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

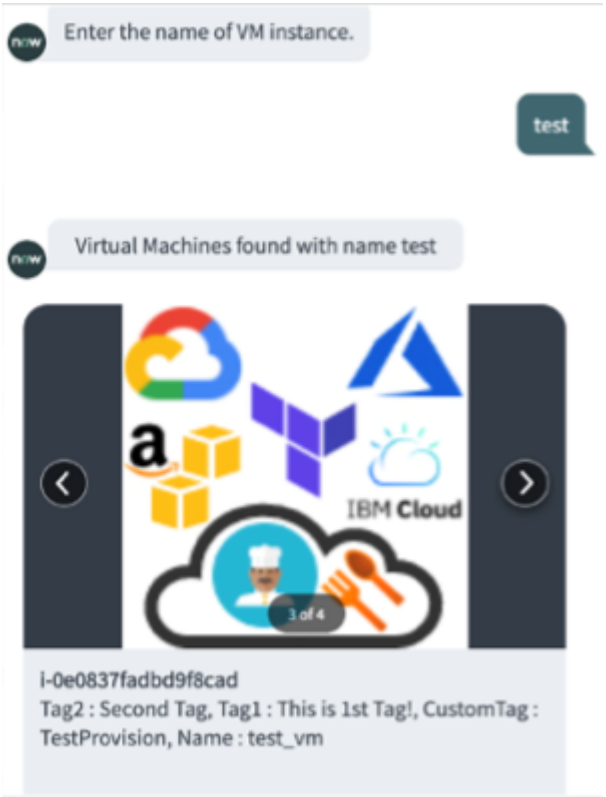
- Betrieb von virtuellen Computern unter AWS
- Betrieb von virtuellen Computern unter Azure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM angehalten werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM angehalten wird.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.

   Virtual Agent sendet dem Benutzer auch eine Benachrichtigung, wenn der Vorgang nicht erfolgreich ist.



Virtuellen Computer beenden (CAI)

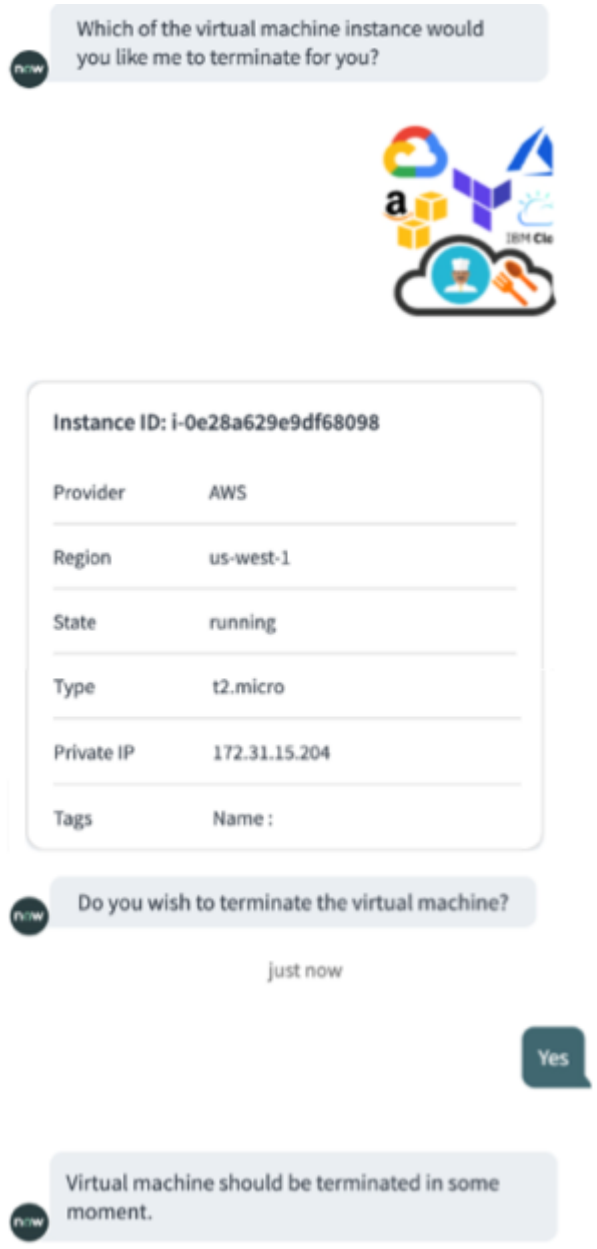
Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz beenden, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Da das Beenden eine dauerhafte Aktion ist, zeigt Virtual Agent die VM-Details an und bittet den Benutzer um Bestätigung. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent der Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Voraussetzung: Zur Durchführung dieser Aktionen benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

In diesem Thema werden die folgenden Themenblöcke verwendet:

- Betrieb von virtuellen Computern unter AWS
- Betrieb von virtuellen Computern unter Azure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Setup-Themen für Virtual Agent

Verwenden Sie vorgefertigte Setup-Themen, um eine Standardbegrüßung und einen Gesprächsabschluss zu erstellen. Darüber hinaus können Sie mit Setup-Themen Benutzerfeedback und Umfragen sowie Fehlerbehandlung ermöglichen.

Weitere Informationen zu Setup-Themen finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent-Benutzer einrichten .

Eine vollständige Liste der Setup-Themen, die in Virtual Agent enthalten sind, finden Sie unter Mit Setup-Themen arbeiten .

Dynamisches Begrüßungsthema

Benutzer werden zu Beginn einer Konversation mit einer dynamischen zeitbasierten Begrüßung von einem Virtual Agent begrüßt. In der Begrüßung wird der Benutzer mit Vorname und Tageszeit angesprochen, es wird auf einen Incident oder eine Anforderung verwiesen, den/die der Benutzer möglicherweise eröffnet hat, und es werden Informationen über einen Ausfall erwähnt, wenn sich ein Ausfall ereignet hat oder geplant ist. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Guten Morgen, John. Sie haben derzeit [x] Incidents und [x] offene Anforderungen. Der [Ausfall] mit [Service], der um [Startzeit] begann, ist uns bekannt."

Wenn die Endzeit bekannt ist, nimmt der Virtual Agent auch die folgende Nachricht auf:

„Der [Ausfall] sollte um [Endzeit] beendet sein."

Hinweis: Wenn keine Incidents, Anforderungen oder Ausfälle vorhanden sind, werden diese Nachrichten nicht angezeigt.

Auf die dynamische Begrüßung folgt die Standardbegrüßung, in der der Benutzer aufgefordert wird, Informationen einzugeben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Setup-Themas zur Begrüßung finden Sie unter Ändern Sie die Virtual Agent -Begrüßungsnachrichten im Thema „Begrüßungs-Setup".

Vorgefertigte Erfüller-Themen für ITSM Virtual Agent

Erfüller-Themakonversationen sind speziell für ITSM-Experten mit der Rolle „itil" konzipiert. Zu diesen vorgefertigten Themen gehören die Lösung eines Incident, das Erstellen eines Problems und das Aktualisieren von Daten im System.

Change-Anforderung erstellen

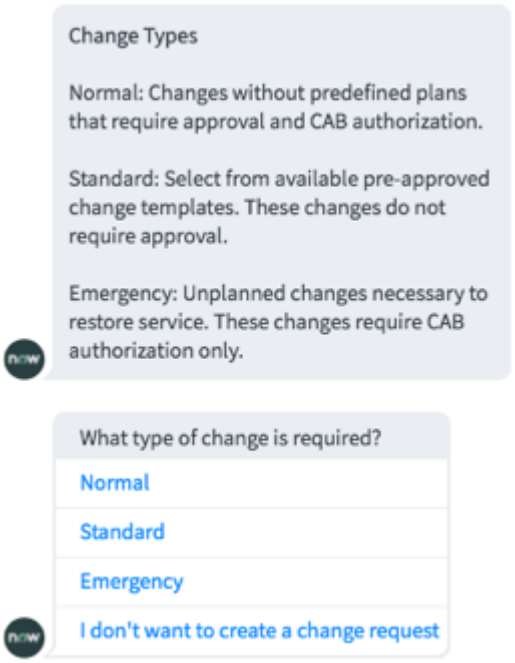
Benutzer mit der Rolle „itil" können Change-Anforderungen mit einem Client ihrer Wahl erstellen, z. B. Slack. Benutzer geben den Typ der Change-Anforderung an (**Normal**, **Standard** oder **Notfall**). Änderungstypdefinitionen werden vom Virtual Agent bereitgestellt.

Bei normalen und Notfall-Change-Anforderungen fordert Virtual Agent den Benutzer auf, die folgenden Kriterien einzugeben:

- Kurzbeschreibung
- Begründung
- Konfigurationselement
- Zuweisungsgruppe
- Geplantes Startdatum
- Geplantes Enddatum

Bei standardmäßigen Change-Anforderungen sendet Virtual Agent einen Karusselllink zu einem Katalog von standardmäßigen Change-Elementen. Nachdem der Benutzer einen Artikel ausgewählt hat, stellt Virtual Agent einen Link zum Öffnen der zugehörigen Kategorieseite bereit, um den Change anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



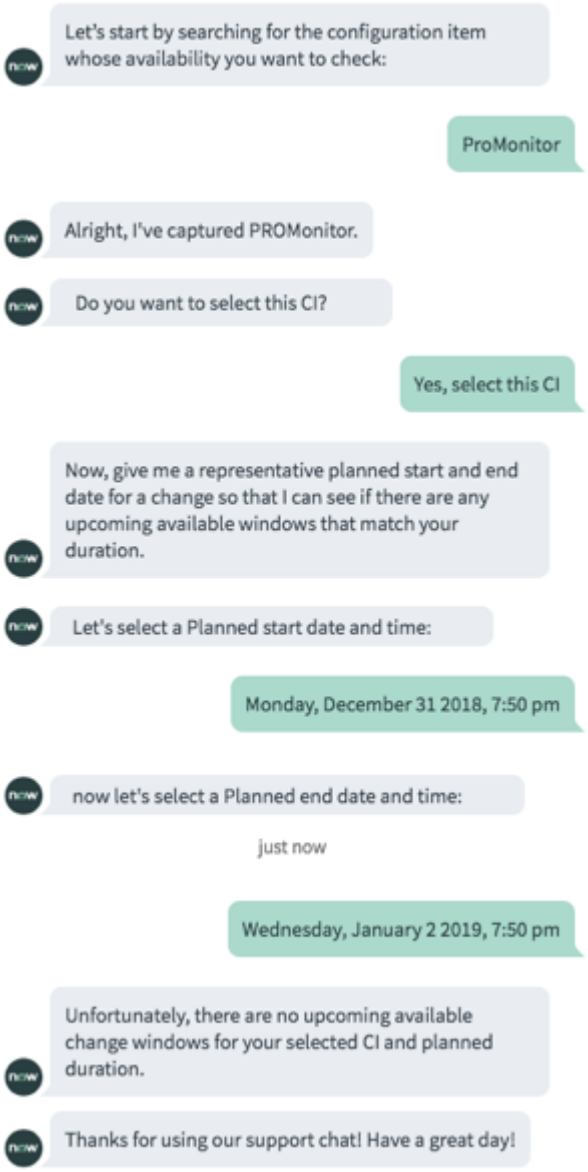
Problem erstellen

Benutzer mit der Rolle „itil“ können Problemdatensätze erstellen. Benutzer geben eine Beschreibung des Problems an und spezifizieren die Dringlichkeit und die Auswirkungen des Problems. Benutzer müssen auch das zugehörige problematische Konfigurationselement kennen und eingeben.

Verfügbar Change-Zeitfenster identifizieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können das nächste verfügbare Change-Zeitfenster für ein Konfigurationselement überprüfen. Sie können beispielsweise das nächste verfügbare Change-Zeitfenster für ein bestimmtes, einem Benutzer zugewiesenes Asset in Bezug auf die Wartungs- oder Sperrzeitplan-Kalender festlegen. Anwender müssen das zu überprüfende Konfigurationselement eingeben, zum Beispiel `PROmonitor`, und dann ein geplantes Start- und Enddatum und eine geplante Start- und Enduhrzeit auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



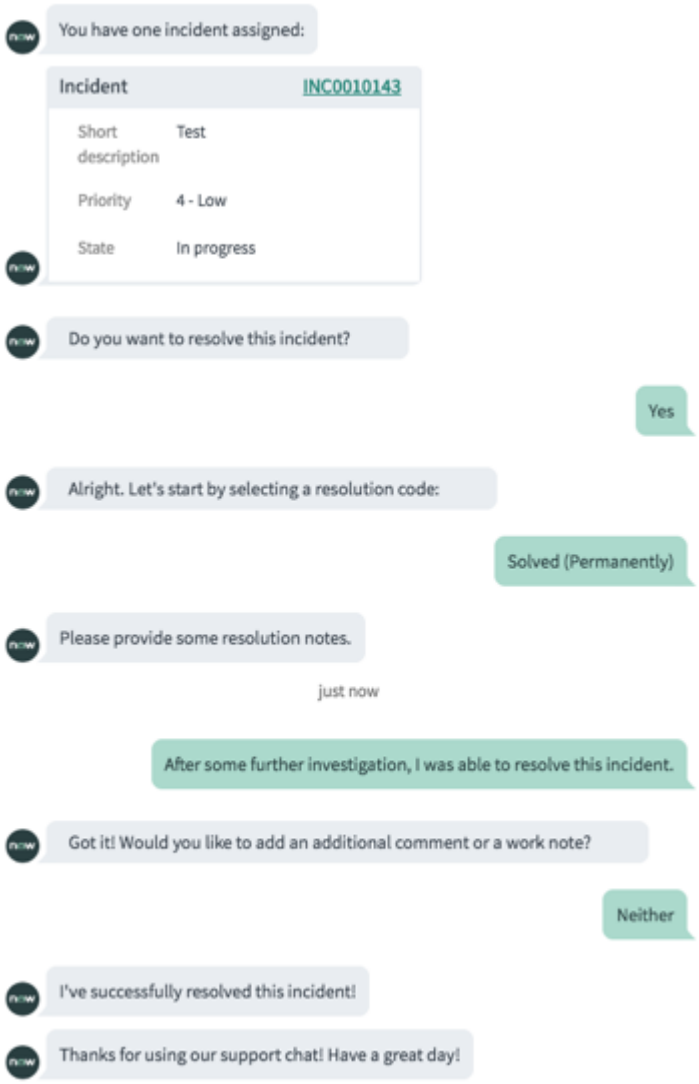
Geplante Changes identifizieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können anstehende Change-Anforderungen für ein bestimmtes Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) suchen. Um die Change-Anforderungen anzuzeigen, müssen Benutzer den Namen des Konfigurationselements eingeben, das die Changes enthält.

Incident lösen

Benutzer mit der Rolle „itil“ können einen Incident über den Support-Chat lösen, indem sie einen Abschlusscode, wie zum Beispiel **Gelöst (dauerhaft)** oder **Gelöst (Workaround)**, sowie Lösungsnotizen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugewiesene Aufgabe aktualisieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können Anmerkungen oder Arbeitshinweise in zugewiesenen Aufgaben aktualisieren. Wenn ein Benutzer eine Aufgabe aktualisieren möchte, gibt der Virtual Agent eine Liste aller zugewiesenen Aufgaben zurück und fragt, welche Aufgabe der Benutzer aktualisieren möchte. Benutzer können eine einzelne aufgelistete Aufgabe zum Aktualisieren auswählen oder **Alle** auswählen, um alle zugewiesenen Aufgaben zu laden und zu aktualisieren. Der Virtual Agent fragt dann, ob der Benutzer einen Kommentar, eine Arbeitsnotiz oder beides hinzufügen möchte. Optional können Benutzer das Update abbrechen.

Change-Anforderung aktualisieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können die tatsächliche Start- und Endzeit eines Change aktualisieren und ihn in den Status „In Arbeit“ oder „Geschlossen“ verschieben.

Vorgefertigte wiederverwendbare ITSM Virtual Agent-Themenblöcke

Sie können Themenblöcke wiederverwenden, um allgemeine Funktionen in ITSM Virtual Agent-Konversationen auszuführen, z. B. das Erstellen von Incidents oder das Durchführen einer Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Liste **Typ** auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer, um nach **Themenblöcken** zu sortieren. Ausführliche Informationen zu Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren .

ITSM Virtual Agent stellt die nachfolgenden vorgefertigten Themenblöcke und Vorlagen bereit.

Hinweis: Viele dieser Themenblöcke sind mit dem Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) verfügbar. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins .

Kontextsuche

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Kontextsuche“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
context	Die sys_id eines Suchkontext-Datensatzes (cxs_context_config). Definiert, welche Quellen in die Suche einbezogen werden. Quellen können beispielsweise die Knowledge Base oder die Community sein.
query	Das von einem Benutzer während einer Virtual Agent-Konversation eingegebene Suchstichwort.
Portal	Das Portal, von dem aus die Konversation initiiert wurde, z. B. ein Serviceportal oder ein Personalwesenportal. Dieses Portal ist das URL-Suffix, z. B. „sp“, „esc“, „csm“ und „hr“, von dem aus das Suchergebnis geöffnet wird.
kb_knowledge_base	Die sys_id eines Knowledge Base-Datensatzes (kb_knowledge_base). Innerhalb des Kontexts werden nur diese Knowledge Base-Artikel durchsucht.
Ausgabeparameter	
results_returned	„true“, wenn Suchergebnisse gefunden werden, andernfalls „false“.
results_helpful	„true“, wenn der Benutzer antwortet, dass Suchergebnisse hilfreich sind, andernfalls „false“.

Incident erstellen

Dieser Themenblock initiiert das Konversationsthema **IT-Ticket öffnen**.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Incident erstellen“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
caller	Der Name des Benutzers, der einen Incident-Datensatz (incident) erstellt.
short_description	Die im Incident-Datensatz (incident) eingegebene Kurzbeschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Incident erstellen“ (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
urgency	Die im Incident-Datensatz (incident) angegebene Dringlichkeitsstufe.
description	Die im Incident-Datensatz (incident) eingegebene Beschreibung.
cmdb_ci	CMDB-Konfigurationselement.
Ausgabeparameter	
created_incident_sys_id	Die Rückgabe-sys_id eines neu erstellten Incident.

Link zu MS Teams-Besprechung erstellen (veraltet)

Dieser Themenblock ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen Link zu MS Teams-Besprechung abrufen.

Benutzer können mit Virtual Agent einen Microsoft Teams-Besprechungslink anfordern. Dieser Themenblock kann in andere Themen aufgenommen werden. Standardmäßig wird dieser Themenblock im unbeaufsichtigten Modus ausgeführt, und die Ausgabenachrichten werden nicht angezeigt.

Voraussetzung: Plugin Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk)

Zoom-Besprechungslink erstellen

Für weitere Aktionen ist auch der Themenblock Zoom-Besprechungsaktionen verfügbar.

Benutzer können mit Virtual Agent einen Zoom-Besprechungslink anfordern. Dieser Themenblock kann in andere Themen aufgenommen werden. Standardmäßig wird dieser Themenblock im unbeaufsichtigten Modus ausgeführt, und die Ausgabenachrichten werden nicht angezeigt.

Voraussetzung: Plugin Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke)

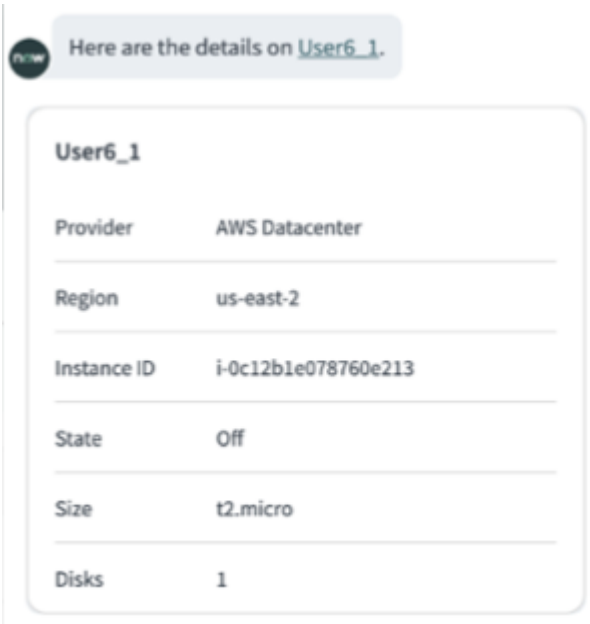
Virtuellen Computer beschreiben

Mit dem Thema „Virtuellen Computer verwalten“ können Benutzer in Virtual Agent Details zu jeder zugewiesenen VM-Instanz (VM = virtuelle Maschine bzw. virtueller Computer) abrufen. Zu den Details gehören Provider, Region, Instanz-ID usw.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM beschrieben werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent stellt die angeforderten VM-Details bereit.
3. Um zusätzliche Detailinformationen zu erhalten, können Benutzer den bereitgestellten Link auswählen, der sie zum Cloud-Anwenderportal weiterleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer beschreiben“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Eingabeparameter: vm_sys_id	Sys-ID der VM-Instanz in der Tabelle cmdb_ci_vm_instance.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern aufgezeichnet.

Passwortzurücksetzungs-URLs anzeigen

Wenn für Virtual Agent die Passwortzurücksetzung aktiviert ist und der Benutzer authentifiziert wurde, wird anhand dieses Themenblocks ein Link zur Passwortzurücksetzung zurückgegeben. Wenn die Passwortzurücksetzung nicht aktiviert ist, wird der Benutzer an den Service Desk weitergeleitet.

Dieser Themenblock hat einen Eingabeparameter: *`unlock_account`*. Wenn der Benutzer authentifiziert wurde, lautet der Wert *`true`*. Andernfalls lautet der Wert *`false`*.

Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset for Virtual Agent .

Dieser Themenblock hat einen Eingabeparameter: *`unlock_account`*. Wenn der Benutzer authentifiziert wurde, lautet der Wert *`true`*. Andernfalls lautet der Wert *`false`*.

Katalogelement anfordern

Weitere Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement durchsuchen

Weitere Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Servicekatalog-Themenblöcke in Virtual Agent .

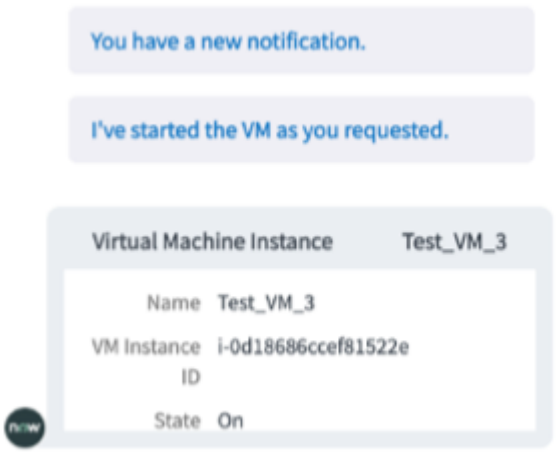
Virtuellen Computer starten

Mit dem Thema „Virtuellen Computer verwalten“ können Benutzer jede zugewiesene VM-Instanz starten. Wenn die VM bereits aktiv ist oder sich in einem Status befindet, in dem sie nicht gestartet werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM gestartet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM startet.

   Virtual Agent sendet dem Benutzer auch eine Benachrichtigung, wenn der Vorgang nicht erfolgreich ist.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.
4. Wenn der Anwender zusätzliche Anmeldeanweisungen anfordert, stellt Virtual Agent diese Anweisungen bereit, und der Anwender kann bestätigen, ob die Anmeldung erfolgreich war.



Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer starten“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern aufgezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

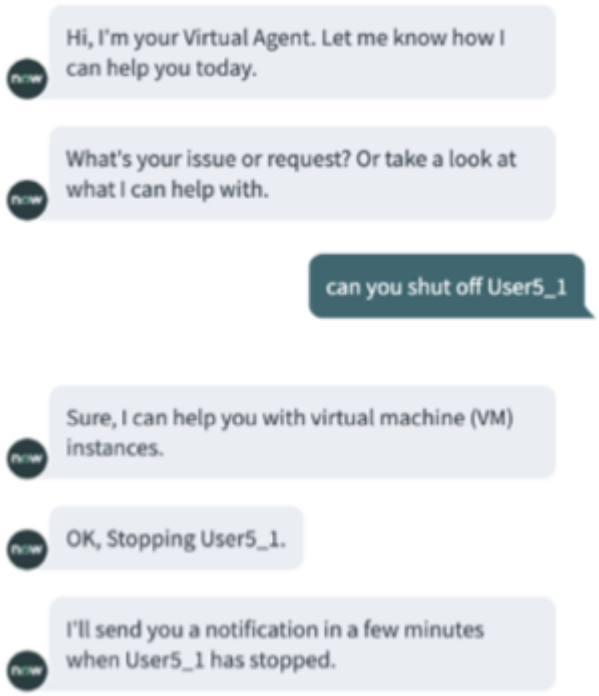
Virtuellen Computer anhalten

Mit dem Thema „Virtuellen Computer verwalten“ können Benutzer jede zugewiesene VM-Instanz anhalten. Wenn der VM bereits inaktiv ist oder sich in einem Status befindet, in dem er nicht angehalten werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM angehalten werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM angehalten wurde.

   Virtual Agent sendet dem Benutzer auch eine Benachrichtigung, wenn der Vorgang nicht erfolgreich ist.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.



Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer anhalten“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern aufgezeichnet.

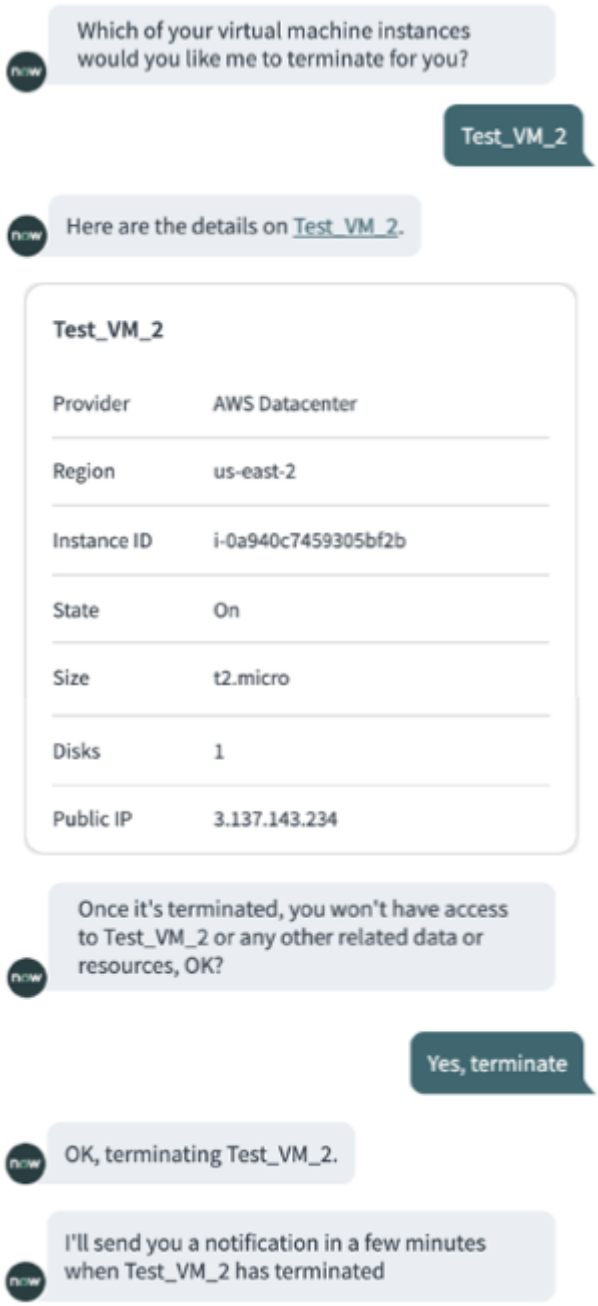
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtuellen Computer beenden

Mit dem Thema „Virtuellen Computer verwalten“ können Benutzer jede zugewiesene VM-Instanz beenden. Wenn der VM bereits beendet wurde oder sich in einem Status befindet, in dem er nicht beendet werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Basis-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM beendet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent stellt die angeforderten VM-Details zum Beenden bereit.
3. Das Beenden eines virtuellen Computers ist eine dauerhafte Aktion, daher muss der Benutzer den Vorgang bestätigen, um fortfahren zu können.
4. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn der angeforderte virtuelle Computer beendet wurde.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer beenden“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern aufgezeichnet.

Problembehandlung für Cisco Webex

Benutzer können mit Webex nach einer Lösung für häufige Probleme suchen. Dieser Themenblock wird im Thema Anwendungen für Zusammenarbeit verwendet.

Wenn Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden sind, können sie als Fallback auf die KI-Suche oder eine Kontextsuche zurückgreifen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option* festgelegt.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Problembehandlung für Cisco Webex“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem mit der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die als Fallback-Methode für die Suche verwendet wird.

Problembehandlung für Microsoft Teams

Benutzer können mit Microsoft Teams nach einer Lösung für häufige Probleme suchen. Dieser Themenblock wird im Thema Anwendungen für Zusammenarbeit verwendet.

Wenn Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden sind, können sie als Fallback auf die KI-Suche oder eine Kontextsuche zurückgreifen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option* festgelegt.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Problembehandlung für Microsoft Teams“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem mit der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die als Fallback-Methode für die Suche verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung für Zoom

Benutzer können mit Zoom nach einer Lösung für häufige Probleme suchen. Dieser Themenblock wird im Thema Anwendungen für Zusammenarbeit verwendet.

Wenn Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden sind, können sie als Fallback auf die KI-Suche oder eine Kontextsuche zurückgreifen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option* festgelegt.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Problembehandlung für Zoom“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem mit der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die als Fallback-Methode für die Suche verwendet wird.
ticket_description	Problemzeichenfolge, die zum Erstellen eines IT-Tickets verwendet wird.

Betrieb von virtuellen Computern unter AWS

Benutzer können das Cloud Access Interface verwenden, um Aktionen auf virtuellen Computern auszuführen, die unter Amazon AWS bereitgestellt werden. Dazu benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Dieser Themenblock wird in den vorgefertigten CAI-Themen zur Verwaltung virtueller Computer verwendet. Zu den verfügbaren Aktionen gehören Anhalten, Starten, Beenden oder Beschreiben des virtuellen Computers.

Betrieb von virtuellen Computern unter Azure

Benutzer können das Cloud Access Interface verwenden, um Aktionen auf virtuellen Computern auszuführen, die unter Microsoft Azure bereitgestellt werden. Dazu benötigen Anwender die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Dieser Themenblock wird in den vorgefertigten CAI-Themen zur Verwaltung virtueller Computer verwendet. Zu den verfügbaren Aktionen gehören Anhalten, Starten, Beenden oder Beschreiben des virtuellen Computers.

Themenblöcke für Mitarbeiter-Experience

ITSM Virtual Agent unterstützt Sie bei der Verwaltung von Besprechungen in Microsoft Exchange Online. Mit dem Konversations-Flow „Besprechungen verwalten EXO v1.0“ können Sie Besprechungen planen, neu planen und absagen.

Verwenden Sie die Liste **Kategorie** auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer, um nach **Selfservice** zu sortieren und alle Themenblöcke für Mitarbeiter-Experience anzuzeigen.

Ausführliche Informationen zu Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besprechung absagen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Absage einer Besprechung anzufordern.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Besprechung absagen EXO“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Startdatum/-zeit	Startdatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Enddatum/-zeit	Enddatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Ausgabeparameter	
status	Gibt einen Abgesagt-Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Verfügbarkeit von Konferenzräumen

Benutzer können für ihre Besprechung einen verfügbaren Konferenzraum auswählen.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Verfügbarkeit des Konferenzraums“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Room Location (Raumstandort)	Standort des Konferenzraums.
Room Capacity (Raumkapazität)	Anzahl der Personen, die der Konferenzraum fasst.
Startdatum/-zeit	Startdatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten von *15* bis *1440* erhöht (1 Tag).
Ausgabeparameter	
selected_room_info	Name des ausgewählten Konferenzraums.
booking_info	JSON-Zeichenfolge, die zusätzliche Buchungsinformationen angibt (Standort, Startzeit und Dauer der Besprechung).
status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Verfügbarkeit des Konferenzraums“ (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE • ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Link zu MS Teams-Besprechung abrufen

Wenn die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) in der Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Link zu einer Microsoft Teams-Besprechung senden.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Link zu MS Teams-Besprechung abrufen“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
email_id	E-Mail-Adresse des Besprechungsorganisators.
meeting_subject	Betreff der Besprechung.
silent_mode	Legt fest, ob der Themenblock eine Nachrichtenausgabe erzeugt. Wenn der Wert *true* lautet, erzeugt der Themenblock keine Ausgabenachricht.
service_user_azure	Azure-ID des Servicekontos für den Benutzer. Wird verwendet, um die Besprechung in Microsoft Teams-Besprechungen zu initiieren. Verwenden Sie eine Skriptvariable, um die Anwender-ID zu übergeben.
Ausgabeparameter	
URL	URL der Microsoft Teams-Besprechung.
meeting_id	ID der Microsoft Teams-Besprechung.
output_status	Gibt an, ob die Aktion erfolgreich abgeschlossen wurde.
output_error_message	Fehlermeldung, die angibt, dass kein Besprechungslink generiert wurde.

Besprechung neu planen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Neuplanung einer Besprechung anzufordern, oder die gewünschte Vorlage auswählen und **Besprechung neu planen** wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Besprechung neu planen EXO“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Startdatum/-zeit	Aktuelles Startdatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Enddatum/-zeit	Aktuelles Enddatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Rescheduled Date (Neues Datum)	Neues Enddatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten von *15* bis *1440* erhöht (1 Tag).
Ausgabeparameter	
status	Gibt einen Neugeplant-Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Besprechung planen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Planung einer Besprechung anzufordern, oder die gewünschte Vorlage auswählen und **Besprechung einrichten** wählen.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Besprechung planen EXO“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Teilnehmer	E-Mail-Adressen der Personen, die zur Besprechung eingeladen werden sollen. Mehrere E-Mail-Adressen von Teilnehmern werden durch Kommata getrennt.
Betreff	Betreff der Besprechung.
Meeting Date (Besprechungsdatum)	Startdatum der Besprechung in der Zeitzone des Benutzers.
Meeting Time (Besprechungsuhrzeit)	Uhrzeit für die Besprechung in Minuten. Für 23:26 Uhr lautet der Wert beispielsweise *1406*.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten von *15* bis *1440* erhöht (1 Tag).
Ressourcentyp	Ressourcen, die für die Besprechung erforderlich sind. Werte: • *Virtual*: Konferenzsoftware wie Zoom erforderlich. • *Conference*: Buchung eines Raums erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Besprechung planen EXO“ (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• *Hybrid*: Sowohl Konferenzsoftware als auch Raum erforderlich. • *None*: Keine zusätzlichen Ressourcen erforderlich.
Meeting Application (Besprechungsanwendung)	Konferenzsoftwaretool für die Besprechung. Werte: • *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Textkörper	Tagesordnung für die Besprechung.
Azure-ID des Serviceanwenders	Azure-ID des Servicekontos für den Benutzer in Microsoft Teams-Besprechungen.
Ausgabeparameter	
event_id	ID für die geplante Besprechung.
status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Webex-Besprechungsaktionen

Wenn die Cisco Webex Teams-Spoke (sn_cisco_teams_spk) in der Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Link zu einer Webex-Besprechung senden.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Webex-Besprechungsaktionen“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Aktion	Webex-Aktion für die Besprechung. Werte: • *Schedule* • *Reschedule* • *Cancel*
Startdatum/-zeit	Aktuelles Startdatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Webex-Besprechungsaktionen“ (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten von *15* bis *1440* erhöht (1 Tag).
Anwender-ID	E-Mail-Adresse oder Anwender-ID des Besprechungsorganisators.
Besprechungsbetreff	Betreff der Besprechung.
Agenda	Tagesordnung für die Besprechung.
Besprechungs-URL	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.
Meeting Invitees (Eingeladene Besprechungsteilnehmer)	E-Mail-Adressen der eingeladenen Benutzer, getrennt durch Kommata.
Ausgabeparameter	
meeting_url	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.
output_status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Zoom-Besprechungsaktionen

Wenn die Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke) in der Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Link zu einer Zoom-Besprechung senden.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Zoom-Besprechungsaktionen“

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Aktion	Zoom-Aktion für die Besprechung. Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblock „Zoom-Besprechungsaktionen“ (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Zeitplan • Neu planen • Abbrechen
Anwender-ID	ID oder E-Mail-Adresse des Kontobenutzers.
Startdatum/-zeit	Aktuelles Startdatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten von *15* bis *1440* erhöht (1 Tag).
Besprechungsbetreff	Betreff der Besprechung.
Agenda	Tagesordnung für die Besprechung.
Besprechungs-ID	Der virtuellen Besprechung zugewiesene eindeutige Zoom-ID.
Ausgabeparameter	
output_status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für die Besprechung zurück: • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.

Vorgefertigte umsetzbare ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen

Senden Sie Mitarbeitern über Virtual Agent interaktive Nachrichten auf Grundlage von ausstehenden Aufgaben oder Warnungen. Verweisen Sie einige der häufigsten ITSM-Incidents an ITSM Virtual Agent, reduzieren Sie das Incident-Aufkommen am Service Desk, und helfen Sie Mitarbeitern, ITSM Virtual Agent als Lösungskanal zu entdecken.

Umsetzbare Benachrichtigungen

Umsetzbare Benachrichtigungen sind interaktive Nachrichten, die Virtual Agent an Endanwender sendet, wenn Anwender bestimmte Aktionen auf nicht-konversationsbezogenen Servicekanälen ausführen. Diese Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, über die Empfänger bestimmte Aktionen ausführen können, z. B. einen Kommentar hinzufügen oder die Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter verlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, ordnen Sie eine Aktion einem veröffentlichten Virtual Agent-Thema, einer skriptfähigen Aktion oder einer Flow-Aktion zu, die die auszuführende Aktion behandelt. Beispielsweise kann Virtual Agent eine Benachrichtigung senden, wenn ein Mitarbeiter einen Incident per E-Mail oder im ServiceNow® Serviceportal einreicht und Aktualisierungen oder Aktionen vom Mitarbeiter erforderlich sind. Mitarbeiter können den Incident direkt in der Virtual Agent-Konversation lösen, ohne einen Service Desk-Mitarbeiter einzubeziehen.

Benutzer mit der Rolle des Administrators oder Virtual Agent-Administrators (virtual_agent_admin) aktivieren Benachrichtigungen und die ITSM Virtual Agent-Konversationsthemen.

Informationen zum Erstellen eigener anwenderdefinierter Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent-Benachrichtigungen konfigurieren .

Vorgefertigte umsetzbare ITSM-Benachrichtigungen

Für ITSM Virtual Agent sind die folgenden vorgefertigten Benachrichtigungen verfügbar. Bevor Sie diese Benachrichtigungen nutzen können, müssen Sie sie in Flow Designer aktivieren. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Gewünschte Aktion	Vorgefertigte Benachrichtigungen
Benutzer über Änderungen an ihren Incidents benachrichtigen	Umsetzbare Benachrichtigungen für Incidents in ITSM Virtual Agent
Benutzer über Änderungen an ihren Servicekatalog-Anforderungen benachrichtigen	Umsetzbare Benachrichtigungen für Servicekatalog-Anforderungen in ITSM Virtual Agent
Benutzer über Genehmigungen für Change-Anforderungen oder KB-Artikel benachrichtigen	Umsetzbare Benachrichtigungen für Genehmigungen in ITSM Virtual Agent
Benutzer vor Ablaufen ihres Passworts benachrichtigen	Umsetzbare Benachrichtigungen zur Passwortzurücksetzung für Virtual Agent
Benutzer über Änderungen an virtuellen Computern benachrichtigen	Umsetzbare Benachrichtigungen für virtuelle Computer in ITSM Virtual Agent
Anwender benachrichtigen, wenn Virtual Agent ein Thema findet, mit dem sich das Problem des Endanwenders lösen lässt	Umsetzbare Benachrichtigungen für Automatische Problemlösung in ITSM Virtual Agent

Zugehörige Informationen

- Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent
- Automatische Problemlösung für Virtual Agent verwenden

Umsetzbare Benachrichtigungen für Incidents in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent über ausstehende Aufgaben und Incident-Warnungen.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

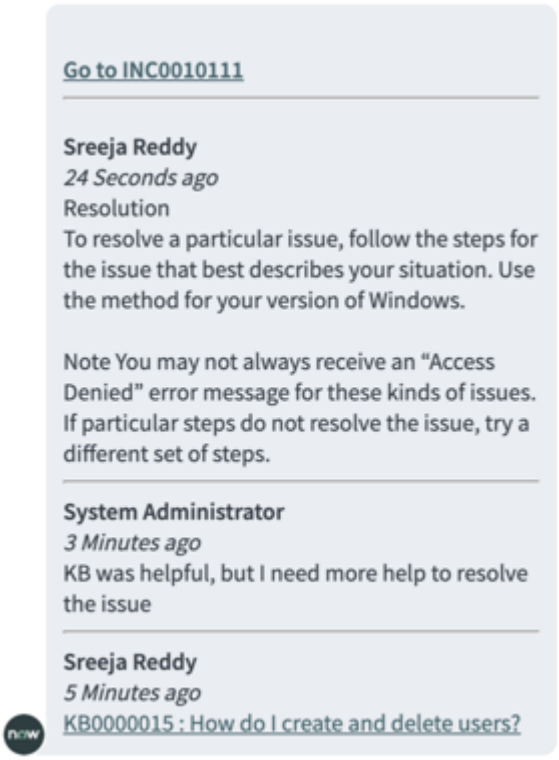
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident kommentiert

Endanwender werden benachrichtigt, wenn jemand ihrem Incident einen Kommentar hinzufügt. Der Endanwender kann Kommentare lesen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endanwender **Kommentare anzeigen** auswählt, zeigt Virtual Agent die drei letzten Kommentare zum Incident an.

Nach dem Anzeigen der neuesten Kommentare kann der Endanwender eigene Kommentare und Bilder hinzufügen.



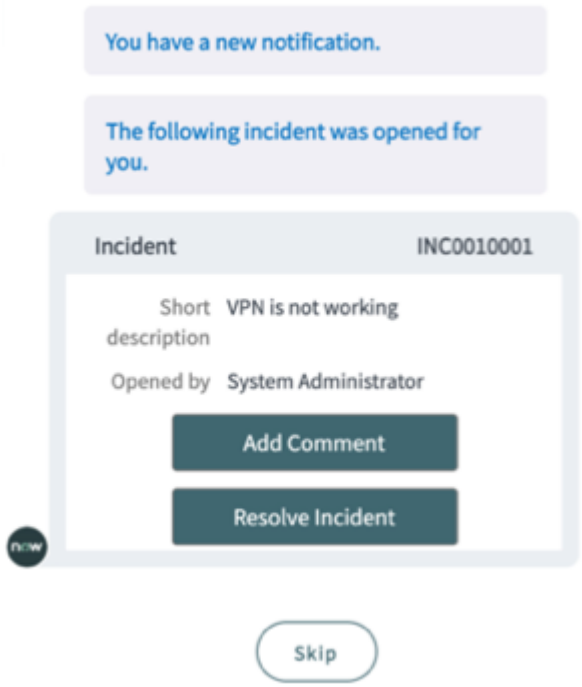
Incident im Namen des Anrufers

Diese Benachrichtigung erhalten Endanwender immer dann, wenn ein Incident in ihrem Namen geöffnet wird. Der Endanwender kann einen Kommentar zum Incident hinzufügen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endanwender **Anmerkung hinzufügen** auswählt, stellt Virtual Agent eine URL zum Incident bereit und der Endanwender kann Kommentare direkt in den Chat eingeben.

Wenn der Endanwender **Incident lösen** auswählt, löst Virtual Agent den Incident und stellt die Incident-URL bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



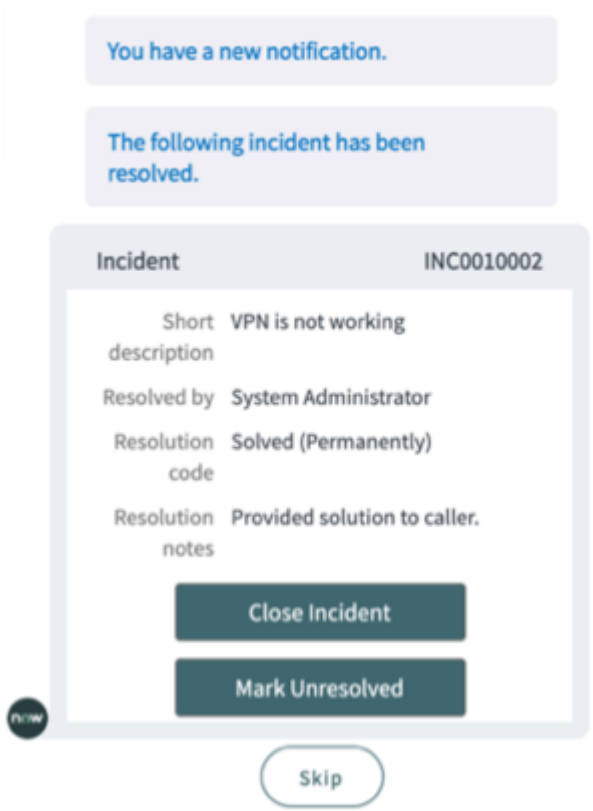
Gelöster Incident

Diese Benachrichtigung erhalten Endanwender immer dann, wenn jemand anderes einen ihrer Incidents gelöst hat. Der Endanwender kann den Incident schließen, ihn als ungelöst kennzeichnen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn Endanwender den Incident als ungelöst markieren, bietet Virtual Agent ihnen an, Kommentare direkt über den Chat hinzuzufügen. Der Incident wird erneut geöffnet.

Wenn Endanwender sich dazu entschließen, den Incident zu schließen, schließt Virtual Agent den Incident und stellt die Incident-URL bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Incident-Update

Diese Benachrichtigung erhalten Endanwender immer dann, wenn jemand ihren Incident aktualisiert. Der Endanwender kann einen Kommentar zum Incident hinzufügen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

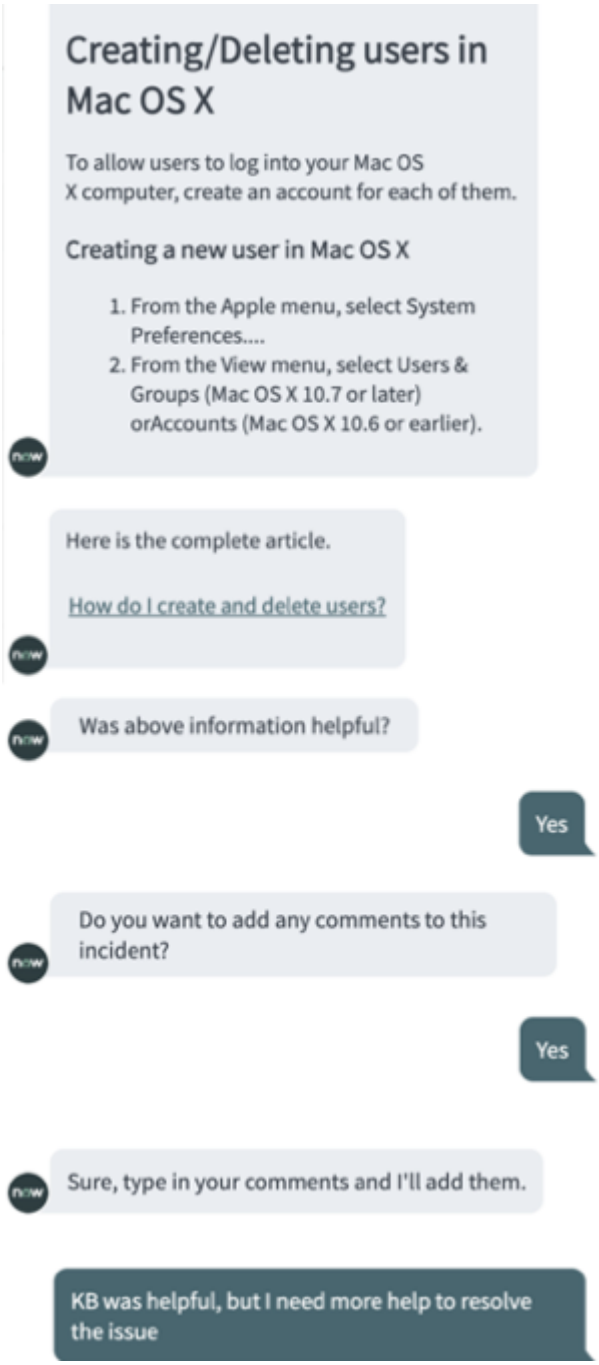
KB an Incident angehängt (veraltet)

Diese Benachrichtigung erhalten Endanwender von Virtual Agent, wenn an ihren Incident ein Knowledge Base-Artikel angehängt wird. Der Endanwender kann den Artikel lesen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endanwender den Artikel anzeigen möchte, zeigt Virtual Agent ein Snippet und einen Link zum vollständigen Artikel an.

Der Endanwender kann auch Feedback geben und Kommentare zum Incident hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Umsetzbare Benachrichtigungen für Servicekatalog-Anforderungen in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent über Servicekatalog-Aufgaben und -Warnungen.

Sie müssen diese Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Benachrichtigung über Citrix-Bereitstellung

Endanwender werden benachrichtigt, wenn ein Change in einer Citrix-Sitzung oder -Anwendung auftritt. Informationen über vorgefertigte Themen für Citrix finden Sie unter Citrix-Sitzung vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

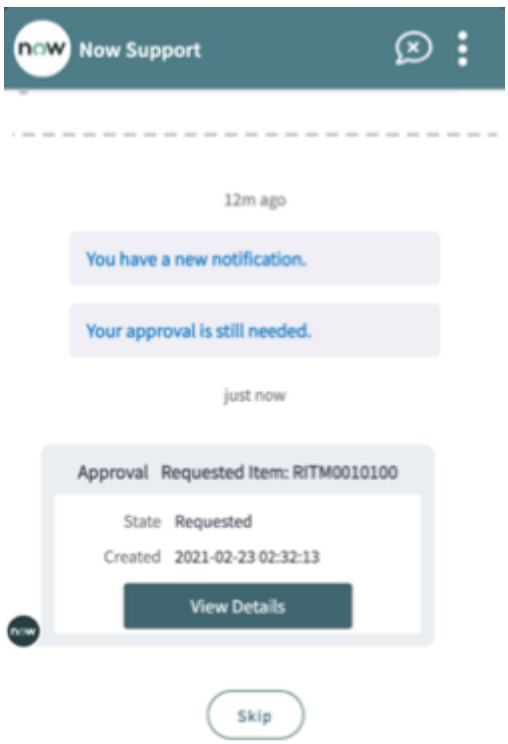
Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an die anfordernde Person einer generischen Servicekatalog-Anforderung. Die anfordernde Person kann Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Erinnerung an Genehmigung eines angeforderten Elements

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger einer Servicekatalog-Anforderung. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmiger können die Anforderung direkt im Chat genehmigen oder ablehnen. Außerdem können Genehmiger Kommentare zu abgelehnten Anforderungen direkt im Chat hinzufügen.

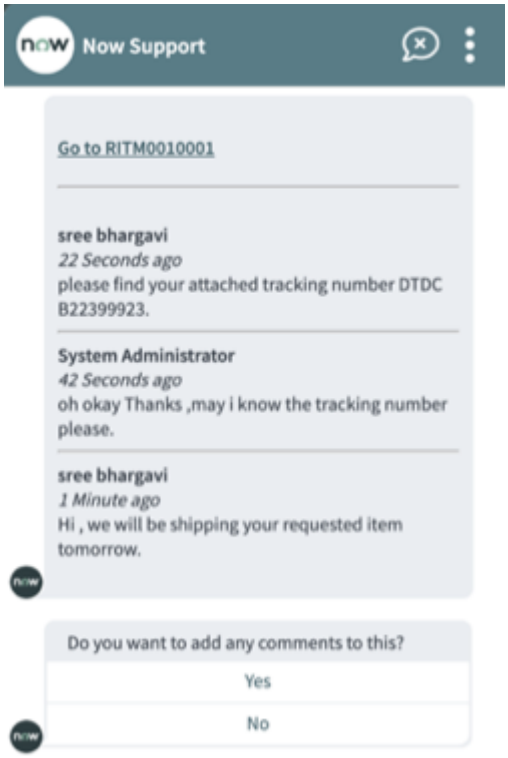


Kommentar zu angefordertem Element hinzugefügt

Virtual Agent sendet Mitarbeitern, die Servicekatalog-Elemente angefordert haben, eine Benachrichtigung, wenn der Anforderung ein neuer Kommentar hinzugefügt wird. Die anfordernde Person kann den Kommentar anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn die anfordernde Person **Kommentar anzeigen** auswählt, zeigt Virtual Agent die drei neuesten Kommentare an, und die anfordernde Person kann einen eigenen Kommentar hinzufügen.

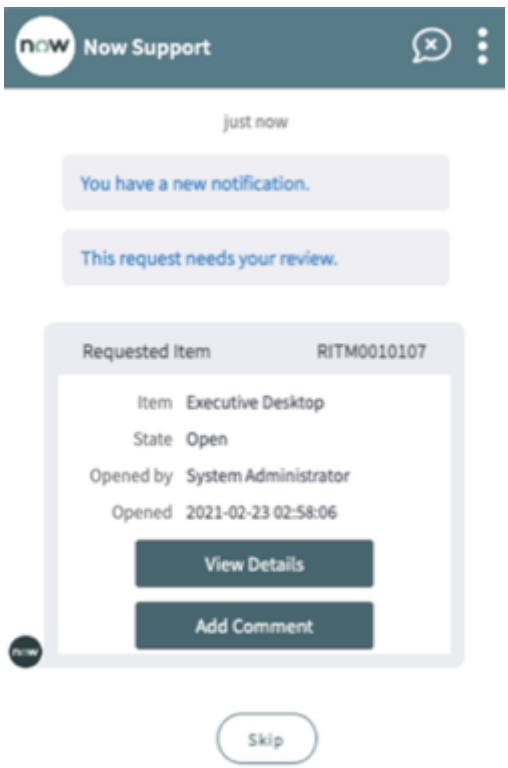
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die anfordernde Person gibt einen Kommentar ein, und Virtual Agent fügt den neuen Kommentar direkt aus dem Chat hinzu.

Anforderung von Element im Namen der anfordernden Person

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an Endanwender, wenn in ihrem Namen eine Servicekatalog-Anforderung geöffnet wird. Die anfordernde Person kann Anforderungsdetails anzeigen, Kommentare direkt im Chat hinzufügen oder die Benachrichtigung überspringen.



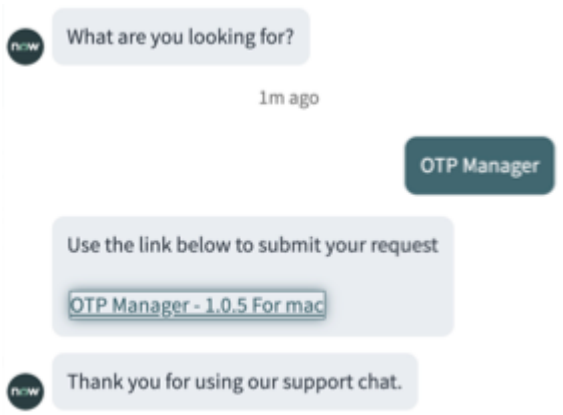
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungselement-Update

Jedes Mal, wenn sich der Status einer Servicekatalog-Anforderung ändert, sendet Virtual Agent eine Benachrichtigung an die anfordernde Person. Die anfordernde Person kann Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

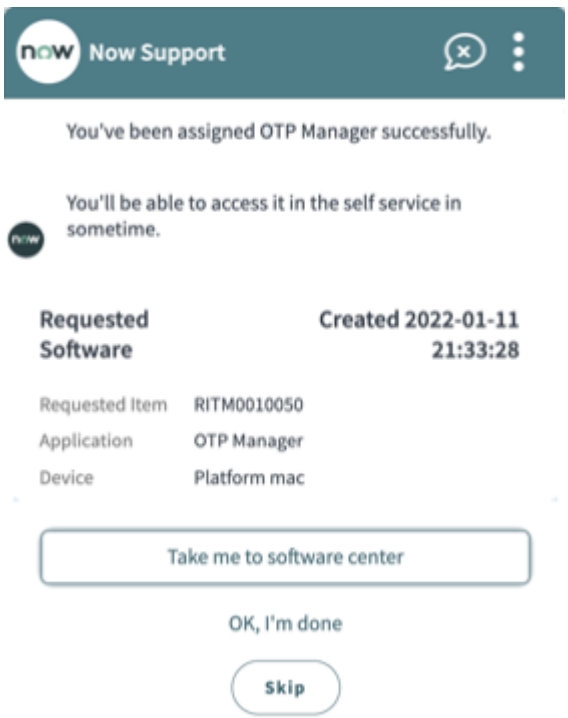
Software-Installation

Endanwender (anfordernde Personen) können Software aus dem Softwarekatalog anfordern, indem sie den Link auswählen, der unter **Verwenden Sie den untenstehenden Link, um Ihre Anforderung zu übermitteln** angezeigt wird.



Wenn die übermittelte Anforderung genehmigt wird, sendet Virtual Agent eine umsetzbare Benachrichtigung an den Endanwender, um ihn darüber zu informieren, dass die Software zugewiesen wurde und in Kürze verfügbar ist.

Hinweis: Endanwender müssen Client-Softwareverteilung verwenden.



Die anfordernde Person kann Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Detailinformationen zur Softwareanforderung anzeigen, indem sie **Take me to the software center** (Zum Software-Center) auswählen
- Eine Liste der relevanten Artikel aus der Knowledge Base (KB) anzeigen (falls vorhanden), indem sie **OK, I'm done** (Okay, ich bin fertig) auswählen.

  Standardmäßig zeigt Virtual Agent die Artikel an, die in der Tabelle sc_2_kb enthalten sind. Durch Bearbeitung des Werts der Systemeigenschaft *sn_itsm_va.cat_item_related_kb* kann ein Administrator festlegen, welche Tabelle verwendet wird.

Umsetzbare Benachrichtigungen für Genehmigungen in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter über Genehmigungen für Anforderungen mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Zu den standardmäßigen umsetzbaren Benachrichtigungen in ITSM Virtual Agent, für die Genehmigungen erforderlich sind, gehören beispielsweise die folgenden:

Genehmigungsanforderung für angeforderte Elemente

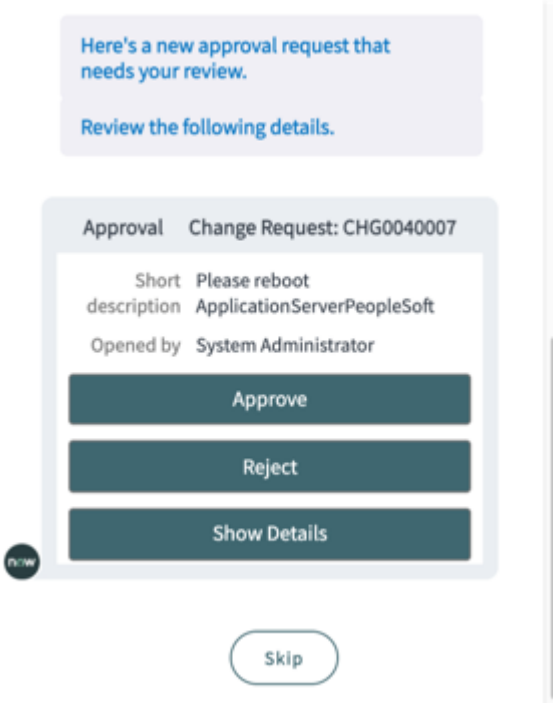
Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger einer Servicekatalog-Elementanforderung. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmiger können die Anforderung direkt im Chat genehmigen oder ablehnen. Außerdem können Genehmiger Kommentare zu abgelehnten Anforderungen direkt im Chat hinzufügen.

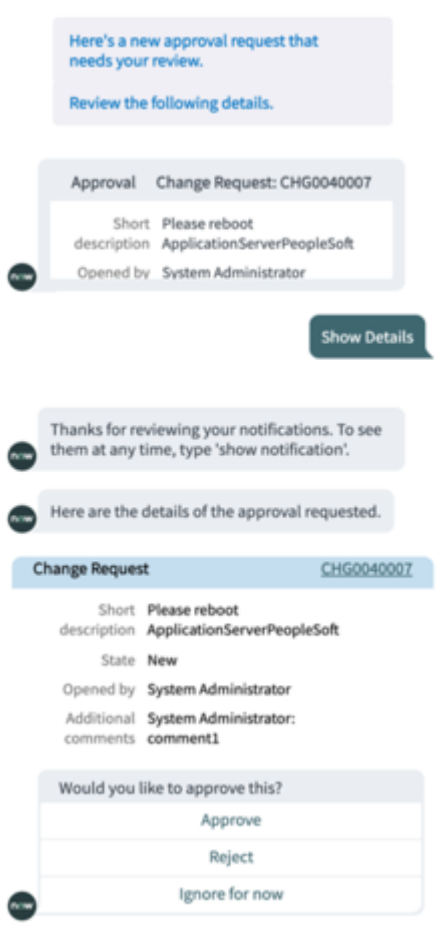
Genehmigungsanforderung für Change-Anforderungen

Bei der Anforderung einer Change-Genehmigung sendet Virtual Agent eine Benachrichtigung an den Endanwender, der den Change angefordert hat. Der Endanwender kann entweder die anfordernde Person oder der Genehmiger sein. Virtual Agent sendet die Benachrichtigung an den Endanwender, der dann die Anforderung genehmigen oder ablehnen, Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



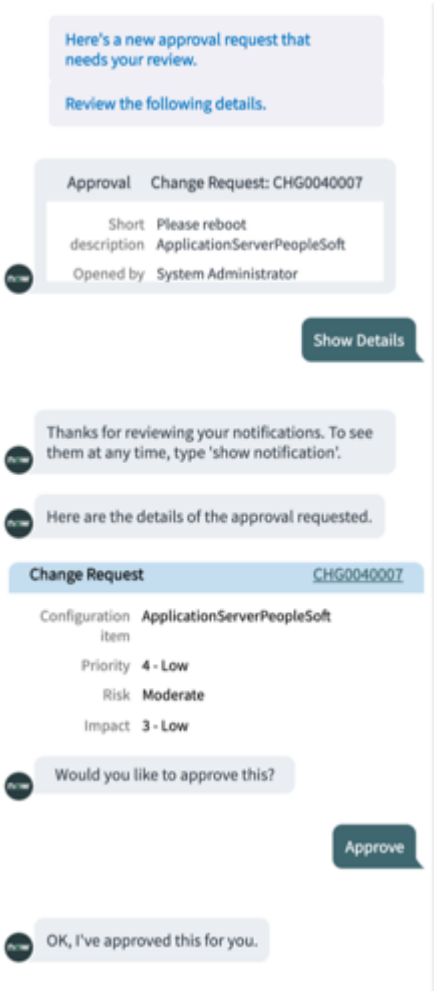
Die unten angezeigten Felder sind die Standardfelder für jede Aufgabentabelle (Feld **Details anzeigen** nicht konfiguriert für erweiterte Tabelle „Aufgabe“).



Die folgenden Felder sind die Felder, die im Thema _show_approval_details_ konfiguriert sind (Feld **Details anzeigen** konfiguriert für erweiterte Tabelle „Aufgabe“). Administratorbenutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

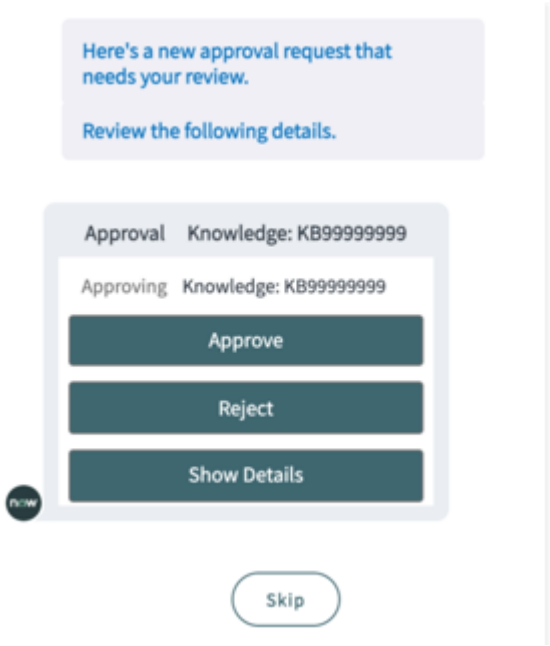
können diese Felder konfigurieren, indem sie das Thema duplizieren und die Skriptvariable approval_default_task_fields innerhalb des Themas bearbeiten.



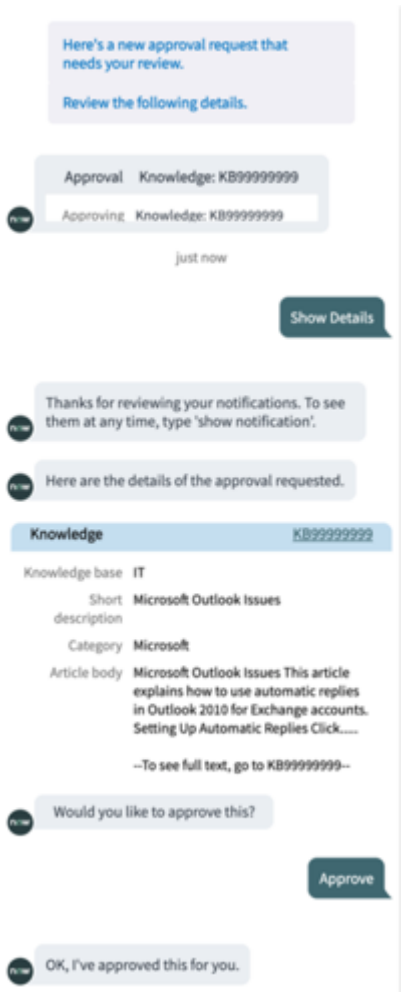
KB-Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung, wenn die Genehmigung für einen Wissensartikel angefordert wird. Endanwender können die Anforderung genehmigen, sie ablehnen, Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

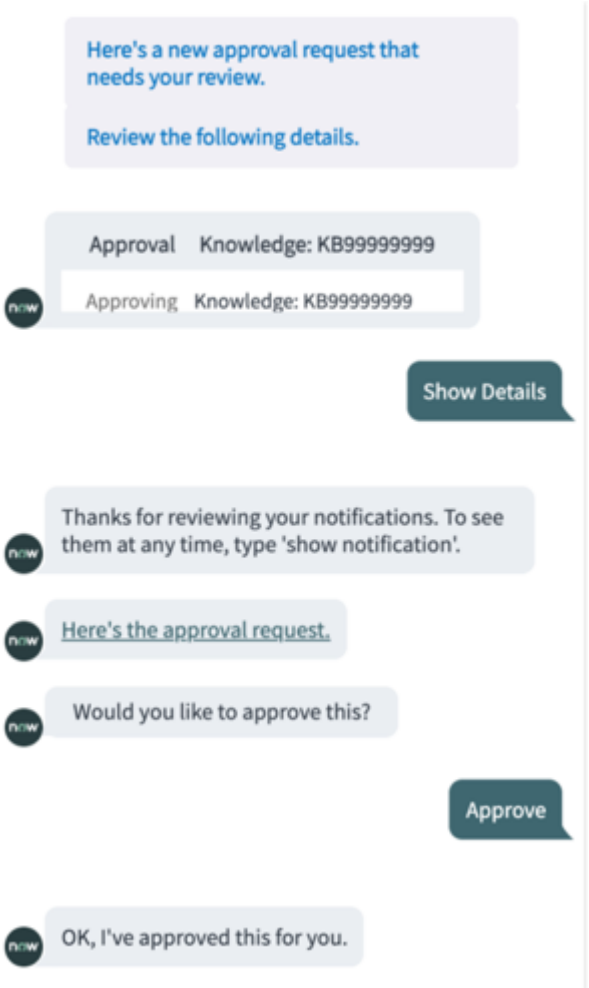


Die hier angezeigten Felder sind die Felder, die im Thema _show_approval_details_ topic konfiguriert sind. Administratorbenutzer können diese Felder konfigurieren, indem sie das Thema duplizieren und die Skriptvariable approval_default_task_fields innerhalb des Themas bearbeiten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für Nicht-Aufgabentabellen in dem Thema the_show_approval_details_ keine Felder konfiguriert sind, wird eine Meldung mit einem Link zu dem zu überprüfenden Datensatz angezeigt.



Sonstige Genehmigungen

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger, wenn ein Nicht-Aufgabendatensatz (z. B. ein Knowledge Base-Artikel) genehmigt werden muss. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Erinnerung an Genehmigungsanforderung

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger zur Erinnerung an eine ausstehende Servicekatalog-Anforderung. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an die anfordernde Person eines Servicekatalog-Elements, wenn ihre Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde. Die anfordernde Person kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Aufgabengenehmigung

Virtual Agent benachrichtigt den Genehmiger über eine neu erstellte Aufgabe, die überprüft und genehmigt werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Benachrichtigung gilt nicht für Aufgaben wie Change oder Standard-Change. Sie gilt auch nicht für Anforderungen (sc_requests) und angeforderte Elemente (sc_req_item).

Umsetzbare Benachrichtigungen zur Passwortzurücksetzung für Virtual Agent

Nutzen Sie Virtual Agent, um Benutzer vor Ablauf ihres Passworts zu benachrichtigen.

Sie müssen diese Benachrichtigung in Flow Designer aktivieren. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Passwortablaufserinnerung

Virtual Agent benachrichtigt Benutzer vor Ablauf ihres Passworts. Benutzer können Passwörter zurücksetzen und Accounts entsperren, auch wenn sie nicht angemeldet sind. Wenn Benutzer angemeldet sind, können sie alle Aktionen ausführen, z. B. ihr Passwort ändern. Nach dem Ändern oder Zurücksetzen eines Passworts kann der Benutzer das Passwort für die nächsten 24 Stunden nicht mehr ändern oder zurücksetzen.

Weitere Informationen über die Konfiguration im Zusammenhang mit dem Passwortablauf finden Sie unter Konfigurieren Sie die Erinnerung für den Ablauf des Passworts .

Umsetzbare Benachrichtigungen für virtuelle Computer in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Benutzer, wenn an einer VM-Instanz eine Änderung vorgenommen wird.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Fehler beim Starten der VM

Endanwender werden benachrichtigt, wenn eine an einer VM-Instanz vorgenommene Änderung fehlgeschlagen ist. Etwa wenn der virtuelle Computer nicht gestartet oder angehalten werden konnte. Informationen zu vorgefertigten Themen für virtuelle Computer finden Sie unter Vorgefertigte VM-Themen für ITSM Virtual Agent.

VM erfolgreich gestartet

Endanwender werden benachrichtigt, wenn eine an einer VM-Instanz vorgenommene Änderung erfolgreich war. Etwa wenn der virtuelle Computer erfolgreich gestartet oder angehalten wurde. Informationen zu vorgefertigten Themen für virtuelle Computer finden Sie unter Vorgefertigte VM-Themen für ITSM Virtual Agent.

Umsetzbare Benachrichtigungen für Automatische Problemlösung in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter, wenn Virtual Agent ein Thema findet, das der Absicht des Endanwenders entspricht.

Wenn das ML-Modell ein Thema findet, das der Absicht des Endanwenders entspricht, sendet Automatische Problemlösung über Virtual Agent umsetzbare Benachrichtigungen direkt an den Endanwender in dessen bevorzugten Chatkanal. Dazu muss allerdings Automatische Problemlösung aktiviert sein, und der Endanwender muss Benachrichtigungen abonniert haben.

Umsetzbare Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen für Endanwender. Jede Schaltfläche ist einem Thema zugeordnet, das für Automatische Problemlösung aktiviert ist. Abhängig von der Auswahl des Endanwenders werden verschiedene Aspekte von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

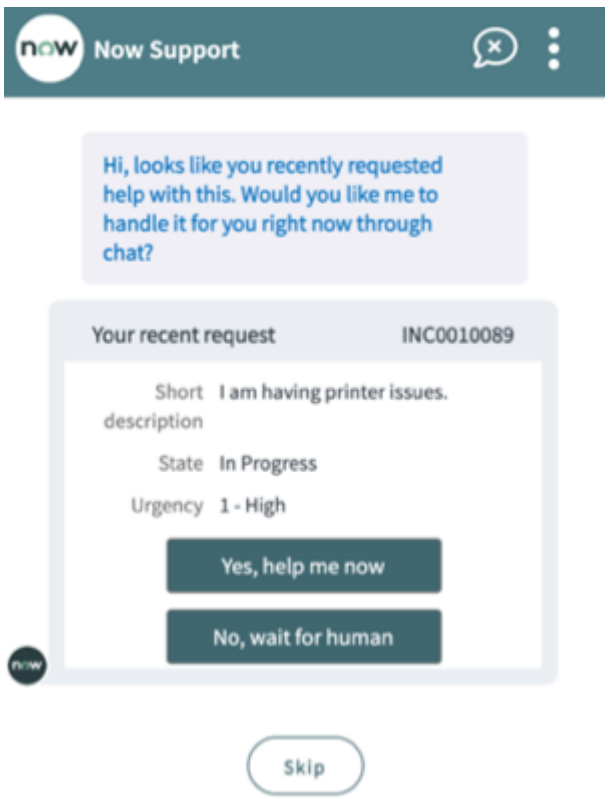
Automatische Problemlösung entsprechend der Logik des entsprechenden Themas ausgeführt.

Weitere Informationen über Automatische Problemlösung finden Sie unter Automatische Problemlösung verwenden und Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent.

Hinweis: Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Automatische Problemlösung

Endanwender erhalten diese Benachrichtigung, wenn ein Incident erstellt wird und die Kurzbeschreibung des Incident sich auf ein vorhandenes Automatische Problemlösung-Thema bezieht. Der Endanwender kann die Unterstützung von Virtual Agent annehmen, auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten oder die Benachrichtigung überspringen.



Wenn der Endanwender die Unterstützung von Virtual Agent akzeptiert, wird das entsprechende Thema von Automatische Problemlösung ausgeführt, und Virtual Agent macht Vorschläge zur Problemlösung.

Nachdem Virtual Agent Vorschläge zur Lösung des Problems gemacht hat, kann der Endanwender angeben, ob diese Vorschläge erfolgreich waren, und das Ticket schließen oder offen lassen. Wenn der Endanwender das Ticket offen lässt, weist Virtual Agent das Ticket einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Automatische Problemlösung-Erinnerung

Endanwender erhalten diese Benachrichtigung, um sie daran zu erinnern, dass eine virtuelle Unterstützung für sie gefunden wurde. Der Endanwender kann die Unterstützung von Virtual Agent annehmen, auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten oder die Benachrichtigung überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent

Leiten Sie häufige ITSM-Incidents proaktiv an ITSM Virtual Agent weiter. Starten Sie eine Konversation mit einem Endanwender, wenn dieser einen Incident über einen nicht konversationsgebundenen Servicekanal meldet und das Problem mit einer bestehenden ITSM Virtual Agent-Konversation gelöst werden kann.

Automatische Problemlösung verstehen

Automatische Problemlösung nutzt ITSM Virtual Agent zur proaktiven Lösung von Incidents durch eine Konversation über den bevorzugten Chatkanal des Benutzers. Der Flow in Automatische Problemlösung folgt den folgenden Schritten:

- Wenn ein Endanwender einen Incident über einen nicht konversationsgebundenen Servicekanal meldet (z. B. über das ServiceNow® Serviceportal oder per E-Mail), sucht das NLU-Modell (Natural Language Understanding) nach einer passenden Absicht, für die Automatische Problemlösung aktiviert ist.
- Wenn eine passende Absicht und ein passendes Thema gefunden werden, sendet Automatische Problemlösung dem Endanwender über den bereits vorhandenen Chatkanal eine umsetzbare Benachrichtigung. Der Benutzer kann die Hilfe akzeptieren oder ablehnen.
- Wenn der Endanwender die Hilfe annimmt, ruft Automatische Problemlösung die entsprechende ITSM Virtual Agent-Konversation auf, um den Incident zu lösen.
- Wenn die Konversation abgeschlossen ist, kann der Benutzer angeben, ob die Konversation den Incident gelöst hat, und entscheiden, ob das Ticket geöffnet bleiben oder geschlossen werden soll.
- Wenn keine passenden Automatische Problemlösung-Absichten gefunden werden, wird KI-Suche zusammen mit den hinzugefügten Absichten als Fallback aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Automatische Problemlösung aktivieren.

Wenn die Zuweisung eines Incident zu Automatische Problemlösung aufgehoben ist

Die Zuweisung eines Incident zu Automatische Problemlösung wird aufgehoben und der Incident wird an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Zu der gefundenen Absicht gibt es kein passendes Thema in der Domäne des Incident.
- Für das passende Thema ist Automatische Problemlösung nicht aktiviert.
- Der Endanwender hat keine Benachrichtigungen abonniert.
- Der Endanwender lehnt die Konversation mit Virtual Agent ab, ignoriert sie oder verlässt sie.
- Das übereinstimmende Thema hat das Problem nicht gelöst.

Wenn ein Incident von Automatische Problemlösung zugewiesen wird

Ein Incident wird von Automatische Problemlösung zugewiesen und an einen Virtual Agent weitergeleitet, wenn für den Incident ein passendes Thema für eine Absicht gefunden wird.

Überprüfen Sie unbedingt die SLAs und Benachrichtigungen, um festzustellen, ob diese die Bedingung **„Zugewiesen an“ ist leer** auslösen, um Probleme mit SLAs und Benachrichtigungen zu vermeiden, die für die Instanz anhand der Incident-Tabelle eingerichtet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie entweder die Auslöserbedingung für SLAs und Benachrichtigungen auf **„Zugewiesen an“ ist leer**, oder stellen Sie sicher, dass das Feld **Zugewiesen an** auf **Virtual Agent** gesetzt ist.

Automatische Problemlösung-Dashboard

Das Dashboard Automatische Problemlösung enthält Metriken für die Effektivität der Abwendung von Incidents basierend auf Virtual Agent-Konversationen. Dieses Dashboard ist nur für Benutzer mit den Rollen admin, virtual_agent_admin, chat_analytics_viewer oder iar_admin zugänglich. Das Dashboard verfolgt sowohl die Nutzung von Automatische Problemlösung als auch die Rate erfolgreicher Incident-Lösungen. Benutzer können anhand der folgenden ServiceNow® Performance Analytics-KPIs sehen, welche Aufgaben an Automatische Problemlösung weitergeleitet werden, und welchen Gesamterfolg Automatische Problemlösung aufweist:

- Anzahl der von Automatische Problemlösung gelösten Aufgaben
- Anzahl der von der anfordernden Person ignorierten Benachrichtigungen.
- Anzahl der von Automatische Problemlösung nicht gelösten Aufgaben, auf die die anfordernde Person geantwortet hat.

Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**. Wählen Sie die Registerkarte **Automatische Problemlösung** aus, um Analysen anzuzeigen.

Diese Registerkarte bietet auch detaillierte Visualisierungen zum Abgleich von Absichten und Themen, die für die automatische Auflösung durchgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Automatische Problemlösung“ .

Absichtsanalysen-Dashboard für Automatische Problemlösung

Das Absichtsanalyse-Dashboard enthält Berichte über die Effizienz der Absichtsvorhersage und andere Metriken, die vor dem Start des Automatische Problemlösung-Themas auftreten. Dieses Dashboard ist nur für Benutzer mit den Rollen admin, virtual_agent_admin oder iar_admin role zugänglich. Absichtsanalysen und Berichte basieren auf Kontextdatensätzen und werden zu folgenden Zwecken aus den Kontextdaten generiert:

- Zum Messen der Effizienz der API für maschinelles Lernen (NLU).
- Zum Messen, ob die Aufgabe mit Automatische Problemlösung erfolgreich gelöst wurde.

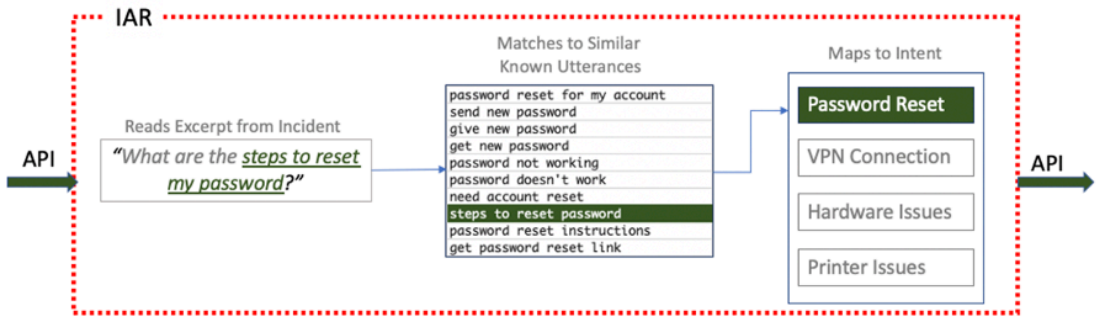
Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Automatische Lösung von Incidents** > **Absichtsanalysen**.

Natural Language Understanding und Automatische Problemlösung

Automatische Problemlösung nutzt NLU, um Virtual Agent-Themen zu identifizieren, die den von Benutzern übermittelten Absichten entsprechen. Die Absichtsübereinstimmung wird durch die Felder **Incident-Beschreibung** und **Kurzbeschreibung** bestimmt. Absichten müssen den erforderlichen Mindestkonfidenzschwellenwert erfüllen, um als Übereinstimmung betrachtet zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von NLU in Automatische Problemlösung



Informationen zum Anzeigen, Trainieren oder erneuten Trainieren des NLU-Modells finden Sie unter Modelle im Virtual Agent-Designer trainieren und testen .

Hinweis: Um auf die NLU-Modelle zugreifen zu können, muss Automatische Problemlösung aktiviert sein und muss ITSM Virtual Agent installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent.

Infos zu umsetzbaren Benachrichtigungen

Umsetzbare Benachrichtigungen sind interaktive Nachrichten, die Virtual Agent, sofern der Anwender Benachrichtigungen abonniert hat, über Automatische Problemlösung direkt an Endanwender in deren bevorzugten Chatkanal sendet, wenn das ML-Modell ein der Absicht des Anwenders entsprechendes Thema findet. Umsetzbare Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen für Benutzer. Jede Schaltfläche ist einem Automatische Problemlösung-Thema zugeordnet. Anhand der Auswahl des Benutzers werden verschiedene Aspekte von Automatische Problemlösung entsprechend der Logik des entsprechenden Themas ausgeführt. Weitere Informationen dazu, wie umsetzbare Benachrichtigungen funktionieren und wie sie an Empfänger übermittelt werden, finden Sie unter Konfigurieren Virtual Agent Benachrichtigungen .

ITSM Virtual Agent-Themen für Automatische Problemlösung

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können eine Teilmenge vorgefertigter Themen auswählen, die für Automatische Problemlösung zur Verfügung stehen. Die folgenden ITSM Virtual Agent-Absichten werden standardmäßig von Automatische Problemlösung (Issue Auto-Resolution, IAR) unterstützt, und einige der IAR-Absichten werden standardmäßig ITSM-Themen zugeordnet.

In IAR unterstützte Zuordnungen von Absichten zu Themen

Zwecke	Zugeordnete Themen
CollaborationSoftwareIssues	N/V
HardwareRequest	N/V
HardwareIssues	Hardwareprobleme (Vorlage)
LocalAdminAccess	Lokaler Administratorzugriff (Vorlage)
SoftwareAccessRequest	N/V
SoftwareInstall	N/V
RSAToken	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In IAR unterstützte Zuordnungen von Absichten zu Themen (Fortsetzung)

Zwecke	Zugeordnete Themen
VPNConnectivity	VPN-Konnektivität (Vorlage)
EmailIssues	E-Mail-Probleme (Vorlage)
RepositoryAccess	Repository-Zugriff (Vorlage)
PrinterIssues	Druckerprobleme (Vorlage)
ManageDistributionList	N/V
ResetPassword	Passwort zurücksetzen (Vorlage)
MACHINE_GENERATED	N/V

Die Standardabsichten und übereinstimmenden Themen werden auf der Registerkarte **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** aufgelistet. Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können anstelle der vorgefertigten Themen eigene anwenderdefinierte Themen erstellen. Diese anwenderdefinierten Themen müssen einer unterstützten Absicht in den **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** für die Konfiguration der automatischen Auflösung zugeordnet sein.

Automatische Problemlösung – Optimierung

Optimieren Sie die IAR-Standardabsichten in der NLU-Workbench, bevor Sie zur Administratorkonsole von Automatische Problemlösung zurückkehren, und veröffentlichen Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Problemlösung – Optimierung in NLU .

Zugehörige Informationen

Virtual Agent zur automatischen Problemlösung verwenden

KI-Suche in Automatische Problemlösung aktivieren

Sie können KI-Suche als Fallback-Mechanismus in Automatische Problemlösung aktivieren, wenn für den Incident keine übereinstimmenden Absichten gefunden werden.

KI-Suche zur Konfiguration von Automatische Problemlösung anwenden

Wenn für Automatische Problemlösung keine Absichtsübereinstimmungen gefunden werden, kann KI-Suche als Fallback-Mechanismus angewendet werden. So verwenden Sie KI-Suche als Fallback-Mechanismus:

- Öffnen Sie den Datensatz für die Konfiguration der automatischen Auflösung.
- Navigieren Sie zur Registerkarte **KI-Suche**.
- Um den Fallback zu ermöglichen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **KI-Suche anwenden**.

Die folgenden KI-Suche-Einstellungen können Sie in dem IAR-Konfigurationsdatensatz anzeigen, der verwendet wird, wenn keine Absichtsübereinstimmungen für das Thema vorhanden sind.

- **EVAM-Definition**: Die Definition der Entitätsansicht-Aktionszuordnung ist standardmäßig auf **Virtual Agent Search (Virtual Agent-Suche)** festgelegt.
- **Anwendung durchsuchen**: Die standardmäßige KI-Suche-Fallback-Anwendung ist auf **Serviceportal-Standardsuchanwendung** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anzeigethema der KI-Suche**: Das standardmäßige KI-Suche-Anzeigethema lautet **IAR – KI-Suche**.
- **Suchergebnisportal**: Das standardmäßige KI-Suche-Fallback-Portal ist auf **Serviceportal** festgelegt.

Zur Unterstützung des KI-Suche-Fallback stellt ITSM Virtual Agent die folgenden Zuordnungen von Absichten zu Themen bereit.

Absicht-zu-Thema-Zuordnungen

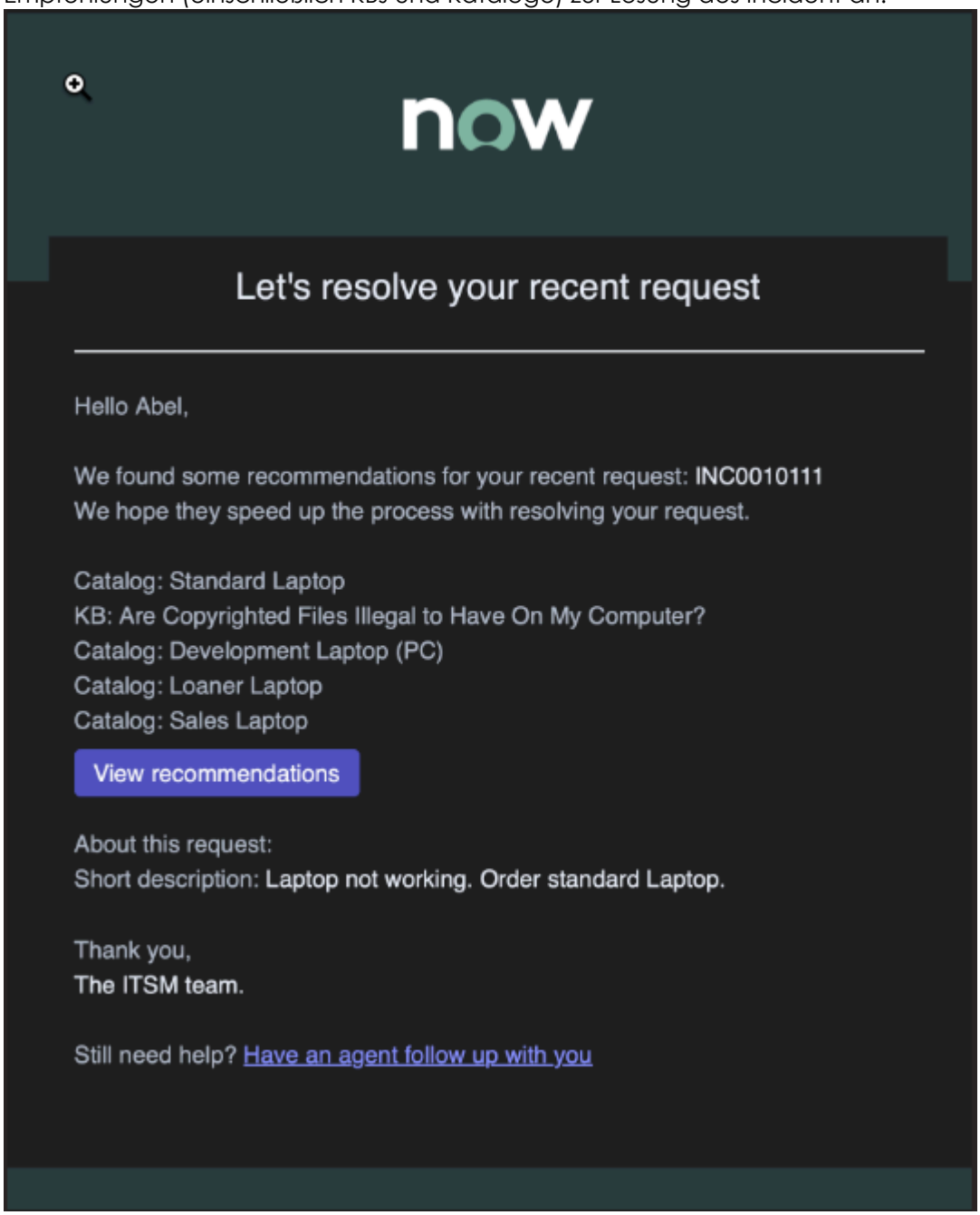
Absicht für automatische Auflösung	Übereinstimmendes Thema
RepositoryAccess	Repository-Zugriff (Vorlage)
Emailissues	E-Mail-Probleme (Vorlage)
RSAToken	RSA-Token (Vorlage)
LocalAdminAccess	Lokaler Administratorzugriff (Vorlage)
CollaborationSoftwareIssues	Anwendungen für Zusammenarbeit (Vorlage)

Wenn Sie versuchen, einen Incident mit E-Mail oder Selfservice als Kanal zu erstellen, der IAR auslöst, erhalten Sie die entsprechenden Empfehlungen.

Es gibt drei Typen von Empfehlungen: KBs, Kataloge und VA-Themen. Wenn Sie beispielsweise einen Incident erstellen und die zugehörigen E-Mail-Benachrichtigungen überprüfen, zeigt Automatische Problemlösung Ihnen verschiedene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

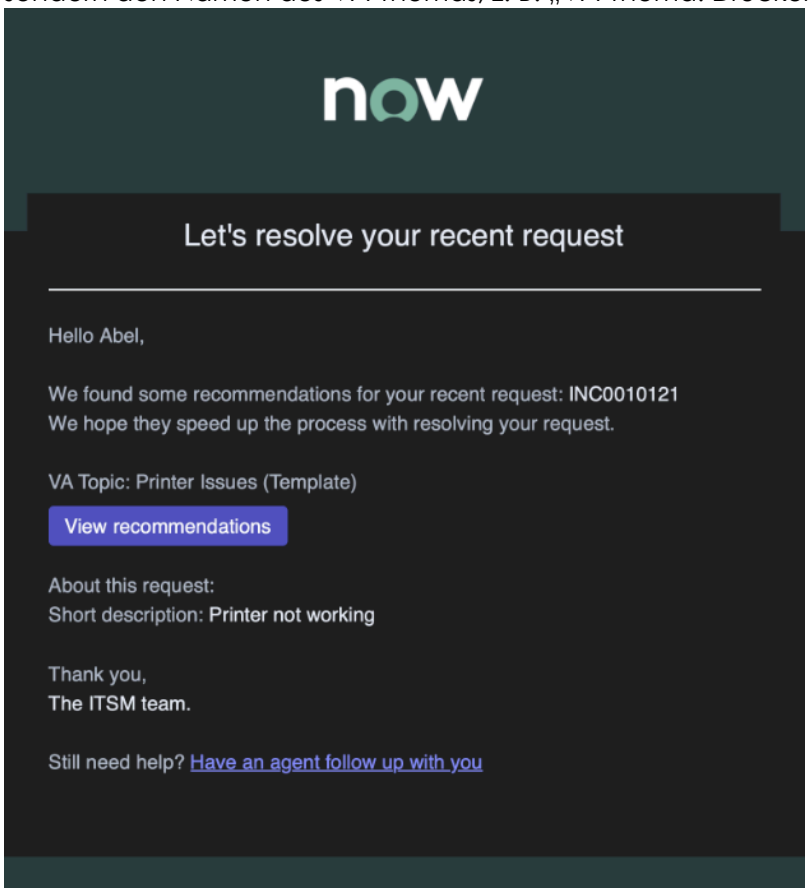
Empfehlungen (einschließlich KBs und Kataloge) zur Lösung des Incident an.



Falls es ein passendes VA-Thema aus der Zuordnung von Absichten zu Themen gibt, erhalten Sie in der E-Mail-Benachrichtigung nicht die Katalog- und KB-Empfehlungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

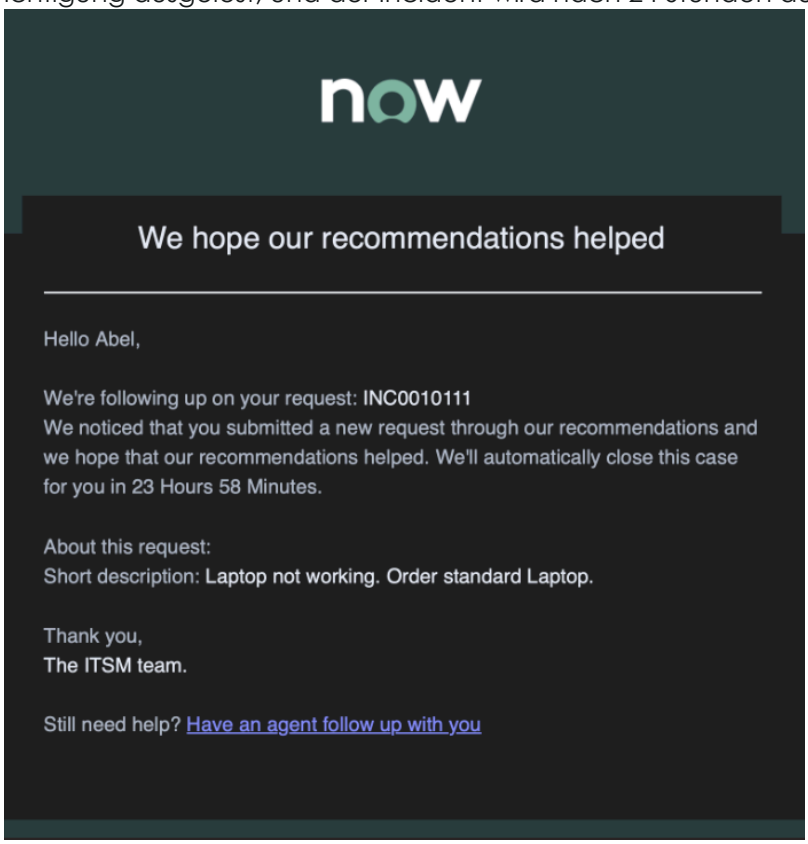
sondern den Namen des VA-Themas, z. B. „VA-Thema: Druckerprobleme (Vorlage)“.



Sobald Sie in der E-Mail-Benachrichtigung auf **Empfehlungen anzeigen** klicken, werden Sie zum Serviceportal-Incident weitergeleitet, für den es nun die Registerkarte **Empfehlungen** gibt, auf der Sie den KB-Artikel lesen, die Empfehlung als hilfreich markieren und den Incident lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Falls in den Empfehlungen ein Katalogelement empfohlen wird und Sie die Kataloganforderung über die Registerkarte „Empfehlungen“ erstellen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, und der Incident wird nach 24 Stunden automatisch geschlossen.



Abwendungen in ITSM Virtual Agent nachverfolgen

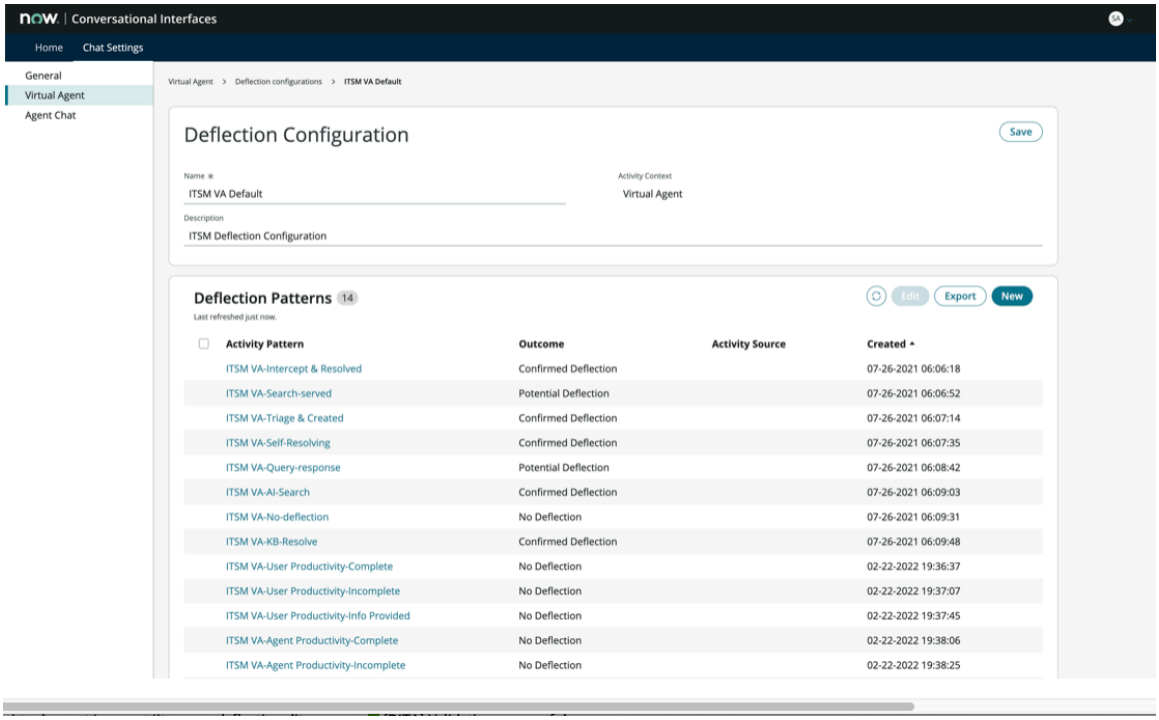
Die vorgefertigten Abwendungsthemen und Themenblöcke können Sie in Virtual Agent-Konversationen verwenden, um die Incidents nachzuverfolgen, bei deren Lösung ITSM Virtual Agent geholfen hat.

Eine Abwendung liegt vor, wenn ITSM Virtual Agent ein Problem für Sie löst. Indem ITSM Virtual Agent die relevanten Fragen stellt, kann die Lösung einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe erstellen. Daher müssen Sie möglicherweise keinen Incident erstellen bzw. benötigen möglicherweise keine Hilfe eines menschlichen Service Desk-Mitarbeiters.

Die Abwendungsverfolgung verwendet die in Virtual Agent-Designer erstellten Themen und Themenblöcke und ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen .

Standardmäßig enthält das Basissystem von ITSM Virtual Agent vorgefertigte Abwendungskonfigurationen. Sie können die Abwendungskonfigurationen aus dem Basissystem verwenden oder sie nach Bedarf anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In der folgenden Tabelle werden die vorgefertigten Abwendungsmuster im Basissystem beschrieben.

Name des Abwendungsmusters	Beschreibung	Ergebnis
ITSM VA-Self-Resolving (ITSM-VA Selbstlösend)	Virtual Agent schließt eine Aufgabe ab und füllt dabei eventuell eines Aufgabendatensatz für ITSM aus (letzteres nicht unbedingt). Beispielsweise kann Virtual Agent einer Verteilerliste einen Benutzer hinzufügen.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Triage & Created (ITSM VA-Selektierung und erstellt)	Basierend auf Endbenutzereingaben hat Virtual Agent einen Aufgabendatensatz gefüllt und erstellt. Das Erstellen dieses Aufgabendatensatzes verkürzt die Lösungszeit.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-KB-Resolve (ITSM VA-KB-Lösen)	Der Benutzer hat das Problem mithilfe der angezeigten Knowledge Base-Artikel (KB) gelöst.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Intercept & Resolved (ITSM VA-Abfangen und -Lösen)	Virtual Agent hat einen vom Endanwender erstellten Incident abgefangen und geholfen, ihn zu lösen und zu schließen. Beispiel: Virtual Agent löst und schließt den Incident mit Automatische	Bestätigte Abwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Abwendungsmusters	Beschreibung	Ergebnis
	Problemlösung (Issue Auto-Resolution, IAR).	
ITSM VA-Search-served (ITSM VA-Suche-bedient)	Virtual Agent zeigt die Suchergebnisse basierend auf den IT-Serviceanforderungen des Benutzers an.	Potenzielle Abwendung
ITSM VA-AI-Search (ITSM VA-KI-Suche)	Virtual Agent bietet Support anhand der Ergebnisse von KI-Suche.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Query-response (ITSM VA-Abfrageantwort)	Virtual Agent antwortet auf eine Kundenanfrage. Es ist offen, ob die Antwort hilfreich war.	Potenzielle Abwendung
ITSM VA-No-deflection (ITSM VA-Keine-Abwendung)	Virtual Agent kann dem anfragenden Benutzer nicht helfen.	Keine Abwendung
ITSM VA-User Productivity-Complete (ITSM VA-Benutzerproduktivität-Abgeschlossen)	Der Benutzer schließt eine Aufgabe mithilfe von Virtual Agent ab. Mit diesem Muster werden die abgeschlossenen Aufgaben nachverfolgt, die Zeit gespart und die Produktivität verbessert haben.	Keine Abwendung
ITSM VA-User Productivity-Info Provided (ITSM VA-Benutzerproduktivität-Informationen bereitgestellt)	Dem Benutzer wurden Informationen zur Verfügung gestellt, die für ihn hilfreich sein könnten.	Keine Abwendung
ITSM VA-User Productivity-Incomplete (ITSM VA-Benutzerproduktivität-Unvollständig)	Der Benutzer war nicht dazu in der Lage, eine Aufgabe mithilfe von Virtual Agent abzuschließen.	Keine Abwendung
ITSM VA-Mitarbeiter-Productivity-Complete (ITSM VA-Agent-Produktivität-Abgeschlossen)	Der Service Desk-Mitarbeiter (Erfüller) konnte eine Aufgabe mit Virtual Agent als Servicekanal abschließen. Mit diesem Muster werden die abgeschlossenen Aufgaben nachverfolgt, die Zeit gespart und die Produktivität verbessert haben.	Keine Abwendung
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided (ITSM VA-Mitarbeiterproduktivität-Informationen bereitgestellt)	Dem Service Desk-Mitarbeiter wurden Informationen zur Verfügung gestellt, die für ihn hilfreich sein könnten.	Keine Abwendung
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete (ITSM VA-	Der Service Desk-Mitarbeiter (Erfüller) war nicht in der	Keine Abwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Abwendungsmusters	Beschreibung	Ergebnis
Mitarbeiterproduktivität-Unvollständig)	Lage, eine Aufgabe mit Virtual Agent als Servicekanal abzuschließen.	

Die Abwendungsmetriken werden in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric] generiert und gespeichert. Um die Abwendungsmetriken für jedes Abwendungsmuster anzuzeigen, können Sie eine der folgenden Methoden auswählen:

- Navigieren Sie im Selfservice-Analysen-Framework zum Modul „Abwendungsmetriken“.

  Hinweis: Für das Selfservice-Analysen-Framework ist das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) erforderlich.

  Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Analysen aktivieren .

- Nutzen Sie die Registerkarte **Übersicht** im Dashboard für Konversationsanalysen.

  Weitere Informationen zu diesem Dashboard finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen .

ITSM Virtual Agent Lite

Greifen Sie auf eine vorgefertigte Teilmenge der Funktionen von ITSM Virtual Agent zu, um schnell und einfach einen Virtual Agent für ihre Endanwender zu implementieren. ITSM Virtual Agent Lite stellt eine einführende Sammlung von Konversationsthemen für den IT-Support bereit.

Funktionsweise von ITSM Virtual Agent Lite

ITSM Virtual Agent Lite ermöglicht Ihnen die Verwendung einer eingeschränkten Version von Virtual Agent. Die verfügbaren stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client und in Messaging-Anwendungen wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace und Facebook Messenger ausgeführt.

ITSM Virtual Agent Lite – Themenkategorien und Konversationen

Themenkonversationen werden im Webchat-Client sowie in unterstützten ITSM Virtual Agent-Messaging-Integrationen ausgeführt. Machen Sie sich mit der Virtual Agent-Technologie vertraut, um Ihre ITSM-Selfservice-Experience mit einer optimierten Konversationsschnittstelle zu verbessern.

Die vorgefertigten schreibgeschützten thematischen Konversationsvorlagen von ITSM Virtual Agent Lite sind in der Virtual Agent-Designer-Kategorie **ITSM Self Service Lite** enthalten. Die folgenden Konversationsthemenvorlagen können Sie veröffentlichen und verwenden:

- Ticketstatus überprüfen
- Problem melden

ITSM Virtual Agent Lite einrichten

Richten Sie ITSM Virtual Agent Lite ein, um für die häufigsten Selfservice-Fälle in ITSM schreibgeschützte, vorgefertigte Konversationsthemen zu verwenden. Zum Beispiel können Sie die Benutzer mit einem Virtual Agent verbinden, um den Ticketstatus zu überprüfen, die Knowledge Base zu durchsuchen und Probleme zu melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Virtual Agent Lite ist eine Teilmenge der in Virtual Agent verfügbaren Funktionen. Virtual Agent Lite wird automatisch aktiviert. Sie benötigen kein Abonnement für Virtual Agent Lite.

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können die erforderlichen Plugins aktivieren:

- Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Aktiviert die schreibgeschützten Konversationsthemen für den grundlegenden ITSM-Selfservice.

- Plugin „Servicemanagement Virtual Agent Core“ (com.glideapp.sm_va_core)

  Stellt die Kernfunktionen für Servicemanagement Virtual Agent bereit. Dieses Plugin wird automatisch zusammen mit dem Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ aktiviert.

Prozedur
1. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ (com.snc.itsm.virtualagent.lite), um auf die vorgefertigten „ITSM Virtual Agent Lite“-Gesprächsthemen zuzugreifen.
2. Sehen Sie sich die schreibgeschützten **ITSM Self Service Lite**-Gesprächsthemen in Virtual Agent-Designer an.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Kategorie** den Eintrag **ITSM Self Service Lite** aus.
3. Wählen Sie ein verfügbares Thema aus, um es zu öffnen.
   Die Vorlage für das Konversationsthema wird in Virtual Agent-Designer geöffnet.
4. Wählen Sie in der Headerleiste **Inaktiv** aus, und schieben Sie den Umschalter auf **Aktiv**.

   Hinweis: Deaktivieren Sie ein Thema, indem Sie **Aktiv** auswählen und den Umschalter in die Position „Inaktiv“ schieben.

5. Wählen Sie **Veröffentlichen**, um das Thema zu veröffentlichen.

   Hinweis: Einzelheiten zur Aktivierung und Veröffentlichung von Konversationsthemen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

6. Testen Sie ein aktives, veröffentlichtes Gesprächsthema, indem Sie das Thema auswählen, das Sie in Virtual Agent-Designer testen möchten, und **Test** auswählen.

Vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent Lite
ITSM Virtual Agent Lite umfasst mehrere vorgefertigte, schreibgeschützte Gespräche, mit denen Sie für Ihre Endanwender einen Virtual Agent erstellen können.

Themen für ITSM Virtual Agent Lite
Ticketstatus überprüfen

Benutzer können den Status aktiver IT-Tickets (Incidents oder Anforderungen) überprüfen. Wenn ein Benutzer nach einem Ticketstatus fragt, antwortet der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent mit einer Liste aller aktiven Tickets für diesen Benutzer. Jedes Ticket enthält einen Link zum Incident oder zur Anforderung, zum Artikel, zum Status (**Phase**) und wann es aktualisiert wurde.

Problem melden

Anwender können Incidents mit einem Datensatzersteller erstellen.

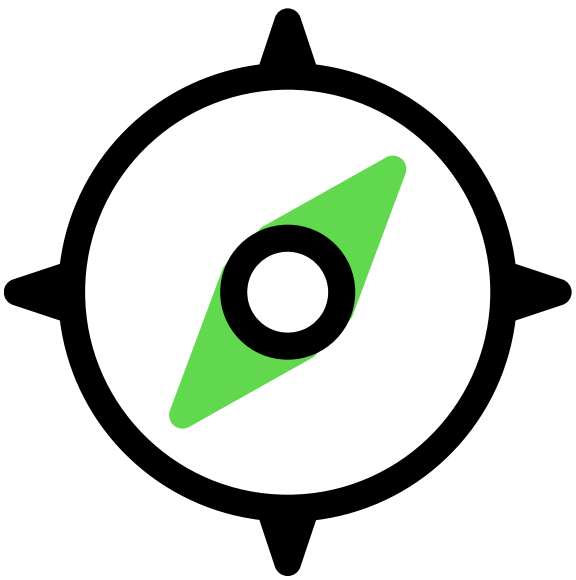
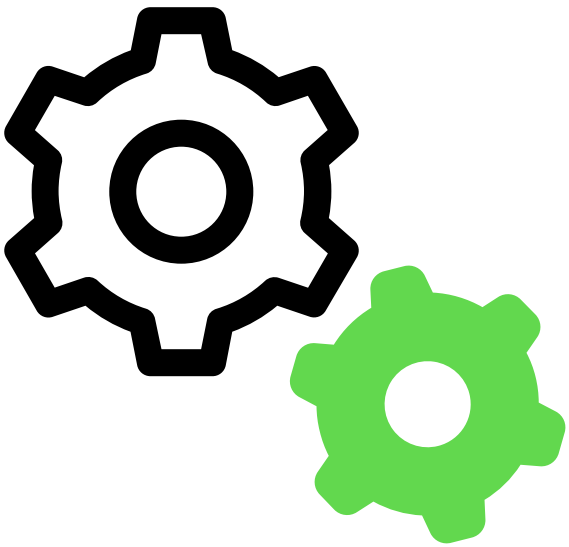
Walk-Up Experience

Walk-Up Experience zielt darauf ab, die Anwender-Experience zu verbessern, indem den Anwendern bei IT-bezogenen Problemen persönliche Unterstützung und Remoteunterstützung geboten wird.

Walk-Up Experience – Übersicht

Walk-Up Experience bietet Anwendern eine praktische und effiziente Möglichkeit, um sofortige Unterstützung bei IT-bezogenen Problemen zu bitten. In designierten Walk-up-Centern können Anwender persönliche Hilfe oder Remotehilfe anfordern, Probleme melden und sich von IT-Experten beraten lassen. Der Service Walk-Up Experience zielt darauf ab, die allgemeine Anwender-Experience zu verbessern und IT-bezogene Probleme schnell und effektiv zu lösen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Machen Sie sich mit den Funktionen und Vorteilen von Walk-Up Experience vertraut.	Planen und passen Sie Walk-Up Experience an Ihre spezifischen Bedürfnisse an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen

Planen Sie Ihren Walk-up Experience-Besuch.

Verwalten

Verwalten Sie die Walk-Up Experience-Warteschlange und -Interaktionen.

Überwachen

Überwachen Sie die Leistung der Walk-Up Experience.

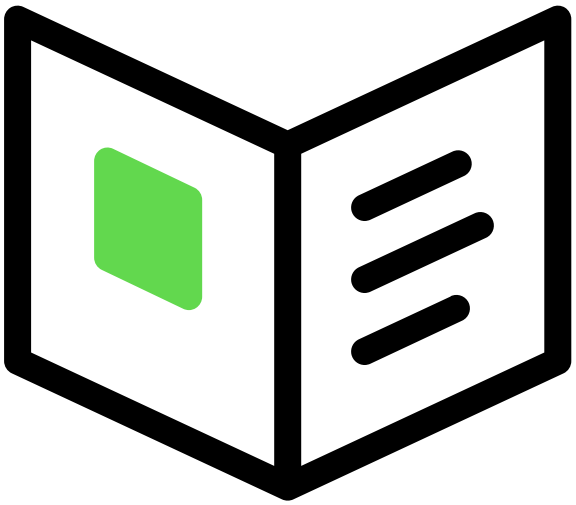
Walk-up am Now Mobile®.

Erkunden Sie Walk-Up Experience in Now Mobile®.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Erhalten Sie zusätzliche Informationen zum Walk-Up Experience-Service.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Walk-Up Experience erkunden

Verwenden Sie die Anwendung Walk-Up Experience, um einen Supportkanal für den Vor-Ort-Support zu erstellen und zu verwalten, in dem die Anwender ihre Anforderungen und Probleme in Echtzeit entweder persönlich oder remote von erfahrenen Service Desk-Mitarbeitern lösen und erfüllen lassen können.

Übersicht über Walk-Up Experience

Mit Walk-Up Experience können Sie dazu beitragen, die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter zu steigern, die die anfordernden Personen bedienen. Die anfordernden Personen können auch in Echtzeit persönliche Hilfe oder Remotehilfe für Probleme und Geräte erhalten.

Der Hauptzweck eines Walk-up-Servicecenters besteht in der Unterstützung und Lösung von IT-bezogenen Problemen, mit denen ein Service Desk konfrontiert wird. Zum Beispiel kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Anforderung für eine neue Maus oder Tastatur, zum Entsperren eines Accounts oder für Hilfe beim Einrichten von Software auf einem Mobilgerät erhalten. Einige gängige Namen, die Sie für Ihr eigenes Walk-up-Center verwenden können, sind Tech Lounge, Service Center oder Genius Bar.

Walk-Up Experience – Workflow

Im folgenden Beispiel für einen End-to-End-Workflow erfahren Sie, wie verschiedene Anwender in Ihrer Organisation Walk-Up Experience nutzen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Die Administratoren konfigurieren und aktivieren Walk-Up Experience-Servicekanäle, Zeitpläne für Terminbuchungen, Walk-up-Standorte, Kioske und Lagerräume. Die Administratoren können auch Selfservice-Online-Check-ins aktivieren, um den Remotezugriff für anfordernde Personen zu unterstützen.
2. Die Service Desk-Mitarbeiter verwalten die Warteschlangen, Interaktionen und geplanten Termine. Sie können auch die zugewiesenen Standorte, Lager und Assets anzeigen, um die Mitarbeiter bei der Lösung ihrer IT-Probleme zu unterstützen.
3. Die Mitarbeiter können persönliche Termine oder Remotetermine planen, um ihre IT-bezogenen Probleme zu lösen. Mit ihren Mobilgeräten können Ihre Mitarbeiter prüfen, wie lang die Warteliste in der Warteschlange ist, zum Kiosk gehen, um schnell eine Lösung zu finden, oder Termine buchen oder ändern.
4. Administratoren und Manager können die Leistung von Walk-Up Experience mithilfe des Walk-Up Experience-Dashboards anzeigen und analysieren. Weitere Informationen zum Dashboard finden Sie unter Leistung von Walk-Up Experience überwachen.

Walk-Up Experience – Vorteile

Walk-Up Experience bietet die folgenden Vorteile.

Vorteil	Funktion	Anwender
Planen Sie einen oder mehrere Termine für den Besuch der Walk-up-Lounge oder der Support-Lounge Walk-Up Experience Mitarbeiter-Center.	Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen	Anfordernde Personen/Mitarbeiter
Erhalten Sie IT-Services in Echtzeit, indem Sie einen Walk-up-Standort besuchen. Sie können auch Termine für den Besuch des Walk-up-Standorts zu einem Ihnen gelegenen Zeitpunkt in Zukunft planen. Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten direkten Zugriff auf Benutzergeräte, sodass die Mitarbeiter schneller zu ihrer Arbeit zurückkehren können.	Walk-Up Experience in Now Mobile	Anfordernde Personen/Mitarbeiter
Organisieren und verwalten Sie Walk-up-Warteschlangen, Interaktionen und zugehörige Lagerräume, die Sie für die Erfüllung der Walk-up-Anforderungen in einem zentralen Arbeitsbereich verwenden.	Walk-Up Experience-Warteschlangen und Interaktionen verwalten	Service Desk-Mitarbeiter
Beobachten und erfassen Sie die Trends und Statistiken, die Ihre betriebliche Leistung verbessern können, indem Sie das Walk-up-Dashboard überwachen.	Leistung von Walk-Up Experience überwachen	Administratoren/ Manager

Schlüsselfunktionen von Walk-Up Experience

Walk-Up Experience verbessert die Anwenderzufriedenheit und -produktivität durch sofortigen und personalisierten Support für IT-bezogene Anforderungen.

Jeder Mitarbeiter oder Gast kann in einem etablierten Walk-up-Servicecenter einchecken und Unterstützung erhalten.

Anfordernde Personen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfordernde Personen greifen auf verschiedene Arten auf die Walk-Up Experience-Anwendung zu.

- Online und über Mobilgerät:
  - Über ein vordefiniertes Check-in-Widget im Serviceportal können Sie sich mit Ihrem Laptop, Tablet oder Mobiltelefon schnell online beim nächstgelegenen verfügbaren Walk-up-Standort einchecken.

    Hinweis: Die Positionsbestimmung verbindet sich mit der Anwendung Walk-Up Experience, um Sie zur nächstgelegenen Walk-up-Warteschlange zu leiten. Sie können den Standort bei Bedarf ändern.

    Die Positionsbestimmung verwendet Browser- oder Mobilgerätekoordinaten, um den Standort zu bestimmen. Wenn die Positionsbestimmung im Browser gesperrt ist, verwendet Walk-Up Experience standardmäßig die Längen-/Breitengradeinstellungen im Anwenderprofil oder Mobilgerät.

  - Prüfen Sie die Geschäftszeiten, die geschätzte Wartezeit und Ihre Position in der Warteschlange am Check-in-Standort über das Widget **Walk-up-Status** im Serviceportal. Über dieses Widget können Sie auch auf den Online-Check-in von Walk-Up Experience zugreifen.

    Hinweis: Das Widget **Walk-up-Status** muss so konfiguriert sein, dass es im Serviceportal angezeigt wird.

  - Zeigen Sie die bevorstehenden Walk-up-Termine und die aktuelle Warteschlangenposition nach Standort über die Registerkarte **Services** der Now® Mobile-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät an. Wenn zugehörige Daten vorhanden sind, wird **Tech Lounge-Besuche** angezeigt. Wenn keine Daten vorhanden sind, wird der Abschnitt ausgeblendet.

    Hinweis: Erfordert die Aktivierung des Plugins „ServiceNow Mobile Request – Bildschirme und Applet-Startprogramme der nativen Anwendung“ (com.glide.mobile-employee). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile-Plugins und -Upgrades . Dieses Plugin aktiviert die Servicekatalog-Funktionalität standardmäßig.

  - Planen Sie Support-Termine, erhalten Sie Terminerinnerungen, und stornieren oder ändern Sie Termine über die Links in der Erinnerung oder über die Online-Check-in-Schnittstelle.
  - Planen Sie immer nur einen Termin für jede Walk-up-Standortwarteschlange.

    Hinweis: Selbst bei einem geplanten Termin können Sie immer noch online oder persönlich vor Ort in einer Walk-up-Standortwarteschlange einchecken.

  - Planen Sie Termine im Namen anderer, die IT-Support benötigen, z. B. für Führungskräfte oder direkt unterstellte Mitarbeiter.

    Hinweis: Diese Funktion muss konfiguriert werden, um sie der **Termindelegierungsgruppe** von Benutzern bereitzustellen, z. B. Assistenten der Führungskräfte. Die Konfiguration erfolgt in der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ [wu_location_queue]).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erhalten Sie Benachrichtigungen per E-Mail oder auf Ihrem Mobilgerät, wenn Ihre Anforderung einem IT-Support-Erfüller zugewiesen wurde, Sie bald an der Reihe sind oder Ihre Walk-up-Anforderung geschlossen oder abgebrochen wurde, falls Sie sich entscheiden, nicht an der Warteschlange teilzunehmen.
- Zeigen Sie durch die Integration des Microsoft Office 365 Outlook-Kalenders Ihre Walk-Up Experience-Termine in Ihren primären Kalender an. Wenn Sie einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an Ihren Kalender gesendet.

  Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist.

- Fügen Sie Ihre Walk-Up Experience-Onlinetermine mit iCalendar einem Kalender Ihrer Wahl hinzu. Klicken Sie im Portal auf einen Link, um eine iCalendar-Datei herunterzuladen, die Termindetails, einschließlich Ort des Termins, enthält.

- Vor Ort am Walk-Up Experience-Standort:
  - Checken Sie in der Warteschlange am physischen Walk-up-Standort ein, indem Sie entweder Ihren Namen oder Ihre E-Mail manuell eingeben oder ein Mitarbeiterabzeichen scannen.

    Hinweis: Die Funktion zum Scannen von Abzeichen muss aktiviert und konfiguriert werden. Siehe Badge Reader Integration for Walk-Up Experience.

  - Überwachen Sie Warteschlangenaktivitäten auf einem großen Monitor, der Walk-in-Anforderer und Anforderer mit Terminen anzeigt.
  - Auf dem Monitor ist zu sehen, wie viele Personen sich derzeit in der Warteschlange befinden, welche Positionen Gäste haben, wem gerade geholfen wird und wie hoch die geschätzten Wartezeiten sind.
  - Wenn eine Person an die Spitze der Warteschlange für den Service vorrückt, wird am großen Monitor am Walk-up Experience-Standort ein Audiosignal abgespielt.
  - Beantworten Sie eine verfügbare Umfrage mit einer einzigen Frage, die Ihre Stimmung als Anwender nach einem Besuch erfasst.
- Support außerhalb der Kernzeit — Erhalten Sie auch dann Unterstützung, wenn eine Walk-up-Warteschlange geschlossen ist. Eine IT-Support-Telefonnummer wird auf dem Check-in-Gerät angezeigt, gemeinsam mit einem Link, um einen Incident in Echtzeit zu erstellen.

Kundenservice-Mitarbeiter

Die IT-Organisation verwendet die Walk-Up Experience-Anwendung, um den Bedarf an dringenden IT-Problemen und -Anforderungen zu decken.

- Walk-Up Experience-IT-Techniker verwalten den täglichen Betrieb an den Walk-up-Warteschlangenstandorten. Sie lösen IT-bezogene Probleme, unterstützen Mobilgeräte und Laptops und erfüllen Anfragen für Software- und Hardware-Verbrauchsgüter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Desk-Mitarbeiter können Walk-Up Experience-Interaktionen über die Mitarbeiterbereich-Schnittstelle akzeptieren und schließen. Mitarbeiterbereich enthält einen persönlichen Posteingang, in den Walk-up-Interaktionen, sofern sie in Erweiterte Arbeitszuweisung konfiguriert sind, automatisch für die Zuweisung verschoben werden.
- Servicemitarbeiter können alle Aspekte der Walk-Up Experience-Erfüllung über Mitarbeiterbereich verwalten. Je nach ihrer Kapazität und sofern sich Datensätze in der Warteschlange befinden, können sie gleichzeitig an mehreren Transaktionen arbeiten und Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen oder auf zugehörige Lagerverbrauchsgüter zugreifen.
- Techniker können geplante Termine in ihrem persönlichen Mitarbeiterbereich-Posteingang anzeigen und annehmen. Termine werden je nach Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an den Posteingang weitergeleitet. Alternativ können Service Desk-Mitarbeiter manuell Termine auswählen.
- Bei Bedarf können Techniker jederzeit mit allen Personen in der Warteschlange zusammenarbeiten. Techniker können sich selbst manuell einer Walk-up-Interaktion zuordnen, indem sie die Interaktion aus einer Liste nicht zugewiesener Interaktionen in Mitarbeiterbereich annehmen.
- Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion „Agent Assist“ verwenden, um die Behebung von Incidents zu beschleunigen.

Manager

IT-Manager überwachen die Techniker eines Walk-up-Standorts und beaufsichtigen den täglichen Betrieb.

- Walk-up-Manager können Betriebs- und Leistungsdaten beobachten und erfassen, indem sie das Walk-up-Dashboard überwachen.
- Walk-up-Manager können die Anwendung nutzen, um die Zufriedenheit der Kunden mit der IT zu erhöhen, die Verfügbarkeit von Lagerbeständen zu verifizieren und zu bestätigen, den Kundenservice pünktlich bereitzustellen und Leistungsdaten an die obere Führungsebene zu melden.

Administratoren

Sie können mit Walk-up zusammenhängende Systeme wie Branding und Text für Walk-up-Standorte, Warteschlangenstandorte und -pläne, Termine, erweiterte Arbeitszuweisungen und Benachrichtigungen, CSAT-Umfragen und zugehörige Lagerräume konfigurieren und verwalten.

Greifen Sie auf das vorab erstellte Widget **Walk-up-Oberfläche für den Online-Check-in** in Ihrem Serviceportal zu. Nehmen Sie kleinere Bezeichnungsänderungen direkt im Widget vor, ohne dass der Code angepasst werden muss.

Aktivieren Sie die Integration des Walk-Up Experience Microsoft Office 365-Kalenders. Wenn Benutzer einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an den Outlook-Kalender gesendet. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Microsoft Office 365-Kalender in Walk-Up Experience integrieren.

Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Bereitstellung von Walk-Up Experience erforderliche Geräte

Die Funktionalität der Anwendung Walk-Up Experience basiert auf verschiedenen Arten von Geräten. Anwender können über einen Desktop- oder Laptop-Computer, ein Tablet oder ein Mobiltelefon in eine Online-Warteschlange einchecken.

Anwender des Vor-Ort-Walk-up-Standorts können in die Warteschlange einchecken, indem sie ein Mitarbeiterabzeichen scannen oder ein bereitgestelltes, normalerweise stationäres Tablet verwenden.

In der folgenden Anleitung wird beschrieben, welche Geräte für jedes Walk-Up Experience-Feature benötigt werden und am besten funktionieren:

- Online-Check-in und -Terminplanung: Desktop-Computer oder Laptop, Tablet oder Mobiltelefon.
- Vor-Ort-Check-in: Tablet oder Desktop.
- Vor-Ort-Warteschlange: Großer Flachbildfernseher. Dieses Feature ist für größere Anzeigegeräte, wie z. B. einen TV-Monitor, vorgesehen. Wird auf einem Tablet nicht unterstützt.
- CSAT-Umfrage vor Ort: Tablet oder Desktop.
- Vor-Ort-Abzeichenlesegerät: Integration von Abzeichen-Scans. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Badge Reader Integration for Walk-Up Experience.

Hinweis: Um die Anwendererfahrung für Apple iOS-basierte Tablet-Geräte zu optimieren, speichern Sie die geöffneten Registerkarten „Check-in“ und „CSAT-Umfrage“ auf der Homepage des Geräts. Wenn Sie sie über die Homepage auswählen, werden sie im Vollbildmodus geöffnet.

Walk-Up Experience konfigurieren

Passen Sie Ihr Walk-Up Experience-Portal individuell an, und konfigurieren Sie Termine, Benachrichtigungen, Walk-up-Standorte, Lagerräume, Kundenzufriedenheitsumfragen und Betriebszeiten, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Walk-Up Experience enthält zugehörige Benachrichtigungen, um die anfordernde Person zu benachrichtigen, wenn der Standort geschlossen ist oder wenn eine Interaktion einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird. Vorgefertigte Umfragen zur Kundenzufriedenheit erfassen die Stimmung der Anwender über ihre Experience. Außerdem sind mehrere konfigurierbare Tabellen zur Anpassung Ihres Walk-up-Portals und Ihrer Service-Center-Erfahrung enthalten. Sie können die folgenden Funktionen für Ihre Erfahrung konfigurieren und festlegen:

- Konfigurieren Sie einen Online-Check-in-Kanal, über den anfordernde Personen einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen.
- Greifen Sie auf das vorab erstellte Widget **Walk-up-Oberfläche für den Online-Check-in** in Ihrem Serviceportal zu. Nehmen Sie kleinere Bezeichnungsänderungen direkt im Widget vor, ohne den Code anzupassen.
- Konfigurieren Sie die Informationen der physischen Walk-up-Standortwarteschlangen, um die Walk-up-Servicecenter zu verwalten.
- Richten Sie Walk-up-Standorte ein, legen Sie Betriebszeiten fest, ermöglichen Sie Online-Check-In, bestimmen Sie Zuweisungsgruppen, ordnen Sie Lager zu und gestalten Sie die Anzeige der Warteschlangenzeit und des Positionsbenachrichtigungssystems.
- Konfigurieren Sie die Gründe für Besuche in einer Walk-up-Warteschlange nach Standort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein Logo hinzu und versehen Sie Ihr Portal und Ihren Walk-up-Standort mit einem Branding, das Ihrem Stil entspricht.
- Greifen Sie auf standortspezifische Branding-Elemente wie Logo-Bilder für Walk-up-Warteschlangen zu. Diese Konfigurationsoptionen befinden sich in der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ [wu_location_queue].

Die folgenden Anwendungen sind im Modul **Verwaltung** der Walk-Up Experience Navigationsleiste enthalten:

Walk-Up Experience Verwaltungsanwendungen

Anwendung	Beschreibung
Portalkonfigurationen	Erstellen und ändern Sie anwenderdefinierte Online- und Vor-Ort-Service-Portale für Walk-Up Experience.
Benachrichtigungen	Greifen Sie auf Warnungen zu und konfigurieren Sie diese, um anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter über Ereignisse zu informieren, die sie betreffen.
Terminkonfigurationen	Erstellen Sie Service-Konfigurationen für einzelne Walk-up-Warteschlangenstandorte. Sie können Zeitpläne konfigurieren, die Anzahl der pro Tag zulässigen Termine, wie weit im Voraus anfordernde Personen Termine buchen können und vieles mehr.
Walk-up-Standorte	Erstellen Sie Walk-up-Standortwarteschlangen mit anwenderdefinierten Zeitplänen, Zuweisungsgruppen, durchschnittlichen Wartezeiten und mehr.
Zeitpläne	Sie können Zeitpläne des Walk-up-Ortes, wie z. B. 8-5 Werktage, anzeigen, erstellen oder ändern und den Walk-up-Standortwarteschlangen zuordnen.
Walk-up-Lager	Richten Sie Lager für Walk-up-Orte nach Standort ein, und geben Sie verfügbare Verbrauchsgüter an.
Umfragen	Greifen Sie auf Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu, und ermöglichen Sie den öffentlichen Zugang zu den Umfragen, legen Sie Bedingungen für die Auslösung von Umfragen fest, und sehen Sie sich die Antworten der anfordernden Personen an.

Walk-Up Experience - Administration

Walk-Up Experience-Benutzer mit der Rolle „sn_walkup.walkup_admin“ und Administratoren können die Anwendung aktivieren und konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Sie können Termine konfigurieren, entscheiden, wann Sie Benachrichtigungen an Benutzer senden, physische Warteschlangenorte und Betriebszeitpläne einrichten, CSAT-Umfragen integrieren und Lager mit Warteschlangenorten verknüpfen. Außerdem können Sie Ihr Walk-Up Experience-Portal mit einem eindeutigen Logo und Branding anpassen.

Walk-Up Experience aktivieren

Sie können in der Administratorrolle das Walk-Up Experience Plugin (com.snc.walkup) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Walk-Up Experience ist für vorgefertigte Support-Lounges. Die Anwendung ermöglicht Ihrer Organisation die Einrichtung eines Walk-up-Kontaktkanals zur Unterstützung des Warteschlangen-Check-In-Vorgangs online und vor Ort.

Das Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction) wird mit dem Walk-Up Experience-Plugin (com.snc.walkup) aktiviert. Die folgenden Plugins müssen auch aktiviert werden, um die Walk-Up Experience-Anwendung verwenden zu können:

- Asset-Management (com.snc.asset_management)
- Serviceportal (com.glide.service-portal)

Informationen zur Aktivierung von Walk-Up Experience Badge Reader Integration und weitere Informationen über diese Funktion finden Sie unter Badge Reader Integration for Walk-Up Experience.

Um die Sicherheit zu erhöhen, aktivieren Sie das Plugin „Explicit Role“ (com.glide.explicit_roles). Dem Walk-up-Benutzer wird automatisch snc_external zugewiesen. Dieses Plugin wurde im Release Now Platform Paris eingeführt.

Hinweis: Weitere Informationen zum Plugin finden Sie unter Plugin für explizite Rollen unter Explizite Rollen für weitere Informationen zu diesem Upgrade-Prozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Walk-Up Experience -Portal – Sicherheit und Zugriff

Die Anwendung verfügt über intergierte Sicherheitsfunktionen, um zu verhindern, dass endbenutzerorientierte Geräte im Walk-Up Experience-Portal vor Ort Benutzern erhöhte Rollenberechtigungen anbieten. Auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort wird von einem Konto zugegriffen, das nur die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Portalsicherheit verstehen

Aktivieren Sie das Plugin Explicit Role (com.glide.explicit_roles), um Benutzern Sicherheitsrollen zuzuweisen, entweder snc_internal oder snc_external. Dieses Plugin wurde im Release Now Platform Paris eingeführt. Seit Release Quebec wurde Walk-Up Experience für Neuinstallationen eine Abhängigkeit von diesem Plugin hinzugefügt, um Walk-Up Experience-Benutzer explizit als externe Benutzer festzulegen.

Beim Upgrade von Walk-Up Experience-Installationen auf Rome wird dem Walk-Up Experience-Benutzer snc_internal anstelle von snc_external zugewiesen. Dies liegt daran, dass das Plugin Explicit Role allen Benutzern, einschließlich Walk-Up Experience-Benutzern, „snc_internal“ zuweist. Walk-Up Experience kann „snc_internal“ während des Upgrades nicht entfernen. Bei Neuinstallationen von Walk-Up Experience funktioniert dieser Prozess automatisch.

Hinweis: Weitere Informationen zum Plugin finden Sie unter Plugin für explizite Rollen unter Explizite Rollen für weitere Informationen zu diesem Upgrade-Prozess.

Zugriff auf Walk-Up Experience

Service Desk-Mitarbeiter, die den Walk-up-Standort vor Ort zu geschäftlichen Zwecken öffnen oder während der Betriebszeiten das Support-Team unterstützen, greifen mit der Rolle „sn_walkup.walkup_login“ auf das Benutzerdatensatzkonto zu, um sich beim Walk-Up Experience-Portal anzumelden. Interne und externe Benutzer können über ein Check-in-Gerät, in der Regel ein Tablet, auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort zugreifen, um eine Warteschlange einzugeben. Interne, authentifizierte Benutzer können einen Online-Warteschlangen-Check-in auch über einen Desktop-Computer oder ein Mobilgerät aufrufen.

Wichtige Informationen zum Upgrade von Walk-Up Experience auf Yokohama

Das Plugin Explicit Role (com.glide.explicit_roles) wurde im Release Now Platform Paris eingeführt. Bei der Installation werden Benutzern Sicherheitsrollen zugewiesen, entweder „snc_internal“ oder „snc_external“. Seit Release Yokohama wurde Walk-Up Experience eine Abhängigkeit von diesem Plugin hinzugefügt, um Walk-Up Experience-Benutzer explizit als externe Benutzer festzulegen.

Beim Upgrade von Walk-Up Experience auf Yokohama wird Walk-Up Experience-Benutzern „snc_internal“ anstelle von „snc_external“ zugewiesen. Dies liegt daran, dass das Plugin Explicit Role allen Benutzern, einschließlich Walk-Up Experience-Benutzern, „snc_internal“ zuweist. Walk-Up Experience kann „snc_internal“ während des Upgrades nicht entfernen. Bei Neuinstallationen von Walk-Up Experience funktioniert dieser Prozess ohne Probleme, da zuerst das Plugin Explicit Role installiert wird, allen Benutzern „snc_internal“ zugewiesen wird und anschließend der Walk-Up Experience-Benutzeraccount mit der bereits zugewiesenen Rolle „snc_external“ erstellt wird.

Hinweis: Ausführliche Informationen zum Plugin und zu den expliziten Rollen in Now Platform finden Sie unter Plugin für explizite Rollen .

Nach dem Upgrade auf Yokohama müssen Sie die Rolle „snc_internal“ aus dem Walk-Up Experience-Benutzerkonto oder aus allen Benutzern entfernen, die zur Anmeldung beim Walk-Up Experience-Kiosk erstellt wurden. Dann müssen Sie den Benutzern die Rolle „snc_external“ hinzufügen. Dieser Prozess ist für Upgrades nach Yokohama nicht erforderlich.

Hinweis: Ausführliche Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Explizite Rollen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Walk-Up Experience-Portal konfigurieren

Fertigen Sie ansprechende Serviceportale für Walk-up-Center mit Ihrem Logo, dem Portalthema, dem gewünschtem Katalog, Links zu einer Knowledge Base und Social Community und mehr an.

Vorbereitungen

Walk-Up Experience beinhaltet ein komplettes Basissystem-**Walk-up-Portal** mit Thema. Die Seiten des **Walk-up-Portals** sollen unverändert verwendet werden. Sie können anwenderdefinierte Portalseiten erstellen, um Ihre Anforderungen zu erfüllen, indem Sie die Portalseiten und die zugehörigen Widgets kopieren und Änderungen an den Kopien vornehmen. Sie können sowohl ein Online-Check-in-Portal als auch ein physisches Check-in-Portal für Ihre Walk-up-Standorte konfigurieren.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Walk-up-Serviceportal zu konfigurieren:

- Anwendung **Serviceportal**: Modulares Anwenderoberflächen-Framework zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Anwendungsportalen.
- Serviceportal Walk-up-Formular: Erfordert CSS- und HTML-Erfahrung.

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Prozedur

1. Um das Walk-up-Serviceportal mit der Anwendung **Serviceportal** zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Detaillierte Informationen zum Anpassen des Basis-Walk-up-Portals mit Ihrem individuellen Branding und Titel, Logo, Farben für das Design, Layout, Eigenschaften, Widgets usw. sowie zum Erstellen eines neuen Walk-up-Portals finden Sie im Serviceportal .
3. Alternativ können Sie zum Konfigurieren des Walk-up-Serviceportals über das Serviceportal-Walk-up-Formular zu navigieren **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Portalkonfigurationen**.
4. Wählen Sie in der Liste der Serviceportale **Walk-Up** aus.
5. Klicken Sie auf das Formularmenü-Symbol und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formulardesign**.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste des Headers des Formular-Designers eines der konfigurierbaren Walk-up-Formulare aus, oder suchen Sie danach, um das Erscheinungsbild Ihres Portals anzupassen.

Option	Bezeichnung
Walk-up-Kontext [wu_context]	Online-Check-in-Kanal, über den anfordernde Personen einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert eine Person mit einer Walk-up-Anforderung und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Physische Warteschlange für die Interaktion am Walk-up-Standort, um das Servicezentrum zu verwalten. Sie können Walk-up-Standorte einrichten, Betriebszeiten festlegen, Online-Check-in aktivieren, Zuweisungsgruppen festlegen, Lager zuordnen sowie die Warteschlangenzeitanzeige und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	das Positionsbenachrichtigungssystem entwerfen.
Walk-up-Grund [wu_m2m_location_queue_reason]	Gründe, aus denen eine anfordernde Person Walk-up-Unterstützung benötigt
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Reihenfolge, in der die Gründe für einen Besuch an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollen

Sie können den Inhalt des Formulars an die Anforderungen Ihres Portals anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularkonfiguration .

Walk-Up Experience-Servicekanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Walk-Up Experience-Servicekanal entsprechend den Anforderungen Ihrer Walk-up-Servicemitarbeiter. Konfigurieren Sie außerdem, wie die Servicemitarbeiter Interaktionen in Mitarbeiterbereich zugewiesen werden und diese verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Walk-Up Experience-Servicekanal wird über Erweiterte Arbeitszuweisung angezeigt und konfiguriert. Sie können die Standardwerte und -bedingungen bei Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie **Walk-up**, um den Walk-Up Experience-Servicekanal zu öffnen.
3. Detaillierte Informationen zu Werten und Bedingungen des Servicekanal-Walk-up-Formulars finden Sie unter Servicekanäle konfigurieren .
   Weitere Informationen zu Erweiterte Arbeitszuweisung-Servicekanälen, z. B. zur Konfiguration von Kapazität und Auslastung, zum Layout des Posteingangs und zum Überschreiben der Mitarbeiterkapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter, finden Sie unter Servicekanäle .

Walk-Up Experience-Zeitpläne erstellen oder ändern

Sobald Sie die Betriebsstunden für Ihren Walk-Up Experience-Standort kennen, können Sie entweder auf die Standardzeitpläne des Basissystems zugreifen oder neue Zeitpläne erstellen, um sie mit Ihrem Walk-up-Standort zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Um einen Standardzeitplan für das Basissystem in der Anwendung Walk-Up Experience anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
   Sie können alle verfügbaren Basissystem-Standardzeitpläne anzeigen, z. B. **8-5 Wochentage ohne Feiertage**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um einen vorhandenen Basissystemplan zu ändern, klicken Sie auf den Namen des Zeitplans. Andernfalls klicken Sie auf **Neu**, um einen Zeitplan zu erstellen, wenn keiner der Standardzeitpläne für Ihren Walk-up-Startort gilt.
3. Füllen Sie das Formular „Zeitplan Neuer Datensatz“ aus, oder ändern Sie Felder in einem vorhandenen Formular.
   Um diesen Vorgang abzuschließen und um ausführliche Informationen zum Erstellen, Ändern und Verwenden von Zeitplänen im System, einschließlich einer Definition aller Formularfelder, zu erhalten, konsultieren Sie den Abschnitt Zeitpläne .

Walk-Up Experience-Termine buchen

Mit der Walk-Up Experience-Terminbuchungsfunktion können Walk-up-Benutzer verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Termin für einen Walk-up-Standort über die **Walk-up-Check-in**-Onlinefunktion buchen. Walk-up-Mitarbeiter können auch Termine für Kunden buchen.

Erstellen Sie Terminfenster für Walk-up-Warteschlangenstandorte, damit anfordernde Personen Servicetermine buchen können.

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können. Die Aktivierung des Plugins fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung und danach Konfigurationen für jeden Service in dieser Anwendung zu erstellen.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Die Terminbuchung erfordert die Konfiguration auf Anwendungsebene, in diesem Fall Walk-Up Experience, und auf Ebene des Walk-up-Warteschlangenservices, dargestellt durch den tatsächlichen Standort der Walk-up-Warteschlange.

Die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration enthält Einstellungen, die für alle Servicestandorte in der Anwendung gelten, die die Terminbuchung unterstützen.

Für jeden Walk-up-Warteschlangenstandort in der Anwendung, der geplante Termine anbietet, ist eine Servicekonfiguration erforderlich. Eine Servicekonfiguration umfasst Einstellungen, die nur für diesen spezifischen Standort des Walk-up-Warteschlangenservices gelten.

Hinweis: Sowohl die Anwendungskonfiguration als auch die Servicekonfiguration müssen aktiv sein, um Termine zu buchen.

Detaillierte Informationen zur Anwendung **Terminbuchung** finden Sie unter .

Verwaltung der Walk-Up Experience-Terminbuchung

Erstellen oder ändern Sie die Funktion Walk-Up Experience **Terminbuchung**.

Administratoren können die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration erstellen, ändern und aktivieren. Terminbuchungsadministratoren (appointment_booking_admin) können Konfigurationen für Servicestandorte innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.

Walk-Up Experience ist eine Konfiguration auf Anwendungsebene, die mit der Terminbuchungsfunktion des Basissystems bereitgestellt wird. Sie können beliebig viele Konfigurationen auf dem Servicelevel hinzufügen. Die Konfigurationen auf Servicelevel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gelten für die einzelnen vorhandenen Walk-up-Warteschlangenstandorte. Administratoren können diese Konfigurationen nach Bedarf ändern oder als Beispiel zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.

Detaillierte Informationen zur Terminbuchungsverwaltung finden Sie unter Terminbuchung verwalten .

Walk-Up Experience-Terminbuchung aktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience sowie für die einzelnen Walk-up-Servicestandorte, die anfordernden Personen zur Verfügung stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können.
Wenn die Terminbuchung aktiviert ist, wird die Registerkarte **Einen Termin planen** auf der Online-Check-in-Seite angezeigt. Die anfordernden Personen wählen einen Grund für den Termin und das Datum und die Uhrzeit eines der aktuell verfügbaren Termine aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
   Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** des Basissystems bereitgestellt.
3. Klicken Sie auf **Aktiv**, um die Terminbuchung für die Walk-Up Experience-Anwendung zu aktivieren.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ den Namen eines Services aus.
   Für Walk-Up Experience wird ein Service durch den physischen Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Jede mit Ihrer Anwendung verknüpfte Walk-up-Warteschlange ist ein Service, der für die Terminbuchung konfiguriert werden muss.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um das Feld auf „true“ zu setzen.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Walk-Up Experience-Terminbuchung konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für die Walk-Up Experience. Sie können die Terminbuchungskonfiguration für die Walk-Up Experience-Anwendung anzeigen oder ändern und zugehörige Serviceterminkonfigurationen erstellen oder ändern.

Die Walk-Up Experience-Anwendung des Basissystems umfasst eine Standardkonfiguration für die Terminbuchung, die geändert werden kann. Standardmäßig gelten die Informationen, die in der Terminbuchungskonfiguration der Walk-Up Experience-Anwendung gespeichert werden, für alle Services in dieser Anwendung. Services innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung sind als die tatsächlichen Walk-up-Warteschlangenstandorte definiert.
Sie können neue Terminbuchungs-Servicekonfigurationen für die Walk-Up Experience-Anwendung erstellen oder vorhandene Konfigurationen ändern.

Beispielsweise können Sie eine Walk-up-Warteschlange so konfigurieren, dass sie Terminbuchungen täglich von montags bis freitags annimmt, und eine andere so, dass die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminbuchung nur montags, mittwochs und freitags verfügbar ist. Durch die Konfiguration der Terminbuchung auf Servicelevel können Sie dieses Ziel erreichen.

Spezifische Walk-Up Experience-Setup-Kriterien für die Terminbuchung umfassen folgende Konfigurationen:

- Definition unterschiedlicher Terminpläne und Zeitfenster pro Warteschlangenstandort.
- Definition des Zeitfensters, in dem Sie Termine unterstützen möchten. Zum Beispiel 15 Minuten oder 30 Minuten.
- Definition der Kapazität des Zeitfensters. Zum Beispiel die maximale Anzahl von Terminen pro Zeitfenster.

Terminbuchungskonfiguration für Walk-Up Experience anzeigen oder ändern

Zeigen Sie die Standardkonfiguration der Terminbuchungsanwendung des Basissystems an, um festzustellen, ob die Kriterien Ihren Anforderungen an die Walk-up-Terminbuchung entsprechen. Sie können die Anwendungskonfiguration ändern, um die Terminbuchung auf eindeutige Weise im Hinblick auf Ihre Erfahrung zu verwalten. Die Informationen, die in der Konfiguration der Walk-Up Experience-Terminbuchungsanwendung gespeichert werden, gelten für alle Services in der Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie zum Anzeigen der **Walk-up Experience**-Konfiguration den Namen der Konfiguration aus.
3. Zeigen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder an, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Terminbuchungskonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Tabelle, in der Termine für die Aufgaben erstellt werden. Das Feld wird automatisch mit der Tabelle „Walk-Up-Termin“ [wu_appointment] zur Konfiguration der **Walk-Up Experience** gefüllt.
Verfügbarkeitsmethode	Option zur Bestimmung der Verfügbarkeit von Terminen. ◦ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Verfügbarkeitsmethode, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **manuell** festgelegt ist. Das ist die Standardeinstellung. ◦ **Geskriptet**: Verwenden Sie diese Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu bestimmen, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Option zur Anzeige einer erweiterten Ansicht des Kalenders für die Terminbuchung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anwendungskonfiguration und der Terminbuchung.
Automatische Annahme	Wenn die Anwendungskonfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Kundenservice-Mitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.
Portalansicht	Zeigt verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche im **Self-Service-Walk-up-Check-in**-Onlineportal oder aus dem **Serviceportal** an, wenn das Walk-up-Symbol dort konfiguriert ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Datensatzersteller zur Erfassung von Walk-Up Experience-Termindatensätzen erstellen

Erfassen Sie Walk-Up Experience-Termindatensätze, indem Sie eindeutige Datensatzersteller für Ihre individuellen Walk-up-Standorte erstellen. Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ enthält Pflichtfelder, die sich auf Variablen im zugehörigen Datensatzersteller beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Ihre Walk-up-Standortservices korrekt für die Terminbuchung zu konfigurieren, müssen Sie zuerst einen eindeutigen Datensatzersteller für jeden Walk-up-Standort erstellen. Zudem müssen Sie dem Datensatzersteller Variablensätze hinzufügen. Durch Erstellen des eindeutigen Datensatzerstellers mit entsprechenden Variablensätzen können Sie all Ihre Walk-up-Termindatensätze für jeden Standort erfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um das Formular für einen neuen Datensatz für den Datensatzersteller zu öffnen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Datensatzersteller an.
4. Suchen Sie den Namen **Walk-up-Termin [wu_appointment]** im Feld **Tabellenname**, und wählen Sie ihn aus.
5. Geben Sie eine kurze Beschreibung ein, um zusätzliche Details anzugeben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Kehren Sie zur Liste der Datensatzersteller zurück, und suchen Sie nach Ihrem neu erstellten Datensatzersteller.
8. Klicken Sie, um den neu erstellten Datensatzersteller zu öffnen.
9. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie, um die Registerkarte „Variablensätze“ zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um dem Datensatzersteller die entsprechenden Variablensätze hinzuzufügen.
11. Wählen Sie die folgenden Variablensätze aus, und fügen Sie sie dem Datensatzersteller durch Klicken auf die Schaltfläche „Hinzufügen“ hinzu: *sn_appointment_variable_set* und *sn_walkup_variable_set*.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurationen für Walk-Up Experience-Terminbuchungsservice erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für Walk-Up Experience-Services. Ein Service wird als der tatsächliche physische Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Die Informationen, die in der Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration gespeichert werden, gelten für alle Services oder Warteschlangenstandorte in der Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service oder jeden Warteschlangenspeicherort erstellen, der für Walk-up-Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb der **Walk-up Experience**-Anwendungskonfiguration als Teil der Anwendung für die **Terminbuchung** erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
3. Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen.
   - Um eine Konfiguration für die Terminbuchung zu erstellen, wählen Sie **Neu** aus.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn inaktiv, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Konfiguration auf Tagebene aktivieren	Option zum Konfigurieren des Zeitplans auf Tagesebene. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung auf Tagesebene konfigurieren.
Allgemeine Informationen	
Name	Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verfügbarkeitstabelle	Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Feiertagskalender	Für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendender Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Wählen Sie das Suchsymbol und anschließend einen Zeitplan aus der Liste Zeitpläne aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Der Service im Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird. Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Wählen Sie das Suchsymbol und anschließend den zugehörigen Service in der Liste der Datensatzersteller aus. Sie müssen für jeden Walk-up-Servicestandort einen Datensatzersteller anlegen. Siehe Datensatzersteller zur Erfassung von Walk-Up Experience-Termindatensätzen erstellen. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen verwenden, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, bevor Sie die Terminbuchung konfigurieren.
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Feld **Standort** sowohl im Formular als auch im Formular „Warteschlange des Walk-Up-Standorts "(wu_location_queue) gleich konfiguriert ist. Walk-Up Experience enthält die Referenzvariable *Standort*, die einen Standortdatensatz (cmn_location) darstellt. Durch Auswahl von **Standort** über das wird sichergestellt, dass Sie die richtige Zeitzone des Walk-up-Standorts, den Sie konfigurieren, ausgewählt haben. Wenn Sie **Standort**auswählen, wird der Kalender für die Online-Terminplanung in der Zeitzone der anfordernden Person angezeigt. Wenn dieses Feld leer bleibt oder in der Einstellung der anfordernden Person für die Instanz keine zugeordnete Zeitzone konfiguriert ist, wird der Terminplanungskalender standardmäßig in der Zeitzone der anfordernden Person angezeigt. Wenn eine anfordernde Person in Europa die Anwendereinstellungen für die **Zeitzone** auf **Europa/Brüssel** konfiguriert hat und die Terminbuchungskonfiguration für das Feld **Standort** auf eine cmn_location mit der Zeitzone **US/Pazifik** festgelegt ist, wird der Terminplanungskalender in der Zeitzone „US/Pazifik" angezeigt. Wenn eine anfordernde Person einen Termin erstellt, verwendet das System unabhängig vom **Standort**-Feldwert dieses Datensatzerstellers standardmäßig den Zeitplan, der der Walk-up-Standortwarteschlange (wu_location_queue) zugeordnet ist.
Zeitzone	Für den Standort verwendete Zeitzone. Wählen Sie **Standort des Termins** aus der Dropdown-Liste aus.
Termin ist erforderlich	Option zum Aktivieren der Funktion, dass eine anfordernde Person beim Anfordern dieses Services einen Termin erstellen muss. ◦ Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Termin** im Datensatzersteller angezeigt, und die anfordernde Person wählt einen verfügbaren Termin aus, bevor sie die Serviceanfrage sendet. ◦ Ist diese Option deaktiviert, kann die anfordernde Person die Serviceanfrage absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird. Legen Sie dieses Feld auf **Kontakt** fest. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen „sys_user" sucht.
Buchung	
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen" angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Max. zukünftig buchbare Tage	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn eine anfordernde Person innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Abbrechen** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Termine	
Terminfenster	Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Arbeitsdauer	Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist eine Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/ Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Legen Sie den Wert auf 0 fest, da die Arbeit vor Ort ausgeführt wird und keine Fahrzeit erforderlich ist.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag. Buchbare Tage sollten den Terminplan widerspiegeln. **Hinweis:** Terminpläne sind getrennt vom Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts, sollten jedoch die gleichen Tage und Stunden wie der Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts aufweisen.
Tägliche Startzeit	Beginn des Arbeitstags und früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tägliche Endzeit	Ende des Arbeitstags und späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Option, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen. Wählen Sie Start- und Endzeit für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Option, um eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf der ausgewählten Start- und Endzeit, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzuzeigen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Terminbuchung auf Tagesebene konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf Tagesebene, wenn Sie Termine für einen Service buchen. Die Termine können für verschiedene Zeitfenster wie morgens, nachmittags und abends geplant werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ eine Servicekonfiguration aus, für die Sie die Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie **Erweiterte Konfigurationen aktivieren**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Tageskonfiguration für Terminbuchung“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tageskonfiguration für Terminbuchung“

Name	Name der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend
Aktiv	Option zur Angabe, ob das Terminfenster aktiv ist oder nicht.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters
Tägliche Startzeit	Beginn des Arbeitstags und früheste Startzeit für ein Terminfenster. Das Feld wird automatisch auf 9:00 Uhr gesetzt.
Tägliche Endzeit	Ende des Arbeitstags und späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Servicekonfiguration	Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf Tagesebene planen, z. B. Point-of-Sale-Installation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsdauer	Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Terminfenster	Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Tägliche Pause einbeziehen	Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag. Legen Sie Start- und Endzeit für die Pause fest. Sie können auch eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Tägliche Zeitpläne für die Buchung von Walk-Up Experience-Terminen konfigurieren

Definieren Sie Betriebszeiten und tägliche Zeitpläne für Terminbuchungen an Ihrem Walk-Up Experience-Standort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen eindeutigen Terminbuchungszeitplan für jeden Tag der Woche oder für bestimmte Wochentage. Sie können beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen auf 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Montag, Mittwoch und Freitag festlegen. Der Verfügbarkeitszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag kann auf 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr festgelegt werden. Sie können Terminbuchungen für einen bestimmten Wochentag, z. B. Freitag, vollständig deaktivieren.

Hinweis: Wenn Sie eindeutige tägliche Buchungszeitpläne angeben und gleichzeitig Ihre zugehörige Terminbuchungskonfiguration verwenden möchten, erstellen Sie neue Zeitplaneinträge, um die Stunden auszuschließen, in denen keine Termine gebucht werden können.

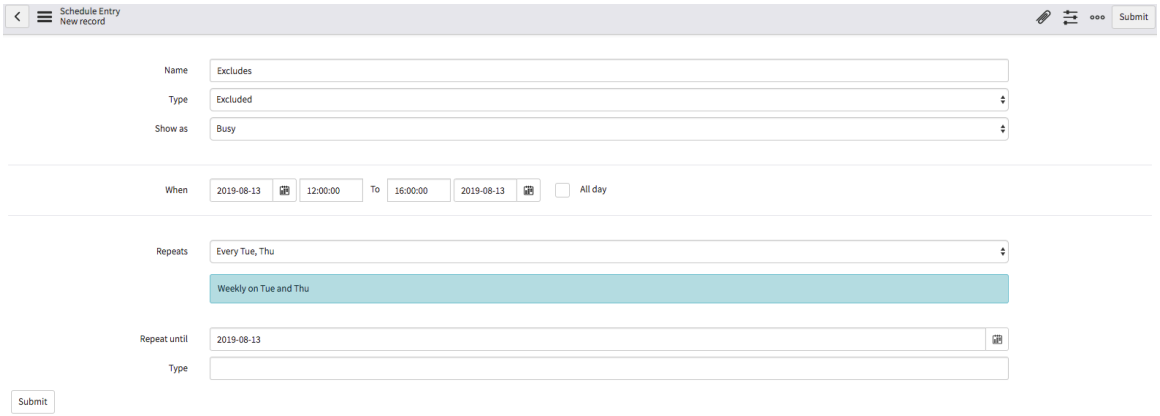
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie den von Ihnen verwendeten Zeitplan aus, z. B. **8:00–17:00 Uhr an Wochentagen außer an Feiertagen**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ **Neu**aus.
4. Nennen Sie den neuen Datensatz **Ausgeschlossen**, und füllen Sie das Formular aus, um einen eindeutigen täglichen Buchungszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag zu erstellen.

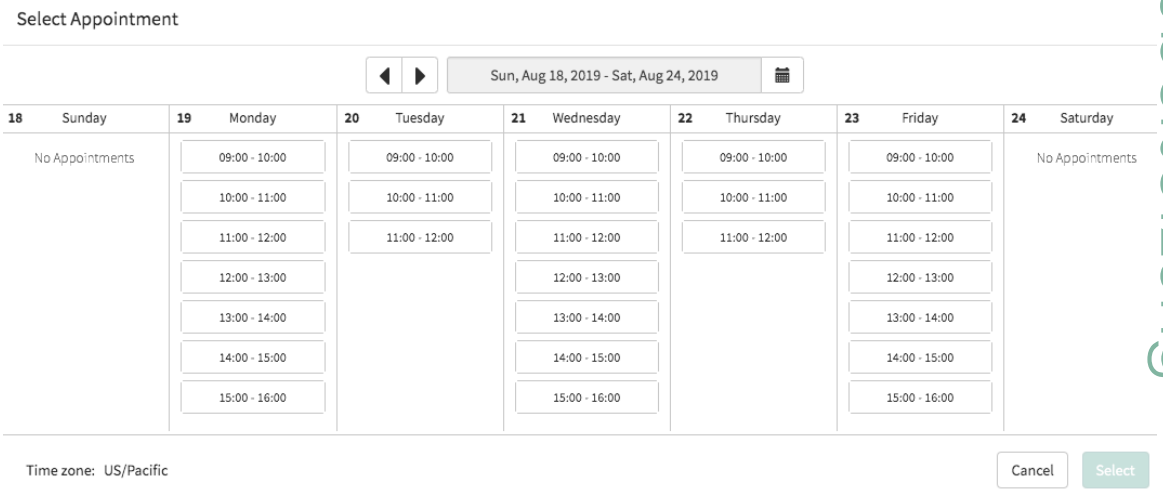
Konfigurationsfelder für „Zeitplaneintrag ausschließen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes. Nennen Sie den Datensatz beispielsweise **Ausgeschlossen**, um die Stunden anzugeben, die von der Terminbuchung ausgeschlossen sind.
Typ	Wählen Sie als Typ **Ausgeschlossen** aus.
Zeigen als	Wählen Sie **Beschäftigt** als Grund für den Ausschluss aus.
Wenn	Geben Sie das Datum an, ab dem dieser Verfügbarkeitszeitplan für Buchungen verwendet werden soll. Geben Sie auch die Zeit an, um die Buchungsverfügbarkeit für dieses Datum auszuschließen. Beispielsweise können dies die Stunden von 12:00 bis 17:00 Uhr sein.
Wiederholen	Geben Sie die Wiederholungsfrequenz für diesen Verfügbarkeitszeitplan an. Zum Beispiel **Wöchentlich am Di und Do**.
Wiederholen bis	Geben Sie an, wie lange dieser Verfügbarkeitszeitplan gilt, indem Sie ein Enddatum auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Um sicherzustellen, dass die Terminbuchung am Dienstag und Donnerstag nur von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr möglich ist, navigieren Sie zu Ihrer Online-Walk-up-Check-in-Anwendung. Wenn sie zur Ansicht konfiguriert ist, können Sie auf der Seite **Serviceportal-Homepage** oder unter **Self-Service** in der linken Navigationsleiste auf die Online-Walk-up-Check-in-Anwendung zugreifen.
7. Wählen Sie den Walk-up-Standort aus, für den Sie den Zeitplan überprüfen.
8. Wählen Sie **Einen Termin planen** und dann einen Grund für den Besuch aus.
9. Wählen Sie ein Datum für den Termin aus.
   Im Fenster **Termin auswählen** wird der erste verfügbare Termin nach Woche und Tag angezeigt.
10. Sie sehen, dass dienstags und donnerstags nur Termine von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr verfügbar sind.



Ausgeschlossene Stunden für Walk-Up Experience-Terminbuchung konfigurieren

Mit der Anwendung **Terminbuchung** können Sie für Ihren Walk-Up Experience-Standort ausgeschlossene Terminstunden im Zeitplan angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

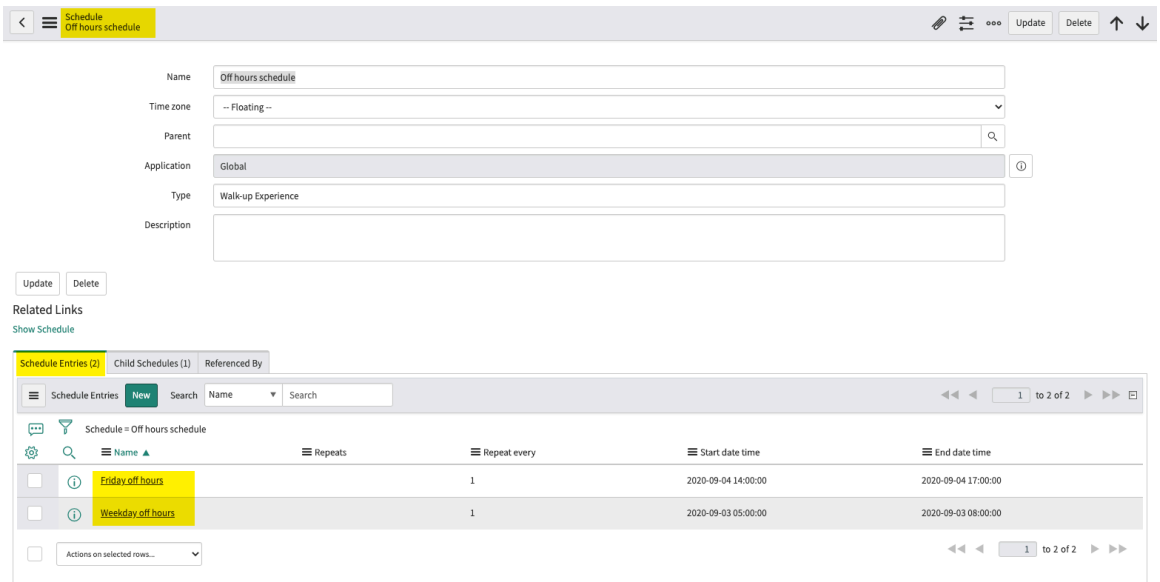
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Ihren Walk-Up Experience-Standort, um bestimmte Betriebsstunden von Benutzern auszuschließen, die Termine planen. Sie können beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen auf ganztägig von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, montags bis donnerstags festlegen. Am Freitag können Sie den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr planen. Sie können die Terminbuchung auch für einen bestimmten Wochentag, z. B. Montag oder Freitag, vollständig entfernen.

Konfigurieren Sie das Feld **Feiertagskalender** im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für Ihren Walk-up-Standort neu, um anstelle des Standard-Feiertagskalenders einen anwenderdefinierten **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu verwenden.

Prozedur

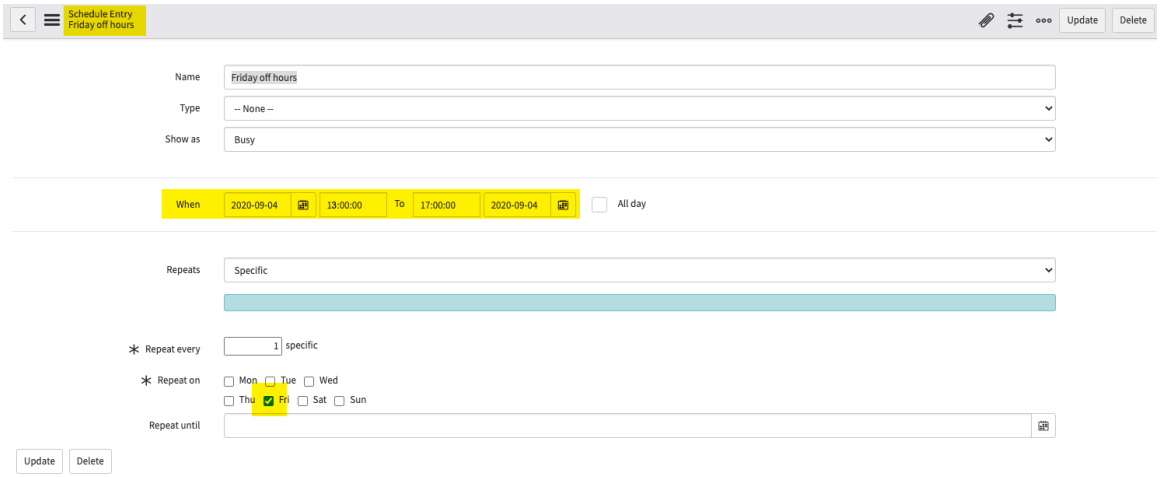
1. Um einen Zeitplan zum Ausschließen Ihrer nicht verfügbaren Terminbuchungszeiten zu erstellen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie **Neu** aus.
3. Geben Sie einen Namen für Ihren Zeitplan an, z. B. `Zeitplan mit Ruhezeiten`.
4. Fügen Sie bei Bedarf eine Beschreibung hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Suchen Sie in der Liste **Zeitpläne** anhand des **Namens** nach dem neuen Datensatz **Zeitplan mit Ruhezeiten**.
7. Wählen Sie **Off hours schedule** (Zeitplan mit Ruhezeiten) aus, um den Datensatz zu öffnen. Verwenden Sie die zugehörige Liste „Zeitplaneinträge“, um zwei separate Zeitplaneinträge für ausgeschlossene Stunden zu erstellen, einen für **Ruhezeit freitags** und einen für **Ruhezeit werktags**.



8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ **Neu** aus, um **Friday off hours** (Ruhezeit freitags) zu erstellen.

   Konfigurieren Sie Freitage so, dass alle Termine nach 13:00 Uhr ausgeschlossen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
10. Fügen Sie dem **Zeitplan mit Ruhezeiten** den Standardzeitplan für **Feiertage in den USA** als untergeordneten Zeitplan hinzu.

    a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Untergeordnete Zeitpläne“.

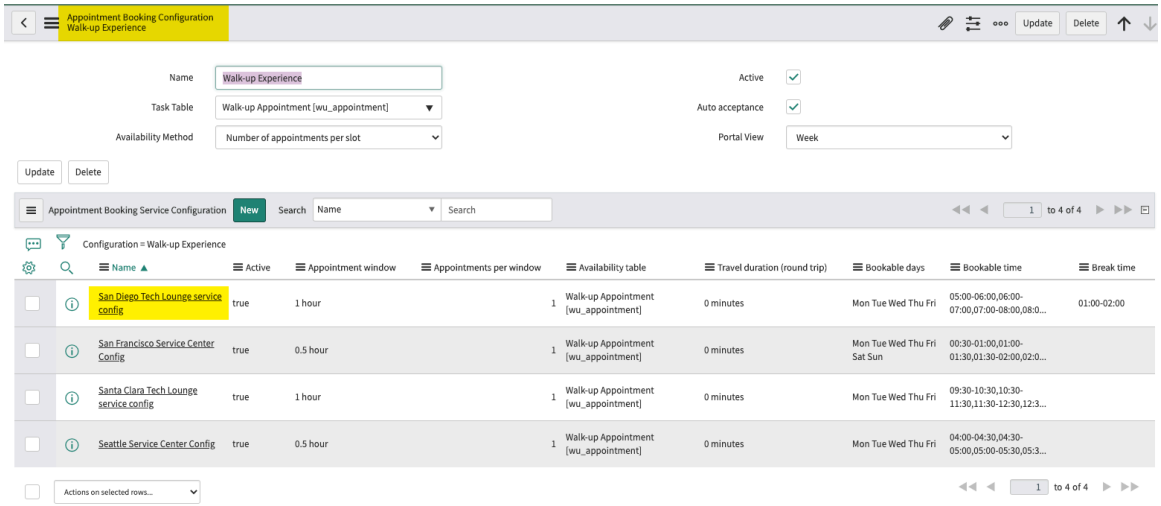
    b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verwenden Sie den Slushbucket, um den Zeitplan für **Feiertage in den USA** in die **Liste „untergeordnete Zeitpläne“** für den **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu verschieben.
    Durch Hinzufügen des Zeitplans **US-Feiertagskalender** als untergeordnetes Element wird sichergestellt, dass alle Feiertage von der Terminbuchung ausgeschlossen werden und die konfigurierten Feiertage im **Zeitplan mit Ruhezeiten** überschrieben werden.

    Hinweis: Der Zeitplan **US-Feiertagskalender** ist der Standardzeitplan für Ruhezeiten in den USA. Die Standardzeitpläne für die Ruhezeiten variieren je nach Standort.

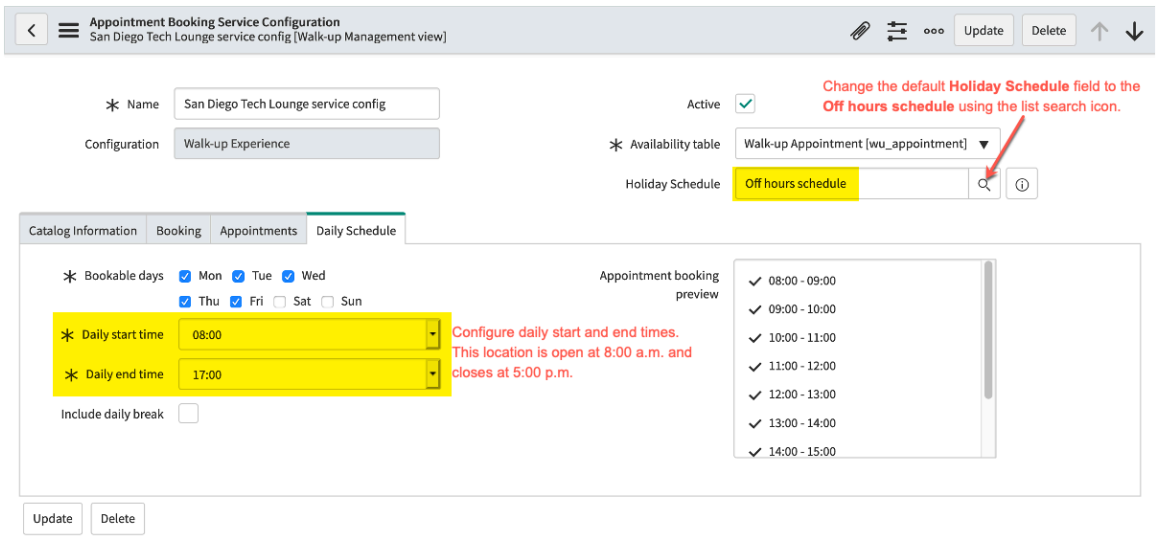
    c. Klicken Sie auf **Speichern**.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Datensatz **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu speichern.
12. Um Ihren Walk-up-Standort für die Verwendung des **Zeitplans mit Ruhezeiten**zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
13. Klicken Sie auf **Walk-Up Experience**, und wählen Sie den Walk-up-Standort aus, den Sie neu konfigurieren möchten, z. B. San Diego Tech Lounge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

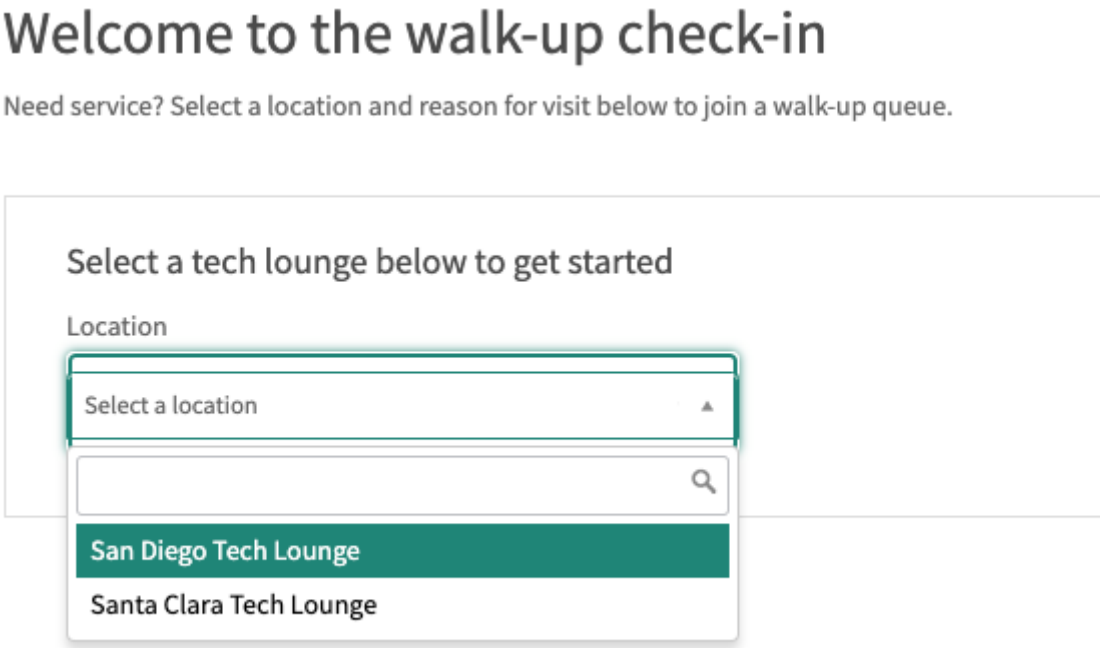


14. Ändern Sie im Feld mit dem **Feiertagszeitplan** den Wert für den standardmäßigen Basissystem-Zeitplan über das Listensuche-Symbol in **Zeitplan mit Ruhezeiten**.
15. Klicken Sie auf die Registerkarte **Täglicher Zeitplan**, um die täglichen Start- und Endzeiten für den Walk-up-Standort zu konfigurieren.
    Für diesen Standort beginnen die Betriebszeiten Montag bis Freitag jeweils um 8:00 Uhr und enden um 17:00 Uhr.



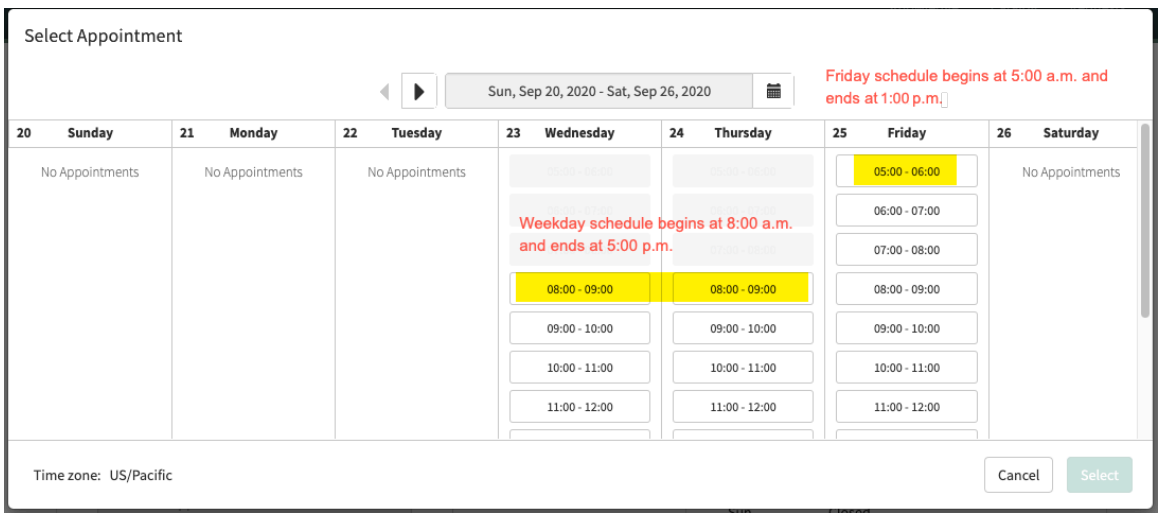
16. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
17. Um sicherzustellen, dass die Stunden, die von der Terminbuchung ausgeschlossen werden sollen, nicht verfügbar sind, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Walk-up-Check-in**.
18. Wählen Sie den Walk-up-Standort mit den ausgeschlossenen Stunden aus, die Sie überprüfen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



19. Wählen Sie **Einen Termin planen** aus.

20. Klicken Sie auf das Kalendersymbol , um die verfügbaren Terminzeiten für den Walk-up-Standort anzuzeigen.
    Im Terminzeitplan erkennen Sie die ausgeschlossenen Stunden, die Sie mit dem **Zeitplan mit Ruhezeiten** konfiguriert haben. Scrollen Sie im Fenster **Termin auswählen** nach unten, um die Endzeiten anzuzeigen.



Terminbuchungserinnerungen für Walk-Up Experience aktivieren und konfigurieren

Konfigurieren Sie geplante Terminerinnerungen für Walk-Up Experience-Benutzer. Erinnerungen sorgen dafür, dass Benutzer rechtzeitig zu Terminen erscheinen oder einen Termin verschieben oder stornieren, wenn sie ihn nicht wahrnehmen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit Terminreservierungserinnerungen zu arbeiten, müssen Sie die regelmäßige Aufgabe **Terminbuchungserinnerungen** aktivieren, da sie standardmäßig nicht aktiv ist. Zudem wird das Feld **Terminerinnerung** standardmäßig nicht im Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** angezeigt. Sie müssen es dem Formular hinzufügen und Erinnerungen konfigurieren. Erinnerungen sind inaktiv, sofern keine Konfiguration festgelegt ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie **Terminbuchungserinnerungen** anhand des Namens und wählen Sie die Option, sie zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Um das Feld **Terminerinnerung** zum Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
6. Wählen Sie eine Walk-Up Experience-Servicekonfiguration aus der Liste aus.
7. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche ( ), und scrollen Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
8. Wählen Sie die Option **Terminerinnerung** aus der Liste **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie über die Schaltfläche „Hinzufügen“ in die Liste **Ausgewählt**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** wird mit dem Feld **Terminerinnerung** angezeigt.
10. Wählen Sie zum Konfigurieren einer Terminerinnerung eine Zeit in Stunden aus der Dropdown-Liste des Felds **Terminerinnerung** aus.
    Die Zeit gibt an, wie lange vor einem geplanten Termin eine Erinnerung gesendet werden soll. Beispielsweise kann eine Erinnerung eingerichtet werden, die zwei Stunden vor einem geplanten Termin gesendet wird.
11. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Terminerinnerungskonfiguration hinzuzufügen.

Variable Zeitfenster für Terminbuchungen konfigurieren

Variable Zeitfenster für Termine, z. B. Arbeitsdauer und Datum, können basierend auf dem Grund für einen Standort konfiguriert und gebucht werden. Der Grund kann ein Problem oder eine Anforderung sein.

Mit dieser Funktion können Sie Folgendes tun:

- Konfigurieren Sie variable Zeitfenster für die Buchung eines Termins basierend auf den verschiedenen Gründen für einen Standort, indem Sie erweiterte Konfigurationen und Servicekonfigurationsregeln erstellen.

  Hinweis: Die Servicekonfigurationsregeln und die erweiterten Konfigurationen dürfen sich nicht überschneiden.

- Informieren Sie Kunden über die Verfügbarkeit der Mitarbeiter für einen Standort.
- Verwalten Sie die Walk-up-Standorte und -Ressourcen effektiver und effizienter.

Um diese Funktion zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen aktivieren** im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können mehrere erweiterte Konfigurationen für eine Servicekonfigurationsregel erstellen.

Variable Zeitfenster für Terminbuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie variable Zeitfenster für die Terminbuchung an einem Walk-up-Standort, indem Sie Regeln und Konfigurationen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service oder jeden Warteschlangenspeicherort erstellen, der für Walk-up-Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb der Anwendungskonfiguration für Walk-Up Experience als Teil der Anwendung für die Terminbuchung erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen.
   - Um eine neue Konfiguration für die Terminbuchung zu erstellen, wählen Sie **Neu** aus.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern der Terminbuchungskonfiguration für Walk-Up Experience und feldbezogene Informationen finden Sie unter Konfigurationen für Walk-Up Experience-Terminbuchungsservice erstellen oder ändern.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen aktivieren**.
   Die Registerkarten **Erweiterte Konfigurationen** und **Servicekonfigurationsregeln** werden in der zugehörigen Liste des Formulars „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Servicekonfigurationsregeln**, und erstellen Sie eine neue oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Regel auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Regel zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Servicekonfigurationsregel“ aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice erstellen .

   Hinweis: Die Felder **Aufgabentabelle** und **Aufgabenbedingungen** gelten nicht für Walk-Up Experience.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweiterte Konfigurationen**, und erstellen oder ändern Sie eine Konfiguration.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.
7. Füllen Sie die Felder im Formular **Erweiterte Konfigurationen** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Erweiterte Konfiguration für Terminbuchung erstellen .

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die definierten erweiterten Konfigurationen der definierten Servicekonfigurationsregel für einen Standort zuordnen. Verwenden Sie die zugehörige Liste „Gründe für Besuch“ im Formular „Warteschlange des Walk-Up-Standorts“. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.

Maximale Anzahl von Terminen konfigurieren

Verbessern Sie die Service-Experience von Walk-Up Experience, indem Sie anfordernden Personen helfen, mehrere Termine gleichzeitig zu buchen. Sie können den Standort so konfigurieren, dass er mehrere Buchungen akzeptiert, und auch die maximale Anzahl von Terminen festlegen, die eine anfordernde Person an einem Standort buchen kann.

Mit der Walk-up Experience-Terminbuchungsfunktion konnte nur ein Termin von einer anfordernden Person gebucht werden. Die anfordernden Personen konnten keine Folgetermine buchen. Beispiel: Die anfordernde Person hat einen Laptop-Abgabetermin geplant und möchte einen Abholtermin im Voraus planen.

Mit der erweiterten Terminbuchungsfunktion können anfordernde Personen jetzt mehrere Termine gleichzeitig buchen.

Durch die Planung mehrerer Termine können anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter den Kontext der Serviceanfrage beibehalten. Um die wechselseitige Kommunikation zu reduzieren und Probleme nahtlos zu lösen, können Service Desk-Mitarbeiter auch mehrere Termine im Namen der anfordernden Person buchen.

Implementierung

- **Administratoren:** Administratoren können die maximale Anzahl von Terminen festlegen und konfigurieren, die eine anfordernde Person für einen bestimmten Standort buchen kann. Legen Sie beispielsweise am Standort der Tech Lounge in Santa Clara die maximale Anzahl von Terminen mit 2 fest. Die anfordernde Person kann nur zwei Termine im Voraus planen. Wenn die maximale Anzahl von Terminen pro Benutzer geändert wird, sind bestehende Termine nicht betroffen. Die Änderung wird auf alle zukünftigen Terminbuchungen angewendet. Informationen zum Konfigurieren und Festlegen der maximalen Anzahl von Terminen an einem Standort finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.
- **Service Desk-Mitarbeiter:** Informationen zum Buchen eines Walk-up-Termins im Namen der anfordernden Personen, wenn die Lösung des Incident einen Folgebesuch erfordert, finden Sie unter Termin über Incident erstellen
- **Anfordernde Personen:** Informationen zum Buchen mehrerer Termine und zur Planung von Walk-up-Besuchen im Voraus finden Sie unter Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen.

Termintyp konfigurieren

Unterstützen Sie anfordernde Personen persönlich, virtuell und durch Remote-Termine.

Ein Walk-up-Standort kann anfordernde Personen durch persönliche Besuche oder virtuell unterstützen.

Mit dem neuen Walk-up-Terminbuchungstyp **Remote** können Sie Services auf Ihre Mitarbeiter ausweiten, die remote arbeiten. Mit dem neuen Remote-Termintyp können Sie mühelos die Anzahl der Mitarbeiter am Standort verwalten und die Arbeit von zu Hause aus sowie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hybride Arbeitsmodelle unterstützen. Integrieren Sie MS Teams, um eine Verbindung zu den Service Desk-Mitarbeitern und den anfordernden Personen herzustellen und den Konversationskontext aufrechtzuerhalten.

- **Administratoren:** Administratoren können einen Standort als Remote-Standort, als persönlichen Besuch oder als beides festlegen. Informationen zum Konfigurieren eines Termintyps für einen Standort finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.
- **Service Desk-Mitarbeiter:** Service Desk-Mitarbeiter werden benachrichtigt, ob es sich um eine Remote-Interaktion oder eine persönliche Interaktion handelt. Sie können eine Konversation mit der anfordernden Person in Microsoft Teams beginnen und den Kontext aus dem Microsoft Teams-Chat in die Walk-up-Interaktion übernehmen.
- **Anfordernde Personen:** Anfordernde Personen können auswählen, ob sie remote bedient werden möchten, indem sie bei der Planung eines Termins den Termintyp „Remote“ auswählen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen. Sie können Probleme weiterhin lösen, indem sie den Standort besuchen.

Walk-Up Experience-Lager erstellen oder ändern

Erstellen Sie Lager und weisen Sie Assets und Gruppen speziell für Ihren Walk-up-Standort zu. Walk-up-Lager enthalten gemeinsame Assets, die Besucher am Walk-up-Standort üblicherweise anfordern, wie zum Beispiel eine Computermaus, Monitore und Kabel. Das Lager für den Walk-up-Standort sollte für eine schnelle Anforderungserfüllung leicht zugänglich sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lager sind separate, eigenständige Einheiten in der Asset-Management-Anwendung.

Prozedur

1. Um Lagerräume für Walk-up-Standorte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Lager**.
2. Um ein vorhandenes frei zugängliches Lager zu ändern, klicken Sie auf den Namen des Lagers. Andernfalls klicken Sie auf **Neu**, um ein Lager zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular „Lager Neuer Datensatz“ [Walk-up View] aus, oder ändern Sie Felder in einem vorhandenen Formular.

Felder	Beschreibung
Name	Anzeigename und eindeutiger Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Standort	Physischer Standort (Adresse) des Lagers.
Typ	Lagertyp Wählen Sie **Walk-up**, um ein Walk-up-Lager zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Erhält Wiederbeschaffungsbenachrichtigungen und Anforderungen für die Lagerbestandsregeln.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern eines Lagers sowie zum Hinzufügen und Verwalten von Lager-Assets finden Sie unter Lager.

Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern

Erstellen Sie den vordefinierten Walk-Up Experience-Standort oder passen Sie ihn an. Walk-Up Experience-Standorte enthalten alle Informationen zum Ort für den Walk-up-Support. Sie können definieren, wie die einzelnen Standorte bzw. Supportpunkte funktionieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Walk-up-Standorte für Arbeitspläne, Terminbuchungen, Zuweisungsgruppen und zugehörige Lager konfigurieren. Richten Sie Verwaltungsregeln für den Walk-up-Standort ein. Geben Sie Gründe für Besuchsoptionen an, und konfigurieren Sie, wie die Interaktionen für jeden Walk-up-Standort angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Erstellen oder ändern Sie mit einer der folgenden Methoden einen vorhandenen Walk-up-Standort:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Walk-up-Standort zu erstellen.
   - Um einen vorhandenen Walk-up-Standort zu ändern, wählen Sie ihn aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Konfigurieren des Walk-up-Standorts

Felder	Beschreibung
Name	Name des Standorts. Beispiel: `Santa Clara Tech Lounge`
Beschreibung	Beschreibung des Standorts
Zeitplan	Zeitplan für die Tage und Stunden, während derer der Arbeitsbetrieb an dem Walk-up-Standort stattfindet
Terminbuchung	Terminbuchungsplan für den Walk-up-Standort. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-up-Termin buchen.
Servicekanal	Servicekanal, über den die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. Wählen Sie den Servicekanal **Walk-Up** aus.
Bedingung hier definieren	Option, Arbeitselemente mit einer Bedingung an eine Warteschlange weiterzuleiten
Bedingungsmodus	Bedingungsmodi, mit denen die Weiterleitung von Arbeitselementen definiert wird. Folgende Optionen sind verfügbar: ◦ **Einfach** ◦ **Erweitert**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bedingung hier definieren** ausgewählt ist.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Bedingung, die definiert, wer an einem Walk-up-Standort Supportleistungen für Kunden erbringt. Der Standort wird durch die physische Adresse bestimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Bedingungsmodus** die Option **Einfach** ausgewählt wurde.
Aktiv	Option, den Walk-up-Standort als aktiv festzulegen
Abwesenheitsstatus aktivieren	Option, den Standort in den Status „Nicht operativ“ oder „Geschlossen“ zu versetzen
Abwesenheitsnachricht	Meldung auf dem Display, die anzeigt, dass der Standort für den angegebenen Zeitraum vorübergehend geschlossen ist. Diese Meldung ist für Arbeitszeiten außerhalb der geplanten Schließzeiten vorgesehen.
Lager	Lager, von dem Assets an den Standort geliefert werden
Standort	Physische Adresse des Standorts
Standortbild	Bild von dem Standort. Zum Beispiel ein Bild der Stadt, des Gebäudes oder der Arbeitsplätze am Walk-up-Standort

4. Wählen Sie die Registerkarte **Management** aus und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Walk-up-Management“

Felder	Beschreibung
Positionsbenachrichtigung	Warteschlangenposition, an der einer anfordernden Person eine Benachrichtigung gesendet wird. Wenn die Positionsbenachrichtigung beispielsweise auf **3** festgelegt ist, erhält die anfordernde Person eine Benachrichtigung, sobald sie als Dritter an der Reihe ist, Support zu erhalten.
Letztes Check-in	Letzte verfügbare Check-in-Zeit in Minuten. Zum Beispiel 30 Minuten vor Schluss.
Online-Check-in aktivieren	Option, diesen Standort für das Online-Einchecken einzurichten. Ermöglichen Sie es anfordernden Personen, sich über ein Laptop oder Mobiltelefon von unterwegs aus am Standort einzuchecken.
Kiosk aktivieren	Option, die Kiosk-Funktion für den Standort zu aktivieren
Kiosk anzeigen	Option, den Kiosk im Portal und auf dem Bildschirm vor Ort anzuzeigen
Termindelegierung aktivieren	Option, Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen die Buchung von Terminen im Namen einer anderen Person zu ermöglichen
Termindelegierungsgruppe	Gruppe von Personen, die im Namen der anfordernden Person oder des Service Desk-Mitarbeiters einen Termin buchen können. Wenn keine entsprechende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Gruppe vorhanden ist, fügen Sie eine neue Gruppe von anfordernden Personen hinzu. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Termindelegierung aktivieren** ausgewählt ist.
Maximale Termine pro Anwender	Maximale Anzahl von Terminen, die eine anfordernde Person an einem Standort buchen kann. Dieses Feld wird automatisch auf 1 gesetzt. **Hinweis:** Wenn die maximale Anzahl von Terminen pro Benutzer geändert wird, sind bestehende Termine nicht betroffen. Die Änderung wird auf alle zukünftigen Terminbuchungen angewendet.
Namenskonfiguration	Option, die Daten der anfordernden Personen auf dem Monitor der Warteschlangenanzeige vor Ort und auf dem Bildschirm für den Online-Check-in einzublenden. Sie können die Namen auf eine der folgenden Arten anzeigen: ◦ Vorname (standardmäßig) ◦ Vorname und Nachname ◦ Vorname mit Initialen des Nachnamens
Terminweiterleitungszeit	Zeitraum (in Minuten), der dazu definiert ist, das Arbeitselement vor einem Termin an einen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten
Haltezeit	Definierter Zeitraum in Minuten, für den eine Interaktion in den Wartestatus gesetzt werden soll, bevor versucht wird, sie erneut an einen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Wenn dieses Feld beispielsweise auf **5** festgelegt ist, wird die Interaktion 5 Minuten lang angehalten, bevor sie an den anderen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.
Geschätzte Wartezeit anzeigen	Option, die geschätzte Wartezeit einer anfordernden Person in Walk-up-Warteschlangen anzuzeigen. Die Wartezeit wird anhand der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange und der Anzahl der anfordernden Personen berechnet, die sich derzeit in der Warteschlange befinden. Alle geschätzten Wartezeiten werden auf die nächste ganze Minute gerundet. Zur Berechnung der geschätzten Wartezeit muss das Erweiterte Arbeitszuweisung-Warteschlangensystem verwendet werden, um die durchschnittliche Wartezeit zu berechnen. Geschätzte Wartezeiten werden an den folgenden Stellen angezeigt: ◦ Online-Check-in ◦ Monitor der Check-in-Anzeige und der Warteschlangenanzeige vor Ort ◦ **Status**-Widget im Serviceportal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Audiowiedergabe	Hier können Sie festlegen, wann die Audiobestätigung abgespielt wird. Beispiel: Wenn eine anfordernde Person vor Ort oder online (bzw. beides) in eine Warteschlange eincheckt, wird die Audiodatei wiedergegeben. Dieses Feld wird automatisch auf **Keine** gesetzt.
Audiodatei	Audiodatei, die unter folgenden Walk-up-Warteschlangenbedingungen wiedergegeben wird: ◦ Wenn die anfordernde Person in eine Warteschlange eincheckt, wird die Audiodatei am tatsächlichen Check-in-Standort abgespielt, normalerweise von einem stationären Laptop. ◦ Wenn eine neue anfordernde Person in der Warteschlange nach oben rückt, wird die Audiodatei auf dem Monitor der Warteschlangenanzeige abgespielt. ◦ Wenn eine anfordernde Person einen Termin online bucht, wird die Audiodatei auf dem Gerät dieser Person abgespielt. Die Standarddatei des Basissystems ist `walkup_checkin.mp3`. **Hinweis:** Nur `MP3`-Dateiformate werden in allen Browsern unterstützt. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Browserberechtigungen gewähren, um eine Audiodatei im Safari-Browser zu verwenden.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Administration** und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte Walk-up-Administration

Felder	Beschreibung
Anzeige der Warteschlangenzeit	Auswahl zur Anzeige der Uhrzeit auf dem Monitor am Standort. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ◦ Keine: Wenn Sie keine Anzeige wünschen. ◦ Check-in-Zeit: Die Check-in-Zeit der anfordernden Person. ◦ Wartezeit. Verbleibende Zeit für das Einchecken der anfordernden Person.
Warteschlangennachricht	Willkommensnachricht, die auf dem Monitor am Standort angezeigt wird
Check-in-Begrüßung	Begrüßungsnachricht, mit der die anfordernde Person dazu veranlasst wird, sich am vorgesehenen Check-in-Monitor in der Warteschlange anzumelden
Geschlossen-Nachricht	Nachricht, mit der die anfordernden Personen informiert werden, dass der Standort geschlossen ist und gerade keine Betriebszeit hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Telefonnummer außerhalb der Öffnungszeiten	Kontakttelefonnummer, an die anfordernde Personen sich wenden können, wenn der Standort geschlossen ist
Telefonnummer außerhalb der Öffnungszeiten – Bezeichnung	Für die Kontaktinformationen definierte Bezeichnung. Beispiel: `IT-Support`, `Kundensupport` oder `HR-Support`
Datensatzersteller außerhalb der Öffnungszeiten	Modus der Kontaktaufnahme mit den Service Providern, wenn der Standort geschlossen ist. Wenn die Option beispielsweise auf **Incident erstellen** festgelegt ist, werden die anfordernden Personen zum Erstellen von Incidents umgeleitet.
Grund für Abzeichen-Check-in	Grund für den Check-in an einem Walk-up-Standort. Dieses Feld wird automatisch auf **Sonstige** gesetzt. **Hinweis:** Der Check-in durch Scannen eines Abzeichens stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar.
Beschreibung des Grunds für Abzeichen-Check-in	Beschreibung des Grunds für das Einchecken. Dieses Feld wird automatisch auf **Walk-up-Check-in von Abzeichen-Scan** festgelegt. **Hinweis:** Der Check-in durch Scannen eines Abzeichens stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar.
Geschlossen-Bild	Bild, das angibt, dass der Walk-up-Standort geschlossen ist. Das Bild wird auf dem Monitor vor Ort angezeigt.
Maximale Suchergebnisse	Anzahl der Suchergebnisse, die für Kontextsuchen bereitgestellt werden sollen
Konfiguration für Kontextsuche	Kontext, den die anfordernden Personen beim Einchecken oder Buchen eines Termins verwenden
Termintyp	Option zum Festlegen der Art des Termins, den anfordernde Personen für den Standort buchen können. Die folgenden Optionen sind verfügbar. ◦ Persönlich ◦ Telearbeit ◦ Beides
Zutritt nicht registrierter Benutzer aktivieren	Option, mit der anfordernde Personen, die keinen Anwendernamen im System haben, die Möglichkeit erhalten, sich am Standort für Support anzumelden. Beispielsweise können diese anfordernden Personen Gäste sein, die keine Mitarbeiter sind und den Standort besuchen.
Suche des Benutzereintrags aktivieren	Option, mit der anfordernde Personen ihre Namen schnell in der Liste sehen, wenn sie mit der Eingabe beginnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Technikerinformation aktivieren	Option, mit der die Namen der Service Desk-Mitarbeiter auf dem Monitor am Standort angezeigt werden
Technikeravatar aktivieren	Option, den Avatar des Service Desk-Mitarbeiters auf dem Wandmonitor am Standort anzuzeigen
Benachrichtigung bei Abzeichen-Check-in aktivieren	Option, eine Benachrichtigung anzuzeigen, wenn eine anfordernde Person mit einem Abzeichen-Scanner in eine Warteschlange eincheckt
Kopfzeilen-Logo	Option, ein Headerlogo hinzuzufügen. Das Headerlogo ist standortspezifisch. Wenn kein Logo angegeben ist, wird standardmäßig das Logo des Walk-up-Portals verwendet.
Warteschlangen-Logo	Option, ein Logo für den festgelegten Vor-Ort-Monitor hinzuzufügen. Entwerfen Sie dieses Logo so, dass es mit einem schwarzen Hintergrund funktioniert. Wenn für die Warteschlange kein Logo festgelegt ist, wird standardmäßig das Headerlogo verwendet. Wenn kein Kopfzeilen-Logo angegeben ist, wird das Logo des Walk-up-Portals verwendet.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Es werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
   - **Interaktionen**: Hier können Sie Interaktionen anzeigen oder konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Interaktionen angezeigt werden soll.
   - **Walk-up-Termine**: Hier können Sie Termine anzeigen oder konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Termine angezeigt werden soll.
   - **Gründe für Besuch**: Hier können Sie einen Besuchsgrund anzeigen, ändern oder erstellen.

     Hinweis: Zum Konfigurieren der Funktion für variable Zeitfenster in Walk-Up Experience müssen Sie diese Registerkarte verwenden, um die erweiterten Konfigurationen der Servicekonfigurationsregel zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Variable Zeitfenster für Terminbuchungen konfigurieren.

   - **Walk-up-Standort – Kioske**: Hier können Sie einen Kiosk für den Standort ändern oder erstellen.
   - **Berechtigung für Zuweisung**: Hier können Sie eine Zuweisungsregel für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder erstellen.

     Zuweisungsregeln werden in der Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung konfiguriert.

   - **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**: Hier können Sie einen Arbeitsauftrag für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder erstellen.
   - **Abzeichenleser für Standortwarteschlangen**: Hier können Sie einen Abzeichenleser für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder hinzufügen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den neuen bzw. geänderten Walk-up-Standort zu speichern.

Walk-Up Experience-Kiosk

Walk-Up Experience-Kioske helfen anfordernden Personen, IT-bezogene Probleme zu lösen und auf verschiedene IT-Services und -Ressourcen in Ihrer Organisation zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

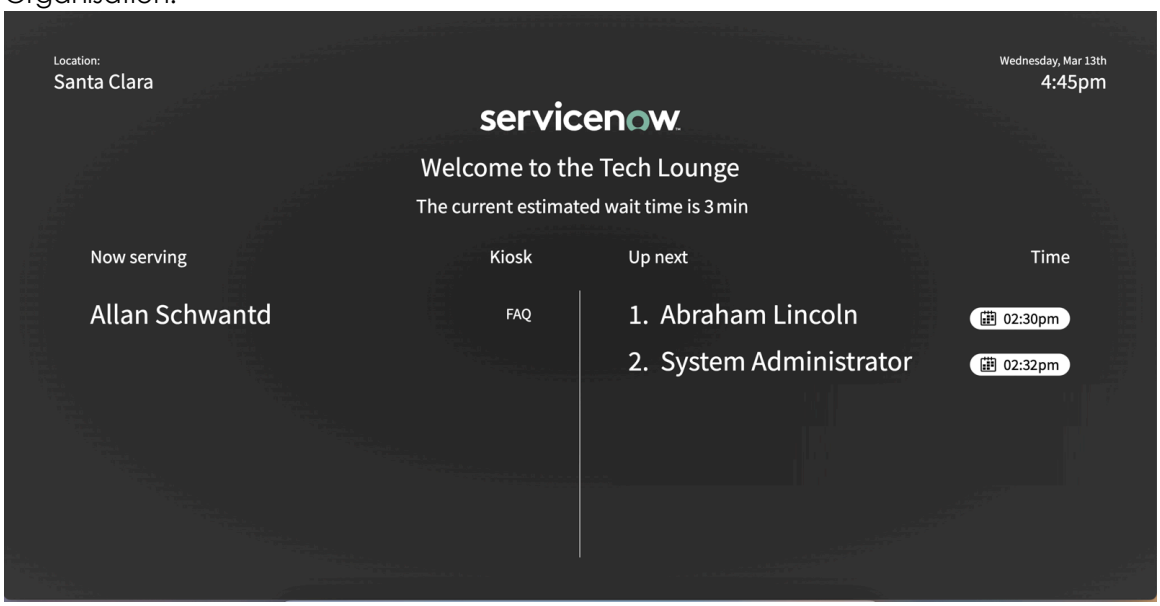
Als Administrator können Sie Kioske an Walk-up-Standorten aktivieren und sie anpassen, um die IT-bezogenen Anforderungen Ihrer anfordernden Personen zu unterstützen. Sie können beispielsweise einen Kiosk zuweisen, um die Laptops der anfordernden Person zu aktualisieren, und einen anderen Kiosk, um Computergeräte bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Kiosk an einem Standort erstellen.

Die anfordernden Personen können Desktop-Computer oder Mobilgeräte verwenden, um einen Termin zu vereinbaren oder sich in die Warteschlange zu stellen. Weitere Informationen zur Verwendung des Mobilgeräts für die Terminvereinbarung finden Sie unter Walk-Up Experience in Now Mobile. Je nach Serviceanforderung der anfordernden Person wird sie an einen bestimmten Kiosk weitergeleitet. Die anfordernde Person kann dann ihre Warteschlangennummer auf dem Kiosk-Bildschirm sowie auf ihrem Desktop oder Mobilgerät überprüfen.

Die verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter an einem Kiosk können sich selbst Interaktionen zuweisen oder die anfordernde Person mithilfe einer kompetenzbasierten Weiterleitung an den vorgesehenen Kiosk weiterleiten. Weitere Informationen zur kompetenzbasierten Weiterleitung finden Sie unter Kompetenzbasierte Weiterleitung in Walk-Up Experience konfigurieren. Die Service Desk-Mitarbeiter müssen jedoch über den Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) an einem Kiosk einchecken, um die Interaktionen zu unterstützen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann jeweils nur an einem Kiosk einchecken. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter versucht, sich an einem anderen Kiosk einzuchecken, wird dieser Service Desk-Mitarbeiter automatisch vom vorherigen Kiosk ausgecheckt.

Anfordernde Personen können die Kiosk-Warteschlange auf dem Bildschirm ihres Desktop- oder Mobilgeräts anzeigen und dann auf die erforderlichen Services zugreifen. Wenn eine anfordernde Person beispielsweise den Laptop aktualisieren muss, wird sie zum Kiosk für die Laptop-Aktualisierung geleitet.

Das folgende Beispiel zeigt eine typische Kiosk-Warteschlange für eine Tech Lounge in einer Organisation.



Einen Kiosk an einem Standort erstellen

Walk-Up Experience-Kioske bieten anfordernden Personen sofortige Hilfe, indem sie Unterstützung bei technischen Problemen, Fragen oder Anforderungen bieten. Die anfordernden Personen können vor Ort Anleitungen oder Lösungen für ihre IT-bezogenen Probleme erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Kiosk bezieht sich auf eine Plattform, die speziell auf einen bestimmten Service ausgerichtet ist, den Sie anfordernden Personen anbieten müssen. Kioske sind eine effiziente Möglichkeit, anfordernden Personen Services zur Lösung ihrer Probleme anzubieten.

Abhängig von den verschiedenen Geschäftsprozessen können Sie mehrere Kioske an einem Walk-up-Standort einrichten. Beispielsweise können Finanzorganisationen, Krankenhäuser und IT-Unternehmen Kioske als Alias für Service Desk-Mitarbeiter verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Wählen Sie einen Standort aus der Liste der Walk-up-Standorte aus, für den Sie einen Kiosk erstellen oder hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Walk-up-Standort – Kioske“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Walk-up-Standort – Kiosk“ aus.

Walk-up-Standort – Kiosk

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kiosks.
Beschreibung	Detailbeschreibung der am Kiosk bereitgestellten Services.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kiosks für den Standort.
Standortwarteschlange	Standort, an dem Sie einen Kiosk erstellen möchten. Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Standort gefüllt. Sie können den Kiosk für einen anderen Standort erstellen, indem Sie einen anderen Standort aus der Nachschlageliste auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Kompetenzbasierte Weiterleitung in Walk-Up Experience konfigurieren
Leiten Sie Arbeitselemente an zugewiesene Gruppen weiter. Sorgen Sie mit kompetenzbasierter Weiterleitung anhand der Gründe für den Walk-up-Besuch dafür, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird.

Ermitteln Sie Kompetenzen für einen bestimmten Satz von Bedingungen, die für Gründe eines Walk-up-Besuchs definiert wurden. Fügen Sie diesen Arten von Arbeitselementen mithilfe von Geschäftsregeln automatisch Kompetenzen hinzu. In der Anwendung Walk-Up Experience werden Arbeitselemente auf Grundlage von Kompetenzen automatisch den richtigen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

- Wenn eine neue Walk-up-Interaktion über das Check-in-Portal geöffnet oder ein Termin gebucht wird, leitet Erweiterte Arbeitszuweisung die Interaktionen an Service Desk-Mitarbeiter weiter, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, um sich um den Grund für die Interaktion zu kümmern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Administratoren müssen BR **Skill Determination for Interaction** (Kompetenzermittlung für Interaktionen) in der Interaktionstabelle für Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren, um Interaktionen an einen Service Desk-Mitarbeiter mit entsprechenden Kompetenzen weiterzuleiten.
- Neue Interaktionen, deren Öffnung nach der Einrichtung erfolgt ist, werden an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der über die entsprechenden Kompetenzen verfügt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist und die Interaktion keine obligatorischen Kompetenzen erfordert, wird die Walk-up-Aufgabe anhand der für den Standort geltenden Zuweisungsregel weitergeleitet.

Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement

Walk-up-Aufgaben an qualifizierte Mitarbeiter weiterleiten

Verwenden Sie Geschäftsregeln, um Walk-up-Aufgaben automatisch an Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Richten Sie Metadaten in den Tabellen **Alle Kompetenzen**, **Gruppenkompetenzen** und **Benutzerkompetenzen** ein, bevor Sie Walk-up-Standorte für die kompetenzbasierte Weiterleitung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement konfigurieren .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Wählen Sie den Standort aus, um die Kompetenzen der Mitarbeiter hinzuzufügen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Gründe für Besuch** aus.
4. Wählen Sie einen Grund für die Zuordnung der Kompetenzen aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Walk-up-Kompetenzen für Gründe** die Option **Neu** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Walk-up-Kompetenzen

Felder	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kompetenz
Kompetenz	Für den ausgewählten Walk-up-Grund erforderliche Kompetenz
Obligatorisch	Option, die Kompetenz obligatorisch zu machen. Wenn die Kompetenz als obligatorisch festgelegt ist, wird die Walk-up-Aufgabe nicht an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, denen diese Kompetenz fehlt.
Walk-up-Grund	Grund, aus dem eine anfordernde Person Hilfe benötigt.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Walk-Up Experience-Benachrichtigungen erstellen oder ändern

Erstellen und verwenden Sie Walk-Up Experience-Benachrichtigungen, um Anforderer über Ereignisse in der Warteschlange auf dem Laufenden zu halten, die sie betreffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System kann Benutzer per E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät benachrichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Walk-Up Experience enthält mehrere Benachrichtigungen des Basissystems, die Sie verwenden oder anpassen können, um Personen mit Walk-up-Anforderungen über bestimmte Informationen und Interaktionen zu informieren, einschließlich:

Walk-Up Experience-Benachrichtigungen

Benachrichtigung	Beschreibung
Walk-up eingestellt	Benachrichtigt, wenn eine Walk-up-Interaktion geschlossen wird.
Walk-up-Schwellenwertbenachrichtigung	Benachrichtigt Besucher kurz bevor sie als nächstes in der Warteschlange für Support an der Reihe sind.
Walk-up zugewiesen	Benachrichtigt, wenn einem Techniker eine Interaktion zugewiesen wurde.
Walk-up geschlossen	Benachrichtigt, wenn ein Walk-up-Standort geschlossen ist.

Prozedur
1. Um Benachrichtigungen von Walk-Up Experience anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf eine verfügbare Walk-up-Benachrichtigung, um grundlegende Eigenschaften sowie Informationen darüber zu sehen, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält und welche Informationen in der Benachrichtigung enthalten sind.
3. Zur Änderung einer Walk-up-Benachrichtigung bearbeiten Sie eines der Formularfelder.
4. Um eine neue Walk-up-E-Mail- oder Push-Benachrichtigung zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen bzw. Push-Benachrichtigung erstellen .
   Weitere Informationen zur Verwendung der Anwendung „Systembenachrichtigung" finden Sie unter Benachrichtigungen .

Walk-Up Experience-Kundenzufriedenheitsumfragen konfigurieren

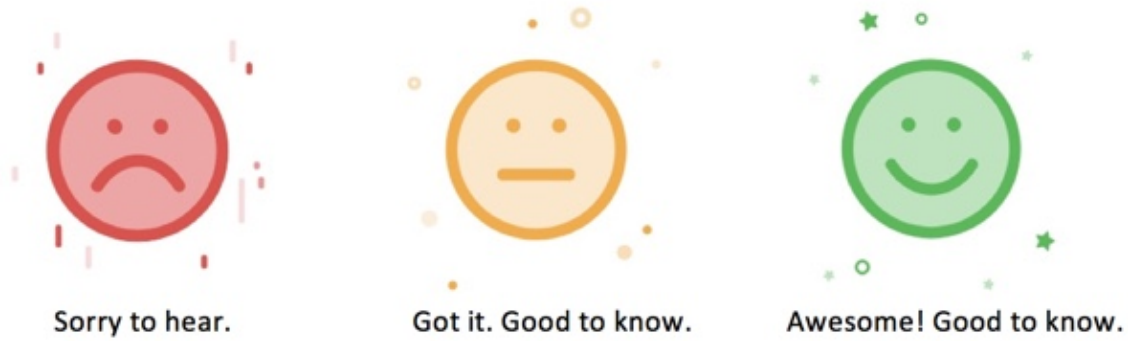
Mit Walk-Up Experience-Umfragen können anfordernde Personen ihre Zufriedenheit mit Interaktionen mit Walk-up-Standorten bewerten und Feedback zur Verbesserung von Walk-Up Experience geben.

Es werden zwei vordefinierte Basissystem-Walk-Up Experience-Umfragen bereitgestellt:

- **Walk-up-CSAT-Umfrage**: Vor-Ort-Umfrage zur Beurteilung der Stimmung mit einem Klick, bei der anfordernde Personen den Service schnell anhand einer Skala von 1 bis 3 bewerten können, wobei 1 eine negative Erfahrung und 3 eine positive Erfahrung darstellt. Die Umfrage verwendet eine Bildskala von drei Gesichtern mit unterschiedlichen Gefühlen (traurig, neutral und lächelnd).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up-Umfrage



- **Walk-Up Experience Zufriedenheitsumfrage**: Nach Schließen der Walk-Up-Interaktionen wird ein Umfrage-Link per E-Mail gesendet. Sie verwendet eine Stimmungsanalyse für die Gesamterfahrung, in Bezug auf die Wartezeit und auf die Freundlichkeit und Professionalität des Service Desk-Mitarbeiters. Auch zusätzliche Kommentare sind möglich. Diese Umfrage basiert auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 sehr unzufrieden ist und 5 sehr zufrieden darstellt.

Walk-up-Administratoren und -Manager können diese Umfragen und die zugehörigen Auslöserbedingungen ändern. Manager und Administratoren können die Antworten nach Fragen überprüfen und eine Bewertungsliste für jede Umfrage im Modul **Walk-Up Experience-Dashboard** anzeigen. Das Feedback der anfordernden Person wird zur Verbesserung der Walk-up-Interaktionen verwendet.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Stimmungsanalysen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Bewertungen und Umfragen .

Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden mit Walk-Up Experience erstellen oder ändern

Verbessern Sie die Vorgänge Ihrer **Walk-up-Experience** und den Kundenservice durch Verwendung von Umfragen und Überwachen der Umfrageergebnisse. Walk-up-Umfragen erfassen wichtige Informationen von Nutzern über die Interaktionserfahrung, die ihnen am Standort geboten wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine neue Umfrage zur Kundenzufriedenheit zu erstellen, müssen Sie zunächst eine neue Umfrage definieren und anschließend mit dem Umfragedesigner gestalten, konfigurieren und anfordernden Personen zur Verfügung stellen.

Prozedur

1. Um eine vordefinierte Basissystem-Umfrage in der Anwendung Walk-Up Experience anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Umfragen**.
2. Um eine vorhandene Walk-up-Umfrage zu ändern, klicken Sie auf den Namen der Umfrage. Andernfalls navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Umfrage zu definieren, wenn keine der Basissystemumfragen für Ihren Walk-up-Standort geeignet ist.
3. Informationen zum Ändern oder Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Umfragedefinition ändern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Standorte entfernen

Wenn Sie einen physischen Walk-Up Experience-Standort dauerhaft schließen, können Sie den Standort auch aus der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Walk-up-Standortes, den Sie entfernen möchten, um den Datensatz der Standortwarteschlange zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Formularkopfzeile auf **Löschen**.
   Ein Bestätigungs-Popup erscheint, um sicherzustellen, dass Sie den Datensatz löschen möchten.
4. Wenn Sie im Bestätigungsfenster gefragt werden, ob Sie den Datensatz löschen möchten, klicken Sie auf Löschen.
   Die Walk-Up Experience-Standortwarteschlange wird aus der Anwendung entfernt.

Microsoft Office 365-Kalender in Walk-Up Experience integrieren

Mit der Integration von Microsoft Office 365-Kalendern können Anwender von Walk-Up Experience Termine in ihrem primären Kalender anzeigen. Wenn sie einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, erhalten sie Einladungen und Aktualisierungen über ihren Outlook-Kalender.

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist. Mithilfe von Flow Designer aktivieren Administratoren die Flows, mit denen die Integration ausgeführt wird. Weitere Voraussetzungen:

- Microsoft Azure AD und der Microsoft Office 365-Mandant sind vorhanden und wurden konfiguriert.
- Die zugehörigen Verbindungen und Anmeldeinformationen wurden eingerichtet und getestet.

> **Hinweis:** Es wird davon ausgegangen, dass diese Voraussetzungen in Ihrem Unternehmen bereits erfüllt sind.

Microsoft Office 365-Integration für Walk-Up Experience einrichten

Aktivieren Sie die Integration des Walk-Up Experience Microsoft Office 365-Kalenders. Wenn anfordernde Personen einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an den Outlook-Kalender gesendet.

Vorbereitungen

Sie müssen sich mit Ihrem jeweiligen Kunden-Account beim Microsoft Azure-Portal (https://portal.azure.com) anmelden. Sie müssen bereits einen Mandanten haben, da die Anmeldung beim Portal den Zugriff auf diesen Mandanten erfordert. Detailinformationen zur Einrichtung von Mandanten finden Sie unter Schnellstart: Einrichten eines Mandanten .

Außerdem benötigen Sie ein Microsoft Office 365-Abonnement, das mit einem bereits vorhandenen Mandanten verknüpft ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten eines Microsoft 365-Entwicklerabonnements .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den erforderlichen Berechtigungen für das Setup des Clients Microsoft Azure finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke einrichten Einrichten MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Exchange Online-Spoke .

Virtual Agent Academy: Schnellerer Service mit Virtual Agent und Walk-Up Experience (Video aus der Virtual Agent Academy)

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass in Ihrer Instanz die Plugins Walk-Up Experience (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) und Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) aktiviert sind.
2. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** > **Microsoft Exchange Online** um OAuth einzurichten.
   a. Fügen Sie die Client-ID (Anwendungs-ID) ein, die Sie der Anwendung Microsoft Azure AD entnehmen können.
   b. Fügen Sie den geheimen Clientschlüssel ein, den Sie der Anwendung Microsoft Azure AD entnehmen können.
   c. Kopieren Sie die folgenden Links, und fügen Sie sie ein, um Zugang zu Autorisierung, Token und Weiterleitung zu erhalten:
      - Autorisierungs-URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - Token-URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - Umleitungs-URL: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen** um die Anmeldeinformationen einzurichten.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   c. Geben Sie im neuen Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie im Formularfeld **OAuth-Einheitenprofil** die Option **Microsoft Exchange Online default_profile** aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars die Option **OAuth-Token abrufen** aus.
   f. Melden Sie sich als gültiger Benutzer beim Microsoft Exchange-Mandanten an.
4. Navigieren Sie zu **Connections and Credentials Aliase** (Aliase für Verbindungen und Anmeldeinformationen), um die Verbindung einzurichten.
   a. Wählen Sie **Microsoft Exchange Online** aus.
   b. Klicken Sie in den zugehörigen Links **Verbindungen** auf **Neu**.
   c. Benennen Sie die Verbindung `Exchange_Online_Connection`, und wählen Sie im Formularfeld **Anmeldeinformationen** die zuvor erstellten Anmeldeinformationen aus.
   d. Geben Sie im Feld „Verbindungs-URL“ Folgendes ein: `https://graph.microsoft.com`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren Sie zu **Flow Designer**, um Flows zu aktivieren.
   a. Wählen Sie **Create Walk-up Appointment Calendar Event** (Kalenderereignis für Walk-up-Termin erstellen) aus, und öffnen und aktivieren Sie den Flow in Flow Designer.
   b. Wählen Sie **Update/Delete Walk-up Appointment Calendar Event** (Kalenderereignis für Walk-up-Termin aktualisieren/löschen) aus, und öffnen und aktivieren Sie den Flow in Flow Designer.
6. Planen Sie einen Termin, um sicherzustellen, dass alles wie vorgesehen funktioniert.
   a. Erstellen Sie im System einen neuen Testbenutzer.
   Detailinformationen hierzu finden Sie unter Einen Benutzer erstellen .

      Hinweis: Geben Sie eine Anwender-ID, einen Vornamen, einen Nachnamen, ein Passwort und eine E-Mail-Adresse für den Testbenutzer an.

   b. Nehmen Sie die Identität des Testbenutzers in Ihrer Instanz an.

   c. Navigieren zu **Selfservice** > **Serviceportal** > **Walk-up-Check-in** um einen Termin zu planen.

      Hinweis: Der Link des Symbols **Walk-up-Check-in** muss so konfiguriert sein, dass er auf der Serviceportal-Zielseite angezeigt wird, damit Sie ihn anzeigen und anklicken können. Wenn sich der Link nicht auf der Serviceportal-Zielseite befindet, konsultieren Sie Online-Check-in-Symbol für Walk-Up Experience konfigurieren, sodass es im Serviceportal angezeigt wird.

   d. Planen Sie als Gastbenutzer einen Termin.
7. Stellen Sie sicher, dass alles wie vorgesehen funktioniert, indem Sie zu navigieren **Flow Designer** > **Heutige Ausführungen**.
8. Klicken Sie auf **Create Walk-up Appointment Calendar Event** (Kalenderereignis für Walk-up-Termin erstellen).
9. Prüfen Sie den Microsoft Office 365-Unternehmenskalender des Testbenutzers, um das per E-Mail versendete Kalenderereignis anzuzeigen.

   Hinweis: Es kann ein oder zwei Minuten dauern, bis das Kalenderereignis erstellt wird. Nachdem Sie diese Funktion aktiviert haben, erhalten die Benutzer automatisch Kalendereinladungen, -aktualisierungen und -stornierungen in ihren jeweiligen Unternehmenskalendern.

Anwendungen mit dem Microsoft Azure-Portal registrieren

Gewähren Sie der ServiceNow-Instanz Autorisierung, indem Sie eine Anwendung bei Azure AD registrieren.

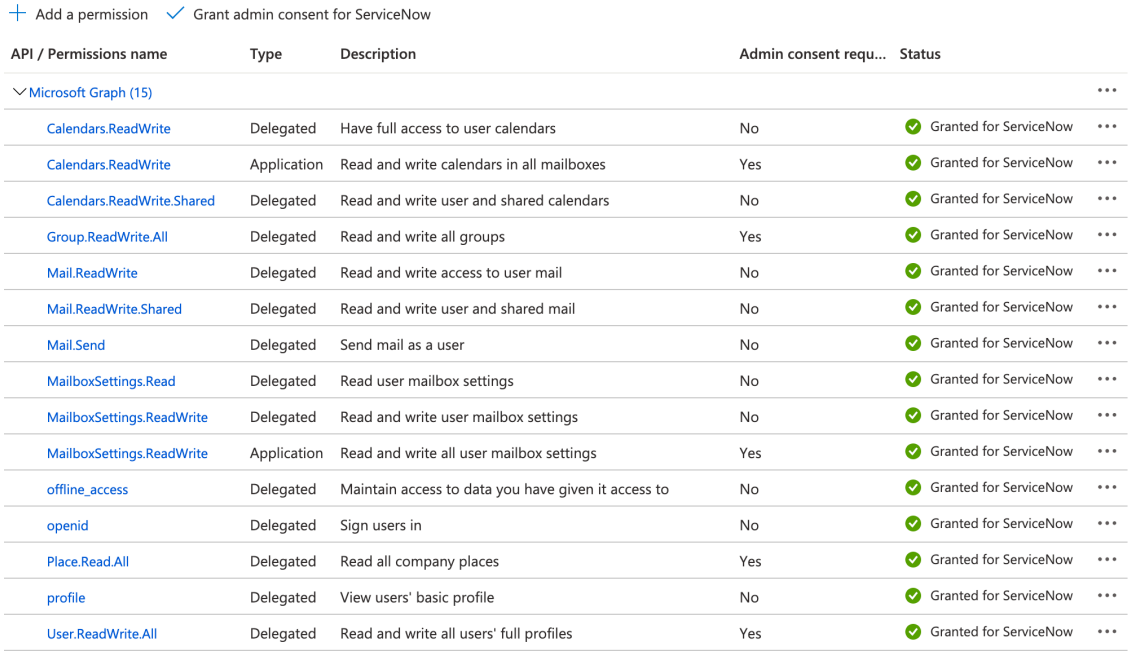
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Azure Active Directory-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie diese Schritte im MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Azure-Portal aus. Anweisungen zum Registrieren einer Anwendung finden Sie unter MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Azure-Dokumentation .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie im MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Azure-Portal die **Umleitungs-URIs** im folgenden Format hinzu: `https://<Instanzname>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
2. Wählen Sie für **Required Permissions (Erforderliche Berechtigungen)** die Option **Microsoft Graph** aus.



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. Notieren Sie sich den **geheimen Clientschlüssel** zur Verwendung in späteren Konfigurationen.

Ergebnisse

Die Anwendung ServiceNow wird mit MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Azure AD erstellt.

Microsoft Exchange Online als OAuth-Provider registrieren

Registrieren Sie Microsoft Exchange Online als OAuth-Provider, damit Ihre Walk-Up Experience-Instanz OAuth 2.0-Token anfordern kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Informationen, die während der Registrierung der Anwendung im MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Azure-Portal generiert wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Microsoft Exchange Online**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Microsoft Exchange Online`.
Client-ID	Während der Anwendungsregistrierung erstellte Anwendungs-ID.
Geheimer Clientschlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
OAuth-API-Skript	Optionales Skript zur Anpassung der Anforderung und der Antwort.
Logo-URL	URL, die ein Bild enthält, das als Anwendungslogo verwendet werden soll.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Lebensdauer von Aktualisierungstoken	Zeit in Sekunden, die das Aktualisierungstoken gültig ist. Die Standardzeit beträgt 8.640.000 Sekunden.
PKCE erforderlich	Option, damit öffentliche Clients für eine Autorisierung PKCE obligatorisch machen können. **Hinweis:** Sie können den **Autorisierungscode** nur dann als **Standardgewährungstyp** verwenden, wenn **PKCE** aktiviert ist.
Anwendung	Anwendungsbereich, der diesen Datensatz enthält.
Zugänglich von	Anwendungsbereich, von dem aus auf diese Registrierung zugegriffen werden kann.
Aktiv	Option zur Verwendung der Anwendungsregistrierung.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/token` ein.
Token-Sperr-URL	OAuth-Servertoken-Rücknahme-Endpunkt.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Geben Sie `https://<Instanzname>.service-now.com/oauth_redirect.do` ein.
Gegenseitige Authentifizierung aktivieren	Option zur Verwendung der gegenseitigen Authentifizierung für Tokenanforderung und -sperrung. Für diese Option muss ein Profil für gegenseitige Authentifizierung angegeben werden.
Anmeldeinformationen senden	Anmeldeinformationen für Client in der Anforderung.

4. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Microsoft Exchange Online default_profile`.

5. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
6. Öffnen Sie den Datensatz **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Client-ID	Während der Anwendungsregistrierung erstellte Anwendungs-ID.
Geheimer Clientschlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<Verzeichnis-ID>/oauth2/v2.0/token` ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Geben Sie `https://<Instanzname>.service-now.com/oauth_redirect.do` ein.

8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.

Anmeldeinformationsdatensätze für Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Autorisieren Sie Microsoft Exchange Online-Spoke-Aktionen, indem Sie Anmeldeinformationsdatensätze für die im Microsoft Azure-Portal registrierte Anwendung erstellen. Der Microsoft Exchange Online-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet diese Anmeldeinformationen zum Autorisieren von Aktionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung `Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?` wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Exchange_Online_Credentials`.
Aktiv	Option zur Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	OAuth-Profil, das während der Registrierung von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Exchange Online-Spoke als OAuth-Provider mit **Autorisierungscode** als **Standardgewährungstyp** erstellt wurde. Beispiel: `Microsoft Exchange Online`.
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. `100` ein.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
7. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung `Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?` wird angezeigt.
9. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Exchange_Online_Credentials_clientCred`.
Aktiv	Option zur Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Einheitenprofil	OAuth-Profil, das während der Registrierung der Microsoft Exchange Online-Spoke als OAuth-Provider mit **Client-Anmeldeinformationen** als **Standardgewährungstyp** erstellt wurde. Beispiel: `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. `100` ein.

11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
12. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Anmeldeinformationsdatensätze für die Microsoft Exchange Online-Spoke werden erstellt.

Verbindungsdatensätze für Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Führen Sie Aktionen in Microsoft Exchange Online aus, indem Sie Verbindungsdatensätze für Ihren Microsoft Exchange Online-Account erstellen. Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen der Microsoft Exchange Online-Spoke verwendet diese Verbindungen zum Ausführen von Aktionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Microsoft_Exchange_Online**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Exchange_Online_Connection`.
Anmeldeinformationen	Für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Exchange Online erstellter Anmeldeinformationsdatensatz. Beispiel: `Exchange_Online_Credentials`.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie `https://graph.microsoft.com` ein.
MID Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-ServerKonfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
7. Öffnen Sie den Datensatz **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**.
8. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ auf **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: `Exchange_Online_Connection_clientCred`.
Anmeldeinformationen	Für Microsoft Exchange Online erstellter Anmeldeinformationsdatensatz. Beispiel: `Exchange_Online_Credentials_clientCred`.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie `https://graph.microsoft.com` ein.
MID Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-ServerKonfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Microsoft Exchange Online-Spoke wird eingerichtet und in die Walk-Up Experience-Instanz integriert.

Badge Reader Integration for Walk-Up Experience

Improve Walk-Up Experience user satisfaction by using the Badge Reader Integration application at your on-site walk-up queue locations. Walk-Up Experience users can scan an employee badge to check in to a queue, rather than entering credentials.

Badge Reader Integration for Walk-Up Experience on-site queue locations

Badge Reader Integration is a pre-built, domain-separated, base-system application. The application enables your Walk-Up Experience users to simply scan an employee badge to join an on-site walk-up queue. Scanning a badge eliminates the need for users to look up a name or email to join a queue. Administrators can easily configure the badge scanning integration for use with Walk-Up Experience.

By providing an enhanced, easier, and faster Walk-Up Experience check-in process, the use of on-site walk-up location queues can increase and overall user satisfaction can improve. Users receive an on-screen confirmation and an audio alert after a successful check-in to a walk-up queue.

The Badge scanning integration requires activation of the Badge Reader Integration plugin (com.snc.badge_reader). The plugin enables applications, such as Walk-Up Experience, to integrate with badge reader hardware. Badge Reader Integration administration requires the Badge Admin role (sn_badge.badge_admin).

Hinweis: Badge Reader Integration is not an authentication mechanism.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience Badge Reader Integration components

The badge reader hardware and integration client are physically located at a walk-up queue location. The Badge Reader Integration application provides a generic, reusable REST API used by the badge integration clients. Walk-Up Experience uses the Badge Reader Integration application as a soft dependency.

Walk-Up Experience implementers install the badge reader hardware on a new computer at each on-site walk-up queue location. The hardware replaces any existing tablets used for on-site check-in.

The following are important associated components.

Associated components in badge reader

Component	Description
Badge number	Employee badge number.
Facility code	Unique facility or site code encoded into each card that identifies the organization.
Human Interface Device (HID)	Protocol for interfacing with user interface devices via USB.
Physical Access Control Services (PACS)	Method used to protect the security of a physical environment by setting authorization and authentication rules.
Badge reader client	Client for the badge reader. Acceptable platforms include macOS and Linux.
Badge reader plugin	The Badge Reader Integration plugin (com.snc.badge_reader) is at no additional cost.

Badge Reader Integration modules

Badge admins can access several application modules.

Module	Description
Downloads	Badge Reader Integration client for download to your system.
Badge Readers	Configuration module for defining and activating your badge reader devices.
Badge Event Handlers	Configuration module for defining what action to take when a badge is scanned by a badge reader device. The script entered is the code executed when a badge is scanned. These records are typically delivered as part of the application-specific badge reader integrations.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Module	Description
User Badges	Configuration module for associating users with user badges. Configuration requires associating a sys_user with a unique badge number and facility code.
Badge Scan Logs	View-only module to monitor badge reader error events.
User Badge Configuration	Configuration module for defining the table from where the user ID and badge ID mapping information is retrieved.

Badge Reader Integration security

The Badge Reader Integration application is not an authentication mechanism. It provides a quicker, more convenient way for users to check into a walk-up queue. It is meant for use within the existing security perimeter at the facility. The application does not integrate with existing access control software at the facility.

Badge Scanner Integration scan logs

You can view the Badge Scanner Integration scan logs and fix the errors to connect to the badge reader. For more information, see Badge Scanner Integration-Scanprotokolle anzeigen.

Badge Reader Integration aktivieren

Sie können das Plugin „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) aktivieren, wenn Sie die Rolle sn_badge.badge_admin haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Badge Reader Integration-Anwendung ist ein Framework, mit dem andere Anwendungen, z. B. Walk-Up Experience, zur Integration mit der Abzeichenleser-Hardware eingesetzt werden können. Administratoren konfigurieren und verwalten Abzeichenleser-Clients und -Integrationen, indem sie Abzeichen-Scanner mit Walk-up-Standorten verknüpfen und sicherstellen, dass eine Zuordnung zwischen Abzeichen-ID-Nummern und dem Lesegerät besteht.

Entwickler können das Abzeichen-Scan-Framework erweitern, um basierend auf einem Abzeichen-Scan-Ereignis Aktionen in anderen Anwendungen auszulösen. Die Badge Reader Integration-Anwendung erfordert keine Anpassung, kann aber je nach Hardware des Abzeichensystems angepasst werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit Badge Reader Integration installiert

Bei der Aktivierung des Badge Reader Integration-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Abzeichen-Administrator [sn_badge.badge_admin]	Wird zur Verwaltung der Integrationen von Badge Reader Integration verwendet.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderabzeichen [sn_badge_user_badge]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Benutzerabzeichens verwendet wird und in dem ein Benutzer einer Abzeichennummer und einem Facility-Code zugeordnet wird.
Abzeichenereignishandler [sn_badge_event_handler]	Datensatz, der zum Konfigurieren von Aktionen verwendet wird, die einem Abzeichen-Scan-Ereignis zugeordnet sind. Speichert ein Ereignishandler-Skript, das einem Abzeichenleser zugeordnet werden kann. Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle.
Abzeichen-Scanprotokoll	Datensatz, der zum Protokollieren aller Abzeichenleser-Fehlerereignisse verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_badge_scan_log]	
Abzeichenleser [sn_badge_badge_reader]	Datensatz, der zum Konfigurieren von Abzeichenlesegeräten verwendet wird. Erweitert die Tabelle „Aufgabe“.

Badge Reader Integration für Walk-Up Experience einrichten und konfigurieren

Die Einrichtung und Konfiguration von Badge Reader Integration ermöglicht es Ihren Walk-Up Experience-Benutzern vor Ort, ein Abzeichen zu scannen, um schnell in die Warteschlange einzuchecken.

Die Plugins Walk-Up Experience (com.snc.walkup) und „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) müssen aktiviert werden, bevor Sie die Integration einrichten und konfigurieren. Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Walk-Up Experience aktivieren und Badge Reader Integration aktivieren.

Badge Reader Integration wird automatisch mit Walk-Up Experience über ein bedingtes Plugin aktiviert.

Die Einrichtung und Konfiguration umfassen die folgenden Phasen:

- Client-Software: Erstellen Sie Ihre eigene anwenderdefinierte Abzeichenleser-Client-Software zur Integration mit dem Abzeichenleser.
- Abzeichenlesegerät: Konfigurieren Sie das Abzeichenlesegerät, und registrieren Sie es manuell oder über einen unterstützten Prozess.
- Genehmigung: Anforderung und Empfang der Geräteaktivierungs-Genehmigung.
- Walk-Up Experience-Anwendung: Konfigurieren Sie Walk-Up Experience für die Integration mit einem Abzeichenlesegerät.

Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern

Konfigurieren Sie Aktionen, die einem Abzeichen-Scan-Ereignis zugeordnet sind, und definieren Sie den Code, der beim Scannen eines Abzeichens ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mithilfe des Moduls **Badge Event Handler** können Sie Abzeichenereignishandler mehreren Abzeichenlesern zuordnen. Zum Beispiel haben Sie möglicherweise einen Abzeichenleser an Ihrem Walk-up-Standort San Diego und einen weiteren in Santa Clara. Beide Abzeichenleser können dem gleichen Walk-up-Abzeichenleser-Ereignis zugeordnet werden.

Badge Event Handler-Datensätze werden als Teil der anwendungsspezifischen Walk-Up Experience-Integrationen von Badge Reader Integration bereitgestellt.

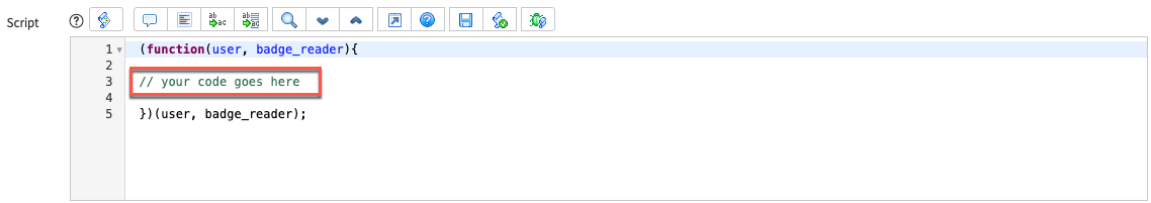
Hinweis:

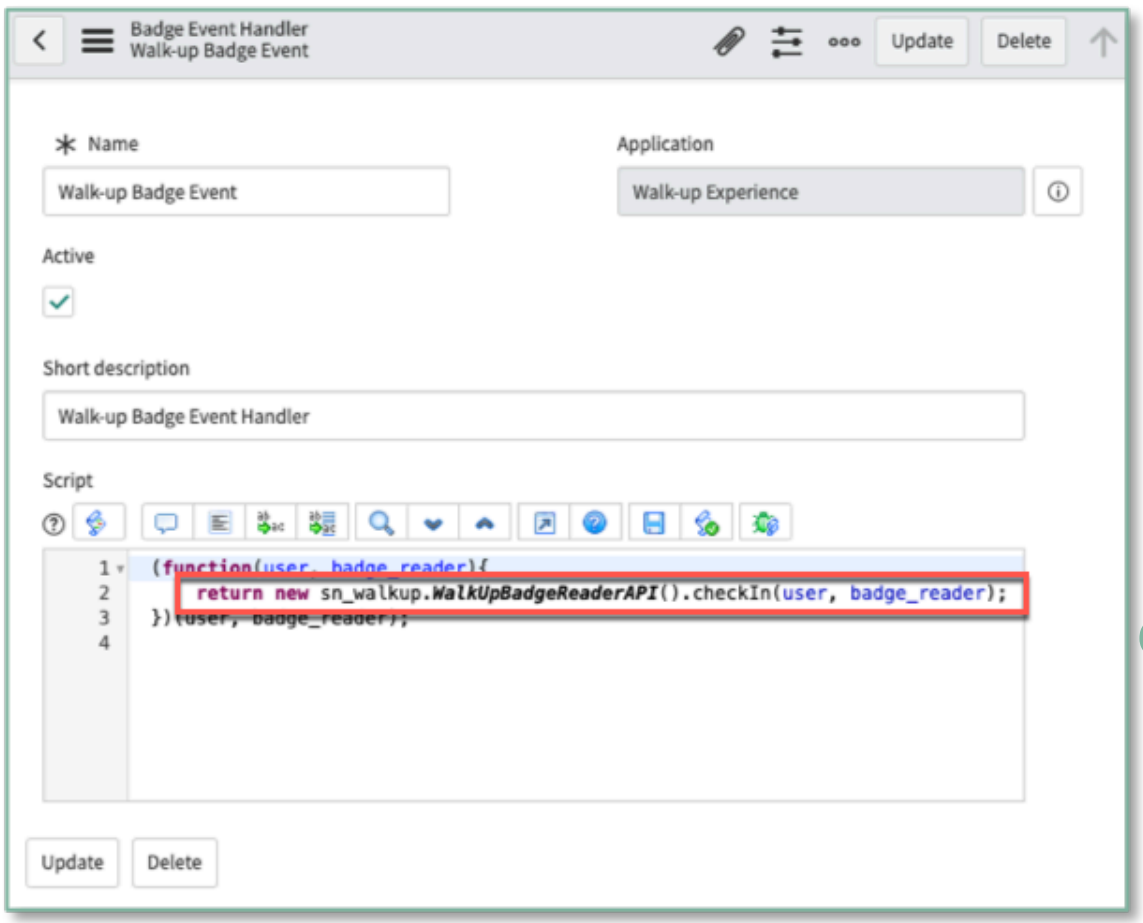
Der im Feld **Script** des Formulars „Badge Event Handler“ eingegebene Code wird mit einem GlideScopedEvaluator im BadgeScanProcessor ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenereignishandler**.
   Die Liste „Abzeichenereignishandler“ wird angezeigt und zeigt alle vorhandenen Abzeichenereignishandler an.
2. Um einen vorhandenen Abzeichenereignishandler zu ändern, klicken Sie auf den Namen. Klicken Sie andernfalls auf **New (Neu)**, um einen neuen Abzeichenereignishandler zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenereignishandler ein.
   Beispiel: `Walk-up-Abzeichen-Ereignis`.
4. Geben Sie bei Bedarf Details in das Feld **Short description (Kurzbeschreibung)** ein.
5. Geben Sie den Code unterhalb von `// your code goes here` im Feld **Skript** ein.





Hinweis: Das Feld **Anwendung** ist auf **Global** gesetzt, bis Sie Code eingeben, der die Anwendung Walk-Up Experience im Feld **Skript** festlegt, und den Datensatz speichern oder absenden.

6. Klicken Sie auf **Submit (Absenden)**, um den Datensatz zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abzeichenlesegerät mit Abzeichenlesegerät-Client definieren und registrieren

Verwenden Sie Badge Reader Client, um ein Abzeichenlesegerät für die Registrierung in Ihrem System zu erstellen. Wenn Sie Ihren Abzeichenleser registrieren, können Sie ihn in Ihrer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange einsetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Abzeichenlesegerät zu registrieren:

- Unterstützte Methode, über **Badge Reader Client**. Zur Integration mit dem Abzeichenleser müssen Sie Ihre eigene anwenderdefinierte Abzeichenleser-Client-Software erstellen.
- Manuell, über Now Platform®. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren.

Die unterstützte Registrierungsmethode **Badge Reader Client** erstellt einen ersten Abzeichenleser-Datensatz. Wenn ein Abzeichen mit dem Abzeichenlesegerät-Client gescannt wird, füllt diese Methode automatisch das Feld **Geräte-Identifier** im Datensatz mit der Seriennummer des Abzeichenlesegeräts aus.

Das automatische Ausfüllen des Felds **Geräte-Identifier** spart Ihnen Zeit, da Sie nicht die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts suchen müssen, die dem Abzeichenleser-Datensatz hinzugefügt werden soll.

Um Ihr Abzeichenlesegerät mit **Badge Reader Client**-Unterstützung zu registrieren, müssen Sie zuerst Systemeigenschaften konfigurieren, um die Registrierung des Abzeichen-Scans zu aktivieren und das Abzeichen-Zugriffstoken zu deaktivieren. Die folgenden Systemeigenschaften müssen konfiguriert werden:

- **sn_badge.enable_scan_registration**: Standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, kann n_badge.badge_admins schnell Abzeichenlesegeräte registrieren, indem ein Abzeichen gescannt wird.
- **sn_badge.disable_access_token**: Standardmäßig aktiviert. Diese Eigenschaft deaktiviert die Zugriffstoken-Anforderung für die Badge Reader Integration-API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Suchen Sie über den **Namen** nach den Eigenschaften, indem Sie `sn_badge`eingeben.
3. Klicken Sie auf **sn_badge.enable_scan_registration**, um den Systemeigenschaften-Datensatz zu öffnen.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.
4. Ändern Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft in **true**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **sn_badge.disable_access_token**, um den Systemeigenschaften-Datensatz zu öffnen.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.
6. Ändern Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft in **true**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Erstellen Sie einen eigenen Abzeichenleser-Client, und führen Sie ihn dann aus.
8. Wischen Sie das Abzeichen des Abzeichenadministrators über den Abzeichenleser, um sich zu registrieren.
9. Der Abzeichenlesegerät-Client führt einen REST-API-Aufruf an api/sn_badge/v1/reader/scan mit dem Gerätebezeichner und den Kartendaten durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Navigieren zu **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser** um den neu erstellten Datensatz anzuzeigen.
11. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenleser ein.
    Zum Beispiel `Abzeichenleser Gebäude B, Tech Lounge`.

    Hinweis: Das Feld **Status** ist schreibgeschützt und zeigt **Neu** an, wenn ein neuer Abzeichenleser konfiguriert wird. Das Feld zeigt **Aktiviert** an, wenn ein Abzeichenleser zur Aktivierung genehmigt wird. Wenn ein Abzeichenleser deaktiviert ist, zeigt das Feld **Deaktiviert** an.

12. Legen Sie einen **Abzeichenereignishandler** über das Suchlisten-Symbol fest.

    Hinweis: Wenn keine Abzeichenereignishandler zur Auswahl verfügbar sind, erstellen Sie einen neuen Abzeichenereignishandler-Datensatz. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern.

13. Vergewissern Sie sich, dass die Felder **Geräte-Identifier** und **Geheimer Schlüssel** ausgefüllt sind.
    Der Geräte-Identifier identifiziert die Abzeichenlesegerät-Hardware eindeutig. Der Client verwendet standardmäßig die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts. Der eingegebene Wert muss mit der Seriennummer des Geräts übereinstimmen, die von der Client-Softwareanwendung empfangen wurde.
14. Füllen Sie bei Bedarf die nicht obligatorischen Formularfelder **Kurzbeschreibung** und **Standort** aus.
15. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Abzeichenleser zu registrieren.

Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren

Erstellen Sie manuell ein Abzeichenlesegerät für die Registrierung in Ihrem System. Wenn Sie Ihren Abzeichenleser registrieren, können Sie ihn in Ihrer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange einsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Abzeichenleser zu definieren und zu registrieren:

- Manuell, über die Now Platform®.
- Mit Anleitung über den **Badge Reader Client**. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Abzeichenlesegerät mit Abzeichenlesegerät-Client definieren und registrieren.

Prozedur

1. Um Ihr Abzeichenlesegerät manuell zu registrieren, navigieren Sie zu **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenleser ein.
   Zum Beispiel `Abzeichenleser Gebäude B, Tech Lounge`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Dieses Feld wird auf „Neu“ gesetzt, wenn ein neuer Abzeichenleser konfiguriert wird. Das Feld zeigt den Status „Aktiviert“ an, wenn ein Abzeichenleser zur Aktivierung genehmigt wird. Wenn ein Abzeichenleser deaktiviert ist, wird das Feld auf „Deaktiviert“ gesetzt.

4. Wählen Sie einen **Abzeichenereignishandler** aus.

   Hinweis: Wenn keine Abzeichenereignishandler zur Auswahl verfügbar sind, erstellen Sie einen neuen Abzeichenereignishandler-Datensatz. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern.

5. Geben Sie den **Gerätebezeichner** ein.
   Der Geräte-Identifier identifiziert die Abzeichenlesegerät-Hardware eindeutig. Der Client verwendet standardmäßig die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts. Der eingegebene Wert muss mit der Seriennummer des Geräts übereinstimmen, die von der Client-Softwareanwendung empfangen wurde.

   Hinweis: Das Feld **Geheimer Schlüssel** wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie den Abzeichenleser-Datensatz erstellen.

6. Wählen Sie **Konfiguration des Anwenderabzeichens** aus.
   Der Abzeichenleser verwendet diese Zuordnungskonfiguration, um die Anwender-ID aus der Abzeichen-ID abzurufen, wenn die anfordernde Person ihr Abzeichen scannt, um an einem Standort einzuchecken.

   Hinweis: Standardmäßig kann eine Benutzerabzeichenkonfiguration ausgewählt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer neuen Benutzerabzeichenkonfiguration finden Sie unter Eine Konfiguration des Anwenderabzeichens definieren.

7. Wahlweise: Füllen Sie bei Bedarf die nicht obligatorischen Formularfelder **Kurzbeschreibung** und **Standort** aus.
8. Registrieren Sie den Abzeichenleser, indem Sie **Absenden** auswählen.

Eine Konfiguration des Anwenderabzeichens definieren

Definieren Sie die Tabelle, aus der die Zuordnungsinformationen für Anwender-ID und Abzeichen-ID abgerufen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnungskonfiguration für Anwender-ID und Abzeichen-ID wird verwendet, um die Anwender-ID aus der Abzeichen-ID abzurufen, wenn die anfordernde Person ihr Abzeichen am Abzeichenleser scannt, um an einem Standort einzuchecken. Sie können mehrere Zuordnungskonfigurationen definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Konfiguration des Anwenderabzeichens**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Anwenderabzeichens“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration
Tabellenname	Tabelle mit den Zuordnungsinformationen zur Anwender-ID und Abzeichen-ID. Wählen Sie diese Tabelle aus der Liste aus.
Benutzerfeld	Anwender-ID der anfordernden Person.
Abzeichenfeld	Entität, mit der das Benutzerabzeichen verknüpft ist. Wählen Sie diese Entität aus der Liste aus.
Feld „Facility-Code“	Eindeutiger Code der Einrichtung oder des Standorts, der auf jeder Karte codiert ist. Der Code identifiziert die Organisation.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Zuordnungskonfiguration wird erstellt. Sie können diese Zuordnungskonfiguration im Formular „Abzeichenleser“ auswählen, um die Anwender-ID aus der Abzeichen-ID basierend auf dieser Zuordnungskonfiguration abzurufen.

Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser anfordern

Fordern Sie die Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser an. Badge Reader Integration löst erst Ereignishandler aus, wenn der Abzeichenleser aktiviert wurde. Die Freigabe und Aktivierung des Abzeichenlesegeräts werden von Benutzern mit der Rolle itil gewährt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Aktivierungsgenehmigung über den Abzeichenleser-Datensatz anfordern, initiieren Sie den Gerätregistrierungs-Workflow. Aktivierungsanforderungen werden an die Gruppe der Abzeichenlesergenehmiger weitergeleitet. Für Systemgenehmigungen ist die Rolle itil erfordern. Stellen Sie sicher, dass Benutzer mit der Rolle itil der Gruppe Abzeichenlesergenehmiger hinzugefügt werden.

Wenn die Genehmigungsgruppe keine Personen enthält, überspringt der Workflow die Genehmigungsgruppen-Anforderung und aktiviert den Abzeichenleser. Ausführliche Informationen zu Genehmigungen und Gruppen und zum Hinzufügen von Benutzern zu Gruppen finden Sie unter Genehmigungen Erstellen von Gruppen und Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .

Hinweis: Die Pflichtfelder des Abzeichenleser-Datensatzes sind schreibgeschützt, wenn das Abzeichenlesegerät aktiviert ist. Abzeichenlesegeräte können deaktiviert werden, indem Sie das Feld **Aktiv** im Abzeichenleser-Datensatz deaktivieren. Für die erneute Aktivierung eines Abzeichenlesers muss der Genehmigungsprozess erneut durchlaufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser**.
2. Wählen Sie den Namen des Abzeichenlesers aus, den Sie aktivieren möchten.
   Der Abzeichenleser-Datensatz wird geöffnet.
3. Vergewissern Sie sich, dass alle obligatorischen Formularfelder ausgefüllt sind.
   Dazu gehören die Felder **Name**, **Abzeichenereignishandler**, **Gerätebezeichner** und **Geheimer Schlüssel**. Informationen zum Ausfüllen von Formularfeldern für den Abzeichenleser finden Sie unter Abzeichenlesegerät mit Abzeichenlesegerät-Client definieren und registrieren oder Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren.
4. Wählen Sie **Aktivierung anfordern** aus, um den Workflow für die Aktivierungsgenehmigung zu initiieren.
   Die Anforderung wird von einem Benutzer mit der Rolle itil in der Gruppe Abzeichenlesergenehmiger genehmigt. Wenn es keine Abzeichenlesergenehmiger-Gruppe gibt oder die Gruppe leer ist, wird der Abzeichenleser aktiviert, wenn ein Benutzer mit der Rolle sn_badge.badge_admin die Aktivierung anfordert.

Walk-Up Experience für Badge Reader Integration konfigurieren

Ordnen Sie Abzeichenlesegeräte einer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange zu. Sie können zwar einem Walk-up-Standort mehr als ein Abzeichenlesegerät zuordnen, aber einzelne Abzeichenlesegeräte werden nur einem Walk-up-Standort zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Walk-Up Experience-Anwendung macht es erforderlich, dass ein Abzeichenlesegerät für die Funktionsintegration einem Walk-up-Standort zugeordnet wird.
- Walk-Up Experience-Manager können die Integration von Abzeichenlesern an einem Walk-up-Standort mithilfe der zugehörigen Liste „Abzeichenleser für Standortwarteschlangen“ in der Tabelle „Warteschlange des Walk-Up-Standorts“ [wu_location_queue] konfigurieren.
- Mindestens ein Abzeichenleser muss aktiviert und für die Integration mit dem Walk-up-Standort verfügbar sein. Beziehen Sie sich auf Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser anfordern, wenn keine Abzeichenleser zur Verwendung aktiviert sind.
- Sie können für jeden Abzeichenleser einen Check-in-Grund definieren. Wenn die anfordernde Person an einem Standort mit diesem Abzeichenleser eincheckt, wird der zugehörige Check-in-Grund für den Check-in automatisch ausgefüllt. Wenn dem Abzeichenleser kein Check-in-Grund zugeordnet ist, wird der Standortgrund für den Check-in übernommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Klicken Sie auf den Namen der Walk-up-Standort-Warteschlange, die Sie einem Abzeichenleser zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Abzeichenleser für Standortwarteschlangen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Abzeichenleser für Standortwarteschlangen“

Feld	Beschreibung
Abzeichenleser	Abzeichenleser, den Sie dem Standort zuordnen möchten.
Standortwarteschlange	Standort, dem der Abzeichenleser zugeordnet ist.
Check-in-Grund	Check-in-Grund, den Sie mit dem Abzeichenleser verknüpfen möchten.
Beschreibung des Check-in-Grunds	Beschreibung des Check-in-Grunds, den Sie mit dem Abzeichenleser verknüpfen möchten.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie können mehrere Abzeichenleser mit einem Walk-up-Standort integrieren.

Integration eines Abzeichenlesers anpassen

Badge Reader Integration umfasst mehrere skriptbasierte Erweiterungspunkte, mit denen Sie Skripteinbindungen anpassen können, die mit der Funktion installiert werden.

Die zugrundeliegenden Badge Reader Integration-Skripteinbindungen sind schreibgeschützt. Kunden, die das Aussehen und Verhalten der Funktion ändern möchten, können mehrere Skripteinbindungen mithilfe von skriptbasierten Erweiterungspunkten ändern.

Es gibt verschiedene Szenarien, in denen die Möglichkeit zur Änderung von Skripteinbindungscode vorteilhaft ist. Wenn Sie beispielsweise bereits ein Datenmodell zum Speichern Ihrer Abzeichennummern verwenden, möchten Sie möglicherweise nicht die Tabelle „Badge Reader Integration-Anwendung Anwenderabzeichen“ (sn_badge_user_badge) verwenden, um Ihre Abzeichennummern zu speichern. Stattdessen können Sie eine Erweiterungsimplementierung für `sn_badge.BadgeReader` erstellen, die Ihr Datenmodell unterstützt.

Vielleicht möchten Sie die Datentypen anpassen, die Sie von einem Abzeichen-Scan erhalten, oder wie Sie diese Daten analysieren möchten. Sie können eine Erweiterungsimplementierung für `sn_badge.BadgeReaderParser` erstellen, die Ihr Datenmodell unterstützt.

Der folgende Code ist für die Änderung mithilfe von skriptbasierten Erweiterungspunkten mit der Anwendung Badge Reader Integration verfügbar:

Skriptbasierte Erweiterungspunkte	Beschreibung
BadgeReader API-Name: `sn_badge.BadgeReader`	Erweiterungspunkt, der von den BadgeReaderImpl-Skripteinbindungen verwendet wird. Verwenden Sie dieses Skript, um einen Abzeichenleser anhand seines Geräte-Identifiers zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptbasierte Erweiterungspunkte	Beschreibung
BadgeReaderParser API-Name: *sn_badge.BadgeReaderParser*	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderParserImpl-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie diesen, um die Kartendaten-Zeichenfolge aus der API zu analysieren.
BadgeReaderUser API-Name: *sn_badge.BadgeReaderUser*	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderUserImpl-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie dieses Skript, um einen sys_user mit einer Abzeichennummer und einem Facility-Code zu finden. **Hinweis:** Wenn Sie bereits ein Datenmodell zum Speichern Ihrer Abzeichennummern haben, ist dies das Skript, das zum Überschreiben des Badge Reader Integration-Anwendungscodes zur Unterstützung Ihres Datenmodells verwendet wird.
BadgeReaderScanProcessor API-Name: *sn_badge.BadgeReaderScanProcessor*	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderScanProcessor-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie diese Fassade, um das Abzeichen-Scanereignis zu verwalten.

Ausführliche Informationen zu geskripteten Erweiterungspunkten und deren Erstellung und Verwendung finden Sie unter Erweiterungspunkte zum Erweitern der Anwendungsfunktionalität verwenden und Skriptbasierte Erweiterungspunkte erstellen und hinzufügen.

Self-Service-Online-Check-in für Walk-Up Experience aktivieren

Zeigen oder verbergen Sie das Walk-Up Experience Online **Walk-up-Check-in**-Modul unter **Self-Service** im Anwendungsnavigator. Sie können das Modul mithilfe des Basis-Plattformmenüs oder des Modulaktivierungsprozesses aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Walk-Up Experience-Online-**Walk-up-Check-in**-Modul ist standardmäßig deaktiviert (ausgeblendet) und wird erst im **Self-Service**-Menü angezeigt, wenn es aktiviert wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Klicken Sie in den Breadcrumbs der Bedingungen auf **Alle**, um sowohl aktive als auch inaktive Anwendungsmenüs anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Aktion entfernt die Standardfilterbedingung.

3. Suchen Sie nach dem **Titel** für das **Self-Service**-Anwendungsmenü.
   Die Suche liefert die Menüanwendungen itil_self_service und mobile_self_service. Sie können das **Walk-up-Check-in**-Modul für jede Menüanwendung aktivieren (anzeigen).
4. Klicken Sie auf die **Self-Service**-Menüanwendung mit dem **Namen: itil_self_service**.
   Das Anwendungsmenü „Self-Service-Datensatz“ öffnet sich, und die zugehörige Liste „Module“ zeigt die Module, die im Anwendungsnavigator erscheinen.
5. Suchen Sie nach dem **Titel** für das **Walk-up-Check-in**-Modul.
6. Klicken Sie auf **Walk-up-Check-in**.
   Der **Walk-up-Check-in**-Moduldatensatz wird geöffnet.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte **Transparenz** auf **Aktiv**, um das **Walk-up-Check-in**-Modul zu aktivieren.
   „Aktiv“ ist für das Modul **True**. Alternativ können Sie das Modul über die zugehörige Liste **Anwendungsmenüs – Self-Service-Module** aktivieren:
   a. Doppelklicken Sie auf das Feld **Aktiv** neben dem Namen des **Walk-up-Check-in**-Moduls in der zugehörigen Liste „Module“.
   b. Setzen Sie **Aktiv** auf **Wahr** (Anzeigen) oder **Falsch** (Verbergen).
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie Anwendungsmenüs oder -module ändern, wird der Anwendungsnavigator automatisch aktualisiert, um die Änderungen anzuzeigen.
9. Damit das **Walk-up-Check-in**-Modul unter **Self-Service** in der mobilen Anwendung angezeigt wird, klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mobile Module“ auf **Walk-up-Check-in**.
10. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um das Modul für Mobilgeräte zu aktivieren.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Online-Check-in-Symbol für Walk-Up Experience konfigurieren, sodass es im Serviceportal angezeigt wird

Anfordernde Personen können online über das Serviceportal in einen Walk-up-Standort einchecken. Sie können die Startseite des Serviceportals bearbeiten, um den allgemeinen IT-**Hilfe**-Link durch den Online-Check-In-Support-Link für Walk-Up Experience zu ersetzen.

Vorbereitungen

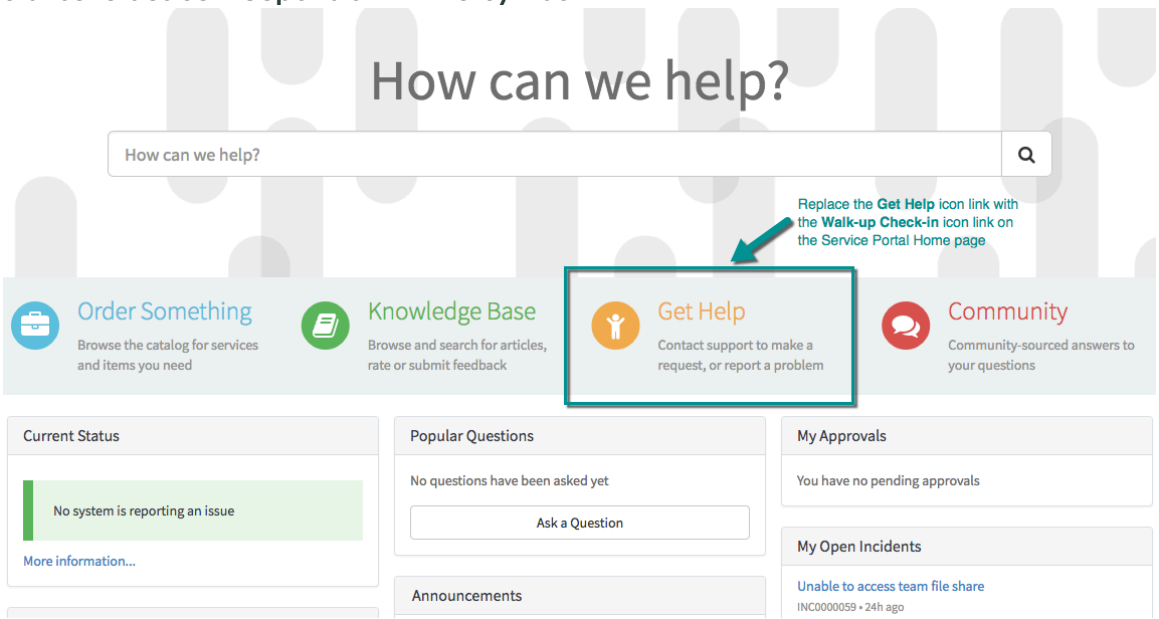
Das Serviceportal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Link zum Abrufen des Hilfethemas durch den Link zum Walk-up-Check-in-Symbol auf der Startseite des Serviceportals zu ersetzen, rufen Sie den Serviceportal-Designer auf. Alternativ können Sie dem Serviceportal einen neuen Container für den Walk-up-Check-in-Link hinzufügen, sodass der Link zum Abrufen der Hilfeliste erhalten bleibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Startseite des Serviceportals mit Hilfe-Symbol-Link



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite auf die **Designer**-Kachel.
3. Wählen Sie die zu bearbeitende Indexseite des **Serviceportals** aus.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Bearbeitungsmodus befinden, indem Sie überprüfen, ob **Bearbeiten** im Banner des Serviceportal-Designers als aktiv markiert ist.
   Im Bearbeitungsmodus können Sie einen neuen Container für den Walk-up-Check-in-Symbollink hinzufügen oder einen bestehenden Container bearbeiten, je nachdem, wo Sie den Symbollink platzieren möchten.
5. Um einen vorhandenen Container zu bearbeiten, wählen Sie den Symbol-Link-Container **Hilfe**.
6. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der oberen rechten Ecke.
7. Bearbeiten Sie die Formularfelder mit den folgenden Daten und Präsentationsdetails:

Felder	Konfigurationseingabe
Daten	
Typ	Wählen Sie **Seite**, um die Seite „walkup_online_checkin“ mit dem Widget in den Symbollink einzubetten.
Seite	Wählen Sie **walkup_online checkin**.
Präsentation	
Titel	Geben Sie `Walk-up-Check-in` ein.
Kurzbeschreibung	Geben Sie Details zu dem Symbollink ein, den Sie anzeigen möchten, z. B. `Einchecken in einen IT-Walk-up-Standort, um eine Anforderung zu senden oder ein Problem zu melden.`
Bootstrap-Farbe	Wählen Sie **Standard**.
Bootstrap-Klassenname	Geben Sie einen Klassennamen ein oder lassen Sie dieses Feld leer.

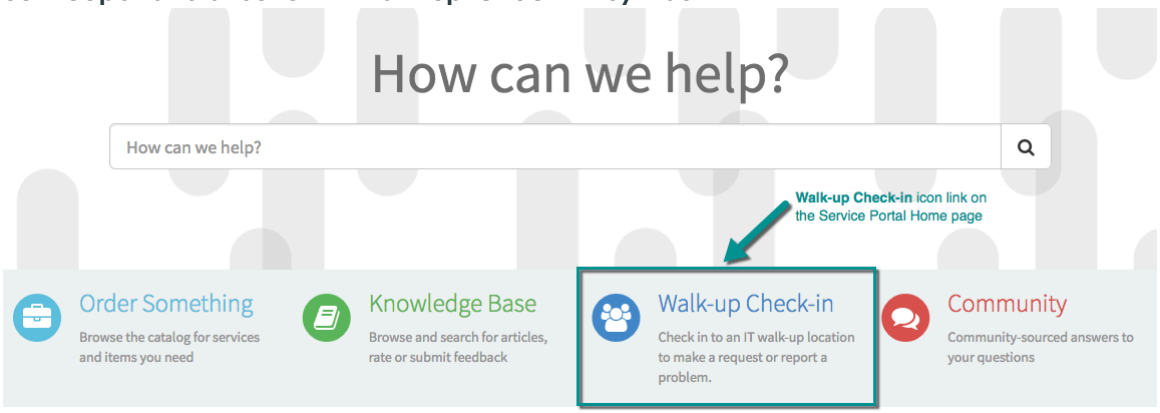
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Konfigurationseingabe
Glyphe	Wählen Sie eine Glyphe oder wählen Sie die leere Glyphe aus, um dieses Feld zu umgehen.
Vorlage	Wählen Sie das **Kreissymbol**.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Startseite des Serviceportals wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. Das Online-Symbol für den Walk-up-Check-in-Link wird mit dem ausgewählten Glyphenbild und der Beschreibung anstelle des früheren **Hilfe**-Symbols angezeigt.

Serviceportal-Startseite mit Walk-up-Check-in-Symbol



9. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** um den neu erstellten Walk-up-Check-in-Symbollink zu überprüfen und zu testen.
10. Informationen zum Hinzufügen des Links für das Walk-up-Check-in-Symbol zu einem neuen Container finden Sie unter Seite mit Serviceportal-Designer erstellen und bearbeiten .
11. Bearbeiten Sie die Containerformularfelder mit denselben Daten und Präsentationsinformationen wie oben in den Eingabebeschreibungen für die Formularkonfiguration beschrieben und folgen Sie den weiteren relevanten Schritten.

Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen

Planen Sie einen oder mehrere Termine für den Besuch der Walk-up-Lounge oder der Support-Lounge Walk-Up Experience Mitarbeiter-Center. Sie können auch Remote-Hilfe erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Mitarbeiter-Center-Portal ermöglicht Anwendern mithilfe von digitalen Workflows die problemlose Skalierung ihrer Servicelösungen über mehrere Abteilungen (z. B. IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung). Dieses zentrale Portal geht über die grundlegende Servicebereitstellung hinaus und bietet eine Plattform für Kommunikation, Interaktionen und Content Experiences. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit Mitarbeiter-Center können Sie einen Walk-up-Termin buchen, um Hilfe zu erhalten, wenn Sie z. B. neue Hardware anfordern, Software aktualisieren oder ein Systemupgrade durchführen möchten.
- Sie können einen Termin vereinbaren, den nächsten offenen Termin anfragen oder Ihre bevorstehenden Termine anzeigen.

Prozedur

1. Starten Sie das Mitarbeiter-Center-Serviceportal in Ihrem Browser.
2. Wählen Sie auf der Portal-Homepage das **IT**-Thema aus dem Mega-Menü aus.
3. Wählen Sie den Link **Walk-up: Plan your visit** (Walk-up: Einen Besuch planen) aus. Alternativ können Sie im Widget „Meine aktiven Artikel“ die Option **Walk-up-Besuche** auswählen.
4. Auf der Walk-up-Seite „Einchecken“ können Sie der Warteschlange beitreten oder einen zukünftigen Termin planen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Termine planen** aus.
6. Wählen Sie einen Grund für Ihren Besuch aus.
7. Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ) und wählen Sie ein verfügbares Zeitfenster aus.
8. Wählen Sie die Art des Termins aus.

Hinweis: Sie können die Art des Termins nur auswählen, wenn an dem Standort sowohl persönliche Termine als auch Remote-Termine möglich sind.

Termintyp	Beschreibung
Persönlich	Wenn Sie die Walk-up-Lounge persönlich besuchen möchten
Telearbeit	Wenn Sie Remote-Hilfe erhalten möchten

9. Wählen Sie **Termin planen** aus.

Hinweis:

Sie können auch mehrere Termine für den ausgewählten Standort planen. Wenn Sie das maximale Terminbuchungslimit erreichen, wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt. Die Details des Termins werden unter dem Abschnitt **Ihre bevorstehenden Termine** angezeigt.

Ihre bevorstehenden Termine können Sie auch im Widget „Meine aktiven Artikel“ auf der Mitarbeiter-Center-Homepage anzeigen.

Walk-Up Experience-Warteschlangen und Interaktionen verwalten

Walk-Up Experience-Manager und Service Desk-Mitarbeiter können alle Aspekte einer Walk-up-Standortwarteschlange und der Interaktionen effizient verwalten. Service Desk-Mitarbeiter können zugewiesene Walk-up-Standorte, Interaktionen und zugeordnete Lager anzeigen, die für die Erfüllung von Walk-up-Anforderungen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience hilft den Service Desk-Mitarbeitern bei der Organisation und Verwaltung von Walk-up-Warteschlangen.

Service Desk-Mitarbeiter greifen hauptsächlich auf Mitarbeiterbereich zu, um Anforderungen zu verwalten. Mit Mitarbeiterbereich können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aktivitäten ausführen.

- Auf einen persönlichen Posteingang zugreifen, um Arbeit anzuzeigen, die über mehrere Servicekanäle zugewiesen wurde, einschließlich des Walk-up-Servicekanals
- Zuweisungen aus der Walk-up-Interaktionswarteschlange automatisch in den Posteingang verschieben lassen
- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen
- Jederzeit mit einem beliebigen Anfragesteller in der Warteschlange arbeiten, indem sie Einträge von einer beliebigen Stelle in der Warteschlangenliste oder vom Anfang der Liste abrufen
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen

Mit Mitarbeiterbereich können Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen nach dem Windhundprinzip erfüllen, sobald diese in die einzelnen Walk-up-Posteingänge verschoben werden. Die Verteilung von Interaktionen auf die Walk-up-Servicemitarbeiter-Posteingänge basiert auf Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“.

Die Service Desk-Mitarbeiter können Incidents direkt in Mitarbeiterbereich öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-up-Standort gelöst wird. Service Desk-Mitarbeiter können auch direkt über den Servicekatalog eine Anforderung für Hardware oder Software erstellen, wenn ein Asset nicht im Lager des Walk-up-Standorts verfügbar ist.

Walk-Up Experience enthält auch das Modul **Agent** im Anwendungsnavigator, in dem Service Desk-Mitarbeiter an einem Walk-up-Standort die folgenden Aktionen ausführen können:

- Auf den persönlichen Walk-up-Posteingang zugreifen, der direkt mit Mitarbeiterbereich verknüpft ist
- Zugewiesene Walk-up-Interaktionen anzeigen
- Walk-up-Interaktionen bei Bedarf neu zuweisen und modifizieren
- Alle geplanten und anstehenden Termine anzeigen
- Walk-up-Warteschlangenstandorte anzeigen
- Verfügbare Assets anzeigen und Anforderungen aus einem lokalen Lager erfüllen
- Incidents und Anforderungen bei Bedarf erstellen
- Walk-up-Interaktionen bei Bedarf an andere Servicemitarbeiter oder Warteschlangenstandorte übertragen

Die folgenden Anwendungen sind im Modul **Agent** der Walk-Up Experience-Navigationsleiste enthalten und werden auch in der Schnittstelle von Mitarbeiterbereich Walk-Up Experience angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience Agent-Anwendungen

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Plattform: **Mein Walk-up-Posteingang** Mitarbeiterbereich: **Posteingang**	Walk-up-Interaktionen werden Ihnen in Mitarbeiterbereich zugewiesen. Interaktionen werden gemäß Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ in Ihren Posteingang verschoben.
Plattform: **Meine Walk-up-Lager** Mitarbeiterbereich: **Meine Lager**	Lager und Assets, die den von Ihnen unterstützten Standorten von Walk-up-Warteschlangen zugeordnet sind.
Plattform: **Meine Walk-up-Standorte** Mitarbeiterbereich: **Walk-up-Standorte**	Walk-up-Standorte, denen Sie zugewiesen sind.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Meine zugewiesenen Walk-ups**	Walk-up-Interaktionen, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung zugewiesen sind. Diese Interaktionen haben den Status **In Bearbeitung**.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Offen – Nicht zugewiesen**	Liste aller offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für Ihre Standorte. Diese Interaktionen haben entweder den Status **Neu**, **In der Warteschlange** oder **In Bearbeitung**.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Geschlossene Walk-ups**	Alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen verworfen**.
Plattform: **Geplante Termine** Mitarbeiterbereich: **Termine**	Alle anstehenden Termine, die für Ihren Walk-up-Standort geplant sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich und Erweiterte Arbeitszuweisung .

Walk-Up Experience-Posteingang anzeigen

Zeigen Sie einen persönlichen Posteingang mit Walk-Up Experience-Interaktionen an, die Ihnen unter Verwendung der Schnittstelle der Funktion „Mitarbeiterbereich“ automatisch zugewiesen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Methoden, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Walk-up-Posteingang anzeigen können. Die Service Desk-Mitarbeiter greifen primär auf Mitarbeiterbereich zu, um alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience abzurufen, einschließlich des Posteingangs. Sie können jedoch auch im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste auf Walk-Up Experience zugreifen, um den Posteingang in Mitarbeiterbereich über einen Link aufzurufen und anzuzeigen.

Prozedur

1. Um den Walk-up-Posteingang mit Mitarbeiterbereichanzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Homepage von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste der Schnittstelle auf **Liste**.
   Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung. Die Service Desk-Mitarbeiter können **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline** als Posteingangsstatus festlegen.
3. Um den Walk-up-Posteingang alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Mein Walk-up-Posteingang**.
   Dies ist ein direkter Link zu Ihrem persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich. Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung.

Zugehörige Informationen

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Zugewiesene Walk-Up Experience-Standorte anzeigen

Walk-Up Experience-Mitarbeiter können eine Liste der Walk-up-Warteschlangen anzeigen, denen sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind. Standortwarteschlangen enthalten alle Informationen, die ein Mitarbeiter benötigt, um die Warteschlange effizient zu bedienen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Service Desk-Mitarbeiter können die zugehörigen Walk-up-Lager auf folgende Arten anzeigen:

- Durch Mitarbeiterbereich
- Navigationsmenü

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü das **Listensymbol** aus.
3. Wählen Sie unter **Walk-Up** die Option **Walk-up-Standorte** aus.
4. Wählen Sie den Namen einer Warteschlange aus, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche und mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um Walk-up-Standorte alternativ über das Navigationsmenü anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Meine Walk-up-Standorte**.
6. Wählen Sie in der Liste einen Standort aus, um Details anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine und Gründe für Besuche.
   Wenn ausstehende Interaktionen ohne zugeordnete Gäste in der Warteschlange vorhanden sind, wählen Sie **Alle verwerfen** aus, um diese Interaktionen abzubrechen.

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Die Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-Up Experience-Standorten zuständig sind, können Interaktionen anzeigen und verwalten, die automatisch in den Mitarbeiterbereich-Posteingang verschoben wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Walk-Up Experience-Interaktionen können basierend auf Mitarbeiterzeitplänen und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ automatisch in einen persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich verschoben werden. Die Service Desk-Mitarbeiter erfüllen Interaktionen nach dem Windhundprinzip, wenn sie im Posteingang angezeigt werden.

Anweisungen zum manuellen Zuweisen und Verwalten von Interaktionen mit den Walk-Up Experience-Modulen „Service Desk-Mitarbeiter“ im Anwendungsnavigator finden Sie unter Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten.

Die Service Desk-Mitarbeiter legen im Mitarbeiterbereich-Posteingang einen Status fest, um die Bereitschaft zur Annahme von Interaktionen anzuzeigen. Status-Auswahlmöglichkeiten sind **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline**.

Auch wenn Interaktionen automatisch in den Walk-up-Posteingang verschoben werden, können Service Desk-Mitarbeiter jederzeit mit jeder Person in der Walk-up-Warteschlange arbeiten.

Zeigen Sie Walk-up-Warteschlangeninteraktionen, die Ihnen automatisch zugewiesen wurden, in Ihrem Walk-up-Posteingang oder in Ihrer Liste **Meine zugewiesenen Walk-ups** an. Sie können auch alle Interaktionen mit dem Status **Offen – Nicht zugewiesen** für die Warteschlange anzeigen, für deren Support Sie zuständig sind.

Mit Mitarbeiterbereich können Sie Listen von unter anderem all Ihren zugehörigen Walk-up-Interaktionen und -Terminen, Ihren Fällen, den Konten und Kontakten der anfordernden Person, den Incidents und den Anforderungen anzeigen – alles in einer zentralen, zweckdienlichen Schnittstelle. Die zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience enthält die folgenden Elemente:

Zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience

Listenelement	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience (Fortsetzung)

Listenelement	Beschreibung
	Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich eine anfordernde Person in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn ein Gast die Warteschlange verlässt, bevor er Support erhält.

Prozedur

1. Um mit der Unterstützung einer anfordernden Person einer Walk-up-Warteschlange zu beginnen, navigieren Sie zu > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Homepage von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie auf **Posteingang**, und stellen Sie sicher, dass Ihr Status auf **Verfügbar** festgelegt ist.
   Zeigen Sie Interaktionen in Ihrem Posteingang an, die automatisch an Sie übertragen wurden.
3. Wählen Sie die Interaktion oben in der Liste aus, und beginnen Sie mit der Lösung des Problems oder der Erfüllung der Anforderung.

   Wenn Sie zugeordnete Incidents oder Anforderungen über den Servicekatalog erstellen, wird die Registerkarte **Neuer Incident** oder **Neues Katalogelement** neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion geöffnet. Füllen Sie das Formular für einen neuen Incident aus oder bestellen Sie Assets. Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Incident zu speichern oder die Auftragsbestätigung abzuschließen. Sie erhalten eine Anforderungsnummer für den bestellten Artikel.

   a. Wenn die Lösung einer Interaktion ungewöhnlich viel Zeit erfordert oder wenn der Abschluss von nicht sofort verfügbaren Ressourcen abhängt, können Sie die Interaktion anhalten.
   Der Anfragesteller verliert seine Position in der Warteschlange nicht, und Sie können parallel einem anderen Anfragesteller helfen. Das Anhalten einer Interaktion hat keine Auswirkungen auf Ihre Kapazität für neue Interaktionen. Um eine Interaktion anzuhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Warten**.

   b. Sie können die Interaktion mit einem anderen Datensatz verknüpfen, indem Sie **Datensatz zuordnen** über das Symbol für weitere UI-Aktionen ••• in der Interaktionskopfzeile auswählen.

   c. Um das Lager des Walk-up-Standorts für Erfüllungsanforderungen anzuzeigen, klicken Sie im linken Navigationsbereich der Mitarbeiterbereich-Schnittstelle auf **Liste** und dann auf **Meine Lager**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn Sie ein Problem nicht lösen können, klicken Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Incident erstellen**.
Wenn Sie eine Anforderung nicht über das Lager erfüllen können, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen ••• im Interaktions-Header, um weitere Aktionen anzuzeigen. Wählen Sie **Anforderung erstellen** in der Liste aus, um auf den Servicekatalog zuzugreifen.

4. Wenn Sie mit der Lösung der Interaktion fertig sind, wählen Sie im Interaktions-Header **Schließen** aus.
Das Schließen einer Interaktion wirkt sich auf Ihre Kapazität aus, da eine neue Interaktion in Ihren Posteingang verschoben wird.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterbereich-Anwenderoberfläche

Service Operations-Arbeitsbereich

Incident erstellen

Anforderungen über einen Katalog erstellen

Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten

Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-up-Standorten zuständig sind, können Warteschlangenanforderungen mit mehreren interaktionsbezogenen Walk-Up Experience-Modulen manuell verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Interaktionen mit dem Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator manuell verwalten. Anweisungen zum Verwalten automatisch zugewiesener Interaktionen aus dem Mitarbeiterbereich-Posteingang finden Sie unter Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten.

Walk-up-Warteschlangen unterstützen anfordernde Personen in der Reihenfolge, in der sie sich in die Warteschlange einreihen – wer zuerst kommt, wird zuerst bedient. Für den Support der Warteschlange zuständige Service Desk-Mitarbeiter können entscheiden, wer die erste Interaktion bearbeiten soll. Wenn neue anfordernde Personen in die Warteschlange eintreten und Interaktionen übermitteln, teilen sich die Techniker die Arbeitslast und weisen sich selbst Interaktionen in der Warteschlange zu.

Bestimmte anfordernde Personen gelten als VIPs. Das System erkennt dies, wenn sich diese Gäste in die Warteschlange einreihen. Eine Interaktion für einen VIP wird in der Liste der Interaktionen mit **wahr** für **VIP** angezeigt. Die Service Desk-Mitarbeiter können anfordernde Personen mit VIP-Status an den Anfang der Warteschlange stellen, indem sie ihnen zuerst helfen.

Hinweis:

Die manuelle Erstellung von Walk-up-Interaktionen wird nicht unterstützt. Eine Walk-up-Interaktion wird nur dann als gültig zum Check-in oder für den Termin angesehen, wenn sie über die Check-in- oder Terminbuchungs-Schnittstellen und nicht über eine Tabelle erstellt wurde. An einem Walk-up-Standort können Service Desk-Mitarbeiter nicht im Namen eines Endanwenders einchecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-up-Warteschlangeninteraktionen mithilfe mehrerer Walk-Up Experience-Module anzeigen:

Walk-Up Experience-Interaktionsmodule

Modul	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich eine anfordernde Person in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn eine anfordernde Person die Warteschlange verlässt, bevor sie Support erhält.

Prozedur

1. Navigieren zu > **Walk-Up Experience** > > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Geöffnet – Nicht zugewiesen**.
2. Suchen Sie den Namen der anfordernden Person in der Spalte **Geöffnet für** in der Liste der Interaktionen.
3. Klicken Sie auf die **Interaktionsnummer**, die der anfordernden Person zugeordnet ist.
4. Geben Sie Ihren Namen in das Feld **Zugewiesen an** im Formular ein, ändern Sie den **Status** in **In Bearbeitung** und wählen Sie **Aktualisieren** aus.
   a. Um eine Interaktion zu schließen, wenn die anfordernde Person die Warteschlange verlassen hat, klicken Sie im Header des Formulars auf **Verwerfen** oder wählen Sie im Formularfeld **Status** die Option **Geschlossen verworfen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   b. Alternativ können Sie die Interaktion mit einem anderen Datensatz verknüpfen, indem Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Datensatz zuordnen** klicken.
5. Um die Interaktion zu lösen, navigieren Sie zu **Walk-Up Experience** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
6. Klicken Sie in der Liste auf die Interaktionsnummer, um das Formular für die Walk-up-Interaktion zu öffnen.
7. Lösen Sie das Problem, oder erfüllen Sie die Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ändern Sie den Interaktionsstatus in **Angehalten**, wenn der Anfragesteller für einen Termin nicht anwesend ist oder wenn die Interaktion einen langwierigen Prozess erfordert, beispielsweise ein Betriebssystem-Upgrade.

b. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verbrauchsgüter im Lager**, um das Lager des Walk-up-Standorts für Erfüllungsanforderungen anzuzeigen.

c. Wenn Sie das Problem nicht beheben oder die Anforderung nicht erfüllen können, klicken Sie entweder auf den Link **Incident erstellen** oder **Anforderung erstellen**, um einen Incident zu erstellen oder auf den Servicekatalog zuzugreifen.

Wenn Sie einen zugeordneten Incident oder eine Anforderung über den Servicekatalog erstellen, werden die zugeordneten zugehörigen Listen im Formular entsprechend aufgefüllt. Zugehörige Listen enthalten die folgenden Details:

- Incidents für Interaktionen: Incidents, die der Interaktion zugeordnet sind
- Anforderungen für Interaktion: Service Catalog-Anforderungen, die der Interaktion zugeordnet sind
- Incidents desselben Anrufers: Incidents, die für eine anfordernde Walk-up-Person erstellt wurden
- Anforderungen desselben Anrufers: Anforderungen, die für eine anfordernde Walk-up-Person erstellt wurden

8. Wenn Sie die Lösung der Interaktion abgeschlossen haben, ändern Sie den **Status** der Interaktion in **Geschlossen – vollständig**, und wählen Sie **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren.
Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

Zugehörige Informationen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Incident erstellen

Lager und Assets des Walk-Up Experience-Standorts anzeigen

Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-Up Experience-Standorten zuständig sind, können Lager anzeigen und auf diese zugreifen, um häufig angeforderte Hardware- und Software-Assets für Gäste in Walk-up-Warteschlangen bereitzustellen. Lagerbestand wird von Asset- und Bestandsmanagern definiert. Servicemitarbeiter von Walk-up-Standorten können den Bestand überwachen und Asset- und Bestandsmanager warnen, wenn zusätzliche Verbrauchsgüter benötigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Service Desk-Mitarbeiter können die zugehörigen Walk-up-Lager auf folgende Arten anzeigen:

- Durch Mitarbeiterbereich
- Navigationsmenü

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Um Walk-up-Standorte alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Meine Walk-up-Lager**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
4. Wählen Sie unter **Walk-Up** die Option **Meine Lager** aus.
5. Wählen Sie den Namen Ihres Lagers aus, um Details anzuzeigen, z. B. die physische Adresse, die dem Lager zugewiesene Gruppe und die verfügbaren Assets (Hardware, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen).
6. Wählen Sie eine der Listenregisterkarten aus, um den verfügbaren Bestand anzuzeigen. Sie können beispielsweise **Verbrauchsgüter** auswählen, um eine Liste aller verfügbaren Verbrauchsgüter anzuzeigen. Die Registerkarten der Bestandsliste umfassen Folgendes.

Option	Bezeichnung
Hardware	Kabel, Steckverbinder, Batterien und mehr.
Verbrauchsgüter	Computerbildschirme, Videogeräte, Computermäuse und mehr.
Software-Lizenzen	Verfügbare Softwareprogramme und Tools.
Sonstige Assets	Verschiedene andere Assets.

7. Wählen Sie den Namen eines verfügbaren Verbrauchsguts aus, um die Details zum Asset anzuzeigen, z. B. Informationen zur Menge, den Kosten und den Ausgaben.

Zugehörige Informationen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Walk-Up Experience -Mitarbeiter können auf ein zugeordnetes Lager zugreifen und Anwenderanforderungen direkt aus einer Interaktion in der Plattformansicht heraus erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine anfordernde Person einer Walk-up-Warteschlange ein Verbrauchsgut wie einen Computermonitor oder eine Tastatur anfordert, können Sie die Anforderung schnell erfüllen, indem Sie auf ein zugeordnetes Lager vor Ort zugreifen. Personen mit Walk-up-Anforderungen können die Warteschlange mit dem gewünschten Artikel in der Hand verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Techniker** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
   Die Liste der Interaktionen wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Interaktions**nummer**, die der Anforderung zugeordnet ist.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ der Interaktion **Verbrauchsgüter im Lager** aus.
   Die zugeordnete Lagerliste wird geöffnet und zeigt alle verfügbaren Verbrauchsgüter an.
4. Wählen Sie den gewünschten **Anzeigenamen** des Verbrauchsguts aus.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Verbrauchen** aus.
6. Aktualisieren Sie das Formular mit den Informationen zu **Menge**, **Asset** und **Benutzer**.
7. Wählen Sie **OK** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Verbrauchsgutformular gibt an, dass ein Artikel verbraucht und an den angegebenen Benutzer angehängt wurde.

8. Holen Sie den Artikel aus dem Lager, und stellen Sie ihn dem Anfragesteller zur Verfügung.
9. Kehren Sie zur Interaktion in Ihrem Modul **Meine zugewiesenen Walk-ups** zurück, um den **Status** in **Geschlossen – vollständig** zu ändern und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren.

   Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

   Wenn Sie die Anforderung aus dem zugehörigen Lager nicht erfüllen können, klicken Sie im Interaktionsformular auf den Link **Anforderung erstellen**, um auf den Servicekatalog zuzugreifen. Siehe Anforderungen über einen Katalog erstellen , um einen Artikel für die anfordernde Person zu bestellen.

Walk-Up Experience-Erfüllung mit Agent Assist beschleunigen

Walk-Up Experience-Mitarbeiter können die Funktion „Agent Assist“ in Mitarbeiterbereich verwenden, um Incidents und Anforderungen zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Agent Assist ist eine kontextabhängige Suchoption in Mitarbeiterbereich, die verfügbar ist, wenn ein Walk-up-Mitarbeiter einen neuen Incident oder einen neuen Fall erstellt, der einer Walk-Up Experience-Interaktion zugeordnet ist.

Prozedur

1. Um Agent Assist zu verwenden, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie eine Walk-up-Interaktion aus Ihrem Posteingang oder aus **Mein zugewiesenen Walk-ups** unter **Listen**, von der Sie wissen, dass ein neuer Incident oder ein neuer Fall erforderlich ist.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Incident erstellen** oder **Fall erstellen**.
   Eine neue Registerkarte für Incidents oder Fälle wird neben der Registerkarte mit Details für die ursprüngliche zugeordnete Walk-up-Interaktion geöffnet.
4. Klicken Sie auf das Symbol für Agent Assist , um die Funktion zu verwenden.
   Ausführlichere Informationen zu Agent Assist und dazu, wie Sie damit Incidents und Anforderungen beschleunigen, finden Sie unter Agent Assist im Mitarbeiterbereich verwenden und Katalogelemente mit Agent Assist bestellen .

Walk-Up Experience-Termine in Mitarbeiterbereich anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs und der Auslastung von Warteschlangen. Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Bedarf bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemitarbeiter und Manager im Walk-up-Bereich verwenden primär Mitarbeiterbereich für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, unter anderem zum Anzeigen und Verwalten geplanter Termine.

Hinweis: Sie können geplante Termine auch über Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Termine werden abhängig von der Verfügbarkeit automatisch an Ihren Mitarbeiterbereich-Posteingang weitergeleitet. Sie können auch eine Liste geplanter Termine anzeigen und auswählen, welchen Termin Sie akzeptieren möchten.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Anwendernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Hinweis: Bevorstehende Termine werden auch auf dem Online-Check-in-Bildschirm mit demselben Kalendersymbol neben dem Anwendernamen angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Homepage von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste auf **Liste**.
3. Klicken Sie unter **Walk-up** auf **Termine**.
   Daraufhin werden die Ihrer Warteschlange zugewiesenen Walk-up-Termine aufgelistet.
4. Klicken Sie auf eine Terminnummer, um Details wie den Namen des Anfragestellers, die Interaktionsnummer und -beschreibung sowie die Terminzeit anzuzeigen.

   a. Um die zugeordnete Interaktion zum Anzeigen von Details zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen von Datensätzen neben der Interaktionsnummer.

   b. Klicken Sie auf **Termin akzeptieren**, um an der Interaktion zu arbeiten.

      Bei Bedarf können Sie den Termin einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuordnen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

      Wenn ein längerer Zeitraum vergangen ist und die anfordernde Person nicht zum Termin erscheint, können Sie den Termin löschen, indem Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen in der Interaktionskopfzeile klicken und **Löschen** auswählen.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Walk-up-Interaktion bearbeiten

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Termine im Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Sidebar **Posteingang** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie Ihren Status als **Verfügbar** fest.
   Eine Walk-up-Interaktionsaufgabe wird automatisch in Ihren Posteingang verschoben, wenn Ihnen noch keine Walk-up-Interaktionen zugewiesen sind.
4. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
5. Wählen Sie auf der Detailseite eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Verwerfen	Walk-up-Interaktion ablehnen
Akzeptieren	Walk-up-Interaktion akzeptieren

6. Wenn Ihnen bereits Interaktionen zugewiesen sind, navigieren Sie zu **Listen** > **Walk-Up** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
7. Wählen Sie in der Walk-up-Liste **Location Kiosk** (Standort – Kiosk) aus.
8. Wählen Sie in der Liste einen Kiosk aus, der dem Standort zugewiesen ist.
9. Wählen Sie auf der Seite **Walk-up-Standort – Kiosk** die Option **Einchecken** aus.

   Hinweis: Walk-up-Standortkioske werden nur angezeigt, wenn die Option „Kiosk anzeigen“ aktiviert ist.

10. Wählen Sie auf der Seite **Meine zugewiesenen Walk-ups** die Ihnen zugewiesene Walk-up-Interaktion aus.
11. Nachdem Sie die Anforderung erfüllt oder gelöst haben, legen Sie den Status der Walk-up-Interaktion auf **Geschlossen – vollständig** fest.

Termin über Incident erstellen

Planen Sie einen Termin im Namen einer anfordernden Person über einen Incident-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie unter **Incidents** die Option **Offen** oder **Mir zugewiesen** aus.
4. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie einen Termin planen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** das Symbol „Weitere Aktionen“ aus.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Walk-up-Termin buchen** aus.
7. Geben Sie im Fenster „Walk-up-Terminbuchung“ die erforderlichen Details ein, um im Namen der anfordernden Person einen Termin zu buchen.
8. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Ein Walk-up-Termindatensatz wird erstellt.
- In der zugehörigen Liste wird die Registerkarte **Walk-Up-Termin** angezeigt. Die zugehörige Liste **Walk-Up-Termin** muss der Plattform manuell hinzugefügt werden.
- Die anfordernde Person wird über den Termin benachrichtigt. Die anfordernde Person kann den auf der Homepage erstellten Termin auch unter dem Widget Meine aktiven Artikel anzeigen.

Walk-Up Experience-Termine im Anwendungsnavigator anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs und der Auslastung von Warteschlangen. Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Bedarf bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können geplante Walk-up-Termine über Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Hinweis: Der Zugriff erfolgt primär über Mitarbeiterbereich für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, einschließlich geplanter Termine.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Anwendernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-Up Experience** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Geplante Termine**. Alle für die kommenden 14 Tage geplanten Walk-up-Termine werden angezeigt.
2. Wählen Sie eine Terminnummer aus, um Details wie den Namen der anfordernden Person, die Nummer und die Beschreibung der Interaktion und die Uhrzeit des Termins anzuzeigen.

   a. Wenn Sie die Details der zugeordneten Interaktion in einer Vorschau anzeigen möchten, klicken Sie auf das Symbol zur Vorschau auf den Datensatz neben der Terminnummer.

   b. Um mit der Arbeit an der Interaktion zu beginnen, klicken Sie im Formular **Walk-up-Termin** auf **Termin akzeptieren**.

      Bei Bedarf können Sie den Termin einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

      Wenn ein längerer Zeitraum vergangen ist und die anfordernde Person nicht zum Termin erscheint, können Sie den Termin löschen, indem Sie **Löschen** auswählen.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um alle Änderungen zu speichern, die Sie am Interaktionsformular vorgenommen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung von Walk-Up Experience überwachen

Das Walk-Up Experience-Dashboard und -Berichtsmodul bietet grundlegende, allgemeine Berichte über Incident- und Anforderungstypen, Datensatzvolumen, durchschnittliche Warte- und Servicezeiten, Zuweisungen nach Service Desk-Mitarbeitern und Standorten und vieles mehr. Durch das Anzeigen des Dashboards können Manager die Vorgänge am Walk-up-Standort schnell nachvollziehen und Leistungsdaten an das obere Management melden.

Um das Walk-Up Experience Dashboard anzuzeigen, muss Ihnen eine der folgenden Rollen zugewiesen werden:

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- Administrator

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Walk-Up Experience** > **Dashboard**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Sie können Grafiken als PNG- oder JPEG-Dateien speichern, um sie an E-Mails anzuhängen oder in Berichtspräsentationen aufzunehmen. Alle Diagramme können für die neuesten Daten aktualisiert werden.

Dashboard-Berichtsgrafik	Beschreibung
Abgeschlossene Walk-ups für das Quartal	Gesamtzahl der Datensätze, die während des Geschäftsquartals erstellt wurden. Das Volumen wird als einzelne Punktzahl angezeigt.
Exit-Umfrage CSAT für dieses Jahr	Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 3) während der Exit-Umfrage für das aktuelle Kalenderjahr an.
Gesamt-CSAT innerhalb des letzten Jahres	Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 5), die durch die E-Mail-Umfrage innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum) erfasst wurde.
Walk-ups nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der Interaktionen nach Ort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Interaktionen mit Incidents nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der aufgetretenen Incidents nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Interaktionen mit Anforderungen nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der Anforderungen nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Gründe nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gründe für den Besuch der Walk-up-Warteschlange, nach Standort innerhalb des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Berichtsgrafik	Beschreibung
	letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Wochentag	Gesamtzahl der täglichen Interaktionen pro Tag im Verlauf einer Woche nach Standort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Stunde	Die Gesamtzahl der Walk-up-Interaktionen nach Stunde und Ort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-up-Verbrauchsgüter	Gesamtzahl der Assets, die von Walk-up-Gästen nach Standortlagern verbraucht werden. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Durchschnittliche Servicezeit nach Standort	Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Interaktion nach Standort benötigt wird. Die Durchschnittszeit wird als Spline pro Monat angezeigt.
Durchschnittliche Wartezeit nach Standort	Durchschnittliche Zeit nach Standort, die ein Gast auf Service wartet. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
CSAT-Punktzahl der Ausstiegsumfrage	Stimmungsumfrage für in der Tech Lounge abgeschlossenen Walk-up.
Walk-up erstellt und geschlossen (nach Standort oder Grund)	Wöchentlich erstellte und geschlossene Walk-up-Interaktion
% Walk-up-Interaktion mit Incident und Anforderung (nach Standort)	Prozentsatz der geschlossenen Walk-up-Interaktion mit zugeordnetem Incident und Anforderung
Walk-up nach Wochentag (nach Standort)	Walk-up-Interaktion erstellt pro Tag.
Walk-up nach Stunde (nach Standort)	Walk-up-Interaktion erstellt, verteilt über jede Stunde des Tages.
Walk-up-Verbrauchsgüter (nach Lager)	Verbrauchsgüter-Bestand pro Lager.
Durchschnittliche Servicezeit und Wartezeit (nach Standort)	Durchschnittliche Warte- und Servicezeit für Walk-up-Interaktionen.
Durchschnittliche Servicezeit und Wartezeit (nach Grund)	Durchschnittliche Warte- und Servicezeit für Walk-up-Interaktionen.
Durchschnittliche Servicezeit und Wartezeit (nach Zuweisungsgruppe)	Durchschnittliche Warte- und Servicezeit für Walk-up-Interaktionen.
Walk-ups als Termine (remote vs. persönlich)	Geplanter Termin für Walk-up-Interaktionen
Walk-up-Interaktion (nach Walk-up-Typ) (%)	Prozentsatz der über Check-in, Online-Check-in und Termin verteilten Walk-up-Interaktion
% der verworfenen Walk-ups (nach Walk-up-Typ)	Prozentsatz der über Check-in, Online-Check-in und Termin verteilten verworfenen Walk-ups

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience in Now® Mobile

Sie können Ihre Termine für einen Walk-up-Veranstaltungsort wie die Tech Lounge erstellen und verwalten, wenn Sie ServiceNow® Walk-Up Experience in der App Now® Mobile auf Ihrem eigenen Mobilgerät verwenden.

Mit der App Now® Mobile können Sie auf Ihrem Mobilgerät Termine buchen, sehen, wo Sie sich in einer Warteschlange befinden, und Ihre Termine für die Tech Lounge absagen oder ändern. Sie werden keinen Termin mehr verpassen. Sie erhalten Erinnerungen an bevorstehende Termine und Benachrichtigungen über Terminänderungen.

Termin in einer Walk-Up Experience Tech Lounge buchen

Buchen Sie mithilfe der App Now® Mobile einen Termin in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zur Liste der verfügbaren Tech Lounges.

Registerkarte	Navigation
Meine Elemente	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol ( ).
Services	Tippen Sie auf das Symbol für weitere Optionen **(** **“)** > **Eine Tech Lounge besuchen**.
Informationen	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol ( ).

3. Tippen Sie in der Liste der aktiven Tech Lounges auf Ihre bevorzugte Tech Lounge.
4. Tippen Sie auf **Termin vereinbaren**.

> **Hinweis:** Die Option, ein Zeitfenster im Voraus zu buchen, ist nicht in allen Tech Lounges verfügbar. Wenn das Feld **Max. zukünftig buchbare Tage** in der Tech Lounge-Detailansicht nicht angezeigt wird, können Sie in dieser spezifischen Tech Lounge kein Zeitfenster im Voraus buchen.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Termin vereinbaren“

Feld	Beschreibung
Grund	Grund für Ihren Besuch.
Datum	Bevorzugtes Datum für den Besuch
Zeitfenster	Bevorzugtes Zeitfenster für Ihren Besuch

Wenn Sie ein Datum auswählen, an dem die Tech Lounge geschlossen ist oder für das keine Termine verfügbar sind, wird kein Zeitfenster angezeigt. Wählen Sie ein anderes Datum- und Zeitfenster aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Ihre Terminbestätigung wird auf dem Bildschirm angezeigt.
7. Wahlweise: Tippen Sie für Ihren Termin auf **ÖFFNEN**, um Details anzuzeigen.
   Alternativ können Sie Ihre Terminbestätigung anzeigen, indem Sie zur Tech Lounge-Listenansicht zurückkehren und auf die Registerkarte **Besuche** tippen oder zur Startseite der App Now® Mobile zurückkehren und auf **Meine Technikerbesuche** tippen.

Termin in der Walk-Up Experience Tech Lounge ändern

Bearbeiten oder stornieren Sie einen Termin in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge in der App Now® Mobile auf Ihrem Mobilgerät.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zeitbegrenzung für die Änderung eines Termins kann je nach Tech Lounge variieren. Innerhalb der für die jeweilige Tech Lounge festgelegten Zeitbegrenzung können Sie einen bestätigten Termin nicht mehr ändern. Angenommen, für eine Tech Lounge ist diese Zeitbegrenzung auf zwei Stunden festgelegt. Wenn Ihr Termin also um 10:00 Uhr ist, können Sie ihn nach 8:00 Uhr desselben Tages nicht mehr ändern.

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zu Ihrer Terminkarte.

Registerkarte	Navigation
Meine Elemente	Tippen Sie auf **Meine Technikerbesuche**
Services	Tippen Sie auf das Symbol für weitere Optionen **(** **“)** > **Eine Tech Lounge besuchen** > **Besuche**.
Informationen	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol **(** **)** > **Besuche**

3. Tippen Sie auf die Terminkarte, um sie zu öffnen.
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten	Ändern Sie Datum oder Uhrzeit des Termins.
Abbrechen	Sagen Sie den Termin ab.

Sie können auch über die Terminkarte wischen und auf Ihre bevorzugte Aktion tippen, um den Termin zu ändern.

Warteschlange in der Walk-Up Experience Tech Lounge beitreten

Treten Sie in der App Now® Mobile einer Warteschlange in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge bei, um bei einem Problem sofortige Hilfe zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zur Liste der verfügbaren Tech Lounges.

Registerkarte	Navigation
Meine Elemente	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol ( ).
Services	Tippen Sie auf das Symbol für weitere Optionen **(** **)** > **Eine Tech Lounge besuchen**.
Informationen	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol ( ).

3. Tippen Sie in der Liste der aktiven Tech Lounges auf Ihre bevorzugte Tech Lounge.
4. Tippen Sie auf **Der Warteschlange beitreten**.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Tech Lounge geöffnet ist. Wenn die Tech Lounge geschlossen ist, kehren Sie zu den regulären Öffnungszeiten zurück, um einer Warteschlange beizutreten. Alternativ können Sie einen Termin buchen, wenn die Option verfügbar ist. Weitere Informationen zum Buchen eines Termins finden Sie unter Termin in einer Walk-Up Experience Tech Lounge buchen.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Warteschlange beitreten“

Feld	Beschreibung
Grund	Grund für Ihren Besuch.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Problems.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Ihre Besuchsdetails und Ihre Position in der Warteschlange werden auf dem Bildschirm angezeigt.

Warteschlange in der Walk-Up Experience Tech Lounge verlassen

Mithilfe der App Now® Mobile auf Ihrem Mobilgerät können Sie eine ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge-Warteschlange jederzeit verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren zu **Meine Artikel** > **Meine Technikerbesuche**.
3. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zu Ihrer Karte „Warteschlange“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Navigation
Meine Elemente	Tippen Sie auf **Meine Technikerbesuche**
Services	Tippen Sie auf das Symbol für weitere Optionen **(** **")** > **Eine Tech Lounge besuchen** > **Besuche**
Informationen	Tippen Sie auf das Kopfhörersymbol **(** **)** > **Besuche**

4. Tippen Sie auf Ihre Besuchskarte, um sie zu öffnen.
5. Tippen Sie auf **Warteschlange verlassen**.
   Sie können auch über Ihre Besuchskarte wischen und auf **Warteschlange verlassen** tippen.

Walk-Up Experience – Referenz

Informieren Sie sich in umfassender Weise über die Services von Walk-Up Experience.

Die folgenden Themen enthalten zusätzliche Informationen zu Walk-Up Experience, die Sie bei der Anpassung der Anwendung an IT-bezogene Probleme Ihrer Mitarbeiter unterstützen.

- Badge Scanner Integration-Scanprotokolle anzeigen
- Schnellstarttests für Walk-Up Experience
- Mit Walk-Up Experience installierte Anwenderrollen und Tabellen

Domänentrennung und die Anwendung Walk-Up Experience

Dies ist ein Überblick über die Domänentrennung im Zusammenhang mit der Anwendung Walk-Up Experience sowie Serviceportal-Seiten, Interaktionswarteschlangen und Konfigurationen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience – Übersicht

Die Domänentrennung in der Anwendung Walk-up Experience wird auf der Basisstufe unterstützt. Die Anwendung ist jedoch vom Serviceportal abhängig, das für die Domänentrennung nicht unterstützt wird. Die Domänentrennung bezieht sich auf folgende Arten auf die Anwendung Walk-up Experience:

- Walk-up-Standortwarteschlangen unterstützen die Domänentrennung, um zu definieren, welche Endanwender auf jede Standortwarteschlange zugreifen können.
- Die Interaktionstabelle unterstützt die Standarddomänentrennung für Datensicherheit. Die Interaktionstickets sind für eine bestimmte Domäne offen.
- Walk-up-Standortwarteschlangen und -Interaktionen unterstützen die Domänentrennung. Daher arbeiten Service Desk-Mitarbeiter auch in einer domänengetrennten Umgebung, wenn sie Interaktionstickets bearbeiten, die einer Standortwarteschlange zugeordnet sind.
- Die Verwaltungs- und Administrationskonfigurationen befinden sich in den Walk-up-Standortwarteschlangen-Datensätzen. Daher sind diese Konfigurationen für die jeweiligen Domänenmanager und -administratoren verfügbar.
- Während die Serviceportal-Seiten nicht domänengetrennt sind, rufen die Portalseiten der Walk-up Experience-Anwendung Daten innerhalb der spezifischen Domäne des Benutzers ab. Daher können diese Seiten über verschiedene Serviceportale wiederverwendet werden, die für separate Domänen entworfen und konfiguriert wurden. Die Admins müssen jedes Portal selbst erstellen.
- Das Feld **Domäne** ist in der Tabelle „wu_location_queue“ verfügbar. Durch das Festlegen der Domäne wird sichergestellt, dass die Benutzer während des Online-Check-ins nur Warteschlangen sehen, die Teil ihrer Domänen sind.
- Damit das Erweiterte Arbeitszuweisung-Routing funktioniert, muss jede „wu_location_queue“ eine Weiterleitungsbedingung für das Arbeitselement enthalten, die explizit eine Referenz zu der Domäne hinzufügt, der die Warteschlange angehört.

> **Hinweis:** Die Funktion für Terminbuchungen ist nicht domänengetrennt. Da die Daten in der Tabelle „Termin“ [itil_appointment] nicht domänengetrennt sind, könnten Listenansichten Daten domänenübergreifend anzeigen.

So funktioniert die Domänentrennung in der Walk-Up Experience Anwendung

Damit diese Anwendung möglichst effektiv ist, sollten Walk-up-Administratoren die Walk-up-Standorte entsprechend konfigurieren. Dies geschieht, indem der `wu_location_queue`-Datensatz so konfiguriert wird, dass er den Bedürfnissen der anfordernden Personen entspricht. Jede Domäne, die für den Standortwarteschlangen-Datensatz konfiguriert ist, verfügt über ein eigenes Set an Regeln. Dies gilt auch für andere Tabellen innerhalb der Walk-up-Anwendung.

> **Hinweis:** Elemente der Serviceportal-Plattform, wie Einstellungen, Portale und Widgets können nicht von der Domäne getrennt werden. Die Daten in den Widgets werden jedoch basierend auf der Konfiguration der Domäne angezeigt. Der empfohlene Ansatz besteht darin, für jeden MSP-Kunden separate Portale einzurichten.

Folgende Elemente von Serviceportal werden im Rahmen der Walk-Up Experience verwendet:

- Portal (Walk-up)
- Seiten (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Thema (Walk-up-Thema)
- Widgets (Online-Check-in-Erfahrung, Walk-up-Warteschlange vor Ort, Walk-up-Check-in, Walk-up-Exit-Umfrage, Walk-up-Home, Walk-up-Plan)

Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Serviceportal .

Zur Datentrennung wird von Walk-up Experience anhand der Domäne der Person mit der Walk-up-Anforderung die Domäne festgelegt, in der die Daten der anfordernden Person platziert werden sollen.

- Die anfordernden Personen können nur an Orten einchecken, für die sie über Sichtbarkeit verfügen.
- Die anfordernden Personen können die Gründe auswählen, die nur zu ihrer eigenen Domäne gehören.
- Interaktionsdatensätze werden in der Domäne der anfordernden Person erstellt.

Die Anwendung verwendet die Domäne des Walk-up-Mitarbeiters bzw. Administrators, um festzulegen, welche Datensätze für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar sind.

- Durch Regeln zur Domänentrennung können Service Desk-Mitarbeiter nur an Interaktionen arbeiten, die für sie sichtbar sind.
- Die Service Desk-Mitarbeiter können nur Walk-up-Standortdatensätze konfigurieren, die zu ihrer Domäne gehören, sich in der globalen Domäne befinden oder über die Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen verfügen.
- Die gleichen Sichtbarkeitsregeln gelten für die Tabelle m:n (Many to Many) `[wu_m2m_location_queue_reason]`, die die Zuordnung zwischen einem Standort und einem Grund steuert.
- Die Walk-up-Kontextdatensätze unterstützen auch die Domänentrennung. Dadurch wird gewährleistet, dass die Service Desk-Mitarbeiter Detailangaben zur anfordernden Person nur für die Datensätze einsehen können, die nach den Regeln für die Domänentrennung sichtbar sind.

Domänengetrennte Tabellen

Als Teil der Walk-up Experience können Datensätze in den folgenden Tabellen domänengetrennt sein.

- Walk-up-Standortwarteschlangen `[wu_location_queue]`
- Walk-up-Gründe für Besuch `[wu_reason]`
- Walk-up-Gründe `[wu_m2m_location_queue_reason]`
- Walk-up-Kontexte `[wu_context]`
- Interaktionen `[interaction]`

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Walk-Up Experience installierte Anwenderrollen und Tabellen

Bei der Aktivierung des Walk-Up Experience-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Walk-up-Anmeldung [sn_walkup.walkup_login]	Wird verwendet, um sich bei Bedarf beim Walk-Up Experience-Portal vor Ort anzumelden. Im Falle eines Service Desk-Mitarbeiters beispielsweise zu Beginn seines Arbeitstages. **Hinweis:** Diese Rolle wird einem Benutzerdatensatz zugewiesen, um sich beim Check-in-Gerät, in der Regel einem Tablet, im Walk-Up Experience-Portal vor Ort anzumelden. Dabei handelt es sich nicht um eine tatsächliche Person mit einer zugewiesenen Rolle, sondern um ein Konto, über das Sie sich bei den Portalgeräten vor Ort anmelden. Dem Benutzerdatensatz kann nur diese Rolle zugewiesen werden, um auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort zuzugreifen. Das Benutzerdatensatzkonto darf keine anderen zugeordneten Rollen enthalten. Aus Sicherheitsgründen kann das Walk-Up Experience-Portal nicht mit der Administratorrolle aufgerufen werden.	Keine
Walk-up-Techniker [sn_walkup.walkup_technician]	Arbeitet am Walk-Up Experience-Standort, um Kundenanforderungen zu	• ITIL • interaction_agent • workspace_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	erfüllen, wie z. B. IT-bezogene Probleme und Anfragen.	• awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Walk-up-Manager [sn_walkup.walkup_manager]	Verwaltet die Techniker am Walk-Up Experience-Standort. Greifen Sie auf das Walk-Up Experience-Dashboard zu, um Vorgänge und Leistung zu beaufsichtigen und zu überwachen.	• ITIL • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Walk-up-Administrator [sn_walkup.walkup_admin]	Verwaltet und konfiguriert Walk-Up Experience-Module.	• ITIL • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • awa_admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Datensatz, der verwendet wird, um verschiedene häufige Gründe zu definieren, warum ein Benutzer Walk-up-Support benötigt.
Walk-up-Kontext [wu_kontext]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Online-Check-in-Kanals für anfordernde Personen verwendet wird, die einer Walk-up-Warteschlange beitreten möchten, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert eine Person mit einer Walk-up-Anforderung und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Walk-up-Standorts verwendet wird. Erweitert die Warteschlangentabelle [awa_queue].
Walk-up-Grund [wu_m2m_location_queue_reason]	Datensatz, der verwendet wird, um die Reihenfolge festzulegen, in der ein bestimmter Besuchsgrund an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Walk-up-Termin [wu_appointment]	Datensatz, der zum Konfigurieren geplanter Termine verwendet wird. Erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [task].

Schnellstarttests für Walk-Up Experience

Überprüfen Sie, ob Walk-Up Experience immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Walk-Up Experience-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Walk-Up Experience-Plugins (com.snc.walkup) und das Laden der Demodaten.

Walk-Up Experience-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Standorte erstellen	Stellt sicher, dass Benutzer mit der Rolle „Walk-up-Administrator“ [sn_walkup.walkup_admin] auf alle vorhandenen Walk-up-Warteschlangen zugreifen, neue Warteschlangenstandorte erstellen und Warteschlangen entsprechend konfigurieren können.	Orlando
Vor-Ort-Check-in (ITIL-Benutzer)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „ITIL“ in einen Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando
Vor-Ort-Check-in (MSS-Benutzer)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „MSS“ in einen Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando
Vor-Ort-Check-in (Gast)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „Gast“ an einem Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Badge Scanner Integration-Scanprotokolle anzeigen

Überwachen Sie die Scannerverwendung-Fehleraktivität an einem Walk-Up Experience-Standort, indem Sie die Scanprotokolle anzeigen. Jedes Mal, wenn ein Abzeichenlesegerät einen Fehler auslöst, wird ein Scanereignis im Modul **Abzeichen-Scanprotokolle** protokolliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Modul **Abzeichen-Scanprotokolle** speichert nur Badge Reader Integration-Fehlermeldungen. Es werden keine Fehlermeldungen für Walk-Up Experience-spezifische Abzeichen-Scans angezeigt. Sie können den Fehler beheben und die Anwendung erneut ausführen, um das gewünschte Ergebnis zu erhalten.

Walk-Up Experience-Abzeichen-Scan-Fehler finden Sie im Systemprotokoll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichen-Scanprotokolle**.
2. Wählen Sie ein Ereignis in der Liste „Abzeichen-Scanprotokolle“ aus, um die zugehörige **Nachricht**, den **Abzeichenleser** und das **Anwenderabzeichen** anzuzeigen.

Personaloptimierung für ITSM

Mit Personaloptimierung für ITSM können Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams effizient verwalten, Arbeitszuweisungen an Ihr Team weiterleiten und dessen Leistung überwachen.

Personaloptimierung für ITSM in Aktion

So wird Personaloptimierung für ITSM von Managern verwendet. Personaloptimierung für ITSM – Übersicht

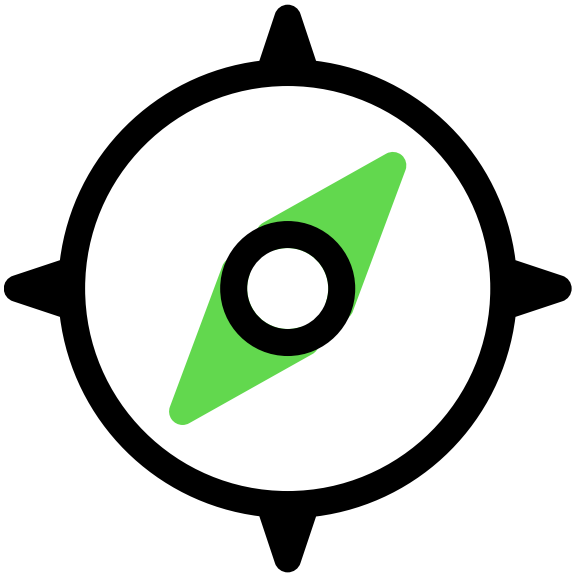
Erste Schritte

Mit Personaloptimierung für ITSM können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Arbeit automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten.
- Arbeit Ihrer Teams planen.
- Arbeit von einem zentralen Ort aus zuweisen oder umverteilen.
- Die Teamleistung überwachen und messen und mithilfe von Bewertungen Feedback abgeben
- Gelegenheiten schaffen, um Ihre Teams auf der Grundlage von Bewertungen zu coachen und zu schulen.
- Die großartige Arbeit Ihres Teams würdigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optimieren Sie Ihr Personal

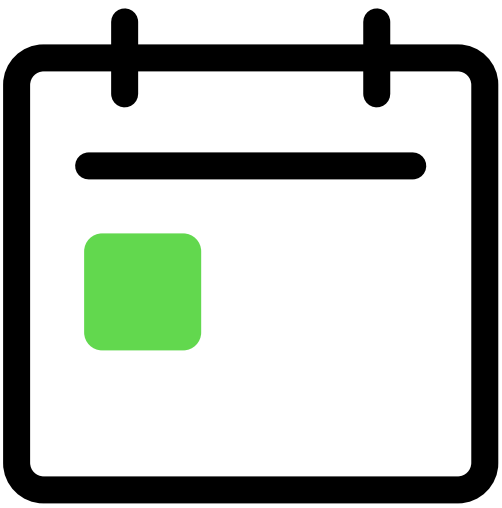


Erfahren Sie, wie Manager verwenden können Personaloptimierung für ITSM

Kanäle

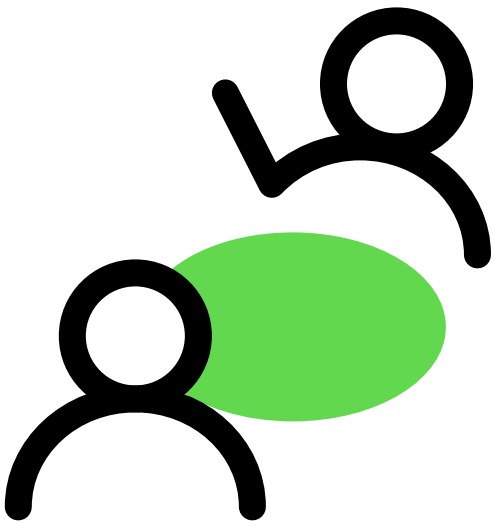
Leiten Sie Arbeit an bestimmte Gruppen weiter, damit die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter geht

Zeitplan



Verwalten Sie auf effektive Weise die Zeitpläne Ihrer Service Desk-Mitarbeiter

Arbeitsplaner



Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern komplexe Arbeitselemente auf Grundlage ihrer Kompetenzen und Verfügbarkeit zu

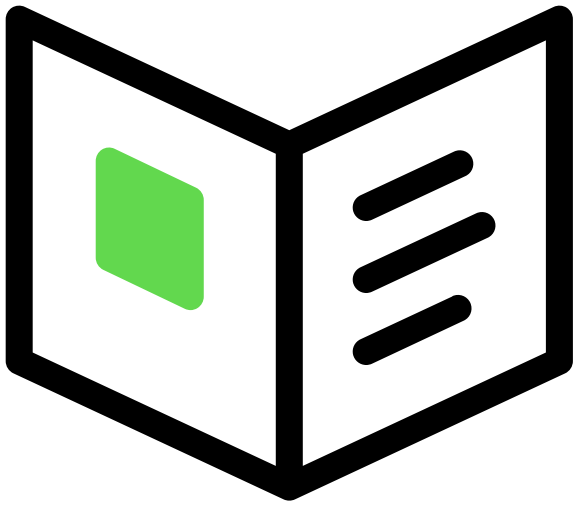
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen

Coaching

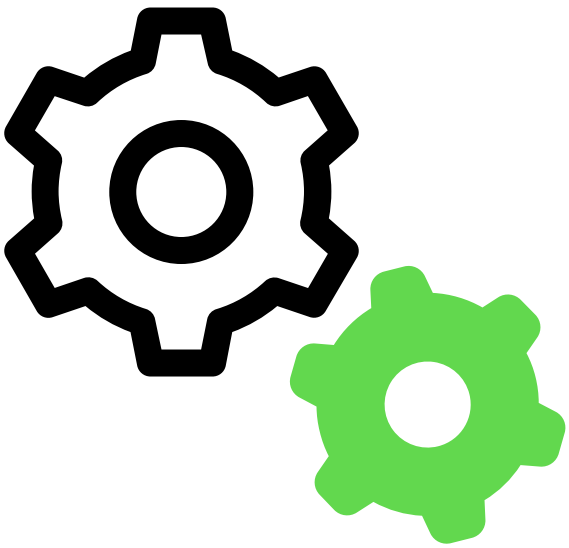


Bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen Ihrer Teams

Applaudieren

Leistungen Ihrer Teams anerkennen

Referenz



Rufen Sie Details zu Personaloptimierung für ITSM -Komponenten wie Rollen, Tabellen und Systemeigenschaften ab

Automatische Übersetzung

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Personaloptimierung für ITSM erkunden

Verwenden Sie Personaloptimierung für ITSM zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie Ihre Teamarbeit effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.

Personaloptimierung für ITSM – Übersicht

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf die Zeitpläne von Kollegen zugreifen sowie Urlaub oder Schichtwechsel beantragen.

Hören Sie sich den Podcast an, der Ihnen einen Überblick über Personaloptimierung für ITSM gibt.

Personaloptimierung für ITSM – Übersicht

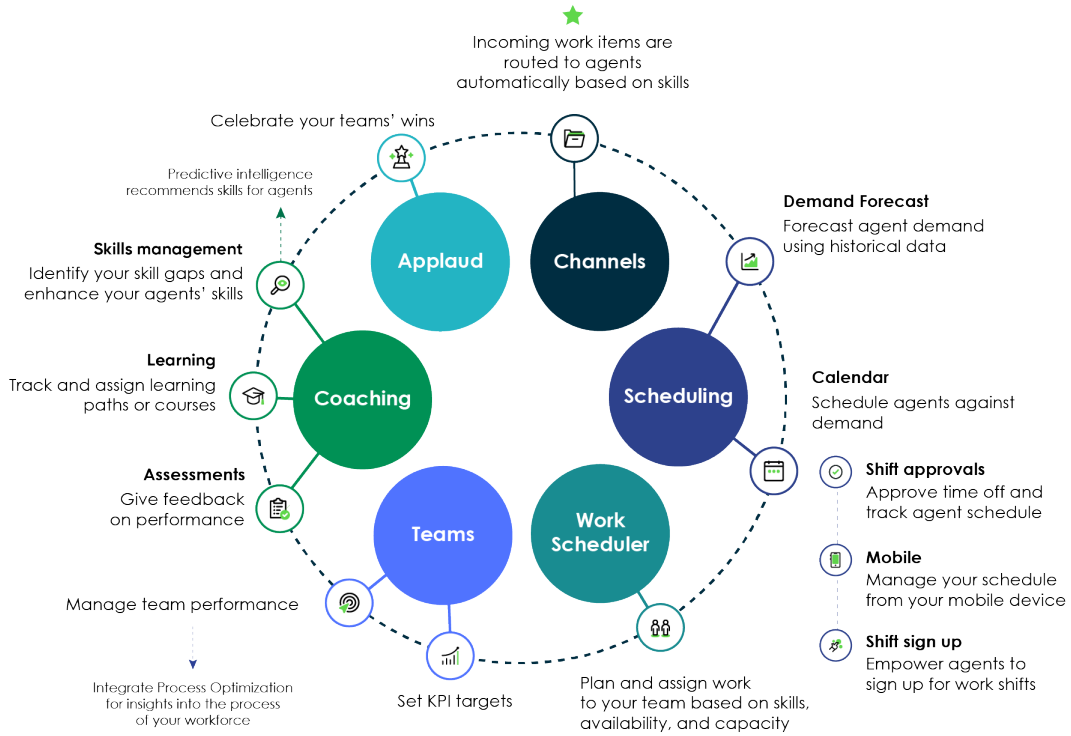
Informationen zum Planen Ihrer Personaloptimierung für ITSM-Implementierung finden Sie unter Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM.

Workflow von Personaloptimierung für ITSM

Die Abbildung zeigt den Manager-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für ITSM. Jedes dieser Module kann unabhängig voneinander oder zusammen in der Anwendung verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von Personaloptimierung für ITSM



Channel-Management

Überwachen Sie Ihr Team in Echtzeit, und schalten Sie sich bei Bedarf ein, um zu helfen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Arbeit basierend auf den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter an bestimmte Gruppen weiterleiten
- Echtzeitleistung prüfen, während das Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet
- In Warteschlagen ausstehende Arbeitselemente überwachen

Zeitplanung

Sehen Sie im Kalender Ihrer Teams nach, welche Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Ruhezeit in Anspruch nehmen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Auszeit- und Schichtwechselanträge genehmigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplaner

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und weisen Sie Arbeitselemente basierend auf Kompetenzen, Verfügbarkeit, Kapazität und Zeitzone zu.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Schichten, Ereignisse und Arbeitszuweisungen Ihrer Teams anzeigen
- Arbeitselemente von einem zentralen Ort aus zuweisen oder umverteilen
- Teammitglieder mithilfe von Abgleichregeln in eine Rangfolge bringen
- Kriterien für Abgleichregeln hinzufügen, um Arbeitselemente basierend auf den Regeln zuzuweisen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Wichtige KPIs für Ihr Team analysieren
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern mit Coaching geleisteten Arbeit. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Problemen zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erzeugen Sie basierend auf den Empfehlungen Coaching-Gelegenheiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Gelegenheiten zum Generieren von Bewertungen nutzen
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Basis ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen

Applaud

Würdigen Sie mit Applaud die Leistung Ihres Teams.

Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lob an Ihr Team verteilen
- Andere Teammitglieder über die Anerkennung in Kenntnis setzen
- Anerkennungsaktivitäten in der Applaus-Rangliste analysieren

Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie ganz einfach Aufgaben, die Sie in einem Modul in Personaloptimierung für ITSM erledigen müssen.

Personaloptimierung für ITSM **Module**	**Vorteil**	**Nach Aufgaben suchen, die Sie im Modul erledigen müssen**
Kanäle	Arbeit automatisch an zugewiesene Gruppen weiterleiten	Erste Schritte mit Kanälen in Personaloptimierung für ITSM
Zeitplan	Arbeit Ihres Teams mithilfe von Zeitplänen planen	Erste Schritte mit der Planung in Personaloptimierung für ITSM
Arbeitsplaner	Arbeit mithilfe von Arbeitsplaner zuweisen	Erste Schritte mit dem Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM
Teams	Teamleistung mithilfe von Teams analysieren	Erste Schritte mit Teams in Personaloptimierung für ITSM
Coaching	Ihre Teams mithilfe von Coaching mit Lerninhalten schulen	Erste Schritte mit Coaching in Personaloptimierung für ITSM
Applaudieren	Erfolge Ihrer Teams mithilfe von Applaud würdigen	Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM

Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM

Lernen Sie die Grundlagen der Inbetriebnahme von Personaloptimierung für ITSM kennen.

Um zu beginnen, müssen Sie zuerst Personaloptimierung für ITSM aktivieren, dann Ihre Teams in Zuweisungsgruppen organisieren und für jeden Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen.

Personaloptimierung für ITSM aktivieren

Das Plugin „Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace“ (sn_wfo_cfg_itsm) ist mit dem ITSM Enterprise-Abonnementpaket verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM-Plugins

Plugin	Beschreibung
Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert zugehörige Plugins, mit denen Sie die Anwendungen Zeitplanung, Arbeitsplaner, Coaching, Teams und Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM verwenden können.
MetricBase (com.snc.clotho)	Ermöglicht die Verwendung von Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM. Um die Bedarfsprognose zu verwenden, müssen Sie das Plugin MetricBase aktivieren, bevor Sie das Plugin Personaloptimierung für ITSM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Produkt anfordern . Wenn Sie beide Plugins aktivieren, wird das Plugin „Mitarbeiterprognose“ (com.sn_agent_forecast) aktiviert.
ITSM Virtual Agent Konversationen (com.snc.itsm.virtualagent) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert ITSM Virtual Agent und ermöglicht die Verwendung von Virtual Agent zum Erstellen von Urlaubsanträgen.
ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert ITSM Mobile Agent und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Tausch von Schichten oder Auszeiten zu beantragen. Manager können die Anforderungen mit der Anwendung ITSM Mobile Agent genehmigen.
Plugin „Prozessoptimierung“ (com.sn_po).	Integration von Prozessoptimierung mit Personaloptimierung für ITSM.

Sie können diese Plugins für Personaloptimierung für ITSM auch aus dem ServiceNow Store abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
Team Performance (sn_team_perf) **Hinweis:** Wenn Sie dieses Plugin installieren, vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Version des Store-Release aktualisiert haben: • Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Personaloptimierung Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Personaloptimierung Common (sn_wfo_common).	Mit dieser Anwendung können Sie Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachverfolgen und analysieren. **Wichtig:** Dieses Plugin wird automatisch installiert, wenn das Plugin „Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert wird.
Coaching (sn_coaching) **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Coaching“ (sn_coaching) installieren, vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Version des Store-Release aktualisiert haben: • Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Personaloptimierung Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Personaloptimierung Common (sn_wfo_common).	Mit dieser Anwendung können Sie die Fähigkeiten Ihrer Teams zur effizienten Lösung von Incidents bewerten. **Wichtig:** Dieses Plugin wird automatisch installiert, wenn das Plugin „Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Gruppen in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Als Manager können Sie Ihr gesamtes Personal mit Personaloptimierung für ITSM von einem zentralen Ort aus verwalten und optimieren. Die Organisation Ihrer Teams in Gruppen (z. B. verschiedene Ebenen von Mitarbeitern in Ihrem Organigramm) ist das Fundament, auf dem Personaloptimierung für ITSM funktioniert.

Nachdem Sie Ihre Teams als Gruppen in Personaloptimierung für ITSM eingerichtet haben, können Sie als Manager Arbeit weiterleiten, Zeitpläne einrichten, Ihre Teams schulen und alle Aspekte Ihres Personals von einem zentralen Ort aus analysieren.

Implementierung von Personaloptimierung für ITSM planen

Bevor Sie mit der Implementierung von Personaloptimierung für ITSM beginnen, müssen Sie:

Wichtig: Gruppen sind gleichbedeutend mit Zuweisungsgruppen. Ein Teammitglied kann mehreren Gruppen angehören, muss aber eine Gruppe als primäre Zuweisungsgruppe haben. Wenn nicht, kann dieses Teammitglied seine Zeitpläne nicht in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen. Weitere Informationen zu Zeitplänen in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.

1. **Ihre Teams identifizieren**

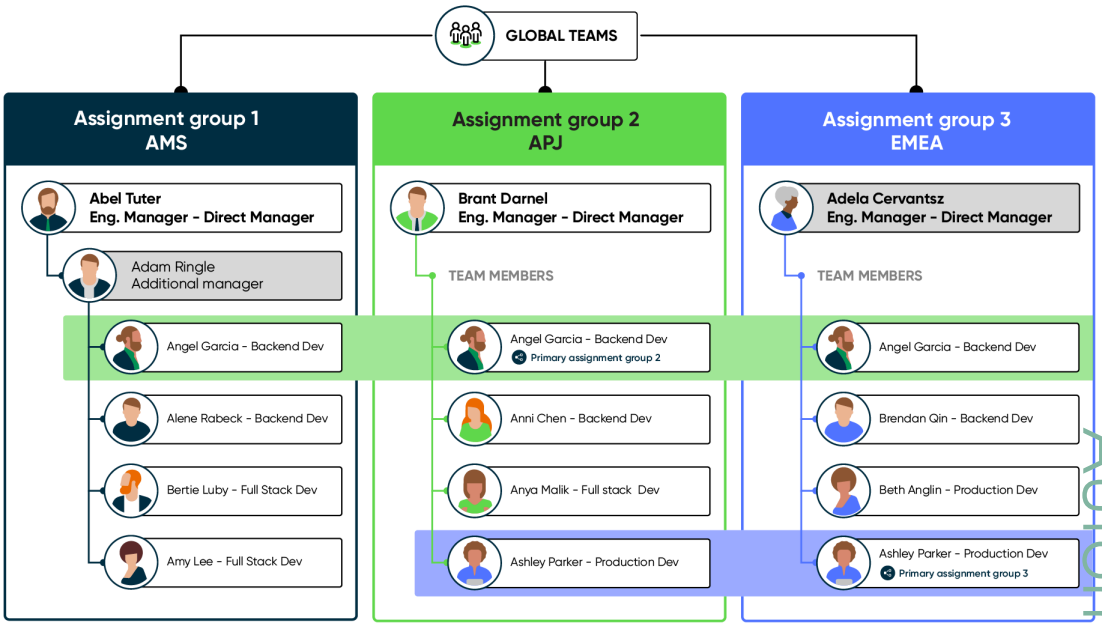
   Definieren Sie die verschiedenen Teams in Ihren Organisationen, die Sie verwalten möchten. Jedes dieser Teams wird als Gruppe in der Tabelle „Benutzergruppen“ [sys_user_group] konfiguriert. Wenn sich ein Benutzer bei Personaloptimierung für ITSM anmeldet, zeigt der Arbeitsbereich nur die Teams des angemeldeten Benutzers und Informationen zu diesen Teams an.

2. **Jedem Mitglied Ihres Teams eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen**

   Ein Teammitglied kann mehreren Gruppen angehören. Sie müssen aber für jedes Teammitglied eine Gruppe als primäre Zuweisungsgruppe identifizieren und sie dem Mitglied zuweisen. Diese Zuweisung bestimmt den Teamkalender der Zuweisungsgruppe, den das Teammitglied im Modul „Zeitpläne“ in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen kann. Außerdem bestimmt sie Aktivitäten wie Coaching und Genehmigungen. Weitere Informationen zum Festlegen einer primären Zuweisungsgruppe finden Sie unter Jedem Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt eine Darstellung der Zuweisung einer primären Gruppe zu einem Teammitglied, das mehreren Gruppen



angehört.

3. **Jeder Gruppe einen Manager hinzufügen**

   Jedem Team muss ein Manager zugewiesen sein. Dieser Manager ist eine Person, die das Team direkt leitet.

4. **Jeder Gruppe zusätzliche Manager hinzufügen**

   Für jede Gruppe, die Sie erstellen, können Sie auch Manager hinzufügen, die die Gruppe nicht direkt leiten, aber Einblick in diese Gruppen benötigen. Diese Manager werden als „zusätzliche Manager“ bezeichnet.

Wenn Sie drei Teams in verschiedenen Regionen haben und sich das erste Team in Amerika (AMS), das zweite in Asien-Pazifik (APJ) und das dritte in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA) befindet, müssen Sie eine Zuweisungsgruppe für jede Gruppe erstellen und jedes Teammitglied einer der Gruppen als primäre Zuweisungsgruppe zuordnen. Sie können einem Team mehrere Manager zuordnen, auch wenn diese das Team nicht direkt verwalten. Diese Manager werden als zusätzliche Manager bezeichnet, die Einblick in die Tätigkeiten des Teams haben.

Zugehörige Informationen

Zugriffsrechte für bestimmte Gruppen im Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM ausschließen

Mit Erweiterungspunkten Zugriffsrechte für bestimmte Gruppen in den Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM aufnehmen

Jedem Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen

Ordnen Sie jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team einer primären Zuweisungsgruppe zu, damit er die KPI-Metriken für die Gruppen sehen kann, zu denen er gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie Personaloptimierung für ITSM einrichten, müssen Sie jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team einer primären Zuweisungsgruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und wählen Sie **Ansicht** > **WFO**.
3. Wählen Sie im Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** eine Gruppe als primäre Zuweisungsgruppe für jeden Mitarbeiter aus.
   Wenn das Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Zahnradsymbol aus, fügen Sie der Spalte **Ausgewählt** das Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** hinzu, und klicken Sie auf **OK**.

Administratorkonsole in Personaloptimierung für ITSM

Nutzen Sie einen geführten Ansatz, um die Einrichtung und Konfiguration von Gruppen in Personaloptimierung für ITSM von einem zentralen Ort aus zu vereinfachen.

Konfigurieren Sie den Zugriff auf die einzelnen Anwendungen in Personaloptimierung für ITSM passend zu den Anforderungen Ihrer Organisation. Das Fundament von Personaloptimierung für ITSM ist die Organisation aller Teams in Zuweisungsgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppen in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren.

Die Administratorkonsole führt Administratoren Schritt für Schritt durch die Konfiguration von Personaloptimierung für ITSM.

Mit der Administratorkonsole können Administratoren:

1. WFO-Zuweisungsgruppen verwalten.
   - Fügen Sie Gruppen hinzu, die sich in befinden **Anwenderadministration** > **Gruppen** Liste

     Hinweis:

     - Wenn Sie die gewünschten Gruppen auswählen und der Administratorkonsole hinzufügen, werden sie als **WFO_ITSM** markiert. Die Berechtigungen der Anwender in der Gruppe bleiben unverändert.
     - Sie können in der Administratorkonsole nur Gruppen vom Typ **WFO_ITSM** anzeigen. Diese werden auch als WFO-Zuweisungsgruppen bezeichnet.

   - Fügen Sie Manager zu Gruppen hinzu.
     - Weisen Sie jeder Gruppe einen primären Manager zu.
     - Weisen Sie zusätzliche Manager zu, die Einblick in die Gruppen benötigen.
   - Fügen Sie den Gruppen Mitglieder hinzu, und weisen Sie jedem Teammitglied eine primäre Gruppe zu.
2. Definieren Sie den Anwendungszugriff.

   Gewähren Sie Service Desk-Mitarbeitern und Managern Zugriffsrechte für jede Anwendung in Personaloptimierung für ITSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen in der Administratorkonsole in Personaloptimierung für ITSM als WFO-Zuweisungsgruppen definieren

Identifizieren Sie vorhandene Gruppen, die für WFO relevant sind, und fügen Sie sie der Administratorkonsole hinzu, um ihre Konfiguration ganz einfach an die geschäftlichen Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Administratorkonsole**.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Zuweisungsgruppen verwalten** die Option **Konfigurieren**.
   Der Bildschirm **Zuweisungsgruppen verwalten** wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Gruppen hinzufügen**.

   Hinweis: Auf dem Bildschirm werden alle Gruppen angezeigt, die sich in befinden **Benutzeradministration** > **Gruppen** Liste, die noch nicht als **WFO-Zuweisungsgruppen** definiert sind.

4. Wählen Sie alle Gruppen aus, die Sie der Administratorkonsole als **WFO-Zuweisungsgruppe** hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie **Auswahl speichern**.

Ergebnisse
Alle ausgewählten Gruppen sind jetzt als **WFO-Zuweisungsgruppen** definiert.

Zugriff auf einzelne Anwendungen in der Administratorkonsole in Personaloptimierung für ITSM definieren

Konfigurieren Sie für Zuweisungsgruppen die Zugriffsrechte auf einzelne Anwendungen in Personaloptimierung für ITSM passend zu den Anforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Administratorkonsole**.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Anwendungszugriff definieren** die Option **Konfigurieren**.
   Der Bildschirm **Anwendungszugriff definieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Anwendung aus, die Sie konfigurieren möchten, und wählen Sie **Zugriff bearbeiten**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Gruppenzugriff** die Option **Gruppen hinzufügen**.

   a. Wählen Sie die Gruppen aus, denen Sie Zugriff auf diese Anwendung gewähren möchten.

   b. Wahlweise: Fügen Sie für die ausgewählten Gruppen Manager hinzu.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Manager und Teammitglieder der Gruppen erhalten Zugriff auf die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Managerzugriff** die Option **Manager hinzufügen**.

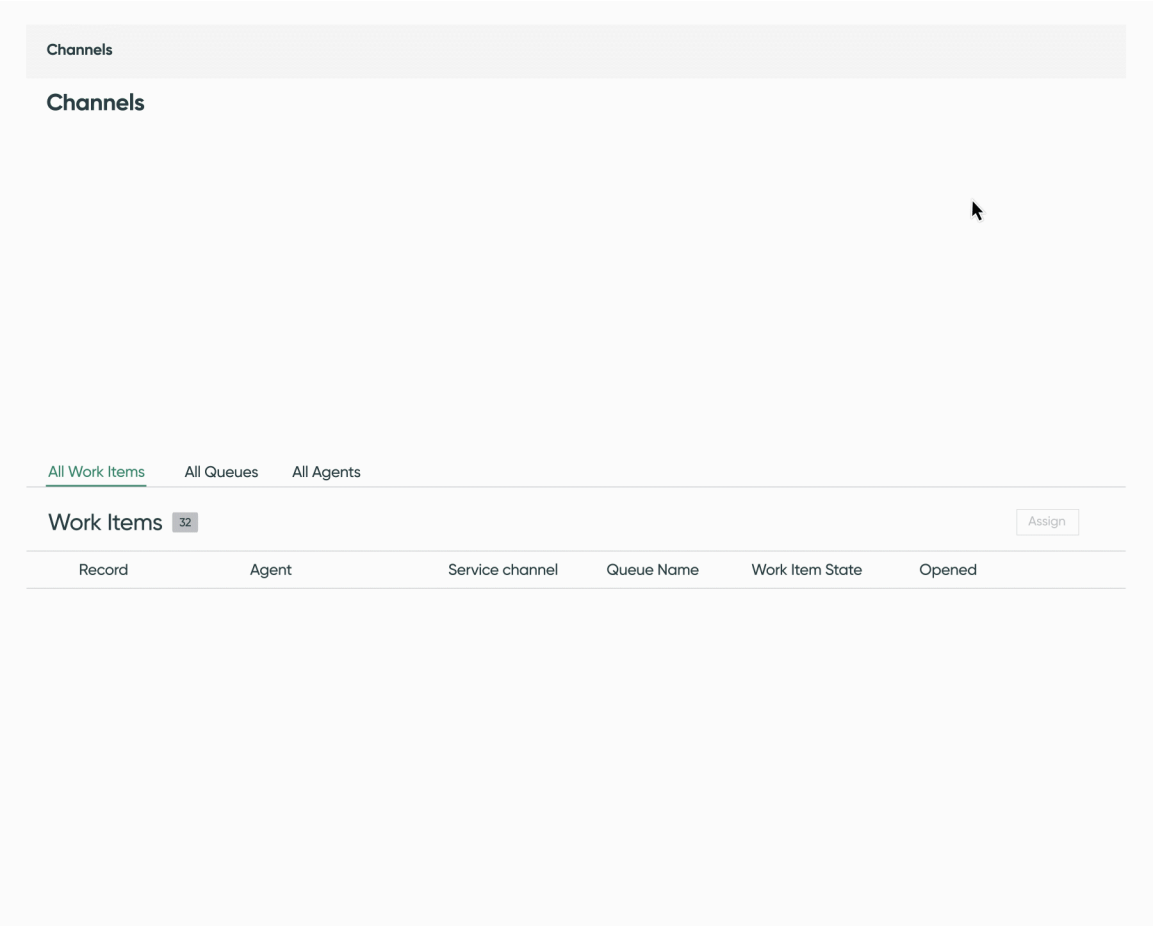
   a. Wählen Sie die Manager aus, denen Sie Zugriff auf diese Anwendung gewähren möchten.

   b. Wählen Sie **Absenden**.
   Den ausgewählten Managern wird Zugriff auf die Anwendung gewährt.

Kanäle in Personaloptimierung für ITSM

Informieren Sie sich, wie Sie mithilfe von Kanälen Arbeit an bestimmte Gruppen weiterleiten können und wie Sie mittels kompetenzbasierter Weiterleitung sicherstellen, dass die Arbeitselemente jeweils an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter geleitet werden. Überwachen Sie den Zustand der Warteschlangen, überprüfen Sie die Echtzeitleistung, und schalten Sie sich ein, um bei Eskalationen weiterzuhelfen.

Mit Channel-Management können Sie über ein zentrales System Warteschlangen verwalten und die Echtzeitleistung von Teams überwachen.



Als Kanalmanager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Einzelnen Warteschlangen Zuweisungsgruppen zuordnen
- Zustand der Warteschlangen in Echtzeit überwachen
- Teamleistung nachverfolgen
- Ausstehende Arbeitselemente in Warteschlangen überwachen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit Kanälen in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie im Modul „Kanäle“ auf einfache Weise die Aufgaben, die Sie erledigen müssen.

Zeitplanung

Vorteil	Rolle	In „Kanäle“ nach Aufgaben suchen, die abgeschlossen werden können
„Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSM aktivieren.	Administrator	Kanäle aktivieren
Die in „Kanäle“ verwendeten Komponenten wie Rollen, Systemeigenschaften und Berichte anschauen.	Beliebige Rolle für „Kanäle“	In „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSM verwendete Komponenten kennenlernen
Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen einrichten, um Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.	Channel-Management-Administrator	Richten Sie Kanäle in ein Personaloptimierung für ITSM
Leiten Sie Arbeitselemente an zugewiesene Gruppen weiter.	Channel-Management-Benutzer	Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten

Beispiel für das Arbeiten mit Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Arbeitsaufgaben mittels Channel-Management an bestimmte Gruppen weiterleiten und die Echtzeitleistung überwachen können.

Ein Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem seiner Teams arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Er muss sicherstellen, dass eingehende Arbeitsaufgaben über alle Kanäle hinweg effektiv an die jeweils richtigen Gruppen weitergeleitet werden.

Als Manager muss er **Channel-Management** so einrichten, dass die Teamleistung wie folgt überwacht wird:

- Es müssen Servicekanäle und Warteschlangen zum Weiterleiten von Arbeitselementen hinzugefügt werden.
- Den Kanälen und Warteschlangen müssen KPIs zum Messen der Teamleistung hinzugefügt werden.
- Die laufende Arbeit und die Leistung der Teams muss überwacht werden.
- Die Managerin muss sich in Chatgespräche einschalten können, um die Service Desk-Mitarbeiter zu unterstützen.

Ausführliche Informationen zum Einrichten von Kanälen mithilfe von Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter Kanäle mit Personaloptimierung für ITSM einrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kanäle in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Richten Sie Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) ein, um Arbeitselemente auf Grundlage der Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch an diese weiterzuleiten.

Mit Personaloptimierung für ITSM:

- Als Kanaladministrator können Sie Servicekanäle und Arbeitselement-Warteschlangen einrichten und eingehende Arbeitselemente dann automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Sie können auch als Aktualisierungsintervall für die Metriken und Listen eine Echtzeitaktualisierung konfigurieren, damit Manager immer die neuesten Informationen zu ihren Teams sehen.
- Als Manager können Sie in Echtzeit die operativen Metriken für die von Ihren Teams geleistete Arbeit und die spezifischen Elemente anzeigen, an denen Ihre Teams arbeiten.

Hinweis: Als Administrator können Sie Filter konfigurieren, um die Suche einzugrenzen und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen. Die Filter werden für diese Sitzung auf allen Channel-Management-Seiten beibehalten. Wie Sie eine Liste der interaktiven Standardfilter und der KPI-Berichte für Kanäle, Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen anzeigen, die Sie den interaktiven Filtern zuordnen können, erfahren Sie in den Filterkonfigurationstabellen für Kanäle. Standardmäßig wird der Filter „Zuweisungsgruppe“ auf alle von Ihnen verwalteten Listen und Gruppen angewendet. Sie können interaktive Filter mit der Eigenschaft *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* deaktivieren.

Servicekanäle und Warteschlangen hinzufügen

Fügen Sie Servicekanäle und Warteschlangen hinzu, um eingehende Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Servicekanal ist ein Mittel, Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Typ von Arbeitselementen zuzuweisen. Sie können die vorhandenen Servicekanäle ändern oder einen eigenen anwenderdefinierten Servicekanal erstellen.

Prozedur

1. So erstellen Sie einen Servicekanal:
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie die Informationen unter Servicekanäle erstellen , um den Servicekanal zu erstellen.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Servicekanal wird erstellt.
2. So erstellen Sie eine Warteschlange:
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Warteschlangen** oder wählen Sie den Servicekanal aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie die Informationen unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen , um die Warteschlange zu erstellen.
   Die Warteschlange wird im Servicekanal erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungsregeln und -gruppen erstellen

Definieren Sie Mitarbeiter-Zuweisungsregeln, und legen Sie Gruppen von Mitarbeitern fest, die berechtigt sind, die Überlauf-Arbeitszuweisungen für eine Warteschlange anzunehmen.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst eine neue Zuweisungsregel erstellen, bevor Sie einen Servicekanal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle erstellen . Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden (AWA), um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine entsprechend berechtigte Zuweisungsgruppe kann aus einer oder mehreren Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern bestehen, die verfügbar sind, um Elemente in einer Warteschlange zu bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Warteschlangen**
2. Wählen Sie eine Warteschlange aus, um eine Zuweisungsregel zu definieren.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsberechtigung** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Mitarbeiter-Zuweisungsregel	Name der Regel zum Zuweisen von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter.
Berechtigt am	Die Gültigkeitsdauer dieser Zuweisungsregel für eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern.
Gruppen	Der Satz an Gruppen, die für die Zuweisung geeignet sind. ◦ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ◦ Klicken Sie zum Sperren auf das Schlosssymbol.

5. Klicken Sie zum Erstellen des berechtigten Zuweisungspools auf **Absenden**, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen berechtigten Zuweisungspool zu ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit der berechtigten Zuweisungsgruppe aktualisiert.

Hinweis: Für einen neuen Servicekanal müssen Sie zuerst eine neue Zuweisungsregel und dann einen Servicekanal erstellen .

KPIs für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen in Servicekanälen, um die laufende Arbeit und Echtzeitleistung Ihrer Teams nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie die Channel-Management-Berichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für ITSM konfiguriert sind, oder erstellen Sie einen neuen KPI-Bericht, der für Sie besonders wichtig ist. Leistungskennzahlen helfen Managern bei der Durchführung folgender Aktionen:

- Echtzeitleistung überprüfen, während das Team über Kanäle und Warteschlangen hinweg aktiv an Aufgaben arbeitet
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen für die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern, des Teams und von Einzelpersonen anzeigen
- Detailinformationen für alle Warteschlangen anzeigen und laufende Incidents, Interaktionen und Aufgaben überwachen
- Intervenieren und Service Desk-Mitarbeiter per Privatchat bei Arbeitselementen unterstützen oder einer Aufgabe Arbeitsnotizen hinzufügen
- Daten im Dashboard mit dem interaktiven Filter „Zuweisungsgruppen“ verfeinern, ohne die Berichte zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Filter .

Automatische Aktualisierung von KPI-Punktzahlen aktivieren oder deaktivieren

- Standardmäßig werden KPI-Punktzahlen alle fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Der Administrator kann das Intervall mit der Systemeigenschaft *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* ändern.
- Um die automatische Aktualisierung zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** auf **False** fest.

Servicekanalkarten automatisch oder manuell aktualisieren

- Standardmäßig werden Servicekanalkarten alle zwei Minuten automatisch aktualisiert. Mit der Systemeigenschaft **sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds** können Sie das Intervall ändern.
- Um die Servicekanalkarten manuell zu aktualisieren, wählen Sie das Aktualisierungssymbol.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften finden Sie unter Komponenten von Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM.

Prozedur
1. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis: Wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird, müssen Sie die zugehörige Liste „Berichte“ hinzufügen .

4. Fügen Sie Berichte hinzu, die standardmäßig in Personaloptimierung für ITSM konfiguriert sind.
   Informationen zu Channel-Management-Berichten finden Sie unter Komponenten von Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Fügen Sie Personaloptimierung für ITSM-KPIs hinzu, die basierend auf **Meine verwalteten Gruppen** gefiltert werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wahlweise: Um einen KPI-Bericht explizit für Ihre Teams zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen:** > **.**
   b. Füllen Sie die Details im Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unter Einzel-Punktzahl-Bericht .
   c. Wählen Sie **Speichern**.

      Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
   e. Wählen Sie **Gruppenfilter für Channel-Management**.
   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Referenzen für Homepage-Veröffentlicher“ aus, und wählen Sie **Neu**.

      Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Gruppenfilter für Channel-Management“ wird angezeigt.

   g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Referenzfeldfilter erstellen .
   h. Wählen Sie **Absenden**.

      Wiederholen Sie die obigen Schritte, um weitere Berichte hinzuzufügen.

      - KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
      - Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn Ihre geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

   Die KPIs werden dem Servicekanal hinzugefügt und auf der Seite „Kanäle“ angezeigt. In den Servicekanal-Karten werden die ersten fünf KPIs mit den niedrigsten Reihenfolgenummern angezeigt.

KPIs für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Servicekanälen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um deren laufende Arbeit und Echtzeitleistung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Kanälen Leistungskennzahlen hinzu, um Manager bei den folgenden Aktionen zu unterstützen:

- Echtzeitleistung von Service Desk-Mitarbeitern, die aktiv an Aufgaben arbeiten, über Kanäle und Warteschlangen hinweg überprüfen
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen zu Service Desk-Mitarbeitern und einzelnen Leistungen anzeigen

Die KPIs werden im Abstand von 30 Sekunden automatisch aktualisiert.
Sie können das Aktualisierungsintervall jedoch ändern, indem Sie die *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem wird die Servicekanalkarte automatisch in 2 Minuten aktualisiert, entsprechend der Konfiguration in *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*. Sie können auch manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie die KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Mitarbeiter-Berichte“.
4. Fügen Sie die Berichte für Service Desk-Mitarbeiter in Channel-Management hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für ITSM konfiguriert werden.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wahlweise: Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie einen KPI-Bericht erstellen möchten, der explizit für Ihre Teams gilt:

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen:**.

   b. Geben Sie die Detailinformationen ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

   e. Klicken Sie auf **Mitarbeiterfilter für Channel-Management**.

   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Mitarbeiterfilter für Channel-Management“ wird angezeigt.

   g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Referenzfeldfilter erstellen .

   h. Klicken Sie auf **Absenden**.

   i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der in dem Servicekanal hinzugefügt werden soll.

   - KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
   - Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn die geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die im Servicekanal konfigurierten KPIs werden im Abschnitt „Aktuelle Arbeit“ der Übersichtsseite des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren.

KPIs für Warteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen in Warteschlangen, um die eingehende Arbeit für bestimmte Arbeitskategorien in einem Servicekanal nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Prozedur
1. Fügen Sie einer Warteschlange KPIs hinzu.

Bis	Aktion ausführen
Aus Servicekanal hinzufügen	**a.** Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanal** **b.** Wählen Sie einen Servicekanal aus. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Warteschlange** aus. **d.** Wählen Sie eine Warteschlange aus.
Aus Warteschlange hinzufügen	**a.** Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Warteschlangen** **b.** Wählen Sie eine Warteschlange aus.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Berichte**.

   Hinweis: Möglicherweise müssen Sie die zugehörige Liste konfigurieren, damit die Registerkarte **Berichte** angezeigt wird.

3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie Personaloptimierung für ITSM-KPIs (Berichte) hinzu, die basierend auf **Meine verwalteten Gruppen** gefiltert werden.
   Informationen zum Erstellen von spezifischen Berichten für Ihre verwalteten Teams finden Sie unter Berichte erstellen .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Leistungskennzahlen werden der Warteschlange hinzugefügt und in Manager Workspace auf der Registerkarte **Alle Warteschlangen** angezeigt. Standardmäßig werden die Indikatoren im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können den Systemeigenschaften die Eigenschaft *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* hinzufügen, um die Intervallzeit zu ändern.

Vorgesetztenlisten für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Listen der Vorgesetzten in einem Servicekanal, um die Liste der aktiven Arbeitselemente für die Servicekanäle und Warteschlangen übergreifend anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einer Datenbankansicht, die Tabellenverknüpfungen festlegt, werden Berichte für eine Liste von Vorgesetzten generiert. Beispielsweise können Sie eine Datenbankansicht erstellen, um die Tabelle „Incident“ mit den Tabellen „Interaktion“ und „Metrik“ zu verknüpfen. Wenn Sie diese Datenbankansicht verwenden und eine Liste der Vorgesetzten für Berichte zu den aktiven Arbeitselementen erstellen, können Sie Felder aus diesen drei Tabellen einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung .

Hinweis: Sie können für jeden Servicekanal drei Vorgesetztenlisten konfigurieren. In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus, dem Sie eine Vorgesetztenliste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vorgesetztenliste**.

   Hinweis: Wenn die Registerkarte **Vorgesetztenlisten** nicht angezeigt wird, müssen Sie das Formularlayout konfigurieren , genauso wie die zugehörige Liste „Berichte“.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorgesetztenlisten“

Feld	Beschreibung
Listentitel	Anzeigename für die Liste
Registerkartentitel	Titel für die Registerkarte, die in Manager Workspace angezeigt wird
Servicekanal	Servicekanal, in dem die Liste angezeigt wird
Name der Ansicht	Datenbankansicht für den Servicekanal
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge anzeigt **Hinweis:** In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Vorgesetztenliste wird den Servicekanälen hinzugefügt und im Modul „Kanäle“ im Manager Workspace angezeigt.

Generierung von täglichen Berichten planen

Generieren Sie einen täglichen geplanten Bericht, der die Arbeitsleistung des Service Desk-Mitarbeiters zusammenfasst, und versenden Sie ihn per E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wann	Dann
Die geplante Aufgabe „*Send Daily Agents Report*“ wird ausgeführt.	Das Event „*sn_channel_mgmt.agents_report*“ wird ausgeführt.
Das Event „*sn_channel_mgmt.agents_report*“ wird ausgeführt.	Die Benachrichtigung „*Daily Agents Report*“ wird ausgelöst.
Die Benachrichtigung „*Daily Agents Report*“ wird ausgelöst.	Das E-Mail-Skript „*daily_agents_reports*“ wird ausgeführt.
Das E-Mail-Skript „*daily_agents_reports*“ wird ausgeführt.	Eine E-Mail wird an alle Manager gesendet.

Hinweis: Wenn Sie den vorhandenen Bericht ändern möchten, modifizieren Sie das E-Mail-Skript „*daily_agents_reports*“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen und wählen Sie **Send Daily Agents Report (Täglichen Mitarbeiterbericht senden)**. Das Formular für das geplante Skript wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Achten Sie im Feld **Ausführen** darauf, dass die Option **Täglich** ausgewählt ist. Das Skript sendet standardmäßig täglich einen zusammenfassenden Bericht zur Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter an die Manager.
6. Wählen Sie die **Zeitzone** aus.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die geplante Aufgabe zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Um das geplante Skript auszuführen, wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Alle Manager und zusätzlichen Manager der Teams erhalten eine zusammenfassende E-Mail-Benachrichtigung zur Leistung ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

Erweiterungspunkte für Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie Erweiterungspunkte zum Aufrufen von Skripts, um die Listensortierreihenfolge im Channel-Management zu konfigurieren.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSM verwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren. Ausführliche Informationen zum Implementieren von Erweiterungspunkten finden Sie unter Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurierbare Erweiterungspunkte

Erweiterungsskript	Beschreibung
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	Im Abschnitt `vardata` können Sie die Spalten und Sortierrichtungen hinzufügen oder ändern, um den Sortiermechanismus für die Listen „Alle Service Desk-Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ in Channel-Management zu konfigurieren. Beispiel: Die Spalte „Anwesenheitsstatus“ mit **ASC** als Sortierrichtung im Erweiterungsskript zeigt die Datensätze zum Anwesenheitsstatus in der Liste „Alle Service Desk-Mitarbeiter“ in aufsteigender Reihenfolge an. **Hinweis:** Sie können mehrere Implementierungen erstellen; es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ausgeführt.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Sie können `getColumns` hinzufügen oder aktualisieren, um die aktuelle Implementierung zu ändern und die Spalten für die Liste „Alle Service Desk-Mitarbeiter“ in Channel-Management zu konfigurieren.
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	Sie können `getColumns` hinzufügen oder aktualisieren, um die Spalten für die Liste „Alle Warteschlangen“ in Channel-Management zu konfigurieren.

Weiterleitung von Arbeitselementen mithilfe „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSM

Leiten Sie Arbeitselemente über Kanäle an zugewiesene Gruppen weiter. Sorgen Sie mit kompetenzbasierter Weiterleitung dafür, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird. Überprüfen Sie die Leistung in Echtzeit, während Ihr Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet. Wenn Sie Eskalationen sehen, können Sie den Service Desk-Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen, ohne dass der Anfragesteller davon erfährt.

Laufende Arbeit in Servicekanälen und Warteschlangen überwachen

Überwachen Sie die eingehenden Daten und die laufende Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter für jeden Servicekanal und jede Warteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verfolgen Sie in Echtzeit die Leistung der Teams, die Ihnen direkt unterstellt oder in die Sie Einblick haben. Rufen Sie Detailinformationen zu einem Arbeitselement, einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter, einem Servicekanal, einer Warteschlange oder einer Zuweisungsgruppe ab. Filtern Sie Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der zugewiesenen Warteschlangen und Zuweisungsgruppen. Sie können nach Bedarf Arbeitselemente zuweisen oder Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Rufen Sie in dem jeweiligen Datensatz Detailinformationen ab, und führen Sie die folgenden Aktionen für jeden Kanal und jede Warteschlange aus:

- Echtzeitinformationen zu laufenden Incidents, Interaktionen und anderen Aufgaben.
- Tagsüber geleistete Arbeit.
- Wartende Arbeitselemente, die zugewiesen werden müssen.
- Detailinformationen zu Service Desk-Mitarbeitern in einer oder mehreren Zuweisungsgruppen abrufen und einsehen.
- Zusammenfassung von Informationen zu mehreren Warteschlangen und Service Desk-Mitarbeitern
- Verantwortlichkeit selbst übernehmen oder übertragen.
- Kommentare hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie mit einer der folgenden Methoden einen Servicekanal aus:
   - Vom Abschnitt **Übersicht** aus.
   - Von der Registerkarte **Active Work Items (Aktive Arbeitselemente)**.
3. Überwachen Sie die laufende Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter.

Servicekanäle und Warteschlangen verwalten

Verwalten Sie die laufende Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter für jede Warteschlange. Überwachen Sie die eingehenden Daten der Servicekanäle, und verfolgen Sie die Echtzeitleistung der Ihren direkt unterstellten Teams und der zusätzlichen Verwaltungsteams mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitselementansichten zeigen die Liste der ausstehenden und in der Warteschlange eingereihten Arbeitselemente aller Kanäle und Warteschlangen an. Rufen Sie Detailinformationen zu konkreten Datensätzen ab, um eine Vorstellung davon zu erhalten, wie viel Arbeit im Team auf den verschiedenen Kanälen und Warteschlangen für die Zuweisungsgruppen vorhanden ist. Die Zuordnung der Arbeitselemente zu qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern erfolgt über von Ihnen selbst definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuordnungskriterien. Mit Kanälen und Warteschlangen gewinnen Manager auf einen Blick Einblick in die laufende Arbeit des Teams und die Servicequalität. Außerdem verbessern sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter und die Experience der Endanwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen** .
4. Wählen Sie eine Warteschlange aus, und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
   - Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu.
   - Beanspruchen Sie die Verantwortung für ein Arbeitselement selbst, oder vergeben Sie sie neu.
   - Kontrollieren Sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter.

Service Desk-Mitarbeiter durch Teilnahme am Chat unterstützen

Helfen Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Echtzeit, indem Sie an ihren Chat-Gesprächen teilnehmen, und arbeiten Sie gemeinsam an den Datensätzen, indem Sie sich sofort mit den richtigen Personen in Verbindung setzen, um eine schnellere Lösung zu erreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie die laufenden Chat-Interaktionen an, und sehen Sie nach, ob einer der Service Desk-Mitarbeiter die Kennzeichnung **Hilfe angefordert**auf **Ja** gesetzt hat. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, zeigen Sie alle Nachrichten an, die zwischen dem Endanwender und dem Service Desk-Mitarbeiter gewechselt wurden, machen Sie sich mit dem Kontext vertraut, und entscheiden Sie sich, ob Sie über interne Nachrichten an dem Gespräch mitwirken oder sich offen daran beteiligen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf der Zielseite auf den Indikator **Hilfe angefordert**.
   - Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**, wählen Sie eine Warteschlange aus, und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Aktive Interaktionen**.
   - Klicken Sie unter **Listen** auf **Konversationsüberwachung**.
3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, bei dem Sie an dem Gespräch teilnehmen möchten.
4. Wählen Sie **An Gespräch teilnehmen** aus, um mit dem Service Desk-Mitarbeiter zu interagieren, oder **Private Nachricht senden**, um eine Nachricht zu versenden, die nur der Service Desk-Mitarbeiter erhält.
   Das Chat-Gespräch wird eingerichtet.

Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen

Ordnen Sie Service Desk-Mitarbeitern ausstehende Arbeitselemente zu, damit diese die Arbeit abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager
Stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter die relevanten Kompetenzen hat, verfügbar ist und auf mindestens eine Warteschlange im Servicekanal zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die aktiven Arbeitselemente verbleiben in der Warteschlange, bis sie manuell zugewiesen werden, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- Die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters wird um das Maximum überschritten.
- Die Arbeitselemente können von keinem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter angenommen werden.
- Es sind keine Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Arbeitselemente manuell zuzuweisen.

Navigieren zu	Diese Aktion ausführen
Registerkarte „Aktive Arbeitselemente“	Wählen Sie das Arbeitselement aus, und klicken Sie auf **Zuordnen**.
Seite „Servicekanal“	**a.** Klicken Sie auf einen Servicekanal. Beispiel: Chat. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitselemente**. **c.** Wählen Sie das Arbeitselement aus. **d.** Klicken Sie auf **Zuordnen**.
Registerkarte „Alle Warteschlangen“	**a.** Klicken Sie auf eine Warteschlange. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitselemente**. **c.** Wählen Sie das Arbeitselement aus. **d.** Klicken Sie auf **Zuordnen**.

   Es werden die Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und dazugehörige Detailinformationen wie Anwesenheitsstatus, Kapazität und passende Kompetenzen angezeigt.
4. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem das Arbeitselement zugewiesen werden soll.
   Beispiel: Wenn die Kapazität 0/4 beträgt, bedeutet dies, dass die maximale Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters 4 Arbeitselemente beträgt.

   Hinweis: Sie können dem Service Desk-Mitarbeiter immer nur ein Arbeitselement auf einmal zuweisen.

5. Klicken Sie auf **Zuordnen**.
   Das Arbeitselement wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Warnung, dass ihm das Arbeitselement zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement annimmt, wechselt der Status von **Akzeptanz steht aus** zu **Akzeptiert**. Das Feld **Zugewiesen an** wird mit dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement ablehnt, wechselt der Status zu **In der Warteschlange**.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement längere Zeit nicht akzeptiert und der Status weiterhin **Akzeptanz steht aus** lautet, müssen Sie es erneut zuweisen.

Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren

Zeigen Sie das Profil Ihres Service Desk-Mitarbeiters und zusammenfassende Informationen in Agent 360 an, und prüfen Sie die Leistung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Detailinformationen zu einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter abrufen und Folgendes anzeigen.

- Echtzeitinformationen zu laufenden Fällen, Interaktionen und anderen Aufgaben.
- Bevorstehende Auszeiten.
- Zugewiesene Schulungsaufgaben.
- Kompetenzen, Zeitplan und Profil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Agenten**. um Informationen zum jeweiligen Service Desk-Mitarbeiter und seiner Arbeit anzuzeigen.

Feld	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter	Name des Service Desk-Mitarbeiters. Klicken Sie auf den Namen des gewünschten Service Desk-Mitarbeiters, um seine Profilübersicht in Agent 360 anzuzeigen.
Servicekanal	Name des Servicekanals.
Gesamtkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). ◦ Chat: Der Standardwert lautet 4. ◦ Incident: Der Standardwert lautet 2.
Kapazität in Gebrauch	Die Anzahl der laufenden Arbeitselemente.
Nutzung	Bedingung, die festlegt, unter welchen Umständen ein aktives Element prozentual zur Arbeitslast/Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters beiträgt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Arbeitselement zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus, um Echtzeitberichte anzuzeigen.
   Sie können auch den Anwesenheitsverlauf von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, z. B. wie oft sie an einem bestimmten Tag aktiv waren oder Pausen hatten.

Kanalkapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter überschreiben

Ändern Sie die Anzahl an Arbeitselemente, die ein Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig für einen Servicekanal bearbeiten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Überschreibungskapazität 12 Stunden lang gültig. Administratoren können diese Zeitdauer mit der Systemeigenschaft *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* ändern. Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen . Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt. Die regelmäßige Aufgabe *Reset Temporary Capacity Override* wird alle zwei Minuten ausgeführt, überprüft ungültige oder abgelaufene überschriebene Kapazitäten und setzt sie auf den vorherigen Wert zurück.

Hinweis: Sie können die Kanalkapazität nur für einen Service Desk-Mitarbeiter auf einmal überschreiben. Beachten Sie, dass ein Service Desk-Mitarbeiter, für den Sie die Kanalkapazität überschreiben möchten, mit Erweiterte Arbeitszuweisung und den erforderlichen Kanälen verknüpft sein muss.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Navigieren Sie zum Profil eines Service Desk-Mitarbeiters.

Zur Festlegung der Überschreibungskapazität	Vorgehensweise
Von Kanälen aus	**a.** Klicken Sie auf das Symbol Kanäle. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Mitarbeiter**. **c.** Klicken Sie auf den Datensatz eines Service Desk-Mitarbeiters.
Über Teams	**a.** Klicken Sie auf das Teams-Symbol. **b.** Klicken Sie auf die KPI-Gruppe. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Gruppenmitglieder** aus. **d.** Klicken Sie auf den Datensatz eines Service Desk-Mitarbeiters.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kanäle** den Servicekanal aus, für den Sie die Kapazität überschreiben möchten.
5. Klicken Sie auf **Kapazität überschreiben**.
   Die Seite **Überschreiben der Agent-Kapazität** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie im Feld **Kapazität überschreiben** die neue Kapazität ein.
7. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Eine Nachricht zeigt an, dass die Kapazitätsaktualisierung für die festgelegte Dauer gültig ist. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt.

Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM verwenden

Verwenden Sie Sprachfunktionen, um Incidents statt durch Service Desk-Mitarbeiter von Bots bearbeiten zu lassen. Sie können telefonische Interaktionen aufzeichnen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Probleme lösen. Außerdem lassen sich diese Interaktionen überwachen, um die Qualität der Incident-Lösungen zu bewerten und zu verbessern.

Dieses Video bietet einen Überblick über die Anwendung Sprachfunktionen: Überblick über das Cloud-Callcenter

Mit der Anwendung Sprachfunktionen können Sie:

- Ihren Mitarbeitern die Verwendung des Sprachkanals ermöglichen und Anrufaufzeichnungen, Anruftranskripte und Berichte zu Stimmungsanalysen abrufen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Anrufern interagieren. Sie können all diese Informationen in Personaloptimierung für ITSM in der Anwendung „Kanäle“ anzeigen.
- Anruftranskripte und die Stimmung von Benutzern nach Abschluss einer Interaktion analysieren, um Bewertungen zu erstellen, Feedback zu geben und Service Desk-Mitarbeiter zu schulen
- Die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters in der Warteschlange synchronisieren.

Hinweis: Mit der Anwendung ServiceNow Voice Center können Sie alle Telefoniedienste von Drittparteien integrieren. Standardmäßig bietet Ihnen das Sprachfunktionen die Möglichkeit zur Integration mit der Anwendung Amazon Connect .

Sie können die Metriken aus den Amazon Connect -Telefonwarteschlangen visualisieren, die mit der Anwendung „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSM durch Sprachfunktionen weitergeleitet werden. Die Anwendung Sprachfunktionen erstellt mit Erweiterte Arbeitszuweisung Berichte zu den Amazon Connect -Warteschlangen.

Workflow zur Integration von Sprachfunktionen Amazon Connect

So wird das Sprachfunktionen mit Amazon Connect integriert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name: Zeke Smith
Title: Sales Manager
Location: San Diego
VIP: False

Let's try and deflect the call

Cloud Call Center recognizes this is Zeke and identifies that there is a wifi issue in his office location

There is a wifi issue in San Diego. Is this why you are calling?

"No, can you please tell me the status of my request?

Zeke

I will look up the status of your request.

Need an external hardrive

Need an external hardrive

Data lookup

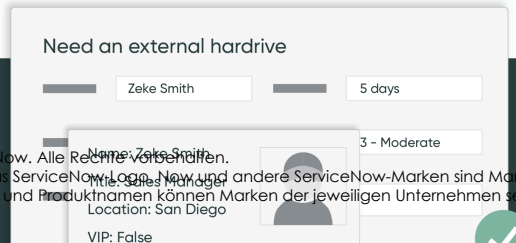
Operation handlers find Zeke's request

Your request should be completed in 5 days.

That's way too long! Please transfer me to an agent.

Zeke

Transferring you to a live agent...



Agent receives interaction with the needed information and resolves the request

Queue integration

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile der Verwendung von Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Anrufe Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Kundenproblemen überwachen
- Synchronisierte Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern in der Anwendung „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSM anzeigen
- Service Desk-Mitarbeiter anhand der Prüfung von Anruftranskripten und Aufzeichnungen ihrer Interaktionen bewerten
- Stimmungen aus den Anruftranskripten analysieren und mithilfe dieser Informationen die Service Desk-Mitarbeiter trainieren und schulen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Vor der Beantwortung eingehender Anrufe Informationen zum Anrufer abrufen.
- Anruftranskripte analysieren und nach Abschluss einer Interaktion die Aufzeichnungen anhören.
- Mit automatisierter Nummernwahl ausgehende Anrufe tätigen.

Amazon Connect -Warteschlangen für ITSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen

Richten Sie Telefonwarteschlangen für Amazon Connect ein, um mit Personaloptimierung für ITSM Einblick in die Warteschlangen zu erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa), um die Amazon Connect -Warteschlangen zu erstellen. Sie müssen dieses Plugin aktivieren, bevor Sie das Plugin „Cloud-Callcenter Core“ (sn_cti_core) aktivieren, um die beiden Anwendungen erfolgreich zu integrieren.

Nachdem Sie die Cloud-Callcenter-Anwendungen installiert und das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) aktiviert haben, wird in Amazon Connect der Servicekanal Personaloptimierung für ITSM (Telefon) angezeigt.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.admin oder sn_cti_amzn_cct.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter mit Personaloptimierung für ITSM einen Anruf getätigt hat, können Sie Folgendes in Erfahrung bringen:

- Wer wie lange in der Warteschlange war
- Wie lange die Anrufe dauern
- Welche Service Desk-Mitarbeiter wann verfügbar sind
- Wie viele Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind und wie sie derzeit eingesetzt werden

Wenn Sie die Demodaten und den Beispiel-Kontakt-Flow installieren, werden folgende Warteschlangen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect -Telefonwarteschlangen

Warteschlange, an die die Anrufe weitergeleitet werden	Wenn
Standardwarteschlange	Eine Äußerung ist generisch, z. B. „Ich möchte mit einem Mitarbeiter sprechen“.
VIP-Warteschlange	Ein Benutzer mit aktiviertem Feld „VIP“ ruft beim Support an.
Support für IT-Geräte	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für IT-Geräte oder Hardwareprobleme.
Anwendungssupport	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für Anwendungen.

Ein Weiterleitungsprofil verknüpft Warteschlangen mit Service Desk-Mitarbeitern. Jeder Service Desk-Mitarbeiter muss in der Amazon Connect -Instanz, die mit der ServiceNow-Instanz integriert wird, ein Weiterleitungsprofil haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Weiterleitungsprofil erstellen .

Hinweis:

- Sie können jedes Profil mehreren Amazon Connect -Warteschlangen zuordnen.
- Sie müssen jede dieser Warteschlangen in Ihrer Amazon Connect -Instanz über eine ARN-Nummer aus Amazon Connect mit der entsprechenden Warteschlange in Ihrer ServiceNow-Instanz verknüpfen. Durch diese Verknüpfung können Sie Berichte zu Warteschlangenstatistiken und Anrufmetriken in Personaloptimierung für ITSM erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie Platzhalterwarteschlangen für einen Amazon Connect -Servicekanal (Telefon), wenn Sie zusätzliche Warteschlangen benötigen.
   Weitere Informationen zur Erstellung von Warteschlangen finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen .

   Hinweis: Fügen Sie beim Erstellen von Platzhalterwarteschlangen keine Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselemente hinzu.

2. Ordnen Sie den Warteschlangendatensatz für ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) der ARN für die Amazon Web Services-Warteschlange (AWS) zu.
   a. Navigieren Sie in der Instanz Amazon Connect zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen**.
   b. Wählen Sie eine Warteschlange aus.
   c. Kopieren Sie die ARN für die Warteschlange.
   d. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen** und wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
   e. Geben Sie im Feld **Cloud Call Center Source ID** (Quell-ID des Cloud-Callcenters) die ARN-Nummer ein.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   g. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Warteschlange.
3. Fügen Sie einer Warteschlange Zuweisungsgruppen hinzu.
   a. Wählen Sie eine Warteschlange mit Arbeitselementen aus.
   b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Prioritäten der Gruppenwarteschlange“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Unter Umständen müssen Sie das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.

c. Klicken Sie auf **Neu**.

d. Fügen Sie im Feld **Gruppe** eine Zuweisungsgruppe mit Service Desk-Mitarbeitern hinzu, die diese Warteschlange bearbeiten können.

e. Wählen Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolgenummer für die Zuweisungsgruppe aus, die die Priorität angibt, mit der eingehende Anrufe bearbeitet werden.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anrufe von Mitarbeitern überwachen

Überwachen Sie mit Personaloptimierung für ITSM die Anrufe von Service Desk-Mitarbeitern, wenn diese Probleme externer Anrufer lösen.

Vorbereitungen
Sie benötigen eine aktive Sitzung mit Amazon Connect und müssen Live-Gespräche überwachen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Live-Gespräche überwachen.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Amazon Connect einen Anruf von einer externen Quelle beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM mit einem externen Anrufer spricht, können Sie die Anrufwarteschlange des Service Desk-Mitarbeiters überwachen.
2. Öffnen Sie den aktiven Interaktionsdatensatz während des laufenden Telefongesprächs.
3. Klicken Sie auf **Monitor Call (Anruf überwachen)**, und hören Sie sich den Anruf in Amazon Connect an.

Transkripte und Stimmungen für den Amazon Connect -Telefonkanal analysieren

Analysieren Sie die Anrufaufzeichnungen, Transkripte und Stimmungsberichte Ihres Service Desk-Mitarbeiters. Mit diesen Informationen können Sie die Anrufqualität bewerten und Ihre Service Desk-Mitarbeiter schulen, zukünftige Anrufe besser zu bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem externen Anrufer interagiert, wird der Anruf aufgezeichnet und transkribiert. Die Anwendung kennzeichnet jede Aussage in einem Transkript mit einer Stimmungspunktzahl. Nach Abschluss eines Anrufs wird automatisch ein Stimmungsbericht generiert.

Hinweis: Der Manager muss eine aktive Amazon Connect -Sitzung haben, um die Transkripte und Stimmungen anzuzeigen. Die Transkripte und Stimmungen werden In der Anwendung Amazon Connect generiert. Anschließend werden sie in Personaloptimierung für ITSM in der Anwendung „Kanäle“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workspace Optimization for ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz zur Analyse aus.

So analysieren Sie Transkripte und Stimmungen	Vorgehensweise
Von Kanälen aus	**Hinweis:** Sie können für alle Interaktionen die Anruftranskripte und Stimmungen anzeigen, die heute geschlossen wurden. **a.** Klicken Sie auf **Amazon Connect (Telefon)**. **b.** Wählen Sie in der Registerkarte **Alle Interaktionen** einen Interaktionsdatensatz aus.
Über Teams	**a.** Wählen Sie ein Team aus. **b.** Wählen Sie einen Benutzer aus. **c.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Interaktionen**. **d.** Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.
Über Coaching	**Hinweis:** Wenn Bewertungen von Anrufen ausgelöst werden, können Sie für diese Interaktionen Anruftranskripte und Stimmungen anzeigen. **a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertung**. **b.** Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.

3. Klicken Sie auf **Anrufanalyse**.
   Der Anwendung Amazon Connect generiert Interaktionen und Stimmungsanalyse und zeigt sie in Personaloptimierung für ITSM als Bericht an.

Kompetenzen für Ihre Teams in Personaloptimierung für ITSM analysieren

Fügen Sie Gruppen Kompetenzen hinzu, und zeigen Sie Kompetenzzuweisungen für Ihre Teams an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie ein Team aus, für das Sie Kompetenzen analysieren möchten.
4. Fügen Sie eine Kompetenz für die Gruppe hinzu.

Hinweis: Eine Gruppe ist gleichbedeutend mit einem Team.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzen**.

> **Hinweis:** Im rechten Bereich können Sie die 5 wichtigsten Kompetenzen analysieren, die Ihr Team jederzeit nutzt. Wählen Sie eine Kompetenz aus, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. die Anzahl der Anwender, die diese Kompetenz einsetzen, die Anzahl der zugewiesenen Aufgaben, für die diese Kompetenz erforderlich ist, die allgemeine Kompetenzabdeckung und wie viele Experten Sie derzeit mit dieser Kompetenz haben.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus.

d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.

e. Wählen Sie im Feld **Geerbt von** die Kompetenz aus, von der diese Kompetenz übernommen wurde.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Komponenten von Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Rollen zum Verwalten von Kanälen und Warteschlangen, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens und Berichte zum Analysieren von Daten in Personaloptimierung für ITSM.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Channel-Management-Benutzer [sn_channel_mgmt.user]	Erteilt Lesezugriff auf Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	awa_manager
Channel-Management-Administrator [sn_channel_mgmt.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Eigenschaften

> **Hinweis:** Um Channel-Management-Eigenschaften zu verwenden, müssen Sie sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Eigenschaft	Beschreibung
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Setzen Sie diese Eigenschaft auf **false**, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel-Management zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Setzen Sie diese Eigenschaft auf **false**, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel-Management zu deaktivieren. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Legt die Häufigkeit der Aktualisierung von Listendaten für Channel-Management fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Legt die Häufigkeit der Aktualisierung von Indikatordaten für Channel-Management fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Legt das Intervall der automatischen Aktualisierung für den Channel-Management-Übersichtscontainer fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Mit **true** wird in Kanälen der interaktive Filter **Zuweisungsgruppe** angezeigt. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_overrider_time.minutes	Überschreibt die für die Kanalkapazität festgelegte Dauer. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12 Stunden

Berichte

Berichtname	Beschreibung
Heute zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtname	Beschreibung
Verworfene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der verworfenen Interaktionsarbeitselemente.
Nicht zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente.
Durchschnittliche CSAT-Punktzahl für Arbeitselemente	Kundenzufriedenheitspunktzahl für durchschnittliches Arbeitselement.
Nicht zugewiesene Incident-Arbeitselemente	Anzahl der keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Incident-Arbeitselemente.
Abgeschlossene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern abgeschlossenen Interaktionsarbeitselemente.
Heutige durchschnittliche Interaktionsservicezeit	Durchschnittlich zum Abschließen einer Interaktion erforderliche Zeitspanne.
Heute gelöste Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Interaktionsarbeitselemente.
Heute neu erstellte Incident-Arbeitselemente	An einem bestimmten Tag neu erstellte Arbeitselemente für Incidents.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Interaktionsarbeitselementen.
Zur Annahme von Interaktionsarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der zum Bearbeiten von Interaktionsarbeitselementen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.
Incident-Arbeitselemente mit SLA-Verletzungen	Anzahl der Arbeitselemente mit nicht eingehaltenen SLAs.
Offene P1-Incident-Arbeitselemente	Anzahl der offenen Arbeitselemente für P1-Incidents.
Heute gelöste Incident-Arbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Arbeitselemente.
Durchschnittliche Wartezeit für Walk-up-Interaktionen	Durchschnittliche Zeit eines Benutzers in der Warteschlange, bevor eine Walk-up-Interaktion gestartet wird.
Derzeit in Warteschlange befindliche Interaktionsarbeitselemente	Derzeit in der Warteschlange befindliche und zur Verarbeitung anstehende Arbeitselemente.

Interaktive Filter für Berichte

Name des interaktiven Filters	Beschreibung	Referenztabelle
Channel Management Agent Filter (Mitarbeiterfilter für Channel-Management)	Filtert die Berichte nach einzelnen Service Desk-Mitarbeitern	[sys_user]
Channel Management Group Filter	Filtert die Berichte nach Gruppen.	[sys_user_group]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des interaktiven Filters	Beschreibung	Referenztabelle
(Gruppenfilter für Channel-Management)		
Channel Management Queues Filter (Warteschlangenfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Warteschlangen	[awa_queue]
Channel Management Service Channel Filter (Servicekanalfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Servicekanälen	[awa_service_channel]

Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM

Informieren Sie sich, wie Sie für Service Desk-Mitarbeiter Schichten mit automatisch gestaffelten Pausenzeiten planen können, um ihre Zeitpläne in Personaloptimierung für ITSM effektiv zu verwalten. Veröffentlichen Sie Zeitpläne für den nächsten Planungszeitraum, um eine Momentaufnahme der für diesen Zeitraum zur Lösung von Problemen eingeteilten Service Desk-Mitarbeiter zu erhalten.

Schichtplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Verwenden Sie Bereitschaftsplanung mit Personaloptimierung für ITSM, um dedizierte Teammitglieder zur Lösung von Problemen bei ihrem Auftreten zuzuweisen.

Die Darstellung bietet eine allgemeine Übersicht über die Anwendung „Zeitplanung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

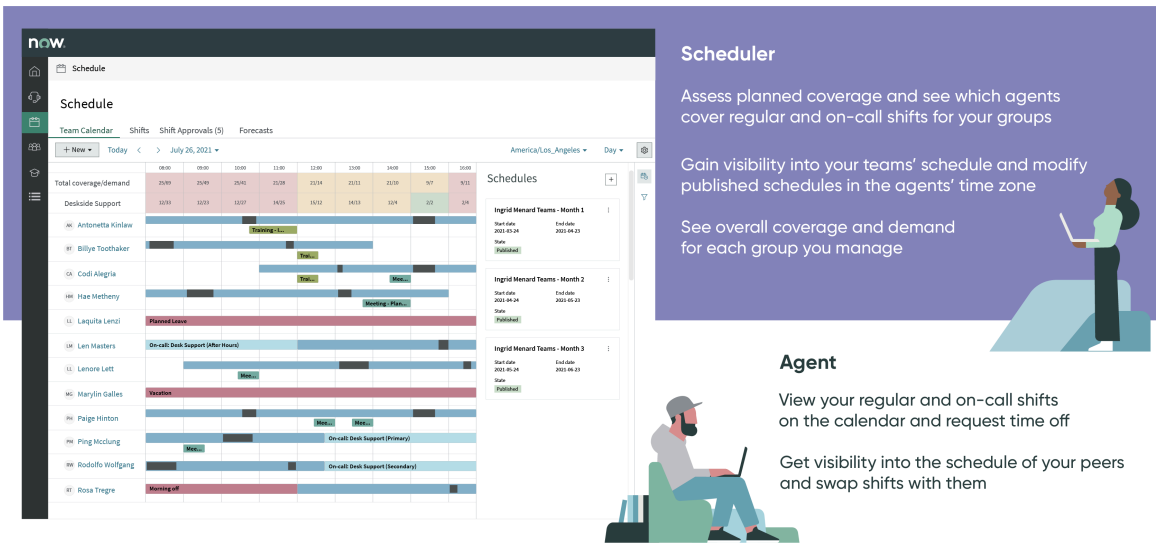
Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent

Die Darstellung bietet einen allgemeinen Überblick über die Aufgaben, die Planer und Mitarbeiter im Kalender ausführen können.



Als Schichtplanungsadministrator können Sie:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schichten erstellen, um die Teamabdeckung für den erforderlichen Zeitraum sicherzustellen
- Den Schichten Pausen hinzufügen, mit denen die Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter in den Schichten automatisch gestaffelt wird
- Vorschau der Zeitpläne anzeigen und vor der Veröffentlichung für die Service Desk-Mitarbeiter etwaige erforderliche Änderungen an den Zeitplänen vornehmen
- An einer zentralen Stelle auf die Zeitpläne sämtlicher Teams zugreifen

Als Schichten planender Service Desk-Mitarbeiter können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Ihren Zeitplan einsehen und bei Bedarf Auszeiten beantragen
- Schichten mit Peers tauschen

Erste Schritte mit „Zeitplanung“ in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie auf einfache Weise die Aufgaben, die Sie im Modul „Zeitplanung“ erledigen müssen.

Zeitplanung

Vorteil	Benutzer	Aufgaben, die Sie in „Zeitplanung“erledigen müssen
Aktivieren Sie „Zeitplanung“ in Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Zeitplanung aktivieren
Konsultieren Sie Referenzthemen zu den in „Zeitplanung“ und „Zeitplaneinhaltung“ genutzten Rollen, Systemeigenschaften usw.	Alle Rollen in „Zeitplanung“	In „Zeitplanung“ in Personaloptimierung für ITSM verwendete Komponenten kennenlernen
Konfigurieren Sie Eventkategorien, Zugriffsrechte für Eventtypen und vieles mehr.	Zeitplanungsadministrator	Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Planen Sie die Schichten und Zeitpläne Ihrer Teams, um für eine effiziente Personalverwaltung zu sorgen. Planen und verwalten Sie Zeitpläne und Personalbedarf für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus.	Zeitplanungsmanager	Arbeit von Teams in Personaloptimierung für ITSM planen
Erfahren Sie, wie die Zeitplaneinhaltung funktioniert.	Jede Rolle	Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für ITSM verstehen
Bewerten Sie, ob Ihre Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten, und passen	Zeitplanungsmanager	Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung (Fortsetzung)

Vorteil	Benutzer	Aufgaben, die Sie in „Zeitplanung“erledigen müssen
Sie Ihren Personalbedarf entsprechend an.		
Prognostizieren Sie Ressourcen anhand von Verlaufsdaten.	Zeitplanungsadministrator	Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

Beispiel für das Arbeiten mit Zeitplänen in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter einrichten und veröffentlichen und wie Service Desk-Mitarbeiter ihre eigenen Zeitpläne verwalten können.

Ein Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem seiner Teams arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Er muss jederzeit Einblick in die Zeitpläne seiner Teams haben. Außerdem muss er dazu in der Lage sein, Schichten zu erstellen und Schichtwechsel- und Urlaubsanträge der Service Desk-Mitarbeiter zu genehmigen oder abzulehnen.

Als Manager kann er die Zeitpläne seines gesamten Teams mithilfe der **Zeitplanung** verwalten. Die Mitglieder der Teams von Ingrid können ihre eigenen Zeitpläne effektiv verwalten. Sie können z. B. Schichtwechsel oder Auszeiten beantragen.

Der Manager und sein Team können folgendermaßen von einer zentralen Stelle aus Zeitpläne verwalten:

1. Schichtplan erstellen
2. Zeitplan erstellen
3. Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsschichten zuweisen
4. Zeitplan veröffentlichen
5. Service Desk-Mitarbeiter nehmen Dienstplanänderungen vor oder beantragen Urlaub bzw. Auszeiten.

   Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.
6. Anforderungen genehmigen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie mithilfe von Zeitplänen Schichtpläne erstellen und den Schichten Service Desk-Mitarbeiter zuweisen können. Zeitpläne und Schichten erstellen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie und Ihr gesamtes Team an einem zentralen Ort Schichten und Zeitpläne überwachen können.

Personaloptimierung für ITSM Teamzeitplan überwachen

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsbereich zum Verwalten ihrer Zeitplans verwenden.

Personaloptimierung für ITSM Zeitplan für Mitarbeiter

Weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung von Zeitplänen mit Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwalten Sie Ereignisse mit dem Teamkalender. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen und geskriptete Erweiterungspunkte verwenden, um die Ereignistypen anzupassen.

Fälligkeitsdatumslogik für Schichtgenehmigungs-Flows konfigurieren

Als Administrator können Sie die Fälligkeitsdatumslogik der Genehmigungs-Flows für Urlaubsanträge und Schichttauschanfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Anwendung im Anwendungsbereich „Shift Planning“ befindet.

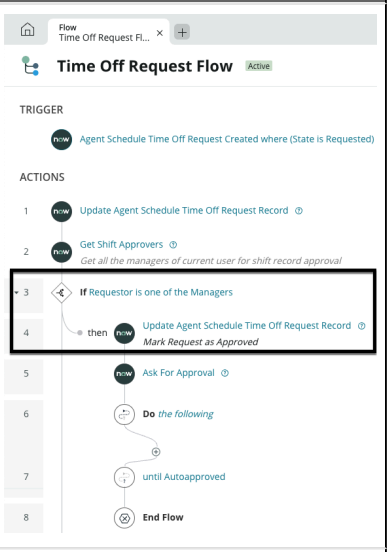
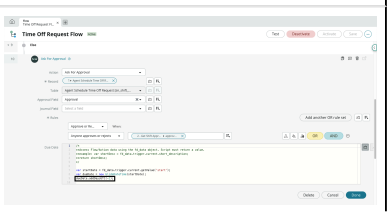
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Flows konfigurieren und damit festlegen, wer die Anforderungen genehmigen kann. Beispielsweise können Sie festlegen, dass dies nur dem Manager der primären Zuweisungsgruppe des Mitarbeiters gestattet ist. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Genehmigungsanforderung innerhalb von zwei Tagen vor dem Startdatum seiner Abwesenheit einreicht, wird die Genehmigungsanforderung automatisch abgelehnt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
   Jeder Flow hat einen Workflow für die anfordernde Person und für die genehmigende Person.
2. Konfigurieren Sie die Fälligkeitsdatumslogik für den Urlaubsantrags-Flow.

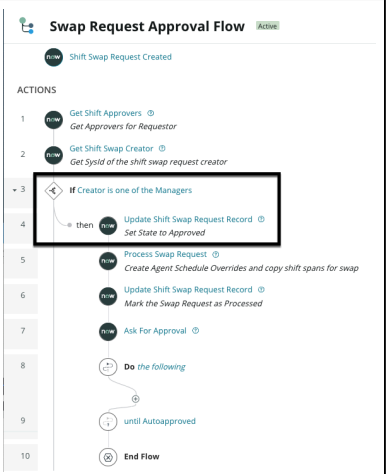
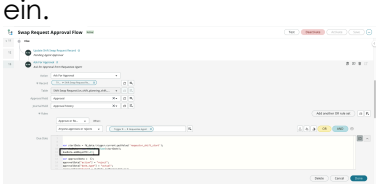
Falls	Dann	Abbildung
Die anfordernde Person ist einer der Manager.	Die Anforderung wird automatisch genehmigt.	
Die anfordernde Person ist der Service Desk-Mitarbeiter.	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung des Antrags ein.	

Automatische Übersetzung

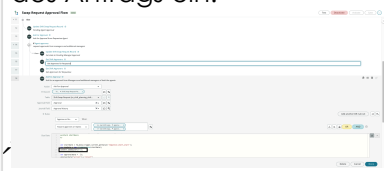
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann	Abbildung
	a. Offen **Else** > **Um Genehmigung bitten** Flow. **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus. **c.** Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**.	

3. Konfigurieren Sie das Fälligkeitsdatum für den Flow zur Genehmigung von Schichttauschanfragen.

Falls	Dann	Abbildung
Die anfordernde Person für den Schichttausch ist einer der Manager.	Die Anforderung wird automatisch genehmigt.	
Die anfordernde Person des Schichttauschs ist ein Service Desk-Mitarbeiter (Anforderungsempfänger), und der **Genehmiger des Schichttauschs ist der Manager.**	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung durch den Anforderungsempfänger ein. **a.** Offen **Else** > **Um Genehmigung bitten**Flow zum Anfordern der Genehmigung durch den anfordernden Mitarbeiter. **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus.	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung durch den Anforderungsempfänger ein.  Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann	Abbildung
	c. Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**. Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung des Antrags ein. **a.** Öffnen Sie **Um Genehmigung bitten** – Flow zur Bitte um Genehmigung durch Manager und zusätzliche Manager beider Mitarbeiter. **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus. **c.** Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**.	des Antrags ein. 

Zugehörige Informationen

Ihren ersten Flow in Flow Designer erstellen

Ereigniskategorien für ITSM Manager Workspace konfigurieren

Fügen Sie eine Ereigniskategorie hinzu. Erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse. Sie können auch angeben, ob eine Ereigniskategorie bei der Berechnung der Schichtabdeckung für Service Desk-Mitarbeiter ausgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schulung
- Anwenderdefiniertes Ereignis
- Ruhezeit
- Pause

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.
4. Wenn Sie diese Ereigniskategorie bei der Berechnung der Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern nicht berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von der Abdeckung ausschließen**.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld **Ereignisfeldkonfiguration** die folgende Konfiguration, indem Sie die gewünschten Einstellungen vornehmen:

Hinweis:

- Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie entfernen.
- Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter Teilnehmer zu den Ereignistypen „Besprechung“ und „Schulung“ hinzufügen.

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
 managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
 form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
 that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
 the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
 table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            },
            "edit": {                    //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
                "mandatory": true,
                "visible":true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false,
                "label":"Attendees"
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                 "description":{              //Add text fields to the
form
     "mandatory":false,
     "readOnly":false,
     "label":"Notes"
     },
                "additionalSelectors":[
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ereignisladereihenfolge in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um Ihre bevorzugten Ereigniskategorien zuerst im Kalender anzuzeigen.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Shift Planning**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Suffix	`sn_shift_planning.event_load_order`
Anwendungsbereich	ShiftPlanning
Typ	Zeichenfolge
Wert	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }` wobei *`fastLoad`* das Array von sys_ids für Ereigniskategorien ist, die Sie zuerst laden möchten. Die verbleibenden anwenderdefinierten Ereigniskategorien werden geladen, nachdem alle Ereigniskategorien mit *`fastLoad`*-Kategorien im Kalender geladen und aktualisiert wurden.
Leserollen	sn_shift_planning.agent
Schreibrollen	sn_shift_planning.admin

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ereignistypen erstellen oder den Zugriff darauf ermöglichen, um sie dem Teamkalender hinzuzufügen

Erstellen Sie mehrere Ereignisse aus derselben Kategorie, und fügen Sie sie dem Teamkalender in ITSM Manager Workspace hinzu. Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Managern die Erstellung bestimmter Ereignistypen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Ereignistyp.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereignistypen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ereignistypen“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden pro Tag an einem arbeitsbezogenen Ereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster als „Ruhezeit“ und als Ereignistyp „Besprechung“ gekennzeichnet. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, mit der dieser Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet wird.
Anwenderdefinierte Farben verwenden	Bevorzugte Farbe, die Sie auswählen können, um den Hintergrund und Rahmen des Ereignistyps im Teamkalender anzuzeigen.
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Ereignistyp im Kalender angezeigt.
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. anwenderdefiniert, Besprechung, Pause oder Ruhezeit.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Managern die Erstellung bestimmter Ereignistypen.
   Informationen zum Hinzufügen oder Entfernen des Zugriffs von Benutzern für Ereignistypen finden Sie unter Zugriff für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen.

Nächste Maßnahme
Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für ITSM

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Abwesenheit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Anwenderdefinierte Ereignistypen mithilfe von Erweiterungspunkten erstellen

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Erweiterungspunkten für anwenderdefinierte Ereignisse Folgendes:

- Welche Anwender können ein Ereignis erstellen?
- Muss das Ereignis einen Genehmigungsprozess durchlaufen?
- Ist der Ereignistyp ein Arbeitsvorgang oder nicht?

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele, die Ihnen beim Erstellen eines neuen anwenderdefinierten Ereignisses mit Erweiterungspunkten helfen sollen:

- Berücksichtigen Sie beim Erstellen eines Ereignisses für monatliche Mitarbeiterbesprechungen Folgendes:
  - Nur Manager können diesen Ereignistyp erstellen.
  - Dieses Ereignis ist kein Arbeitsvorgang.
  - Das Ereignis muss keinen Genehmigungsprozess durchlaufen.
- Berücksichtigen Sie beim Erstellen eines Ereignisses für Urlaubsanträge Folgendes:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Jeder Mitarbeiter kann dieses Ereignis erstellen.
- Das Ereignis ist kein Arbeitsvorgang.
- Das Ereignis muss vom Manager genehmigt werden.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_shift_planning.EventManager`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_shift_planning.EventManager`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die von Ihnen erstellten Ereigniskategorien anzupassen.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Mitarbeiterkalender in Personaloptimierung für ITSM mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisieren

Optimieren Sie die Kalenderverwaltung für Service Desk-Mitarbeiter, sodass diese ihren Zeitplan an einem zentralen Ort anzeigen können.

Als Administrator können Sie den Kalender von Service Desk-Mitarbeitern in Personaloptimierung für ITSM mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisieren.

Wenn die beiden Kalender miteinander integriert sind, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „Schichtplaner“ (sn_shift_planning.agent) die Kalenderinformationen auch in ihrem Microsoft Outlook-Kalender in Echtzeit anzeigen. Unter anderem sehen sie dort ihre Schichten, Zeitpläne und Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Abwesenheiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie Ereignisse vom Typ **Anwenderdefiniert** erstellen, müssen Sie Erweiterungspunkte verwenden, um die anwenderdefinierten Ereignisse in den beiden Kalendern zu synchronisieren.

Integration des Personaloptimierung für ITSM-Mitarbeiterkalenders mit dem Microsoft Outlook-Kalender einrichten

Wenn Sie beide Kalender synchronisieren, können Sie die Zeitpläne, Schichten und Ereignisse aus dem Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters auch in dessen Microsoft Outlook-Kalender anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein.

   Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Berechtigungen aus MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Graph im Portal von Microsoft Azure richtig festgelegt sind:

Berechtigung	Typ	Beschreibung
Calendars.ReadWrite	Delegiert	Vollständiger Zugriff auf Anwenderkalender
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegiert	Lese- und Schreibzugriff auf Anwenderkalender und gemeinsam genutzte Kalender
Calendars.ReadWrite	Anwendung	Lese- und Schreibzugriff auf Kalender in allen Postfächern

2. Legen Sie die Systemeigenschaft *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* auf **true** fest. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanungskomponenten in Personaloptimierung für ITSM.
3. Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Anwender, die Sie synchronisieren möchten, der Tabelle „Anwender“ [sys_user] hinzu.
   Die Kalender der Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM werden jetzt mit deren Kalender in Microsoft Outlook synchronisiert.

   Wichtig: Wenn getauschte Schichten nicht im Kalender in Microsoft Outlook angezeigt werden, prüfen Sie, ob alle Schritte in diesem Verfahren ausgeführt wurden. Nur dann wird der Zeitplan für die Schichten mit Microsoft Outlook synchronisiert.

Arbeit Ihrer Teams in Personaloptimierung für ITSM planen

Verwalten Sie das Personal effizient, indem Sie für jeden Tag Schichten planen und die Benutzer den Schichten zuweisen. Mit der Zeitplanung können Sie Ihre Ressourcen effizient nutzen, indem Sie die Zeitpläne und den Personalbedarf für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit Bereitschaftsplanung integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über den Teamkalender können Sie Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten hinzufügen. Sie können Service Desk-Mitarbeiter im Teamkalender auch anhand von Standort, Region, Zuweisungsgruppen, Zeitplänen, anhand der Liste der Teammitglieder oder anhand beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.

Wichtig: Sie müssen neue Tabellen indizieren, um sie in der Arbeitsplanung anzuzeigen. Weitere Informationen zur Indizierung von Tabellen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

Schichtpläne erstellen

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte **Schichten** können Sie die Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten auf separaten Registerkarten anzeigen. Die Schichten sind nach aktiven und inaktiven Schichten gruppiert. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und dann die inaktiven Schichten in der Reihenfolge, in der sie auf der Registerkarte **Schichten** angezeigt werden. Sie können mithilfe der Paginierung durch die Schichten scrollen.

Hinweis: Ihr Administrator kann Anwendereinstellungen für die Paginierungsgröße festlegen, um Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten anzuzeigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
   - **Schichtpläne durchsuchen:** Geben Sie Stichwörter in das Suchfeld für Arbeitsschicht oder Rufbereitschaftsschicht ein, um auf entsprechende Schichtpläne zuzugreifen.
   - **Schichtpläne filtern:** Verwenden Sie das Filtersymbol ( ), um Schichten basierend darauf anzuzeigen, ob sich die Schicht im Entwurfsstatus oder im Status „Veröffentlicht“ befindet.
     - Um Arbeitsschichten zu filtern, klicken Sie auf der Registerkarte **Arbeitsschicht** auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie im Feld **Status** den gewünschten Zustand der Schichten aus, die Sie anzeigen möchten. Verwenden Sie den Filter **Wochentage**, um die Anzeige von Schichten anhand der gewünschten Wochentage einzugrenzen.
     - Um Rufbereitschaftsschichten zu filtern, klicken Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftsschicht** auf das Filtersymbol ( ) und wählen den gewünschten Zustand der Schichten, die Sie anzeigen möchten.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
5. Erstellen Sie eine Schicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Erstellen Sie eine Arbeitsschicht. **i.** Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein. **iii.** Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus. **1.** Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten. **Hinweis:** Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist. **2.** Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll. **3.** Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll. **iv.** Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten. **v.** Klicken Sie auf **Speichern**. **b.** Fügen Sie der Schicht Pausen im Zeitplan hinzu. **i.** Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus. **ii.** Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**. **iii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein. **iv.** Legen Sie eine Dauer für die Pause fest. **1.** Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll. **2.** Geben Sie in das Feld **Früheste Startzeit** den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause ein. **3.** Geben Sie in das Feld **Späteste Endzeit** den spätesten Zeitpunkt zum Beenden der Pause ein. Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie dieser Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Zeitplanerstellung für jeden Service Desk-Mitarbeiter automatisch gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicher-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	zustellen, dass Ihre vier Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Dauer der Schicht abdecken können. **4.** Klicken Sie auf **Speichern**. Im Fenster mit der Zeitspanne der Schicht können Sie die Anzahl der Mitarbeiter für jede Stunde oder jeden Tag anzeigen.
Rufbereitschaftsschicht erstellen	**a.** Erstellen Sie eine Rufbereitschaftsschicht. **i.** Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein. **iii.** Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten. **iv.** Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus. **1.** Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll. **2.** Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll. **3.** Wählen Sie im Menü **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten. **v.** Legen Sie die Wochentage fest, die Sie auf die Schicht anwenden möchten. **vi.** Klicken Sie im Feld **Rotationsstartdatum** auf das Kalendersymbol ( ), wählen Sie das Startdatum der Bereitschaftsrotation für die Schicht aus, und klicken Sie auf **OK**. **vii.** Klicken Sie auf **Speichern**. **b.** Erstellen Sie die Bereitschaftsrotation. **i.** Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus. **ii.** Klicken Sie auf **Rotation erstellen**. **iii.** Wählen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen. Wenn Sie in das Feld klicken, werden die Namen aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird. **iv.** Wählen Sie im Feld **Rotationsintervall** aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll. **v.** Klicken Sie auf **Speichern**. **Hinweis:** Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem Wert des Felds **Dienstpläne rotieren** gefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem Feldwert **Unter Mitgliedern abwechseln** gefüllt. **c.** Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	Hinweis: ◦ Sie können eine aktive Rufbereitschaftsschicht auswählen und auf **Veröffentlichung rückgängig machen** klicken, um die Schicht zu deaktivieren und aus dem Zeitplan zu entfernen. ◦ Sie können alle Bereitschaftsschichten anzeigen, die im Zeitplan im Mitarbeiter- und Teamkalender veröffentlicht wurden. Wenn Sie der Bereitschaftsrotation neue Mitarbeiter hinzufügen, kann es einige Zeit dauern, bis die Daten im Teamkalender aktualisiert wurden. ◦ Sie können auf eine Bereitschaftsschicht im Teamkalender klicken, um weitere Details anzuzeigen. Sie können den Namen des primären Mitarbeiters für jede Bereitschaftsschicht im Schichtkalender anzeigen.

Zugehörige Informationen

Bereitschaftsplanung

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch anhand ihrer Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen für Ihre Organisation optimal nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mit der *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* Systemeigenschaft festlegen, wie viele Tage die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter im Cache verbleiben.

Wenn Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Zeitpläne von Mitarbeitern als Tabelle importieren
- Geschäftsregeln deaktivieren und die Daten mithilfe eines Skripts laden

müssen Sie die *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* geplante Aufgabe manuell ausführen, um den Cache zu leeren.

Hinweis: Ihr Administrator kann Anwendereinstellungen für die Paginierungsgröße zum Anzeigen von Zeitplänen festlegen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Zeitplan erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

> **Hinweis:** Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ , um die Zeitpläne anzuzeigen.

c. Klicken Sie im Bereich „Zeitpläne“ auf das Plus-Symbol.

> **Tipp:**
>
> - **Zeitpläne durchsuchen:** Geben Sie Stichwörter in das Suchfeld „Zeitpläne“ ein, um auf zugehörige Zeitpläne zuzugreifen.
> - **Zeitpläne filtern:** Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und wählen Sie dann mit dem Filter **Schedule Plan State (Zeitplanstatus)** die gewünschten Zeitplanstatus sowie mit dem Filter **Schedule Plan Dates (Zeitplantermine)** das gewünschte Start- und Enddatum aus, um die Anzeige der Zeitpläne im Teamkalender einzugrenzen.
>
> Sie können einen bereits vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Das Startdatum wird auf den Tag nach dem aktuellen Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

g. Weisen Sie Ihren Gruppen im Abschnitt **Zuweisungsgruppen** den Zeitplan zu.

- Um den Zeitplan allen von Ihnen verwalteten Gruppen zuzuweisen, wählen Sie **Gruppen, die ich verwalte** aus.
- Um den Zeitplan bestimmten Gruppen zuzuweisen, wählen Sie **Specific groups** (Bestimmte Gruppen) aus.

Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

h. Klicken Sie auf **Zeitplan speichern**.

.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

> **Hinweis:** Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie im Feld **Ereignistyp** das Arbeitsereignis aus, das die Arbeitsschicht kategorisiert.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie im Feld **Agents zuweisen** nach Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Mitarbeiter hinzu.

b. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Zeitplänen finden Sie unter Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen.

Teams die Anmeldung zu Arbeitsschichten ermöglichen

Geben Sie Ihren Teams die Möglichkeit, sich für Arbeitsschichten anzumelden, für die sie verfügbar sind und die sie übernehmen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn ein Zeitplan zum Anmelden bereitgestellt wird. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Wichtig: Ihr Administrator muss den Wert in der Eigenschaft *glide.ui_notification.max_recipients* auf die maximale Anzahl von Mitarbeitern festlegen, für die Benachrichtigungen versendet werden dürfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Fügen Sie einen Zeitplan hinzu.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender**.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Zeitplananzeige-Symbol , um die Zeitpläne anzuzeigen.

Tipp: Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und anschließend den gewünschten Anmeldestatus und die gewünschten Anmeldedaten aus, um die zum Anmelden aktivierten Zeitpläne einzugrenzen.

In den Filtern hinzuzufügendes Objekt	Vorgehensweise
Anmeldungsstatus	**i.** Doppelklicken Sie in der Spalte **Verfügbar** auf einen oder mehrere Anmeldestatus, um sie in die Spalte **Angewendet** zu verschieben. **ii.** Wählen Sie **Übernehmen**.
Anmeldedatumsangaben	**i.** Wählen Sie eine vordefinierte Option aus, z. B. **Letzte 7 Tage**, oder wählen Sie das Start- und das Enddatum für die Aktivierung der Zeitpläne aus. **ii.** Wählen Sie **Übernehmen**.

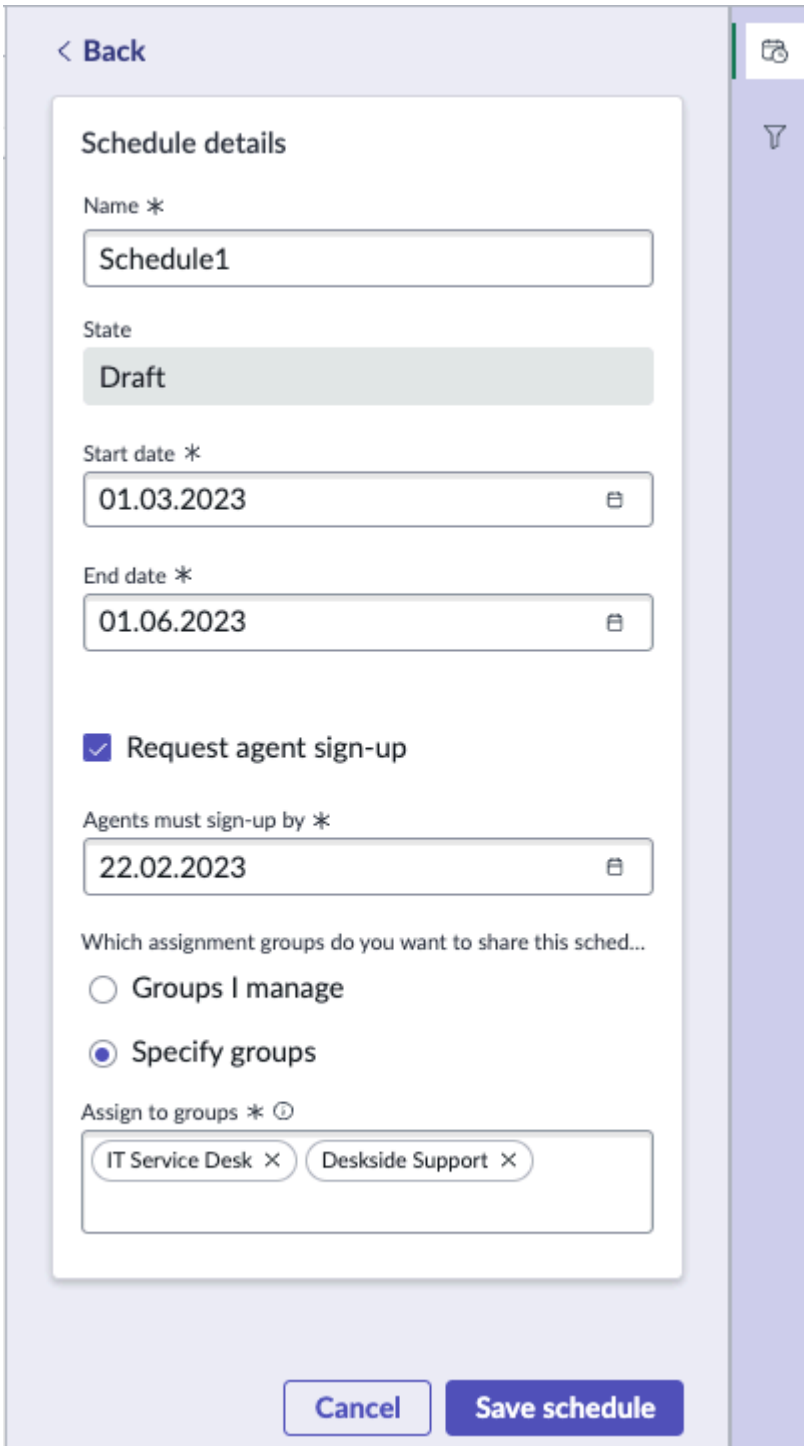
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Bereich „Zeitpläne“ das Plus-Symbol.

Sie können einen bereits vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Anschließend können Sie das Startdatum, das Enddatum und das Datum aktualisieren, für das sich die Mitarbeiter im Zeitplan anmelden müssen.

Hinweis: Wenn dem Zeitplan keine Mitarbeiter zugeordnet sind, werden die dem Zeitplan zugeordneten Schichten nicht dupliziert.

d. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein ausgefülltes Zeitplanformular.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Um Mitarbeitern die Anmeldung für Arbeitsschichten zu ermöglichen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agent-Anmeldungen anfordern**.

ii. Geben Sie im Feld **Agents müssen sich anmelden bis zum** das Datum ein, bis zu dem die Anmeldung für Schichten innerhalb dieses Zeitplans erfolgen muss.

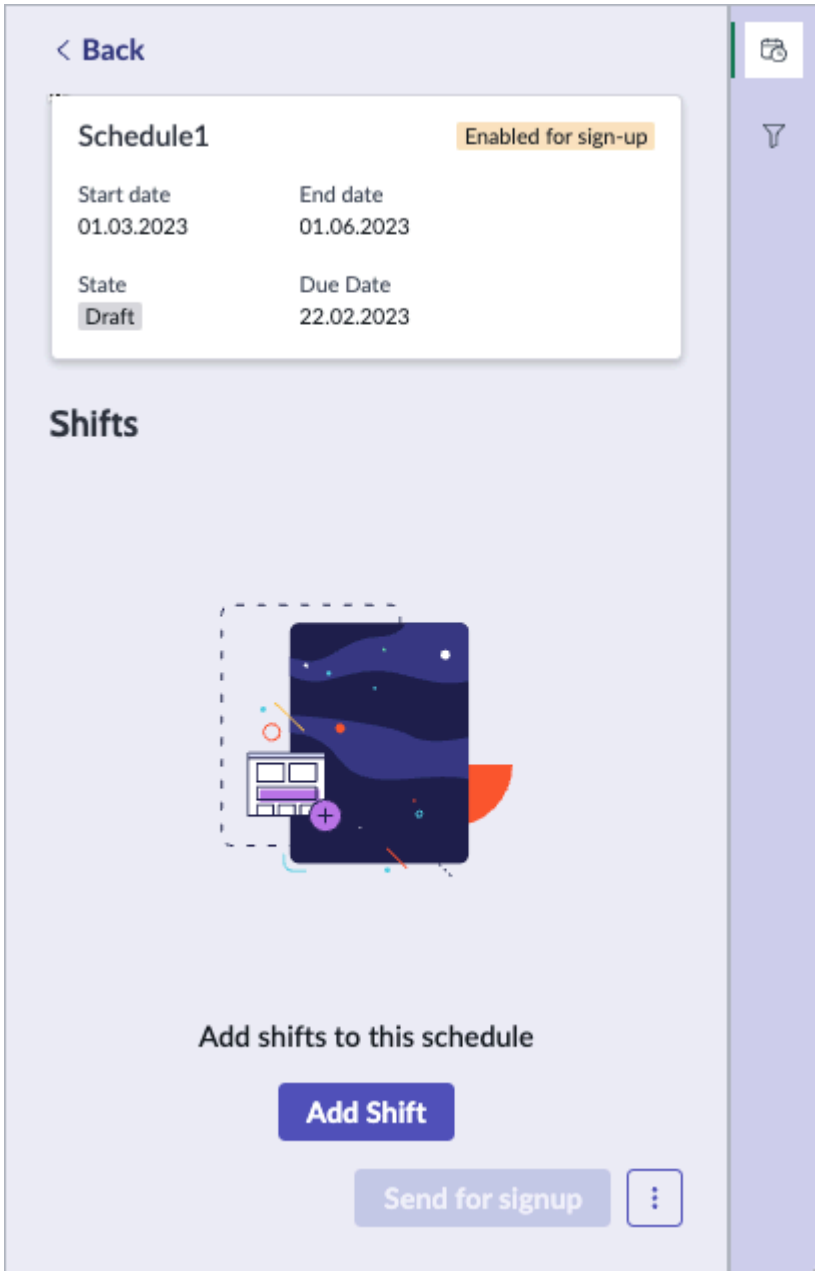
Tipp: Wenn sich Mitarbeiter für ihre gewünschten Schichten angemeldet haben, werden sie beim Erstellen des Zeitplans automatisch in das Feld **Zugewiesen an** eingetragen.

f. Wählen Sie **Zeitplan speichern**.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

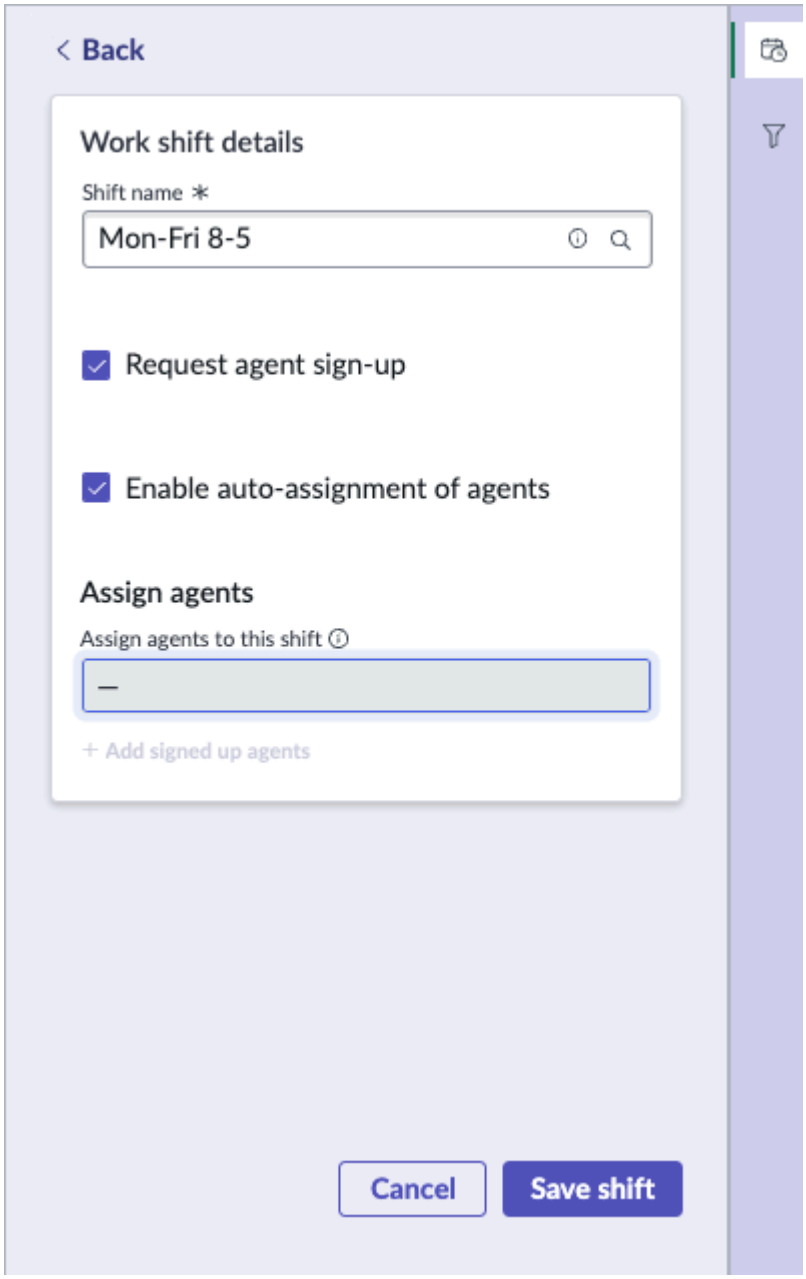
a. Wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie erstellt haben.
Die folgende Abbildung zeigt den erstellten Zeitplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Wählen Sie **Schicht hinzufügen**.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielformular zum Eintragen von Detailangaben zu einer Schicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

Hinweis: Wenn ein Zeitplan für Mitarbeiter zur Anmeldung für Schichten aktiviert wurde, sind die folgenden Felder automatisch aktiviert:

- **Agent-Anmeldung anfordern**
- **Automatische Zuweisung von Agents aktivieren**

Wenn Sie die Mitarbeiter manuell zuweisen möchten, können Sie diese Kontrollkästchen jederzeit deaktivieren.

d. Wenn die Schichten zur Anmeldung aktiviert sind, können Sie **Zur Anmeldung senden** auswählen.
Alle zur Anmeldung aktivierten Schichten werden an die Mitarbeiter gesendet, damit sie sich für ihre Schichten anmelden. Sie können **Anmeldung schließen** wählen, um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldung von Mitarbeitern für eine Schicht vor dem Fälligkeitsdatum zu beenden und eine manuelle Zuweisung vorzunehmen.

- Die hervorgehobene Bezeichnung **Für Registrierung aktiviert** ändert sich in **Für Registrierung geschlossen**.
- Zum Fälligkeitsdatum schließt das System die Anmeldung automatisch.

5. Fügen Sie den Arbeitsschichten Mitarbeiter hinzu.

Zweck	Vorgehensweise
Mitarbeiter automatisch zuweisen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Enabled for auto-assignment for agents (Aktiviert für automatische Zuweisung von Mitarbeitern)**. Mitarbeiter, die eine Schicht als oberste Priorität festgelegt haben, werden automatisch zugewiesen. Die Anzahl der automatisch zugewiesenen Schichten hängt von dem in der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign* festgelegten Wert ab.
Mitarbeiter manuell zuweisen	**a.** Suchen Sie im Feld **Agents zuweisen** nach Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Mitarbeiter hinzu. **b.** Um Mitarbeiter hinzuzufügen, die sich für Schichten angemeldet haben, wählen Sie **+Angemeldete Agents hinzufügen**. Sie können die Mitarbeiter, die sich angemeldet haben, und ihre bevorzugte Rangfolge für diese Schicht anzeigen. Wenn Sie Mitarbeiter, die schon einer Schicht in diesem Zeitplan zugewiesen wurden, nicht anzeigen möchten, aktivieren Sie den Umschalter **Bereits anderen Schichten zugewiesene Agents ausblenden**. **Hinweis:** Diese Option ist erst verfügbar, sobald die Anmeldung von Mitarbeitern für die Schicht geschlossen wurde. **c.** Wählen Sie **Auswahl speichern**.

6. Wählen Sie **Schicht speichern**.
Der Status des Zeitplans ändert sich in **Vorschau wird erstellt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

In der Tabelle werden die verschiedenen Anmeldestatus für Schichten im Zeitplan beschrieben.

Anmeldestatus im Zeitplan	Beschreibung
Registrierung nicht aktiviert	Der Zeitplan ist nicht zur Anmeldung aktiviert.
Für Registrierung aktiviert	◦ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, die Mitarbeiter können sich aber noch nicht für Schichten anmelden. ◦ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht werden, wenn er zur Anmeldung aktiviert ist.
Zur Registrierung geöffnet	◦ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, und die Mitarbeiter können sich für Schichten anmelden. ◦ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht oder gelöscht werden, wenn er zur Anmeldung geöffnet ist. ◦ Wenn ein Zeitplan zur Anmeldung geöffnet ist: ▪ Kann das Fälligkeitsdatum für die Anmeldung nicht geändert werden. ▪ Können die Detailangaben zur Arbeitsschicht nicht geändert werden- ▪ Können keine neuen Schichten hinzugefügt werden. ▪ Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist, kann die Mitarbeiter-Zuweisung in einer Schicht nicht geändert werden.
Für Registrierung geschlossen	Der Zeitplan ist zur Anmeldung durch Mitarbeiter geschlossen.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.

Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

Wenn Sie die Veröffentlichung eines Zeitplans aufheben:

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert die Anwendung den Status des Zeitplans in **Entwurf**.
- Wenn Sie eine oder mehrere Gruppen in einem Zeitplan löschen, werden alle Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der gelöschten Gruppen sind, aus den Schichten im Zeitplan entfernt. Nachdem Sie die Gruppen entfernt haben, wechselt der Zeitplan in den Status „Entwurf“, und der Teamkalender wird mit den aktuellen Daten aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie zur Anzeige im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ ( ).

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

      Hinweis: Sie können im Status **Entwurf** auf **Löschen** klicken und den Zeitplan löschen, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

   Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

   Hinweis: Mithilfe der Paginierung können Sie durch die Zeitpläne Ihrer Service Desk-Mitarbeiter scrollen.

Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihrer Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Teamkalender können Sie auf die nach Zuweisungsgruppen geordnete Liste all Ihrer Mitarbeiter zugreifen. Wenn Sie für einen Service Desk-Mitarbeiter eine Schicht auswählen, werden der Arbeitszeitplan und die Pausenzeiten des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Sie können auch für jedes Zeitintervall und jede Gruppe die Anzahl der eingeteilten Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Prozedur
1. Ändern Sie die Schicht eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
   c. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   d. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Bearbeiten“ ( ).
   e. Ändern Sie die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters nach Bedarf.

      Hinweis: Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

   Hinweis: Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Andernfalls wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Ein Administrator kann diese Standardeinstellung ändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter **Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Urlaubs- und Schichttauschanträgen festlegen** in Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM im konfigurierbaren Arbeitsbereich.

   a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**. Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen. Mithilfe des Felds **Verfassen** können Sie mit dem Service Desk-Mitarbeiter kommunizieren.
   b. Wählen Sie eine Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
      - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Zeitplan mit Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personalkoordinierung mit Bedarfsprognose analysieren

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Bedarfsprognose können Sie:

- Überwachen Sie für beliebige Tage oder Wochen die Mitarbeiter oder die Schichtabdeckung des Teams.
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams anpassen
- Die Personalkoordinierung analysieren, während Sie einen Zeitplan erstellen
- Sie können die Mitarbeiterabdeckung und den tatsächlichen Bedarf für die Anzahl der Mitarbeiter basierend auf Zuweisungsgruppen und Arbeitsschichten an einem Tag analysieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“ ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie Ihre Personalkoordinierung für die einzelnen Schichten.
   Sie können auf das Filtersymbol klicken und die Zuweisungsgruppen und Schichtpläne auswählen, für die Sie die Mitarbeiterkoordinierung anzeigen möchten.

So analysieren Sie die Mitarbeiter-ausrichtung	Vorgehensweise
Für jeden Tag	Wählen Sie in der Liste **Tag** aus. Die Zeile „Gesamtabdeckung/Gesamtbedarf“ zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken. Außerdem wird der prognostizierte Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die an diesem Tag arbeiten. 24/20 bedeutet beispielsweise Folgendes: ◦ Sie haben 24 Service Desk-Mitarbeiter für die Schichten an diesem Tag eingeteilt. ◦ Der für diesen Tag prognostizierte Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern beträgt 20. Sie können auch die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie haben, und den stündlichen Bedarf für jede Gruppe anzeigen. Die aktuelle Mitarbeiterabdeckung und der Bedarf werden wie folgt hervorgehoben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

<table>
<tr><th>So analysieren Sie die Mitarbeiter-ausrichtung</th><th>Vorgehensweise</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Markierungsfarbe für jeden Tag für eine Gruppe</th><th>Beschreibung</th></tr>
<tr><td>Grün</td><td>Die Anzahl der Mitarbeiter, die Sie für diese Stunde geplant haben, und der Bedarf für diese Stunde stimmen genau überein – Ihre Personalanforderungen sind perfekt aufeinander abgestimmt.</td></tr>
<tr><td>Gelb</td><td>Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Mitarbeiter ist größer als der Bedarf, den Sie für diese Stunde haben.</td></tr>
<tr><td>Rot</td><td>Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Mitarbeiter ist geringer als der Bedarf, den Sie für diese Stunde haben.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Für eine bestimmte Woche</td><td>
a. Wählen Sie in der Liste Woche aus.

Die Zeile Gesamtabdeckung/Gesamtbedarf enthält Indikatoren für die Personalkoordinierung.

<table>
<tr><th>Wenn die Zeile dies anzeigt</th><th>Dann</th></tr>
<tr><td>Ein nach unten zeigender Pfeil</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist niedriger als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr>
<tr><td>Ein nach oben zeigender Pfeil</td><td>Die prognostizierte Anzahl ist höher als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter.</td></tr>
<tr><td>Ein Häkchen</td><td>Die prognostizierte Anzahl und die Anzahl der benötigten Service</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

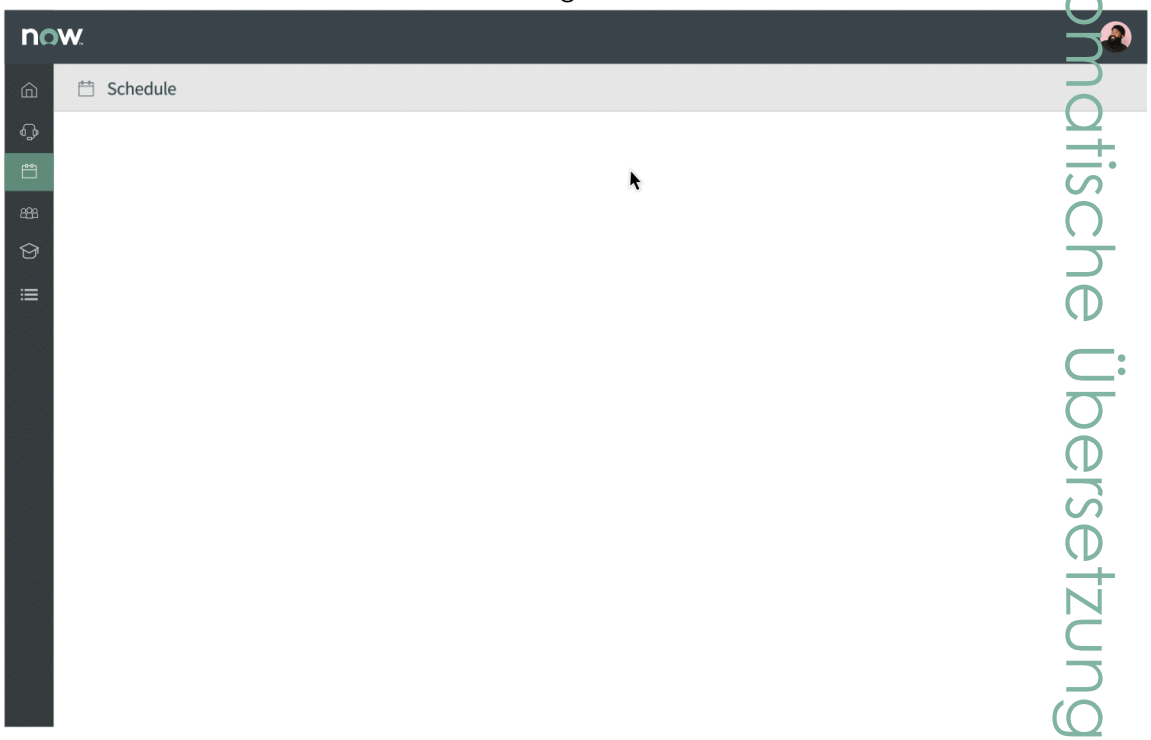
So analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung	Vorgehensweise

Wenn die Zeile dies anzeigt	Dann
	Desk-Mitarbeiter stimmen genau überein.

b. Klicken Sie auf eine der Angaben in der Zeile „Gesamtabdeckung/Gesamtbedarf“, um weitere Detailinformationen zur Prognose zu analysieren.

Sie können auch die Abdeckung und den stündlichen Bedarf für jede Gruppe anzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Personalkoordinierung in einer Wochenansicht. Der Indikator „Fehlbesetzung des Personals“ im Popup-Fenster zeigt, dass der Prognosemanager für jede Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt hat, aber mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden, um die Schichten abzudecken.



Automatische Übersetzung

Anwenderkriterien für Ereignistypen in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie den Benutzerzugriff für alle Ereignistypen wie Besprechungen, Schulungen und Urlaubsanträge im Teamkalender.

Mit dem Zugriff auf Anwenderkriterien zum Ein- und Ausschließen können Sie Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren (bzw. Schreiben) und Löschen (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen. Sie können die CRUD-Vorgänge für Benutzer, Gruppen und Rollen ausführen.

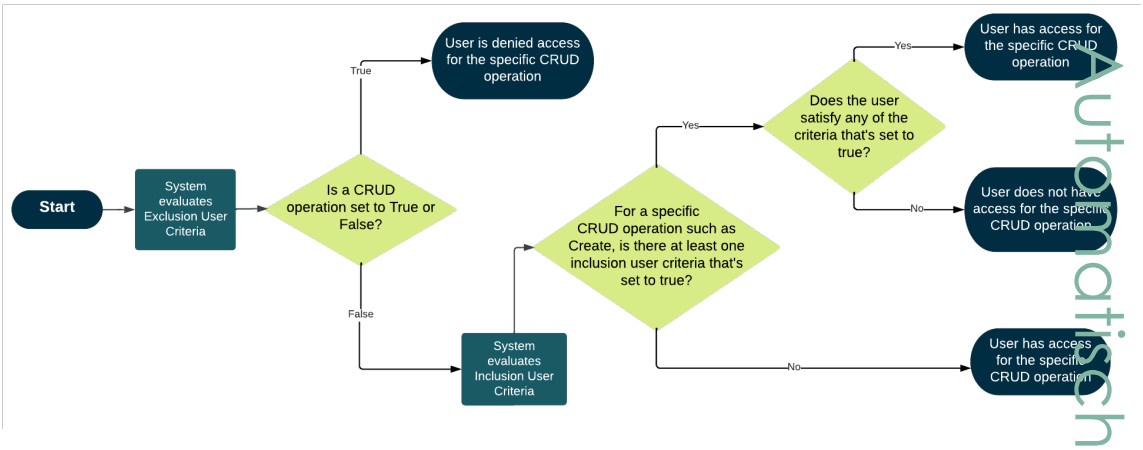
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Standardmäßig gilt:

- Benutzer haben rollenbasierten Zugriff auf die Verwaltung von Ereignistypen.
- Teammitglieder haben keinen Lesezugriff auf Ereignisse vom Typ **Tatsächliche Arbeit**.

Um die Verwaltung des CRUD-Zugriffs flexibler zu gestalten, können Sie die Anwenderkriterien für jeden Ereignistyp separat festlegen. Wenn Teammitglieder beispielsweise keine rollenbasierten Zugriffsrechte für die Bearbeitung ihrer Arbeitsschichten haben, können Sie diese Zugriffsrechte mithilfe von Anwenderkriterien festlegen. Sie können die Zugriffsrechte für bestimmte Teammitglieder oder für die gesamte Gruppe festlegen.

Das Flow-Diagramm zeigt die Logik hinter der Funktionsweise der Anwenderkriterien für Einschluss und Ausschluss des Zugriffs auf Ereignistypen.



Funktionsweise von Anwenderkriterien für Einschluss und Ausschluss des Zugriffs

Die Regeln für Anwenderkriterien werden in der folgenden Reihenfolge ausgewertet:

1. Das System wertet zuerst die Kriterien zum Ausschluss des Zugriffs für jedes Kriterium aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **true** gesetzt ist, wertet das System die Anwenderkriterien aus.
     a. Wenn ein Benutzer aufgrund seiner Rolle keine Zugriffsrechte hat, wird ihm der Zugriff für den betreffenden CRUD-Vorgang verweigert.
     b. Wenn der Zugriff nicht verweigert wird, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **false** gesetzt ist, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
2. Wenn bestimmte CRUD-Vorgänge wie „Erstellen“ einbezogen werden sollen, prüft das System, ob mindestens eines der Anwenderkriterien für die Einbeziehung auf **true** festgelegt wurde. Falls ja, wertet das System die Anwenderkriterien anhand der Zugriffsrechte für die Rolle des Anwenders aus.
   - Wenn der Benutzer:
     - Aufgrund seiner Anwenderrolle Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang hat, kann er diese Aktion ausführen. Beispiel: Wenn der Ereignistyp „Schulung“ und der CRUD-Vorgang **Erstellen** ist, kann der Benutzer Schulungsereignistypen erstellen.
     - Hat er hingegen aufgrund seiner Anwenderrolle keine Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang, kann er diese Aktion nicht ausführen.
   - Wenn mindestens eines der Einschlusskriterien nicht auf **true** festgelegt ist, hat der Benutzer keine Zugriffsrechte für den betreffenden CRUD-Vorgang. In diesem Beispiel kann der Benutzer keine Schulungsereignistypen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Ausschluss von Zugriffsrechten hat immer Vorrang vor der Einbeziehung. Wenn keine Regelungen für Ein- oder Ausschluss von Zugriffsrechten getroffen wurden, gelten für die Verwaltung der Ereignistypen die rollenbasierten Zugriffsrechte.

Anwenderkriterien für Ereignistypen in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Fügen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz hinzu, um festzulegen, welche Anwender, Rollen und Gruppen in Personaloptimierung für ITSM Zugriff auf Ereignistypen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Anwenderkriterien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Anwenderkriterium
Benutzer	Benutzer, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Gruppen	Gruppen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Rollen	Rollen, die auf Ereignistypen zugreifen können, wenn Sie die Anwenderkriterien anwenden.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Anwenderkriterien
Aktiv	Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, sind die Anwenderkriterien verfügbar.
Unternehmen	Unternehmen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Standort	Standorte, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Abteilungen	Abteilungen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Alle abgleichen	Option, die beim Anwenden der Anwenderkriterien jede Bedingung zu einer obligatorischen macht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerzugriff für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen

Gewähren Sie Benutzern für beliebige Ereignistypen Zugriffsrechte, oder entziehen Sie sie ihnen, damit sie die Ereignistypen anzeigen können, die speziell für sie relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereignistypen**.
2. Wählen Sie ein Ereignis aus.
3. Sie können Benutzern spezifischen CRUD-Zugriffsrechte (Create, Read, Update, Delete; Erstellen, Lesen, Aktualisieren, Löschen) für Ereignisse gewähren oder entziehen.

Zweck	Vorgehensweise
Schließen Sie Benutzer aus, denen Sie keinen spezifischen Zugriff auf Ereignistypen gewähren möchten. **Wichtig:** Wenn Sie den Zugriff zum **Erstellen** ausschließen, wird dem Benutzer das Erstellen von Ereignissen verweigert, da er von diesen Zugriffsrechten ausgeschlossen wurde. Dasselbe Prinzip gilt für alle CRUD-Vorgänge.	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Zugriff für Ausschluss bewerten**. **Hinweis:** Sie können den CRUD-Zugriff für jedes Anwenderkriterium festlegen, um den Benutzer von bestimmten CRUD-Vorgängen auszuschließen. **b.** Um neue **Anwenderkriterien für Ereignisausschluss** zu erstellen, wählen Sie **Neu**. **c.** Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein, der die Entität der Benutzer bezeichnet, für die Ausschlusskriterien für den ausgewählten Ereignistyp ausgewertet werden. Diese Entität identifiziert die Anwenderkriterien und verknüpft sie mit dem Ereignistyp.. **d.** Wählen Sie im Feld **Anwenderkriterien** den Anwenderkriteriendatensatz aus, für den Sie CRUD-Vorgänge festlegen möchten, die ausgeschlossen werden sollen. **e.** Wählen Sie die CRUD-Vorgänge aus, für die Sie keine Zugriffsrechte erteilen möchten. **f.** Wählen Sie **Absenden**.
Schließen Sie Benutzer ein, denen Sie spezifischen Zugriff auf Ereignistypen gewähren möchten.	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Zugriff für Einschluss bewerten**. **b.** Um neue **Anwenderkriterien für Ereignisaufnahme** zu erstellen, wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck	Vorgehensweise
Wichtig: Wenn bestimmte CRUD-Vorgänge wie **Erstellen** einbezogen werden sollen, wertet das System aus, ob mindestens eines der Anwenderkriterien für die Einbeziehung auf **true** festgelegt wurde: ◦ Wenn eines der Kriterien auf „true“ festgelegt worden ist, prüft das System, ob der Benutzer die Kriterien erfüllt. ▪ Wenn der Benutzer die Kriterien erfüllt, hat er Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. ▪ Wenn der Benutzer die Kriterien nicht erfüllt, hat er keinen Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. ◦ Wenn keines der Kriterien auf „true“ festgelegt ist, hat der Benutzer Zugriff auf den betreffenden CRUD-Vorgang. Dies beruht auf dem Standardverhalten, bei dem die Zugriffsrechte für alle Benutzer vor dem Hinzufügen zu den Anwenderkriterien auf ihren Rollen beruhen.	**c.** Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anwenderkriterien für einzuschließende Ereignisse ein. **d.** Wählen Sie im Feld **Anwenderkriterien** den Anwenderkriteriendatensatz aus, für den Sie Anwenderkriterien für die Einbeziehung von Zugriffsrechten festlegen möchten. **e.** Wählen Sie die CRUD-Vorgänge aus, für die Sie Zugriffsrechte erteilen möchten. **f.** Wählen Sie **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriffskriterien für Gruppe oder Teammitglied in Personaloptimierung für ITSM verifizieren

Prüfen Sie, welche Rechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Ereignissen Ihre Gruppen oder Teammitglieder haben, damit sie immer genau die Berechtigungen haben, die sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.

2. Wechseln Sie im Listenmodul zu **Zeitplanung** > **Ereignistyp**.

3. Wählen Sie ein Ereignis aus, für das Sie die Zugriffsrechte von Benutzern prüfen möchten.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderzugriff**.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
Zugriffsrechte für alle Benutzergruppen verifizieren	Wählen Sie **Alle meine Gruppen**.
Bestimmte Gruppen und Teammitglieder	**a.** Wählen Sie **Bestimmte Gruppen und Teammitglieder**. **b.** Geben Sie im Feld **Bestimmte Gruppen** die Gruppen ein, deren Sie die Zugriffsrechte verifizieren möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Teammitglieder** die Mitglieder Ihres Teams aus, deren Sie die Zugriffsrechte verifizieren möchten. **d.** Wählen Sie **Anwenderzugriff überprüfen**.

Im Bildschirm wird in den Spalten zum Erstellen, Lesen, Schreiben und Löschen für jedes Teammitglied **true** angezeigt, das die betreffenden Zugriffsrechte für das ausgewählte Ereignis hat.

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie im Teamkalender Besprechungen, Schulungen, Urlaubsanträge, anwenderdefinierte Ereignisse und Ad-hoc-Arbeitsschichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anwenderdefinierte Ereignistypen erstellen und die gewünschten Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Ereignistypen für ITSM Manager Workspace konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie im Teamkalender ein Ereignis für ein Teammitglied auswählen und löschen, wird es auch für die anderen Teilnehmer gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Wählen Sie **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.

Zweck	Vorgehensweise
Erstellen Sie eine Besprechung, eine Schulung oder einen Urlaubsantrag.	**a.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Um eine Besprechung zu planen, wählen Sie **Besprechung** aus. ▪ Um eine Schulungsveranstaltung zu erstellen, wählen Sie **Schulung** aus. ▪ Um eine Ruhezeitanforderung zu erstellen, wählen Sie **Ruhezeit** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck	Vorgehensweise
	b. Füllen Sie das Ereignisformular aus. **i.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für die Besprechung ein. **ii.** Fügen Sie die erforderlichen Namen für das Event hinzu: ▪ Geben Sie für eine Besprechung im Feld **Teilnehmer** die Namen der Besprechungsteilnehmer ein. ▪ Geben Sie für eine Schulung im Feld **Auszubildende** die Namen der Mitarbeiter ein, die geschult werden sollen. ▪ Geben Sie für eine Urlaubsanforderung die Namen der Mitarbeiter in das Feld **Mitarbeiter** ein. Beginnen Sie im Feld **Teilnehmer** mit der Eingabe des Namens eines Besprechungsteilnehmers, und wählen Sie dann den Namen aus. **iii.** Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung beginnen soll, und wählen Sie **OK**. **iv.** Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung enden soll, und wählen Sie **OK**. **v.** Wenn die Besprechung den ganzen Tag dauert, aktivieren Sie den Schieberegler **Ganztägig**. **vi.** Machen Sie dieses Ereignis zu einem wiederkehrenden Ereignis. **vii.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Besprechung ein.
Anwenderdefiniertes Ereignis erstellen	**a.** Wählen Sie **Custom Event (Anwenderdefiniertes Ereignis)**. **b.** Beginnen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** mit der Eingabe des Namens eines Besprechungsteilnehmers, und wählen Sie dann den Namen aus. **c.** Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung beginnen soll, und wählen Sie **OK**. **d.** Geben Sie im Feld **Startzeit** die Startzeit für das Ereignis ein. **e.** Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung enden soll, und wählen Sie **OK**. **f.** Geben Sie im Feld **Endzeit** die Endzeit für das Ereignis ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck	Vorgehensweise
	g. Geben Sie im Feld **Notizen** alle Informationen ein, die Sie für das Ereignis festhalten möchten. **Hinweis:** Die Bezeichnung für dieses Feld kann vom Administrator angepasst werden. **h.** Wählen Sie im Feld **Schicht auswählen** eine Schicht aus, die diesem Ereignis zugeordnet werden soll. **i.** Wählen Sie im Feld **Incident auswählen** einen Incident aus, der diesem Ereignis zugeordnet werden soll.
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Wählen Sie **Arbeit**. **b.** Beginnen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** mit der Eingabe des Namens eines Besprechungsteilnehmers, und wählen Sie dann den Namen aus. **c.** Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung beginnen soll, und wählen Sie **OK**. **d.** Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Kalendersymbol, legen Sie das Datum fest, an dem die Besprechung enden soll, und wählen Sie **OK**. **e.** Wählen Sie im **Schicht auswählen** eine Schicht aus.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Schichten der Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM tauschen

Tauschen Sie die Schicht eines Mitarbeiters in Ihrer Zuweisungsgruppe mit einem anderen Mitarbeiter, der diese Schicht arbeiten kann, und überspringen Sie den Genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).

3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, die Sie mit einem anderen Mitarbeiter tauschen möchten.

4. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Schicht tauschen“ ( ).

5. Klicken Sie im Abschnitt **Angeforderte Schicht** auf das Feld **Agent**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus, der diese Schicht übernehmen kann.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Teamkalender zeigt den aktualisierten Zeitplan an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanungskomponenten in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Rollen zum Verwalten der Schichten und Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern und der Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Erteilt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender. Service Desk-Mitarbeiter können einen Schichtwechsel oder Auszeiten anfordern.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Die maximale Anzahl von Tagen vergangener Ereignisse für Ihre Schichten kann in Ihrer Mobile-Anwendung angezeigt werden. Sie können Werte zwischen -1 und -31 eingeben. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Die maximale Anzahl von Tagen zukünftiger Ereignisse für Ihre Schichten kann in Ihrer Mobile-Anwendung angezeigt werden. Sie können Werte zwischen 1 und 90 eingeben. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Bearbeitung der Start- und Endzeit der Pausen während einer Schicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert:** false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_breaks	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Hinzufügen und Entfernen von Pausenzeiten in einer Schicht. • **Typ**: true | false • **Standardwert:** false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Anzahl der bevorzugten Schichten aus einem Zeitplan, die automatisch zugewiesen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Die maximale Anzahl von Schichten, für die sich Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines Zeitplans anmelden können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, sich für ihre eigenen Schichten anzumelden. • **Typ**: true | false • **Standardwert:** true
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Aktiviert oder deaktiviert im Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite den Link, über den Service Desk-Mitarbeiter Schichten anzeigen können, für die sie sich angemeldet haben und die an dem betreffenden Tag oder am darauffolgenden Tag fällig sind. • **Typ**: true | false • **Standardwert:** true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Schichtanmeldung, in der Agents und Manager benachrichtigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 2
sn_shift_planning.display_shift_name	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um den Schichtnamen anzuzeigen. Wenn der Wert auf „false“ festgelegt ist, wird der Ereignistyp angezeigt. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** true **Hinweis:** Es dauert 24 Stunden, bis die Änderungen am Eigenschaftswert wirksam werden. Um die Änderungen sofort anzuzeigen, führen Sie die geplante Aufgabe *`Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache`* aus.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	Deaktiviert das Schließen der Typeahead-Liste **Dieser Schicht Agents zuweisen** jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt wird. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_ux_page_property.LIST` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**. • **Typ**: true | false • **Standardwert:** false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	Legen Sie diese Eigenschaft auf **true** fest, um die Synchronisierung zwischen dem Kalender des Service Desk-Mitarbeiters und dem Microsoft Outlook-Kalender zu aktivieren. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** false

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung –	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgabe (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	• Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.

Benutzereinstellungen

Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen** und fügen Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Einstellungen hinzu.

Hinweis: Um eine systemweite Anwendereinstellung festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **System**.

Weitere Informationen zum Festlegen von Anwendereinstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen .

Anwendervoreinstellung	Beschreibung
workspace.onCallShiftsPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl der Rufbereitschaftsschichten fest, die pro Seite auf der Registerkarte **Rufbereitschaftsschichten** im Seitenbereich „Schichten“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.onCallShiftsPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Rufbereitschaftsschichten ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.
workspace.workShiftsPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl der Arbeitsschichten fest, die pro Seite auf der Registerkarte **Arbeitsschichten** im Seitenbereich „Schichten“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.workShiftsPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Arbeitsschichten ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.
workspace.schedulePlanPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl von Zeitplänen fest, die pro Seite im Seitenbereich „Zeitpläne“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.schedulePlanPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Zeitpläne ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für ITSM

Analysieren Sie, wie genau sich die Service Desk-Mitarbeiter an ihre geplanten Aktivitäten halten. Sie können auch analysieren, ob sie die gesamte geplante Arbeitszeit absolvieren. Mit diesen Metriken können Sie Ihren Personalbedarf besser an die Gegebenheiten anpassen und die Zahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter effektiver prognostizieren.

Mit der Einhaltung können Sie messen, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan einhalten, um die ihnen zugewiesene Arbeit abzuschließen. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.

Mit der Zeitplaneinhaltung können Sie:

- Einblicke in den Nutzungsverlauf von Mitarbeiterressourcen gewinnen und auf Grundlage dieser Daten Ihren Personalbedarf planen
- Messen, ob der Aufwand für die Vorhersage des Mitarbeiterbedarfs und die Zeitplanung der Teammitglieder optimal genutzt wird.
- Coaching-Möglichkeiten für Service Desk-Mitarbeiter erkennen, wenn Defizite bei der Einhaltung auftreten Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Coaching.

Als Manager können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Einblicke verschaffen, ob das Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält
- Durch Festlegung der einzuhaltenden Ziele die Leistung des Teams erhöhen
- Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen durch Aufrufen von Details wie Ein- und Ausstempelzeiten.
- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen
- Ein- und Ausstempelzeiten Ihrer Mitarbeiter ändern

Als Administrator können Sie die prozentualen Schwellenwerte festlegen und die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität ändern.

Als Mitarbeiter können Sie sich für Ihre Arbeitsschicht ein- und ausstempeln. Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.

Hier ein typischer Workflow für Zeitplaneinhaltung und -konformität:

1. Der Administrator legt die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* als aktiv fest, um die Ein- und Ausstempelzeiten von Personaloptimierung für ITSM-Mitarbeitern zu erfassen.
2. Ein Service Desk-Mitarbeiter arbeitet für das ITSM-Team und ist einem Manager unterstellt. Angenommen, das folgende Szenario entspricht einem typischen Arbeitstag:
   a. Der Service Desk-Mitarbeiter meldet sich bei ITSM-Mitarbeiterbereich an.
   b. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** und beginnt mit der Arbeit. Ein Einstempelereignis wird generiert.
   c. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Pause** und macht Mittagspause. Das Ausstempelereignis wird generiert.
   d. Wenn der Mitarbeiter nach der Mittagspause zurückkehrt und einen Anruf entgegennimmt, wird der Anwesenheitsstatus in **Beschäftigt** geändert und ein Einstempelereignis generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Der Mitarbeiter meldet sich schließlich aus dem CSM Agent-Arbeitsbereich ab oder ändert den Anwesenheitsstatus in **Offline**. Das Ausstempelereignis wird generiert.

f. Am Ende des Tages wird eine Arbeitszeitzusammenfassung des Mitarbeiters mit Leistungskennzahlen (KPIs) wie Startzeit, Endzeit, geplante Arbeitszeit, nicht gearbeitete Zeit, verfügbare nicht geplante Zeit, Arbeitszeit sowie Einhaltung in % bzw. Konformität in % generiert.

3. Der Manager des Mitarbeiters meldet sich im Manager Workspace an, um die geleistete Arbeitszeit des Mitarbeiters im **Teamkalender** anzuzeigen. Außerdem kann der Manager für den gesamten Datenverlauf die tatsächlich geleistete Arbeitszeit und das Arbeitsmuster des Mitarbeiters anzeigen. Bei Bedarf kann der Manager den Mitarbeiter coachen, damit dieser die gewünschte Leistung entsprechend der Teamkultur erreicht.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Werten Sie aus, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Suchen Sie nach Bereichen, in denen Aktivitäten, die wenig Nutzen bringen, reduziert oder eliminiert werden können, und passen Sie den Personalbedarf entsprechend an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und wie erwartet die Arbeitselemente bewältigen. Niedrige Einhaltungsquoten weisen darauf hin, dass Sie die Prozesse oder Entscheidungen analysieren und optimieren müssen, um das Zeitplanmanagement für Ihre Teams effizient zu gestalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln zur Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität und den effektiven und geplanten Arbeitszeitplänen der Service Desk-Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann jedoch die Erweiterungspunkte für die Zeitplaneinhaltung anpassen, um die Formeln nach Bedarf zu konfigurieren.

  Für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung verwendete Komponenten und Formeln:

  - Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters. Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen.
  - Formeln:
    - Die Zeitplaneinhaltung wird berechnet als `(Schichtarbeitszeit in Minuten/ Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)`.
    - Die Konformität wird berechnet als `(Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

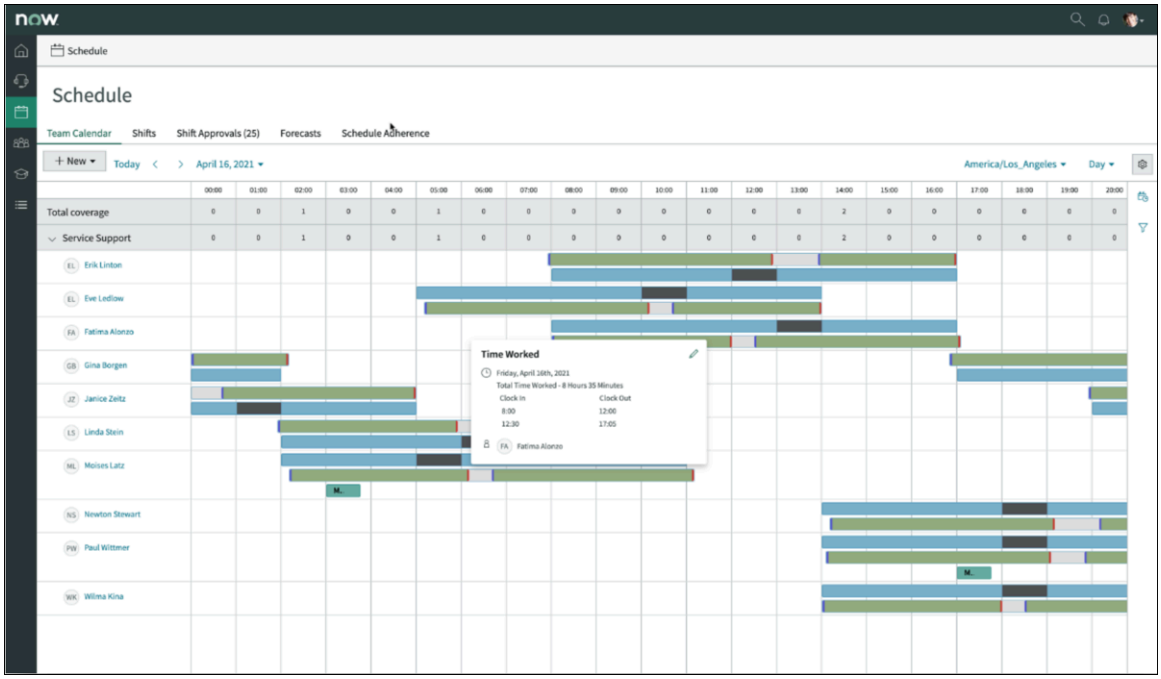
Aufgabe	Vorgehensweise
Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Der Balken zeigt die Zeitplaneinhaltung und die Konformität Ihrer Teams in Prozent. Klicken Sie auf das Balkendiagramm, um Detailinformationen und weitere Analysen anzuzeigen.
Geplante und effektive Zeitplanung für Ihre Teammitglieder miteinander vergleichen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie ein Datum im Kalender aus. **c.** Klicken Sie auf den Balken, der die effektive Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt, um die Zusammenfassung anzuzeigen. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System das Ausstempelzeitereignis automatisch nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mithilfe von *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* ändern. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Offline** oder **Pause** ändert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System 60 Minuten nach Schichtende ein Ausstempelereignis.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie gut die Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Die Balkenfarben werden wie folgt dargestellt:

- Blau: geplante Arbeitsschicht
- Grau: Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar
- Grün: Service Desk-Mitarbeiter ist verfügbar

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Violett: Arbeitsbeginn des Service Desk-Mitarbeiters
- Rot: Arbeitsende des Service Desk-Mitarbeiters



Zeitplaneinhaltung und -konformität der Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Analysieren Sie, ob Ihre Teams die vorgesehenen Zeitpläne einhalten. Sie können anhand des Einhaltungsverlaufs nachvollziehen, wie gut Ihre Service Desk-Mitarbeiter in der Vergangenheit ihre Zeitpläne eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Über den Einhaltungsverlauf erhalten Sie Echtzeitberichte zur Zeitplaneinhaltung.
- Berechnungen der Einhaltung und Konformität beruhen auf den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Service Desk-Mitarbeiter. Ihr Administrator kann die Konfiguration der Zeitplaneinhaltung und -konformität verändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zeitplaneinhaltung – Referenz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
3. Führen Sie in der Kategorie **Zeitplaneinhaltung** einen der folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu analysieren, wählen Sie **Arbeitszeitzusammenfassung** aus.
- Um die Anwesenheitszeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu analysieren, wählen Sie **Anwesenheitszeit** aus.

Hinweis: Die **Verfügbare nicht geplante Zeit** ist die Zeit, in der der Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, für diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Daher wird die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.

Example:
Um die Berechnungen der Felder in Arbeitszeitzusammenfassungen zu verstehen, schauen wir uns den Arbeitstag von Fatima Alonzo an:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis: Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu ermitteln, welche Mitarbeiter eine niedrige Einhaltungsrate aufweisen, beachten Sie die in rot hervorgehobenen Zahlen.

Erweiterungspunkte für die Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für ITSM

Mit Erweiterungspunkten für die Zeitplaneinhaltung können Sie anwenderdefinierte Skripts für die Zeitplaneinhaltung und -konformität von Service Desk-Mitarbeitern aufrufen.

Um auf die Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinhaltung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceMetric	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um Ihre Logik für die Zeitplaneinhaltung und -konformität anzupassen.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Funktion der Zeitplaneinhaltung, um die Einhaltung und Konformität durch Ihre Mitarbeiter zu berechnen, mit dem Ziel, die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Shift Planning** > **Zeitplaneinhaltung** > **Einstellungen**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung“

Feld	Beschreibung
Zeitplaneinhaltung aktivieren	Berechnungen und Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Zeitplänen durch Kundenservice-Mitarbeiter.
Schwellenwert für frühen Check-In für geplante Schicht (in Minuten)	Zeitspanne, die Sie für frühes Einstempeln festlegen können. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, innerhalb der Mitarbeiter die Arbeitsschicht vor der tatsächlichen Schichtzeit beginnen können. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und der Mitarbeiter sich um 7:00 Uhr einstempelt, ist dies durch die flexible Schwellenwertzeit zulässig. Es wird dann für den Mitarbeiter nicht als Nichteinhaltung gewertet.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, den Sie als Schwellenwert für die Einhaltung festlegen können. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 80 %.
Oberer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des oberen Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von Ausstempelereignissen (in Minuten)	Standardmäßige Schwellenwertzeit zum Generieren eines automatischen Ausstempelereignisses, wenn ein Mitarbeiter sich nicht ausstempelt. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zeitplaneinhaltung in „Personaloptimierung für ITSM“

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie mit der Bedarfsprognose auf Grundlage historischer Daten Ressourcen prognostizieren können.

Das folgende Video gibt Ihnen eine Übersicht über die Anwendung „Bedarfsprognose“.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

Mit der Bedarfsprognose lässt sich mithilfe von MetricBase der Bedarf für Teams prognostizieren.

Wenn Sie Bedarfsprognosekonfigurationen erstellen, erstellt die Anwendung Metriken für folgende Zwecke:

- Zur Vorhersage der Anzahl der für Interaktionen benötigten Service Desk-Mitarbeiter
- Zum Lösen von Incidents an einem bestimmten Tag

Hinweis: Sie können Prognosekonfigurationen für jede Tabelle erstellen.

Bedarfsprognose-Ressourcenvorhersagen analysieren

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie Bedarfsszenarien modellieren und den aktualisierten Bedarf im Kalender anzeigen können.

Bedarfsprognose − Modell-Bedarfsszenarien

Als Manager mit der Rolle „Prognose-Administrator“ können Sie Prognoseparameter in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace erstellen. Ändern Sie Prognoseparameter, um Prognosedaten zu visualisieren und eine Vorschau von Zeitreihendaten anzuzeigen, bevor Sie sie veröffentlichen. Sie können eine beliebige Anzahl von Prognosen erstellen, um eine Vorschau der Zeitreihendaten in Echtzeit anzuzeigen.

Sie können auch manuelle Anpassungen vornehmen, um die Prognose zu optimieren und das Prognosemuster zu analysieren. Sie können die manuellen Anpassungen mit den visualisierten Prognosedaten überlagern und die Zeitreihendaten anzeigen, um das Prognosemodell zu analysieren. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes Muster für die kommende Woche haben, aber wissen, dass es Mitte der Woche einen nationalen Feiertag gibt und Sie an diesem Tag mehr Mitarbeiter benötigen, da Sie erwarten, dass die Verkäufe steigen, können Sie die Prognose manuell optimieren, etwa um 10 % erhöhen, und diese Daten analysieren.

Bedarfsprognose

Die Anwendung „Bedarfsprognose“ enthält die folgenden vier Module:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Module der Anwendung „Bedarfsprognose“

Modulname	Beschreibung
Datensammlungsdefinitionen	Legen Sie Bedingungen fest, um zu definieren, welche Daten Sie für Incidents, Interaktionen und Tabellen erfassen möchten.
Formelparameter	Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden, um die Ressourcenanzahl pro Stunde an einem Tag zu berechnen.
Ressourcenkonvertierungsformeln	Fügen Sie Formeln hinzu, um die Prognose in Ressourcen zu konvertieren.
Gruppen-Prognosekonfiguration	Verknüpfen Sie die konfigurierte Ressourcenkonvertierungsformel mit Gruppen.

Als Prognose-Administrator (sn_agent_forecast.admin) können Sie prognostizieren, wie viele Service Desk-Mitarbeiter für eine Schicht benötigt werden.

So prognostizieren Sie den Bedarf:

1. Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln
2. Erstellen Sie Prognoseparameter.
3. Erstellen Sie Formeln, um aus der prognostizierten Anzahl von Incidents die Anzahl der Ressourcen zu berechnen, die Sie zur Bearbeitung dieser Incidents benötigen.
4. Ordnen Sie die Formeln Zuweisungsgruppen zu.
5. Zeigen Sie den prognostizierten Bedarf im Kalender an.

Hinweis: Informationen zu den mit der Bedarfsprognose installierten Standardkomponenten und -konfigurationen finden Sie unter Bedarfsprognose im konfigurierbaren Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM.

Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln

Mit der Anwendung **Datensammlungsdefinitionen** können Sie festlegen, welche Daten Sie sammeln möchten, um Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.

- Sammeln Sie mit der regelmäßigen Aufgabe *`Collect daily data for automated forecast configurations`* Daten für die in den Datensammlungsdefinitionen festgelegten Metriken. Die regelmäßige Aufgabe ruft für jede Stunde und jede Zuweisungsgruppe Datensätze vom vorherigen Tag ab. Diese Daten werden in MetricBase gespeichert.

  Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den MetricBase-Befehl `List` auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. Weitere Informationen zum Zugriff auf MetricBase-Daten finden Sie unter Mit dem Listenbefehl auf MetricBase-Daten zugreifen .

- Verwenden Sie die bei Bedarf ausgeführte Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* zum Sammeln von stündlichen Verlaufsdaten. Diese Aufgabe sammelt Daten für die letzten drei Jahre.
- Mit der regelmäßigen Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) können Sie die Ressourcen anhand der gesammelten Daten prognostizieren. Die regelmäßige Aufgabe speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“. Informationen zum Festlegen der Erfassungshäufigkeit, z. B. die Anzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Tage, für die Daten zu erfassen sind, entnehmen Sie den Prognose-Eigenschaften. Sie können diese Informationen verwenden, um die Prognose oder den Zeitraum zu berechnen, für den Sie die Daten speichern möchten.

Hinweis: Die für Datensammlungsdefinitionen erstellten Zeitreihenmetriken verwenden die Aufbewahrungsrichtlinie **WFO-Prognosen**. Diese Richtlinie speichert die Daten für die letzten drei Jahre in einstündigen Intervallen.

Formelparameter erstellen

Verwenden Sie numerische Werte oder ein Skript, um Parameter zu definieren, die in der Formel für Prognosen verwendet werden sollen. Unter Ressourcenprognosekonfigurationen finden Sie die standardmäßig verfügbaren konfigurierten Formeln für Ressourcenprognosen.

Formeln mit Zuweisungsgruppen verknüpfen

Ordnen Sie der Ressourcenkonvertierungsformel Zuweisungsgruppen zu, um die Anzahl der Incidents in Service Desk-Mitarbeiter zu konvertieren.

Prognostizierten Bedarf im Kalender anzeigen

Mithilfe der durch die Metrik „Agent-Prognose“ in MetricBase erfassten Daten wird prognostiziert, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie pro Stunde an einem Tag benötigen. Diese Daten werden im Teamkalender angezeigt. In einer Wochenansicht für den Kalender wird der Bedarf an Support-Personal für eine bestimmte Woche angezeigt.

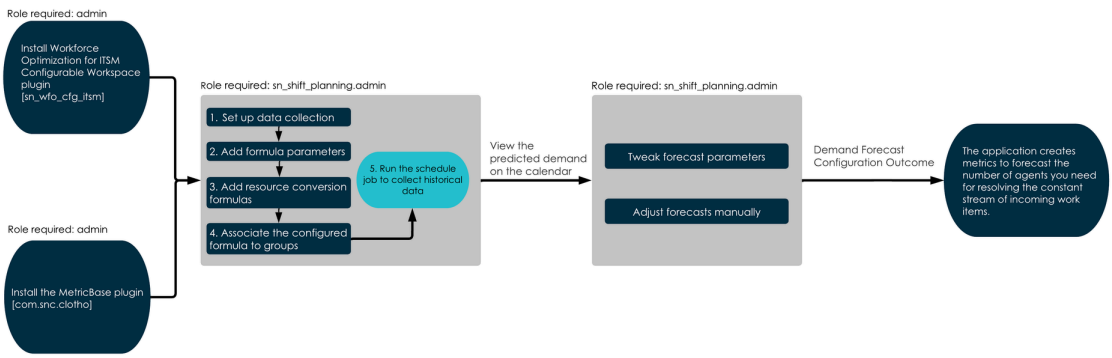
Zugehörige Informationen

Bedarfsprognosen einrichten

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Mithilfe der Bedarfsprognose können Sie die Daten konfigurieren, die Sie erfassen möchten, Prognoseparameter ändern und manuelle Anpassungen kalibrieren.

Die Abbildung zeigt den End-to-End-Flow zur Einrichtung der Bedarfsprognose.



Bedarfsprognose konfigurieren

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Incidents, Interaktionen oder Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase anfordern .
- Sie müssen sich in Globaler Bereich befinden.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Bedarfsprognose**
2. Definieren Sie die Daten, die Sie sammeln möchten, um die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Die Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen finden Sie in den Prognosekonfigurationstabellen für Bedarfsprognose.

   b. Klicken Sie auf „Neu“.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sammlungsprognosenkonfiguration
Typ	Der Typ „Datensammlungsdefinition“ ist standardmäßig auf **Sammlung** festgelegt und sammelt Daten mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.
Tabelle	Tabelle, die zum Sammeln von Daten verwendet wird Führen Sie in der Liste eine der folgenden Aktionen aus: ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Incidents zu prognostizieren, wählen Sie **Incidents** aus. ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Interaktionen zu prognostizieren, wählen Sie **Interaktionen** aus.
Bedingung	Bedingungen, die Sie festlegen können, damit Sie diejenigen Daten sammeln, die Sie benötigen
Datumsfeld	Daten, die Sie hinzufügen können, um die Zukunft zu prognostizieren

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

      Hinweis: Ein Prognoseparameter im Status **Veröffentlicht** wird automatisch erstellt.

   e. Erstellen Sie für die von Ihnen erstellte Tabelle einen Index, und verwenden Sie dafür das Datumsfeld und die Bedingungen, die Sie der Tabelle hinzugefügt haben. Informationen zum Erstellen eines Tabellenindex finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex .
3. Fügen Sie Parameter für die Formel hinzu, um zu berechnen, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie pro Stunde an einem Tag benötigen.
   a. Klicken Sie auf **Formelparameter**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Parameter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um einen Wert hinzuzufügen, der für die Formel berechnet werden soll, geben Sie im Feld **Wert** den Wert ein.
- Um die Punktzahlkarten-API für Performance Analytics oder eine anwendererdefinierte API zu verwenden, klicken Sie auf **Erweitert**, und fügen Sie das Skript hinzu.

Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Chat-Dauer“ und „Average Walkup Duration“ (Durchschnittliche Walk-up-Dauer) sind Beispiele dafür, wie Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Prognoseparameter in Bedarfsprognosen. Hier finden Sie auch die Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen.

Hinweis: Eine Ressourcenkonvertierungsformel berücksichtigt mehrere Datensammlungsdefinitionen zum Berechnen der Ressourcenkonvertierung. Wenn in einer Datensammlungsdefinition die Prognoseparameter für die einzelnen Prognosekonfigurationen voneinander abweichen, werden in der Ressourcenkonvertierungsformel die niedrigsten Parameterwerte verwendet, die für eine Prognosekonfiguration festgelegt sind.

Beispiel:

- In der Prognosekonfiguration „P1 Incidents Created“ (Erstellte P1-Incidents) ist die Periodenlänge auf sieben Tage und die zu prognostizierenden Zeiträume auf 2 festgelegt. Daher beträgt die nächste Anzahl von Tagen, für die die Prognose berechnet wird, 14 Tage.
- In der Prognosekonfiguration „Chat Interaction Created“ (Erstellte Chatinteraktionen) ist die Periodenlänge auf sieben Tage und die zu prognostizierenden Zeiträume auf 4 festgelegt. Daher beträgt die nächste Anzahl von Tagen, für die die Prognose berechnet wird, 28 Tage.

Wenn Sie der Ressourcenkonvertierungsformel beide Prognosekonfigurationen hinzufügen, wird nur der niedrigere der beiden Prognosekonfigurationswerte berücksichtigt (also 14 Tage), um die Ressourcenkonvertierung zu berechnen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel.

a. Klicken Sie auf **Ressourcenkonvertierungsformel**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ressourcenprognosekonfiguration
Typ	Der Typ ist auf **Ressourcenkonvertierungsformel** festgelegt.
Formel	Formel zur Berechnung der prognostizierten Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern, die Sie benötigen. Gehen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ folgendermaßen vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, wählen Sie die Prognosekonfiguration aus, die der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. ▪ Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Prognoseparameter durchsuchen**, wählen Sie aus, welcher Prognoseparameter der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. **Hinweis:** **FC** bedeutet „Prognosekonfiguration“ (Forecast Configuration), und **FP** bedeutet „Prognoseparameter“ (Forecast Parameter).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Verknüpfen Sie eine Zuweisungsgruppe mit einer Ressourcenkonvertierungsformel. Sie können eine Prognosekonfiguration mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen, eine Zuweisungsgruppe kann aber nur mit einer Prognosekonfiguration verknüpft sein.

a. Klicken Sie auf **Gruppen-Prognosekonfigurationen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**, und gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol ( ) und wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Prognosekonfiguration zuordnen möchten.
- Klicken Sie im Feld **Prognosekonfiguration** auf das Suchsymbol ( ) und wählen Sie eine **Ressourcenkonvertierungsformel** aus.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die regelmäßige Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* aus. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Geplante Aufgaben für Bedarfsprognose.

Zugehörige Informationen

Bedarfsprognose verwenden

Mindest- und Höchstanzahl von Service Desk-Mitarbeitern zur Bedarfsprognose definieren

Legen Sie die minimale oder maximale Anzahl von Mitarbeitern fest, die pro Stunde erforderlich sind, damit Sie immer die gewünschte Personalabdeckung haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Anzahl der Mitarbeiter für Ihren Personalbedarf berechnen, können Sie mithilfe der Funktionen `Math.min` und `Math.max` festlegen, wie viele Mitarbeitern pro Stunde standardmäßig mindestens und höchstens benötigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Bedarfsprognose** > **Formelparameter**.

2. Erstellen Sie einen Formelparameter, um entweder die minimale oder maximale Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern festzulegen, die Sie pro Stunde benötigen.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Parameter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Feld **Wert** die Anzahl der Mitarbeiter ein, die beim Konvertieren von Ressourcen erforderlich sind.

- Um die Mindestanzahl von Mitarbeitern festzulegen, geben Sie die niedrigste Anzahl von Mitarbeitern ein, die Sie pro Stunde benötigen.
- Um die Höchstzahl von Mitarbeitern festzulegen, geben Sie die höchste Anzahl von Mitarbeitern ein, die Sie pro Stunde benötigen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine Ressourcenkonvertierungsformel.

a. Klicken Sie auf **Ressourcenkonvertierungsformel**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Ressourcenkonvertierungsformel ein.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

e. Führen Sie im Feld **Formel** eine der folgenden Aktionen aus:

- So erstellen Sie eine Formel für die Mindestanzahl von Mitarbeitern, die pro Stunde erforderlich sind:

  i. Fügen Sie die Funktion `Math.max` hinzu.

  ii. Klicken Sie auf **Formelparameter durchsuchen**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte Formel aus, um die Mindestanzahl der Mitarbeiter festzulegen.

  iii. Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, und wählen Sie die Formel aus, die Sie für die Prognosekonfiguration verwenden möchten.

  Wenn die Formel für die Ressourcenumrechnung berechnet wird, wird der höhere der beiden Werte als Untergrenze für die Mindestanzahl der pro Stunde erforderlichen Mitarbeiter verwendet.

  Angenommen, Sie benötigen mindestens zwei Mitarbeiter pro Stunde und verwenden die folgende Formel: `Math.max(([FP:Min. Anzahl Mitarbeiter]), (([FC:Chat-Interaktionen erstellt] * [FP:Durchschnittliche Chatdauer]) / [FP:Durchschnittliche Mitarbeiter-Arbeitszeit pro Tag]))`, wobei

  - Sie den Wert `[FP:Min. Anzahl Mitarbeiter]` auf `2` festgelegt haben.
  - Der Ausgabewert für die Formel `([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Mitarbeiters pro Tag]` `0` ist.

  Obwohl die Prognosekonfiguration angibt, dass keine Mitarbeiter erforderlich sind, wird der Wert 2 für die Ressourcenkonvertierung verwendet, da Sie die Mindestanzahl von Mitarbeitern auf zwei festgelegt haben.

- So erstellen Sie eine Formel für die Mindestanzahl von Mitarbeitern, die pro Stunde erforderlich sind:

  i. Fügen Sie die Funktion `Math.min` hinzu.

  ii. Klicken Sie auf **Formelparameter durchsuchen**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte Formel aus, um die Maximalanzahl der Mitarbeiter festzulegen.

  iii. Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, und wählen Sie die Formel aus, die Sie für die Prognosekonfiguration verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Formel für die Ressourcenumrechnung berechnet wird, wird der niedrigere der beiden Werte als Obergrenze für die Mindestanzahl der pro Stunde erforderlichen Mitarbeiter verwendet.

Angenommen, Sie benötigen maximal acht Mitarbeiter pro Stunde und verwenden die folgende Formel: `Math.min(([FP:Max. Anzahl Mitarbeiter]), (([FC:Chat-Interaktionen erstellt] * [FP:Durchschnittliche Chatdauer]) / [FP:Durchschnittliche Mitarbeiter-Arbeitszeit pro Tag]))`, wobei

- Sie den Wert `[FP:Max. Anzahl Mitarbeiter]` auf `8` festgelegt haben.
- Der Ausgabewert für die Formel `([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Mitarbeiters pro Tag]` `10` ist.

Obwohl die Prognosekonfiguration angibt, dass 10 Mitarbeiter erforderlich sind, wird der Wert 8 für die Ressourcenkonvertierung verwendet, da Sie die Höchstzahl von Mitarbeitern auf acht festgelegt haben.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie Prognoseparameter, um zu sehen, wie sich die Prognose verhält, wenn Sie die Periodenlänge, die zu prognostizierenden Zeiträume oder den Algorithmus ändern. Sie können die geänderte Prognose in der Zeitreihenvisualisierung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_wfo_itsm.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Start- und Enddatum definieren, für die Sie die Prognosedaten visualisieren möchten. Das Startdatum für eine Prognosekonfiguration basiert auf der Anzahl der Tage im Verlauf, die Sie für die Datenvisualisierung berücksichtigen möchten. Dies wird mit der *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* Eigenschaft festgelegt.

Standardmäßig liegt das Startdatum 90 Tage in der Vergangenheit, gemessen ab dem Tag vor dem heutigen Tag. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den in Tagen dargestellten Prognosezeiträumen berechnet. Wenn die Zeitraumlänge beispielsweise 7 Tage beträgt und 5 Zeiträume zu prognostizieren sind, ist das Enddatum der letzte Tag eines 35 Tage langen Zeitraums, der mit dem aktuellen Tag beginnt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol .
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie die Zeitreihendaten anzeigen möchten. Sie können alle Prognoseparameter visualisieren, die für das Prognosemodell erstellt wurden.
5. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol .
6. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie den Prognoseparameter.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Periodenlängeneinheit** die Einheit für die Länge des zu prognostizierenden Zeitraums aus.
   b. Geben Sie im Feld **Zeitraumlänge** die Länge einer zu prognostizierenden Saison ein.
   c. Geben Sie im Feld **Vorhersagezeiträume** die Anzahl der Saisons ein. als Zeitraumlänge, für die Sie eine Prognose erstellen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Algorithmus** einen Algorithmus aus, den Sie zur Berechnung der Prognose verwenden möchten.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Prognose wird im Status **Entwurf** erstellt. Die Prognose wird berechnet und im Prognosemodell angezeigt. Sie können die Prognose mit den neuen Prognoseparametern analysieren, bevor Sie sie veröffentlichen.
8. Um die Vorschau einer Prognose vor der Veröffentlichung anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.
   Die Prognose wird mithilfe des Algorithmus und der im Prognoseparameter konfigurierten Parameter berechnet. Wenn Sie eine manuelle Anpassung erstellen, um zukünftige Ressourcen vorherzusagen, überlagert Bedarfsprognose die Anpassung im Zeitreihendiagramm.

Wenn Sie	Auswirkung auf die Prognose
die Veröffentlichung einer veröffentlichten Prognose rückgängig machen	Wird inaktiv.
die Vorschau eines inaktiven Prognoseparameters anzeigen	Wird für den Datumsbereich angezeigt, für den der Prognoseparameter aktiv war.
die Vorschau einer aktiven Prognose anzeigen	Zeigt die Zeitreihendaten für den zukünftigen Zeitraum an.

9. Veröffentlichen Sie die Prognoseparameter.
   a. Um einen neu erstellten Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.
   b. Um einen aktiven Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis: Nur eine einzige Prognose kann den Status **Veröffentlicht** aufweisen. Diese wird zur Berechnung der Ressourcen verwendet.

   Wenn der Vorhersageparameter veröffentlicht wird:
   - Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
   - Die Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) wird täglich ausgeführt, wobei die Mitarbeiterprognose anhand des veröffentlichten Prognoseparameters berechnet wird. Bei der Berechnung wird die Ressourcenkonvertierungsformel verwendet, um die Prognosedaten ab dem aktuellen Zeitpunkt zu berechnen. Sie können die aktualisierten Ressourcen im Teamkalender anzeigen.
   - Alle anderen erstellten Prognoseparameter sind nicht veröffentlicht und inaktiv.

Nächste Maßnahme
Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Passen Sie Prognosen manuell an, um sie zu optimieren und ihre Genauigkeit zu erhöhen. Erstellen Sie die Anpassung für einen bestimmten Zeitraum, und analysieren Sie, wie sie sich auf Ihre Prognose auswirkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_wfo_cfg_itsm.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Manuelle Anpassungen“.
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Symbol für manuelle Anpassungen.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feldname	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die manuelle Anpassung.
Startdatum/-zeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose beginnen muss.
Enddatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose enden muss.
Anpassungseinheit	Einheit für die manuelle Anpassung. Verfügbare Werte: ▪ Prozentsatz: Prozentsatz des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Incident-Anzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Incident-Anzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Incident-Anzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Incident-Anzahl um 15 gegenüber den Prognosedaten.
Anpassungswert	Der numerische Wert, für den Sie die Prognose anpassen möchten. Der Wert wird auf jede Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_groups] angewendet. Die Visualisierung der manuellen Anpassung im Zeitreihendiagramm zeigt die Daten für Ihre Gruppen an. Angenommen, der Wert ist 15, und die Einheit ist Zahl. Wenn Sie an einem bestimmten Tag zwei Gruppen für ein Vorhersagemodell haben und beide aus je

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	zwei Mitarbeitern bestehen, wird der Wert 15 vor der manuellen Überlagerung auf jede der beiden Gruppen angewendet, und als Gesamtwert wird 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die manuelle Anpassung wird im Status **Entwurf** erstellt. Die manuelle Anpassung wird berechnet und im Prognosemodell als grüne Linie angezeigt. Sie können die Prognose mit dieser manuellen Anpassung analysieren oder aktualisieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

7. Veröffentlichen Sie die manuelle Anpassung.

a. Klicken Sie auf die gespeicherte manuelle Anpassung, die Sie für die Prognose von Ressourcen verwenden möchten.

b. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Der Status ändert sich in **Bereit zur Veröffentlichung**. Wenn die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wird, berechnet sie die Prognose, prüft auf manuelle Anpassungen, wendet diese Werte gegebenenfalls an und versetzt sie in den Status **Veröffentlicht**.

Hinweis:

- Wenn Sie die Veröffentlichung einer Prognose rückgängig machen, wird sie in den Status **Entwurf** zurückversetzt. Sie können eine Prognose löschen, die sich im Status **Entwurf** befindet.
- Wenn Sie eine manuelle Anpassung nach dem Start- und vor dem Enddatum beenden möchten, können Sie auf **Jetzt beenden** klicken.

Die Prognose wird nicht mehr in der Ressourcenkonvertierungsformel verwendet.

Wenn die manuelle Anpassung veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die angepassten Werte werden in der Ressourcenkonvertierungsformel und der im Kalender angezeigten Bedarfsprognose verwendet.
- Alle anderen manuellen Anpassungskonfigurationen, die erstellt wurden, werden nicht veröffentlicht und in den Status **Entwurf** verschoben.

Komponenten der Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen zur Verwaltung von ITSM Manager Workspace Bedarfsprognose, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens, geplante Aufgaben zum Sammeln von Daten für die Konfigurationen, Tabellen zum Speichern von Daten, Prognosekonfigurationen zum Sammeln von Daten für Incidents und Interaktionen sowie eine Aufbewahrungsrichtlinie zum Speichern von Metrikdaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen
Non P1 Incidents Created (Erstellte Nicht-P1-Incidents)	Sammelt Daten für alle Incidents, die nicht mit der Priorität 1 gekennzeichnet sind
P1 Incidents Created (Erstellte P1-Incidents)	Sammelt Daten für Incidents der Priorität 1
Walkup Interactions Created (Erstellte Walk-up-Interaktionen)	Sammelt Daten für Walk-up-Interaktionen

Aufbewahrungsrichtlinie für Metriken

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Diese Aufbewahrungsrichtlinie speichert standardmäßig in einstündigen Intervallen Daten für die letzten drei Jahre.

Formeln zum Erstellen von Ressourcenprognosekonfigurationen

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Chat Interactions to Agent Conversion (Konvertierung Chatinteraktionen mit Service Desk-Mitarbeiter)	`([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]`
Incident and Interaction Resources (Incident- und Interaktionsressourcen)	`[FC:Konvertierung Erstellte Incidents zu Service Desk-Mitarbeiter] + [FC:Konvertierung Chatinteraktionen zu Service Desk-Mitarbeiter] + [FC:Konvertierung Walk-up-Interaktionen zu Service Desk-Mitarbeiter]`
Incidents Created to Agent Conversion (Konvertierung Erstellte Incidents zu Service Desk-Mitarbeiter)	`(([[FC:Erstellte P1-Incidents] * [FP:Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro P1-Incident]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]) + (([FC:Erstellte Nicht-P1-Incidents] * [FP:Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Nicht-P1-Incident]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag])`
Walkup Interactions to Agent Conversion (Konvertierung Walk-up-Interaktionen zu Service Desk-Mitarbeiter)	`([FC:Erstellte Walk-up-Interaktionen] * [FP:Durchschnittliche Walk-up-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognoseparameter

Name	Beschreibung
Average Agent Work Time Per Day (Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag arbeitet
Durchschnittliche Chat-Dauer	Durchschnittliche Dauer des Chats eines Service Desk-Mitarbeiters pro Incident oder Interaktion
Average Non P1 Incident Work Time (Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Nicht-P1-Incident)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung aller Incidents verbringt, die nicht als Priorität 1 kategorisiert sind
Average P1 Incident Work Time (Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro P1-Incident)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung aller Incidents verbringt, die als Priorität 1 kategorisiert sind
Average Walkup Duration (Durchschnittliche Walk-up-Dauer)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit einer Walk-up-Interaktion verbringt

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung	Beispiel
sn_agent_forecast.historical_data_points	Die für die Prognose verwendeten stündlich erfassten historischen Datenpunkte. Maximal sind 26.280 Datenpunkte zulässig. Der Standardwert ist 8.760 und steht für die Anzahl der stündlich erfassten Datenpunkte im Zeitraum von einem Jahr (24 Stunden x 365 Tage x 1 Jahr).	Beispiel: 24 Stunden x 365 Tage x 3 Jahre = 26.280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Die saisonale Häufigkeit eines wiederholten Musters. Der Standardwert beträgt 168.	Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Beispiel
		• Tägliches Datenmuster = 1 * 24 = 24 • Wöchentliches Datenmuster = 7 * 24 = 168 • Monatliches Datenmuster = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Die Anzahl der zu prognostizierenden Zeiträume/Saisons. Ein Zeitraum ist die Länge einer Saison. Der Standardwert beträgt 5.	Beispiel: • Wenn die Länge einer Saison „Täglich“ ist und damit 24 Stunden (1 Tag) entspricht und der Prognosezeitraum 30 Tage dauert, beträgt die Anzahl der Prognosezeiträume 24 * 30 = 720 Stunden. • Wenn die Länge einer Saison „Wöchentlich“ ist und damit 168 Stunden (1 Woche) entspricht und der Prognosezeitraum 5 Tage dauert, beträgt die Anzahl der Prognosezeiträume 168 * 5 = 840 Stunden.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_analysis	Die Anzahl der Tage im Verlauf, die im Zeitreihendiagramm in Manager Workspace dargestellt werden.	Wenn die Anzahl beispielsweise auf 90 festgelegt ist, wird die Anzahl der Tage vom aktuellen Tag bis vor 90 Tagen gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Bedarfsprognose

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prognose-Administrator [sn_agent_forecast.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Konfigurationstabellen für Prognosen	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Prognosebenutzer [sn_agent_forecast.user]	Gewährt Lesezugriff auf Konfigurationstabellen für Prognosen	

Tabellen für Bedarfsprognose

Tabelle	Beschreibung
Prognosekonfiguration [sn_agent_forecast_configuration]	Legt die Konfigurationen für die Datensammlungsdefinition und die Formel für die Ressourcenkonvertierung fest
Prognoseparameter [sn_agent_forecast_parameter]	Legt die Prognoseparameter fest, die für die Formel benötigt werden
Prognosekonfiguration Gruppe [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Verknüpft Formeln für die Ressourcenkonvertierung mit Zuweisungsgruppen

Standardmäßig verfügbare Prognosekonfigurationen

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Desk-seitiger Support
- IT Service Desk
- Anwendungssupport
- Technischer Support

Aufgaben für Bedarfsprognose planen

Name	Beschreibung
Collect historical data for automated forecast configurations	• Bei Bedarf ausgeführte Aufgabe zum Sammeln von Verlaufsdaten • Erfasst täglich die Verlaufsdaten für jede Stunde innerhalb der letzten drei Jahre
Collect daily data for automated forecast configurations	• Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt • Ruft für jede Tabelle, die in der Konfiguration der Datensammlungsdefinition definiert ist, die Anzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	der Datensätze vom vorherigen Tag für jede Stunde und jede Gruppe ab und speichert sie in MetricBase • Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den MetricBase-Befehl „list“ auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. • Verwendet zur Datenspeicherung die Aufbewahrungsrichtlinie WFO-Prognose
Forecast resources for future	Berechnet die prognostizierten Ressourcen für die Zukunft auf Grundlage der gesammelten Daten • Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt • Sammelt täglich stündliche Daten für die Formelprognosekonfiguration • Speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“ • Verwenden Sie Prognoseeigenschaften, um die Häufigkeit der Datenerfassung oder den Zeitraum zum Speichern der Daten festzulegen. Die Prognoseeigenschaften werden nicht verwendet, wenn ein für eine Datensammlungsdefinition veröffentlichter Prognoseparameter vorhanden ist.

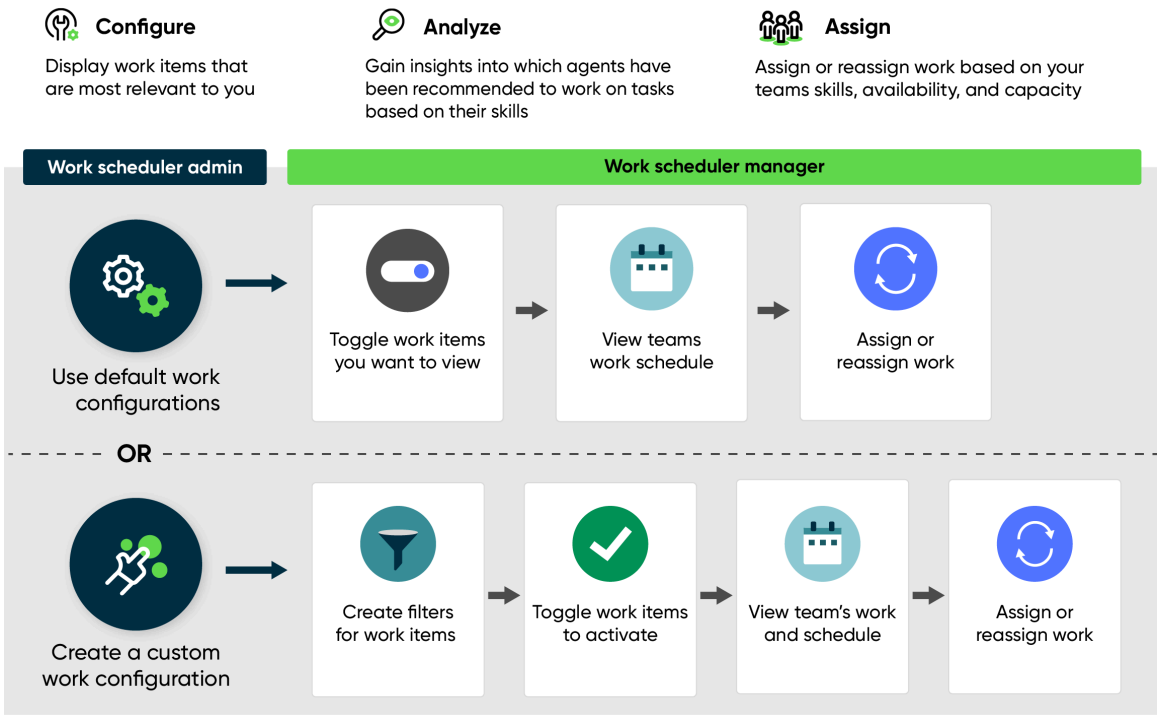
Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teams von einem zentralen Standort aus. Sie erhalten Einblick in die Arbeitsauslastung Ihres gesamten Teams. Sie können den Komplexitätsgrad der Aufgaben Ihrer Teams und ihre Kapazität zur Übernahme der Arbeit bewerten und Arbeit zuweisen oder neu zuweisen – alles über eine Kalenderoberfläche.

Hier ist eine Übersicht über Arbeitsplaner. Arbeitsplaner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Darstellung bietet eine allgemeine Übersicht über Arbeitsplaner.



Als Administrator können Sie:

- Arbeitskonfigurationen erstellen, die Manager in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können. Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.
- Arbeitsplanerkarten erstellen und entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen.
- Arbeitsplanerkarten zu Arbeitskonfigurationen zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Anwenderdefinierte voreingestellte Filter erstellen, um Ihre Arbeitselemente zu priorisieren.
  - Sie können die Filter anhand des Aufgabentyps definieren. Sie können beispielsweise Filter für Incidents festlegen, die als Priorität 1 und Priorität 2 kategorisiert sind.
  - Sie können auch Filter anhand von Anwendungsfällen definieren. Wenn Sie beispielsweise Katalogaufgaben aus einem VIP-Geschäftsbereich gegenüber anderen Einheiten priorisieren möchten, können Sie diese Bedingungen für den Filter definieren.
- Arbeitswarteschlange konfigurieren, um die relevantesten Arbeitselemente anzuzeigen.
- Arbeitselemente anhand von Kompetenzempfehlungen zuweisen.
- Arbeitselemente auf Grundlage der Schichten Ihrer Teams zuweisen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Arbeit auf Grundlage der Kompetenzen und Kapazität Ihres Teams zuweisen.

Erste Schritte mit „Arbeitsplaner“ in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie auf einfache Weise die Aufgaben, die Sie im Modul „Zeitplanung“ erledigen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplaner

Vorteil	Rollen	Aufgaben, die Sie in „Arbeitsplaner“ erledigen müssen
Aktivieren Sie Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Arbeitsplaner aktivieren
Konsultieren Sie Referenzthemen zu den in Arbeitsplaner verwendeten Komponenten wie Systemeigenschaften.	Alle Arbeitsplaner-Rollen	In „Arbeitsplaner“ in Personaloptimierung für ITSM verwendete Komponenten kennenlernen
Richten Sie Arbeitsplaner für die Manager ein, damit sie bei der Zuweisung von Arbeitselementen Kompetenzen, Verfügbarkeit und Kapazität ihrer Teammitglieder berücksichtigen können.	Arbeitsplaner-Administrator	Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.	Arbeitsplaner-Manager	Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM verwenden

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Passen Sie eine vorhandene Arbeitsplanerkarte an Ihre Bedürfnisse an. Sie können auch eine Arbeitskonfigurations- und Arbeitsplanerkarte von Grund auf neu erstellen und zuordnen, sodass Manager die Karten in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können.

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder anpassen

Passen Sie die Komponenten der Arbeitsplanerkarte an, indem Sie z. B. ein zusätzliches Feld hinzufügen oder die Farbe eines Felds oder die Reihenfolge der Felder ändern und entsprechend in der Warteschlange für den Arbeitsplaner anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine vorhandene Arbeitselementvariante wie einen Incident, ein Problem oder eine Change-Anforderung duplizieren und entsprechend Ihren Bedürfnissen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitsplaner** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wechseln Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Sidebar**.
6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**.
8. Wählen Sie im rechten Bereich neben einer Karte, die Sie konfigurieren möchten, z. B. **Incident – Standard**, das Symbol ( ) aus.
9. Um die ausgewählte Variante zu duplizieren, bewegen Sie den Mauszeiger im linken Bereich im Abschnitt **Varianten** über die Variante, die Sie duplizieren möchten, wählen Sie das Symbol ( ) aus, und wählen Sie **Duplizieren** aus.
10. Bewegen Sie den Mauszeiger über die duplizierte Variante, wählen Sie das Symbol ( ) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
11. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** den niedrigsten Wert für die Reihenfolge fest, damit diese Variante im Manager-Arbeitsbereich angezeigt wird.

    Tipp: Sie können nur eine Variante für einen Arbeitselementtyp anzeigen.

12. Klicken Sie auf **Speichern**.
13. Passen Sie die von Ihnen erstellte Variante mit einer der in Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen aufgeführten Aufgaben oder Schritte an.

Example:

Zum Konfigurieren dieses Elements auf der Karte „Arbeitsplaner“	Siehe
Felder hinzufügen	Konsultieren Sie Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen und die Schritte in **Erstellen Sie das Seitenskript Transform workItem to cardProps**.
Avatar hinzufügen	Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Arbeitskonfiguration einrichten

Erstellen Sie eine Arbeitskonfiguration für ein Arbeitselement. Fügen Sie Filter hinzu, die wichtige Informationen anzeigen, die der Manager analysieren möchte. Diese Arbeitskonfiguration bestimmt, wie die Arbeitselemente im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Arbeitskonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Arbeitskonfiguration.
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Arbeitskonfiguration erstellen möchten. Folgende Tabellen sind standardmäßig zum Erstellen von Arbeitskonfigurationen verfügbar: ◦ Katalogaufgabe ◦ Change Request ◦ Change-Aufgabe ◦ Incident ◦ Interaktion ◦ Problem ◦ Anforderung ◦ Angeforderter Artikel
Beschreibungsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie zur Beschreibung des Arbeitselements verwenden möchten.
Zu Feld zugewiesen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement verwenden möchten.
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung einer Gruppe zum Arbeitselement verwenden möchten.
Startdatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Enddatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Enddatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Standardfarbe	Die bevorzugte Farbe zum Anzeigen der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich.
UX-App-Route	Die Route, auf der das Kartenlayout für diesen Arbeitselementtyp definiert ist. Die Route wird in UI Builder in der Liste der Experiences angezeigt. Diese UX-App-Route bestimmt das Layout der Arbeitselementkarte. Standardmäßig ist sie auf **Standardkarte** festgelegt, wodurch die folgenden Felder angezeigt werden: ◦ Beschreibungsfeld ◦ Zu Feld zugewiesen ◦ Zuweisungsgruppenfeld ◦ Startdatumsfeld ◦ Enddatumsfeld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie zusätzliche Felder benötigen, müssen Sie sie im Feld **Extra fields** (Zusätzliche Felder) hinzufügen. Informationen zum Definieren von Kartenlayouts finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen.
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge des Arbeitselements.
Zusätzliche Felder	**Wichtig:** Wenn Sie zusätzliche Felder in der ausgewählten Tabelle benötigen, die Sie auf der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten, müssen Sie sie in diesem Feld hinzufügen.
Übereinstimmungsregel	Wählen Sie eine Übereinstimmungsregel für die Arbeitskonfiguration aus.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Arbeitskonfigurationsfilter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Work Configuration filters** (Arbeitskonfigurationsfilter) auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Filter ein.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und speichern Sie es, um die ausgewählte Tabelle hinzuzufügen.
   d. Fügen Sie die gewünschten Bedingungen für den Arbeitskonfigurationsfilter hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplanerkarte, und fügen Sie die Komponenten hinzu, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen in der Anwendung Work Scheduler im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitsplaner** aus.
5. Wechseln Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Sidebar**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**.
8. Wählen Sie im rechten Bereich **+Hinzufügen** aus, und geben Sie einen Namen für die Karte ein.
   Das Feld **Pfad** wird automatisch ausgefüllt.
9. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Eine neue Karte wird erstellt.

> **Wichtig:** Nachdem Sie die Arbeitsplanerkarte erstellt haben, müssen Sie den Namen dieser Karte im Feld **UX-App-Route** in der von Ihnen erstellten Arbeitskonfiguration auswählen. Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.

10. Wählen Sie **Fertig**.
    Befolgen Sie die in jedem der folgenden Themen aufgeführten Schritte in der angegebenen Reihenfolge, um Arbeitsplaner anzupassen.

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Client-Statusparameter für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie anwenderdefinierte Client-Statusparameterwerte hinzu, um den Kartenkomponenten Eigenschaften hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie das Client-Statussymbol ( ) aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Client-Statusparameter“ auf **+Hinzufügen**.
3. Erstellen Sie den Client-Statusparameter.
   a. Geben Sie im Feld **Name** *cardProps* ein.
   b. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option *JSON* aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Anfänglicher Wert** die Option **Bearbeiten** aus.
   d. Geben Sie im Popup-Bildschirm **Anfänglicher Wert** den folgenden Code ein:

```
{
    "tagline": {},
    "heading": {},
    "dropdowns": [],
    "content": [],
    "assignedTo": null,
    "aria": {}
  }
```

   e. Wählen Sie **Übernehmen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Client-Statusparametern. Client-Statusparameter erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Zugehörige Informationen

Client-Statusparameter erstellen und an eine Komponente binden

Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie anwenderdefinierte Seitenskripts für Arbeitsplaner hinzu, damit Sie den Client-Status über Events aktualisieren oder das workItem-Objekt in Eigenschaften umwandeln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie die Seitenskripts *`Handle card clicked`* und *`Handle card action clicked`* hinzu, um Events zu verarbeiten, die beim Klicken auf die Karte und ihre Aktionen generiert werden.

Fügen Sie das Seitenskript *`Transform workItem to cardProps`* hinzu, um das Objekt *`workItem`* in der Arbeitswarteschlange in Eigenschaften für die Kartenkomponenten umzuwandeln.

Hinweis: Wenn Sie eine Arbeitsplanerkarte angepasst haben, können Sie wie folgt vorgehen, um Clientskripts hinzuzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Clientskripts-Symbol ( ) aus.
2. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card action clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card action clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Erstellen Sie das Seitenskript **Transform workItem to cardProps**, und hängen Sie die Skripteinbindung *WorkSchedulerUIBCardUtils* an.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *Transform workItem to cardProp* ein.
   c. Fügen Sie im Skript-Editor folgendes Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
    const {workItem} = api.context.props;
    const {mappingFields, recordFields} = workItem;
    const cardUtils =
 imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
    const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not
 defined>');
    const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
        ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
        : [];
    // Fields for getContent() and getAria()
    const contentFields = [{
        name: 'assigned_to',
        label: await helpers.translate('Assigned to')
    },
    {
        name: 'assignment_group',
        label: await helpers.translate('Assignment group')
    },
    {
        name: 'start_date',
        label: await helpers.translate('Start date')
    },
    {
        name: 'end_date',
        label: await helpers.translate('End date')
    }];
    // Create cardProps
    const cardProps = {};
    cardProps.tagline = {
        label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
    };
    cardProps.heading = {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        label: mappingFields.description ?
mappingFields.description.displayValue : fallbackValueLabel
    };
    cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
        ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon:
'ellipsis-v-outline'}]
        : [];
    cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers,
contentFields, workItem, null, null, true);
    cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields,
workItem, null, true);
    cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
    api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Informationen, wie Sie die Anzeige der Felder anpassen, finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Seitenskripts für Arbeitsplaner. Seitenskripts erstellen

Nächste Maßnahme

Eigenschaft workItem in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Zugehörige Informationen

Clientskripts definieren und an Komponenten binden

workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Fügen Sie der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration die Eigenschaft *workItem* hinzu, um das von der Arbeitswarteschlange bereitgestellte Objekt *workItem* zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Konfig** aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Eigenschaften** die Option **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster **Eigenschaften bearbeiten** die Option **+Hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Feld **Eigenschaftsname** *workItem* ein.
5. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option *JSON* aus.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Eigenschaft *workItem* wird erstellt.
8. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Eigenschaft *workItem*, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung ( ) aus.
9. Geben Sie im *workItem*-Feld *@state.workItem* ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren der workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration. Arbeitselementeigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Nächste Maßnahme
Eventzuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Fügen Sie den Seitenkonfigurationen in Arbeitsplaner Event-Zuordnungen hinzu, die für Karteninteraktionen und für die Transformation der Karteneigenschaften erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Events** aus.
2. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
4. Hängen Sie *Transform workItem to cardProps* an das Event **Seiteneigenschaft geändert** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seiteneigenschaft geändert** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie *Transform workItem to cardProps* aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Hängen Sie die Events *CARD_CLICKED* und *CARD_CLICKED (Work item cards)* an. Der Popup-Bildschirm **Event erstellen** wird angezeigt.

Zum Anhängen von	Vorgehensweise
Event *CARD_CLICKED*	a. Wählen Sie im Abschnitt **Gesendete Events** die Option **+Hinzufügen** aus. b. Geben Sie im Feld **Ereignisbezeichnung** den Wert *CARD_CLICKED* ein. c. Wählen Sie im Menü **Übergeordneter Ereignis-Handler als Ziel** die Option *CARD_CLICKED (Work item cards)* aus. d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Anhängen von	Vorgehensweise
Event *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)*	**a.** Wählen Sie im Abschnitt **Gesendete Events** die Option **+Hinzufügen** aus. **b.** Geben Sie im Feld **Ereignisbezeichnung** den Wert *CARD_ACTION_CLICKED* ein. **c.** Wählen Sie im Menü **Übergeordneter Ereignis-Handler als Ziel** die Option *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)* aus. **d.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren von Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner.
Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Nächste Maßnahme
Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Events in UI Builder

Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Präsentieren Sie Informationen in einem intuitiven Format mit der Komponente Kartenbasiscontainer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Kartenbasiscontainer** aus.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **Konfig** die Eigenschaften für Interaktion und Aria fest.
   - Wählen Sie im Menü **Interaktion** die Option *Click* aus.
   - Wählen Sie im Abschnitt „Eingabehilfe“ das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   - Wählen Sie in der Liste **ARIA-Eigenschaften** die Option *@state.cardProps.aria* aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
5. Wählen Sie im Menü **Auf Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Ereignis-Handler-Vorschau“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Skripts** die Option *Handle card clicked* aus.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren von Containerkomponenten in Arbeitsplaner. Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme
Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Containerkomponenten in UI Builder

Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Passen Sie die Arbeitsplaner-Überschriftskomponente an, um den Titel Ihren Anforderungen entsprechend anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Header für Kartenbasis** aus. Der ausgewählte Container wird im rechten Bereich angezeigt.
3. Konfigurieren Sie die Überschriftenkomponente.
   a. Bewegen Sie auf der Registerkarte **Konfig** den Mauszeiger über den Abschnitt **Dropdown-Listen**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   b. Wählen Sie im **Dropdown-** Menü die Option *`@state.cardProps.dropdowns`* aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   d. Wählen Sie im Menü **Überschrift** die Option *`@state.cardProps.heading`* aus.
   e. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
4. Fügen Sie dem Event **Auf Karten-Header-Aktion geklickt** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
   b. Wählen Sie im Abschnitt **Auf Handler-Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   c. Wählen Sie im Menü **Tagline** die Option *`@state.cardProps.tagline`* aus.
   d. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Ereignis-Handler-Vorschau** im Abschnitt **Skripts** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** aus.
   e. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Arbeitsplaner-Kartenüberschrift.
Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme

Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

Zugehörige Informationen

Überschriftskomponenten in UI Builder

Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte konfigurieren

Fügen Sie die Anzeige-Arbeitselementfelder *`Label value stacked`* auf der Karte hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Abschnitt **Inhalt** zu **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasis-Container (Flex)** > **Header für Kartenbasis**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Wählen Sie im linken Bereich **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
5. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Konfig** aus, und konfigurieren Sie Größe, Ausrichtung und Elemente.
   a. Wählen Sie im Ausrichtungsmenü die Option *Horizontal-equal* aus.
   b. Wählen Sie im Menü „Größe“ die Option **Klein** aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über **Elemente**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   d. Geben Sie im Menü **Elemente** den Wert *@state.cardProps.content* ein.
   e. Geben Sie im Feld **Mindestbreite des Elements** den Wert `75 px` ein.
   f. Aktivieren Sie die Optionen **Textumbruch** und **Gekürzt**.
   g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte. Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

Nächste Maßnahme
Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Experiences für den Arbeitsbereich UI Builder .

Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Verwenden Sie die Komponente *Container*, um einen Avatar und den Anwendernamen des Verantwortlichen für das Arbeitselement hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Abschnitt **Inhalt** zu **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasis-Container (Flex)** > **Header für Kartenbasis**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Klicken Sie im linken Bereich mit der rechten Maustaste auf **Gestapelter Bezeichnungswert**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
5. Konfigurieren Sie die Komponente.
   a. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Container** aus.
   b. Gehen Sie auf der Registerkarte **Konfig** wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Klicken Sie auf das Symbol für die Bearbeitung der Komponententransparenz ( ).

ii. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Feld **Komponente ausblenden**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.

iii. Geben Sie im Feld **Komponente ausblenden** den Wert `!@state.cardProps.assignedTo` ein

iv. Wählen Sie im Menü **Richtung** die Option **Zeile** aus.

v. Wählen Sie auf der Registerkarte **Stile** im Feld **Elemente ausrichten** das Zentriersymbol aus.

vi. Wählen Sie **Speichern**.

6. Um die Avatar-Komponente hinzuzufügen, wählen Sie **Container (Flex)** > **+Komponente hinzufügen**.
7. Wählen Sie **+Komponente hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Komponenten“ wird angezeigt.

Aufgabe	Vorgehensweise
Avatar-Komponente hinzufügen	Legen Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ die Größe, den Anwendernamen und den Tooltip fest. **a.** Wählen Sie im Menü **Größe** die Option **Mittel** aus. **b.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü **Anwendername**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus. **c.** Geben Sie im Menü **Anwendername** den Wert **!@state.cardProps.assignedTo** ein. **d.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü **Tooltip-Text**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus. **e.** Geben Sie im Menü **Tooltip-Text** den Wert **!@state.cardProps.assignedTo** ein.
Komponente „Bezeichnungswert im Registerkartenformat“ hinzufügen	Legen Sie auf der Registerkarte „Konfigurieren“ die Größe und die Elemente fest. **a.** Wählen Sie im Menü **Größe** die Option **Klein** aus. **b.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das Feld **Elemente**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	c. Geben Sie im Feld „Elemente“ den Wert `[{value: @state.cardProps.assignedTo}]` ein. **d.** Wählen Sie **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Avatarkomponente für Arbeitsplaner Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren .

Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen

Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Arbeitsplanerkarte der Arbeitskonfiguration zu, um die Karte in der Arbeitsplaner-Sidebar anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Arbeitskonfiguration**.
2. Wählen Sie die Arbeitskonfiguration aus, der Sie die Arbeitsplanerkarte zuordnen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **UX-App-Route** den Namen der Arbeitsplanerkarte aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Arbeitskonfigurationskarte wird in Arbeitsplaner im Manager-Arbeitsbereich angezeigt.

   Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.

   Informationen zum Erstellen der Arbeitsplanerkarte finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen.

Erweiterungspunkte für Arbeitsplaner erstellen

Erstellen Sie Erweiterungspunkte, um Ihre Implementierung in Arbeitsplaner anzupassen. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Ihre Teammitglieder an einer Aufgabe vor Ort arbeiten, können Sie den Standort Ihrer Teammitglieder für die ihnen zugewiesenen Arbeitselemente konfigurieren, damit sie schnell zu den Aufgaben gelangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen den Anwendungsbereich auf Arbeitsplaner (sn_wfo_work_sched) festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Erweiterungspunkt *`WorkItemSkillsRecommendationManager`* ist standardmäßig verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Öffnen Sie den Erweiterungspunkt *`sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`*.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Option **Implementierung erstellen** aus.
4. Definieren Sie die Funktionen anhand Ihrer Anforderungen, um Ihre Implementierung anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren

Mit dem Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM Arbeit zuweisen

Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.

Erhalten Sie Einblicke darüber, welche Service Desk-Mitarbeiter aufgrund ihrer obligatorischen und optionalen Kompetenzen zur Bearbeitung einer Aufgabe empfohlen wurden.

Arbeit auf Grundlage der Kompetenzen und Kapazität Ihres Teams zuweisen

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und weisen Sie Arbeitselemente wie Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Interaktionen auf Grundlage von Kompetenzen, Verfügbarkeit und Kapazität zu. Zeigen Sie die Schichten, Events und Arbeitszuweisungen Ihrer Teams an, oder weisen Sie die Arbeitselemente von einem zentralen Ort aus zu.

Vorbereitungen

Hinweis: Für Ereigniskategorien, die Sie im Kalender anzeigen möchten, muss Ihr Administrator der Systemeigenschaft *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories* Sys-IDs hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für ITSM.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie die Aufgaben, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind, und deren tatsächliche Schichtpläne. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter während des Zeitraums, in der die Aufgabe zu erledigen ist, nicht arbeitet, können Sie die Aufgabe auf Grundlage der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Hinweis:

- Jeder Aufgabentyp wird in der Farbe angezeigt, die in der Warteschlangenkonfiguration festgelegt ist.
- Sie können Stichwörter in das **Suchfeld** in der Sidebar eingeben, um eine Karte zu durchsuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Arbeitsplaner**.
   - Sie können die Arbeitsschichten aller Service Desk-Mitarbeiter für alle von Ihnen verwalteten Teams anzeigen. Wenn Sie die Schicht auswählen, werden im Popup-Fenster die Schichtdetails angezeigt, z. B. die Schichtzeitspanne und die Pausenzeiten der Service Desk-Mitarbeiter.
   - Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Filtersymbol ( ) und dann einen beliebigen Filter aus, fügen Sie die gewünschten Kriterien hinzu, und wählen Sie **Anwenden**, um im Kalender einzugrenzen, welche Teammitglieder angezeigt werden. Die Filter können auf der Zuweisungsgruppe, den Kompetenzen, dem Standort, dem Zeitplan oder dem Schichtplan der Teammitglieder beruhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wahlweise: Wenn Sie in Arbeitsplaner keine Warteschlangenkonfigurationen haben, wählen Sie das Symbol für Warteschlangeneinstellungen ( ), und aktivieren Sie dann bis zu fünf Arbeitselementtypen.
   Die Anwendung erstellt für jeden aktivierten Arbeitselementtyp eine Warteschlangenkonfiguration und entsprechende Filter.
4. Wahlweise: Erstellen Sie eine Warteschlangenkonfiguration.

   a. Wählen Sie **Warteschlangenkonfigurationen**.

   b. Wählen Sie in der Liste **Meine Warteschlangenkonfigurationen** die Option **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
Name	Name für die Warteschlangenkonfiguration.
Arbeitskonfiguration	Arbeitskonfigurationstyp, den Sie für die Warteschlangenkonfiguration verwenden möchten.
Farbe	Farbe des Arbeitselements im Kalender.
Reihenfolge	Ordnungszahl zur Bestimmung der Reihenfolge, in der die Warteschlangenkonfiguration in Arbeitsplaner angezeigt werden soll.
Übereinstimmungsregel	Übereinstimmungsregel für den Arbeitselementtyp.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

5. Analysieren Sie Arbeit und Zeitplan Ihrer Teams.

   a. Wählen Sie im Menü **Warteschlange** ein Arbeitselement aus, um zugehörige Aufgaben anzuzeigen.

      Wenn Sie beispielsweise **Nicht zugewiesene Incidents** auswählen, können Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Warteschlange für nicht zugewiesene Incidents anzeigen.

      Sie können eine Zeitzone auswählen, um den Zeitplan für Mitarbeiter in dieser Zeitzone anzuzeigen.

   b. Analysieren Sie die Aufgaben und Arbeitsschichten für jeden Service Desk-Mitarbeiter im Kalender.
      Sie können Paginierung verwenden, um durch die Arbeitsschichten zu scrollen.

6. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu.

   a. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.

      Wenn Sie die Option **Nur vorgeschlagene anzeigen** aktivieren, können Sie standardmäßig auswählen, ob Teammitglieder auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kompetenzen oder ihrer Zeitzone angezeigt werden. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht auf entsprechenden Zuweisungsregeln, die für die einzelnen Kriterien festgelegt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind. Arbeitsplaner evaluiert mit der Zuweisungs-Workbench , welche Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Aufgaben geeignet sind.

Sie können eines oder mehrere dieser Kriterien auswählen. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht auf den ausgewählten Kriterien:

- **WFO – Verfügbarkeit** – Die Anzahl der Stunden, die das Teammitglied verfügbar ist.
- **WFO – Obligatorische Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe obligatorische und optionale Kompetenzen zugeordnet sind, zeigt der Arbeitsplaner zuerst die Service Desk-Mitarbeiter an, die über alle obligatorischen Kompetenzen verfügen, und dann die Mitarbeiter, die über die optionalen Kompetenzen verfügen.
- **WFO – Optionale Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe nur optionale Kompetenzen zugeordnet sind, werden die Service Desk-Mitarbeiter mit den optionalen Kompetenzen in der Liste angezeigt.
- **WFO – Zeitzonenüberschneidung** – Differenz zwischen der Zeitzone der Aufgabe und der Benutzerzeitzone. Wenn sich der Benutzer beispielsweise an der Westküste der USA (Pacific Time Zone) und der Aufgabenstandort an der Ostküste (Eastern Time Zone) befindet, wird **+3** angezeigt. Wenn der Standort der Aufgabe Hawaii ist, wird **-3**angezeigt.

Informationen zum Hinzufügen eigener Übereinstimmungsregeln finden Sie unter Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen.

All diese Kriterien beruhen auf der Rangfolgemethode **Mehr ist besser**, bei der ein höherer Wert Vorrang hat. Wenn zum Beispiel das Kriterium „WFO – Obligatorische Kompetenzen“ aktiviert ist, werden Teammitglieder höher eingestuft, wenn sie mehr von den Kompetenzen haben, die für die Bearbeitung des Arbeitselements obligatorisch sind.

Wenn für jedes Kriterium eine Übereinstimmung von 100 % vorliegt, werden die Werte grün angezeigt. Wenn nicht, werden die Werte gelb angezeigt. Wenn alle Kriterien zu 100 % erfüllt sind, werden die übereinstimmenden Detailinformationen grün angezeigt. Wenn nicht, werden sie gelb angezeigt.

b. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten, im Arbeitsplaner-Kalender aus.

c. Klicken Sie, und ziehen Sie die Maus im Kalender über die Zeitspanne, für die der Service Desk-Mitarbeiter an der Aufgabe arbeiten soll.
Die Aufgabe ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Sie können auch die Dauer der Zeitspanne ändern oder die Aufgabe durch Ziehen der Zeitspanne einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

> **Hinweis:** Wenn Sie in der Arbeitswarteschlange eine Aufgabe auswählen, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde, scrollt die Anwendung automatisch zu der Seite mit der Zeitspanne für die Aufgabe und zeigt den Zeitplan des Mitarbeiters an.

7. Wahlweise: Aktualisieren Sie ein Arbeitselement aus dem Kalender.

a. Klicken Sie im Kalender auf die Aufgabe, die Sie aktualisieren möchten.

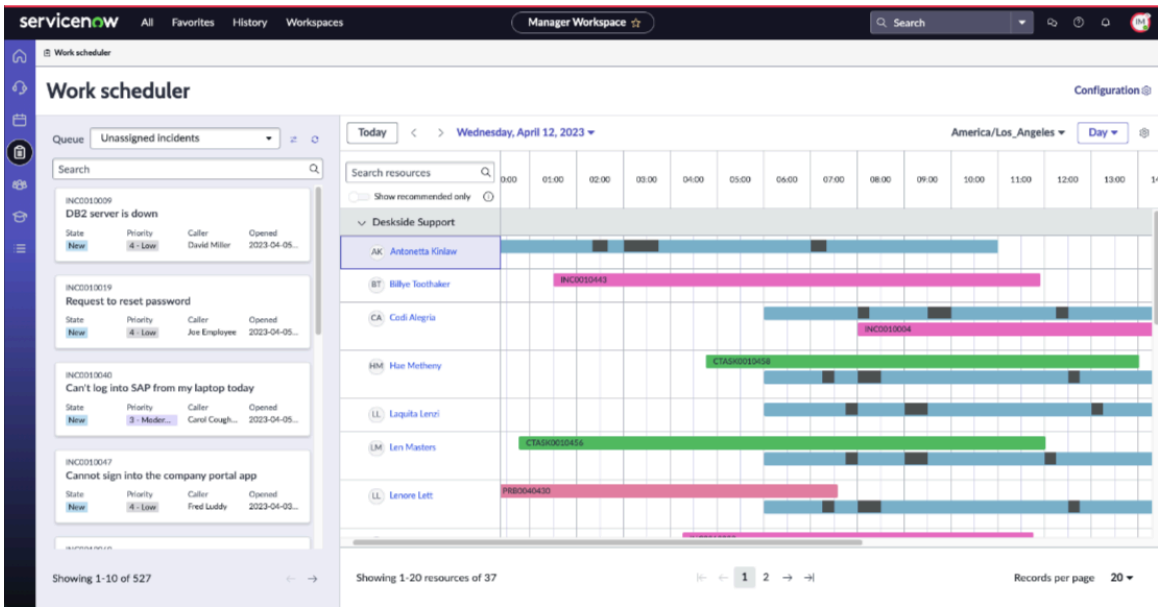
b. Klicken Sie auf das Symbol „Bearbeiten“, um auf einen Arbeitselementdatensatz zuzugreifen.

c. Nehmen Sie im Formular die erforderlichen Aktualisierungen vor.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Das folgende Bild zeigt den Arbeitsplaner-Bildschirm.



Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie Kriterien für eine Übereinstimmungsregel hinzu, damit Teammitgliedern aufgrund dieser Regel Arbeitselemente zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßig verfügbaren Übereinstimmungsregeln beruhen auf dem Übereinstimmungstyp für Auswahlkriterien:

Regelname	Name der Arbeitskonfiguration	Tabelle	UX-App-Route
Incident-Übereinstimmungsregel	Incidents	Incident [incident]	Incident
Problem-Übereinstimmungsregel	Probleme	Problem [problem]	Problem
Übereinstimmungsregel für angeforderte Elemente	Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]	Angefordertes Element
Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Anforderungen	Anforderung [sc_request]	Anforderung
Katalogaufgaben-Übereinstimmungsregel	Katalogaufgabe	Katalogaufgabe [sc_task]	Katalogaufgabe
Change-Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Change-Anforderung	Change-Anforderung [change_request]	Change-Anforderungen
Change-Aufgaben-Übereinstimmungsregel	Change-Aufgabe	Change-Aufgabe [change_task]	Change-Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Funktionsweise von Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner.

Die folgenden vier Kriterien sind standardmäßig verfügbar:

- WFO – Obligatorische Kompetenzen
- WFO – Verfügbarkeit
- WFO – Optionale Kompetenzen
- WFO – Zeitzonenüberschneidung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Übereinstimmungsregeln**.
2. Wählen Sie in der Liste der Übereinstimmungsregeln eine Regel aus, zum Beispiel **Incident matching rule (Incident-Übereinstimmungsregel)**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kriterien auswählen“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zur Erstellung neuer Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen .
5. Wählen Sie **Absenden**.

Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen.

Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- **Einfache Übereinstimmung**: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- **Zusammenfassung**: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein aggregiertes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Aggregattyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- **Geskriptet**: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

In der Zuweisungs-Workbench werden mehrere Übereinstimmungskriterien bereitgestellt:

- **Verfügbarkeit heute**: Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Kundenservice-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Freizeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen**: Anzahl der Mitarbeiterkompetenzen, die den für den Incident erforderlichen Kompetenzen entsprechen. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**: Berechnet die Anzahl der Mitarbeiter-Kompetenzen, die den obligatorischen Kompetenzen entsprechen. Dies geschieht, indem alle Mitarbeiter herausgefiltert werden, die nicht über die obligatorischen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Mitarbeiter klassifiziert werden. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Mitarbeiter mit der für einen Incident identifizierten Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ konfigurieren abzugleichen.

- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: Anzahl der Incidents, die diesem Service Desk-Mitarbeiter bereits zugewiesen wurden. Je mehr Incidents zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Zuletzt zugewiesen**: Im Interesse des Ausgleichs der zugewiesenen Arbeit wird der Mitarbeiter basierend auf der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.

Zur Erstellung übereinstimmender Kriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage. Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien können Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench erstellen, indem Sie Zuordnungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien für die Workbench-Konfiguration können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind beim Bestimmen der Mitarbeiterrangfolge weniger zugewiesene Incidents besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig weist das Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtung hinzu und wendet diese Werte an, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Gesamtrangfolge zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents): 2

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: `2/3 = 0,666` (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: `7/8 = 0,875` (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: `2/26 = 0,0769` (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens von Arbeitsplaner.

Eigenschaften

Geben Sie im Arbeitsbereich-Filternavigator *sys_properties.list* ein, und suchen Sie nach den unten aufgeführten Arbeitsplanereigenschaften.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Definiert die Liste der Tabellen, die ein Arbeitsplaner-Administrator (sn_wfo_work_sched.admin) für Arbeitszuweisungen in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace verwenden kann. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reque
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	Kommagetrennte Sys-IDs für Event-Kategorien, die im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden. **Typ:** Zeichenfolge
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Aktiviert die Anzeige von Schichtspannen in Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace. • **Typ**: true | false • **Standardwert:** true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Definiert, wie viele Übereinstimmungskriterien für jede Übereinstimmungsregel in Arbeitsplaner erstellt werden können, wenn Vorschläge aktiviert sind. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Definiert, welche Benutzer in Arbeitsplaner angezeigt werden, wenn Vorschläge aktiviert sind und der Prozentsatz der Übereinstimmungskriterien größer als der angegebene Wert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

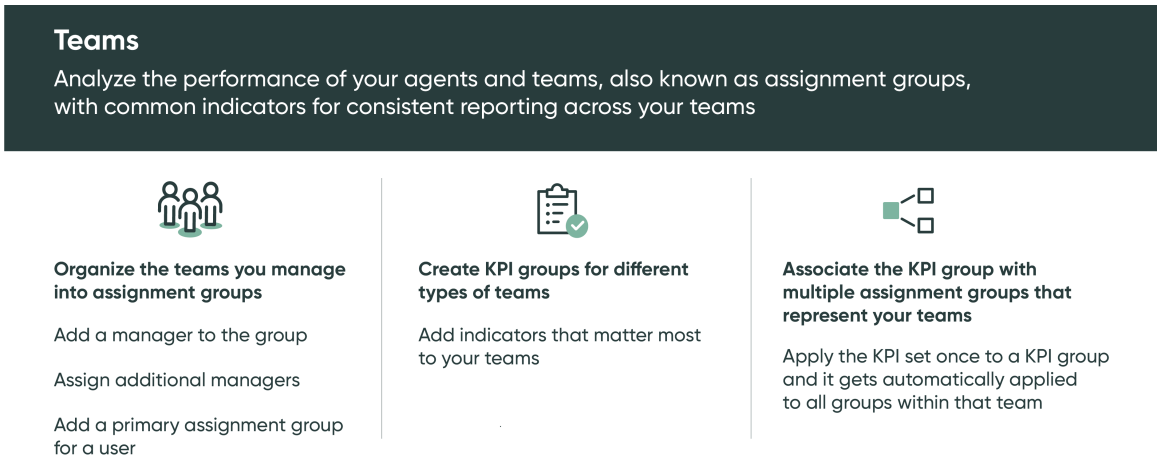
Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 0

Teams in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren können. Anschließend können Sie eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Zeigen Sie an einer zentralen Stelle Detailinformationen für die Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder eines Incident im Team an.

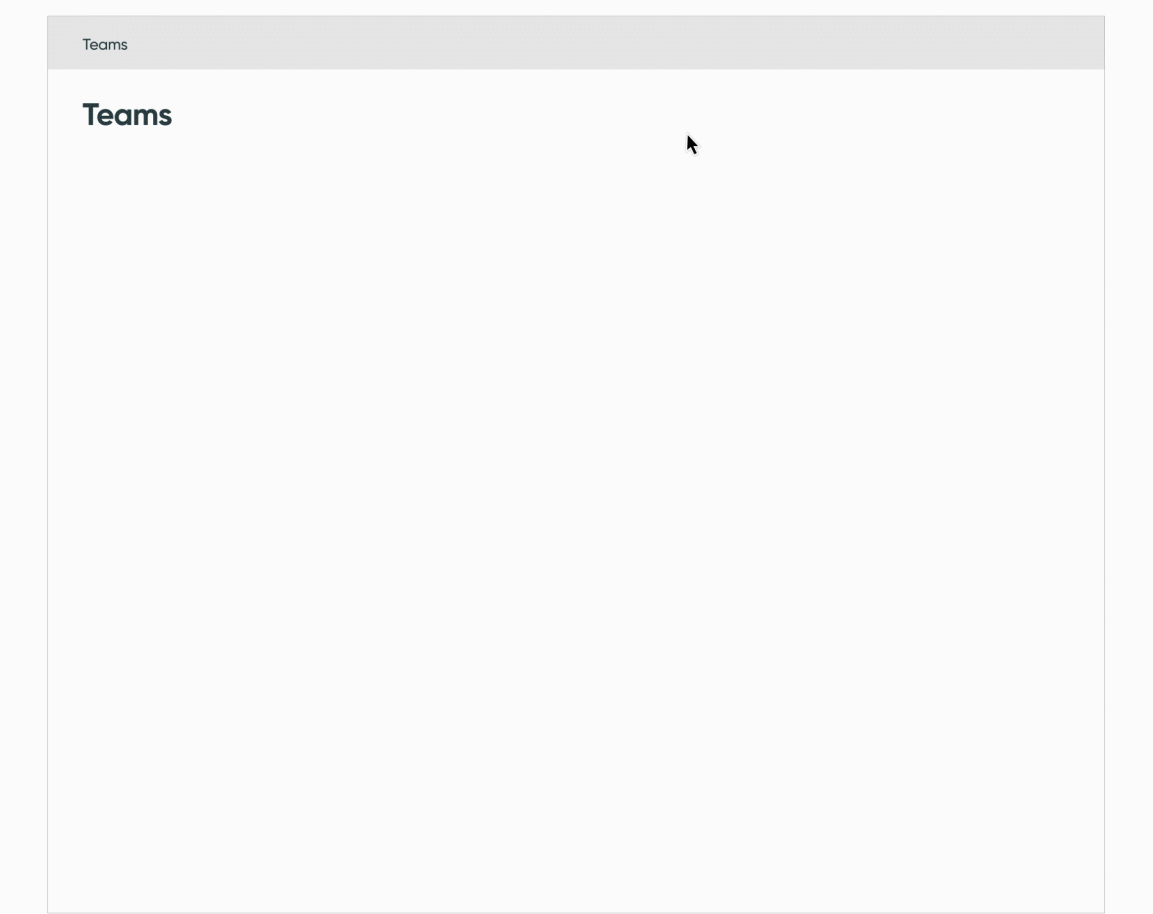
In diesem Video erhalten Sie einen Überblick darüber, wie Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen einrichten und KPIs hinzufügen, um die Leistung zu messen. Teams in Zuweisungsgruppen organisieren

Die Abbildung zeigt, wie Sie Ihre Teams in Gruppen organisieren können.



Zeigen Sie Detailinformationen für Berichte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Administrator für **Teams** können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- KPI-Gruppen für gängige Gruppen von Indikatoren (KPIs) zur Messung der Leistung von Teams erstellen

  Hinweis: Ihre Teams werden in der Anwendung **Teams-** als Zuweisungsgruppen bezeichnet.

- Der KPI-Gruppe KPIs hinzufügen
- Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen

  Hinweis: Achten Sie darauf, dass Sie jeder Zuweisungsgruppe ein Manager hinzugefügt wurde. Der Manager verwaltet die Zuweisungsgruppe entweder direkt oder benötigt Einblick in die Zuweisungsgruppe.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistungstrends von Teams analysieren
- Detailinformationen für die Leistung von Teams und Service Desk-Mitarbeitern oder in Bezug auf Incidents anzeigen

Erste Schritte mit Teams in Personaloptimierung für ITSM

Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten, um zum entsprechenden Thema zu navigieren und detaillierte Anweisungen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams

Vorteil	Benutzer	Aufgaben, die Sie in Teams erledigen müssen
Aktivieren Sie Teams in Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Teams in Personaloptimierung für ITSM
Weitere Informationen finden Sie in den Rollen, Tabellen und sonstigen Komponenten, die in Teams verwendet werden.	Alle Teams-Rollen	Teams-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM
Teilen Sie Teams in Zuweisungsgruppen für Manager ein, damit diese die Teamleistung analysieren können.	Administrator	Teams in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Integration mit Prozessoptimierung	Administrator	Integration von Prozessoptimierung in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Analysieren Sie die Leistung des Teams.	Teamleistungsadministrator	Teamleistung mit Teams in Personaloptimierung für ITSM analysieren
Erkennen Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses.	Prozessoptimierung-Analyst	Durch die Integration von Prozessoptimierung mit Personaloptimierung für ITSM Engpässe erkennen

Beispiel für die Verwendung von Teams in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Ihre Teams von einer zentralen Stelle aus verwalten können.

Einem Manager des IT Service Desk sind 3 Teams direkt unterstellt. Er fungiert außerdem als zusätzlicher Manager für andere Teams, in die er Einblick hat, die ihm aber nicht direkt unterstellt sind.

Um die Teamleistung zu analysieren, geht der Manager folgendermaßen vor:

1. Die Teams werden in Gruppen aufgeteilt, die als Zuweisungsgruppen bezeichnet werden. Die Teams sind entweder dem Manager direkt unterstellt oder der Manager hat Einblick in ihre Leistung.
2. Es wird eine KPI-Gruppe mit einem Satz derjenigen Indikatoren erstellt, die für die Messung der Leistung der Zuweisungsgruppen am wichtigsten sind.
3. Sie fügt der KPI-Gruppe alle Zuweisungsgruppen hinzu, die die Gruppe von KPIs verwenden.

Mit diesem Setup kann der Manager die Leistung der nach KPI-Gruppen eingeteilten Teams effektiv analysieren.

Der Manager kann folgendermaßen Teams einrichten und verwenden:

1. KPI-Gruppe erstellen
2. Der Gruppe KPIs hinzufügen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Den Zuweisungsgruppen Manager hinzufügen
4. Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen
5. Verknüpfen Sie mehrere KPI-Gruppen mit einer oder mehreren Zuweisungsgruppen.
6. Im Rahmen der Leistungsanalyse Detailinformationen für eine KPI, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident anzeigen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie die Teamleistung analysieren können. Mit Teams die Leistung nachverfolgen

Detaillierte Informationen zum Einrichten und Verwenden von Teams finden Sie unter Teams.

Teams in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Teams in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Wichtig: Wenn das Plugin „Team Performance“ (sn_team_perf) aus dem ServiceNow Store aktiviert ist, müssen Sie sich vergewissern, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Version des Store-Release für das Familienrelease Tokyo aktualisiert haben:

- Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Personaloptimierung Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Systemeigenschaft hinzufügen, um den Standarddatumsbereich in Personaloptimierung für ITSM festzulegen

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den Standarddatumsbereich in der konfigurierbaren Anwendung Personaloptimierung für ITSM festzulegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Teams legt mithilfe der Eigenschaft sn_optimize.default_date_range den Standarddatumsbereich in der Datumsbereichsauswahl der konfigurierbaren Anwendung Personaloptimierung für ITSM fest, um die Leistung des Teams in diesem Zeitraum anzuzeigen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Anwendungsnavigator **Alle** aus, und geben Sie `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	sn_optimize.default_date_range
Typ	Ganzzahl
Wert	Gewünschte Anzahl von Tagen. Abhängig davon werden Start- und Enddatum der Datumsbereichsauswahl im Modul Teams festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Leserollen	sn_team_perf.team_performance_user
Schreibrollen	sn_team_perf.team_performance_admin

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie Ihren KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist für die KPIs, die Ihren KPI-Zuweisungsgruppen zugeordnet sind, eine tägliche Datensammlung geplant. Die KPIs müssen die folgende Indikatoraufgliederung aufweisen:

- Zuweisungsgruppen
- Zugewiesen an

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü „Typ“ die Option **Teams** aus.

      Hinweis: Wenn Sie einen Typ auswählen, der in Teamleistung nicht unterstützt wird, z. B. den Typ „Kanäle“, ist die zugehörige Liste für die KPI-Gruppe die Standardliste aus der Tabelle sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

      Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen. Weitere Informationen zu KPIs und zur Berechnung der Zusammenfassungen finden Sie im Übersichtsvideo im Abschnitt Beispiel für Teams.

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können mehrere KPI-Gruppen mit einer oder mehreren Zuweisungsgruppen verknüpfen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Wenn Sie eine KPI-Gruppe öffnen, zeigt das Formular „KPI-Gruppen“ standardmäßig den Typ der KPI-Gruppe abhängig von der aktuell ausgewählten Anwendung an.

KPI-Gruppe kopieren

Kopieren Sie eine bereits vorhandene KPI-Gruppe. In die kopierten KPI-Gruppe wird alles (einschließlich des KPI-Schwellenwerts) außer der Zuordnung der Zuweisungsgruppe kopiert. Sie können die kopierte KPI-Gruppe nach Wunsch ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie eine beliebige KPI-Gruppe, die Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie **Kopieren**.

   Die kopierte KPI-Gruppe wird geöffnet. Der Name der kopierten KPI-Gruppe ist derselbe wie beim Original, mit „Kopie von“ als Namenssuffix.

   Sie können den Namen, die Beschreibung und die Reihenfolgenummer nach Wunsch ändern. Sie können auch die unterstützenden KPIs ändern.

Schwellenwerte für alle KPIs in einer KPI-Gruppe erstellen

Erstellen Sie einen Schwellenwert für jeden KPI in einer KPI-Gruppe, um den Indikatorstatus zu überwachen und die Leistung Ihres Teams zu analysieren. Legen Sie obere und untere Grenzwerte fest, um die Teamleistung für die einzelnen Indikatoren zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie eine beliebige KPI-Gruppe, für die Sie einen KPI-Schwellenwert erstellen möchten, z. B. „IT-Service“.
3. Öffnen Sie einen beliebigen KPI, z. B. „Geschlossene Incidents“.
4. Wählen Sie die Registerkarte **KPI-Schwellenwerte**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Schwellenwert

Feld	Beschreibung
KPI	Name des ausgewählten KPI. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Unterer Schwellenwert	Unterer Grenzwert, der für diesen KPI festgelegt ist.
Oberer Schwellenwert	Oberer Grenzwert, der für diesen KPI festgelegt ist.
Status	Der Status für den definierten Schwellenwert: „Kritisch“, „Positiv“ oder „Warnung“. **Hinweis:** Das entsprechende Symbol für jeden Status wird im Personaloptimierung Workspace angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Symbol anzeigen** für den Status aktiviert ist. Standardmäßig ist es für den Status „Kritisch“ aktiviert.
Reihenfolge	Eine Zahl für die definierten Schwellenwerte. Diese Zahl muss für jeden Satz von Grenzwerten eindeutig sein.
Symbol anzeigen	Entsprechendes Symbol für den jeweiligen Status. Die Symbole werden im Manager Workspace nur dann angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Symbol anzeigen** aktiviert ist. Beim übergeordneten KPI der KPI-Gruppe richtet sich die Anzeige der Symbole gegebenenfalls nach einem Schwellenwert in der Rasterkomponente. Welche der folgenden Symbole die Benutzer sehen, richtet sich nach einem Schwellenwert im Personaloptimierung Workspace. ◦ Symbol „Kritisch“ ( ) ◦ Symbol „Positiv“ ( ) ◦ Symbol „Warnung“ ( ) Die Symbole werden auf allen Seiten angezeigt, auf denen die übergeordneten KPIs mit der KPI-Gruppe verknüpft sind. Dies richtet sich nach den Werten, die Sie für den unteren und oberen Schwellenwert festgelegt haben.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Wenn Benutzer im Manager Workspace Detailinformationen für einen KPI anzeigen, zeigt die jeweilige Bewertungslistenkomponente eine kritische Schwellenwertwarnung an, wenn die Werte sich dem Schwellenwert nähern oder ihn überschreiten. Es folgen einige Beispiele für Nachrichten, die in der Bewertungsliste angezeigt werden:

◦ Schwellenwert von 95 % rückt näher

◦ Schwellenwert von 170 überschritten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Bewertungsliste zeigt Warnungen an, die den folgenden Bedingungen entsprechen:

Für KPIs vom Typ „Maximieren“

- Wert < Unterer Schwellenwert (kritisch): Überschritten <Unterer Schwellenwert>
- Unterer Schwellenwert (kritisch) < Wert < Oberer Schwellenwert (kritisch): Bald erreicht <Unterer Schwellenwert>

Für KPIs vom Typ „Minimieren“

- Wert > Oberer Schwellenwert (kritisch): Überschritten <Oberer Schwellenwert>
- Unterer Schwellenwert (kritisch) < Wert < Oberer Schwellenwert (kritisch): Bald erreicht <Oberer Schwellenwert>

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **Zusätzliche Manager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Teamleistung mit Teams in Personaloptimierung für ITSM analysieren

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen. Mit Teams können Sie Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Service Desk-Mitarbeiter erforderlich sind.

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen.

Angenommen, Sie verwalten die Einheit „IT Service Desk“. Die Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Einheit „IT Service Desk“ erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes fügen Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs, Key Performance Indicators) hinzu. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.

Außerdem kann ein Administrator mehrere KPI-Gruppen mit einer oder mehreren Zuweisungsgruppen verknüpfen. Angenommen, es gibt zwei KPI-Gruppen:

- IT-Service
- Vorgänge

Die KPI-Gruppe „IT-Service“ umfasst zwei Zuweisungsgruppen:

- IT Service Desk
- Desk-seitiger Support

Daher kann ein Administrator der KPI-Gruppe „Vorgänge“ eine oder mehrere Zuweisungsgruppen hinzufügen, die bereits in der KPI-Gruppe „IT-Service“ verfügbar sind. Beispiel: Desk-seitiger Support.

Da die Zuweisungsgruppe „Desk-seitiger Support“ Teil beider KPI-Gruppen ist, können eine oder mehrere KPI-Gruppen mit einer oder mehreren Zuweisungsgruppen verknüpft werden.

KPI-Ziele für Mitarbeiter hinzufügen

Legen Sie wichtige Leistungskennzahlen fest, die Ihre Mitarbeiter erreichen sollen, damit sie die Qualität der Lösung von Incidents verbessern können. Sie können auch Ziele festlegen, um eine vorhandene Baselinemessung zu überwachen und zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_target_admin und sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein globales KPI-Ziel für einen von Ihnen verwalteten Mitarbeiter oder ein Team festlegen. Sie können das Ziel für jeden Indikator in der KPI-Gruppe erstellen, die der von Ihnen verwalteten KPI-Zuweisungsgruppe zugeordnet ist. Wenn Sie das globale Ziel festlegen, ist es für alle innerhalb der Zuweisungsgruppe sichtbar und wird auch im Zeitreihen-Widget angezeigt.

Wenn Sie ein persönliches Ziel festlegen, ist es nur für Sie sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, für den Sie KPI-Ziele festlegen möchten.
5. Klicken Sie auf das Zielsymbol.
   - Um ein neues Ziel zu erstellen, klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   - Um ein vorhandenes Ziel zu bearbeiten, wählen Sie das Ziel aus, das Sie bearbeiten möchten.
6. Wählen Sie den Zieltyp aus.
   - Um ein globales Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Global**.
   - Um ein persönliches Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Persönlich**.
7. Legen Sie das KPI-Ziel fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
Vorhandene Ziele aktualisieren	Aktualisieren Sie im Feld **Ziel** den Wert, den der Mitarbeiter für die ausgewählte KPI erreichen soll.
Ziele für eine Leistungskennzahl festlegen	**a.** Wählen Sie die KPI aus, für die Sie das Ziel festlegen möchten. **b.** Geben Sie in das Feld **Ziel** einen Wert ein, den der Mitarbeiter für die ausgewählte KPI erreichen soll.
Ziele festlegen, um einen vorhandenen Baselinewert zu verbessern	**a.** Wählen Sie die KPI aus, für die Sie das Ziel festlegen möchten. **b.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Legen Sie als Ziel die Verbesserung der Baseline fest**. **c.** Wählen Sie in der Liste **Zielberechnung** die Einheit für dieses Ziel aus. ▪ Wenn Sie „Prozentsatz %“ auswählen, geben Sie im Feld **Prozentsatz %** einen Zielprozentsatzwert ein. ▪ Wenn Sie „Einheiten des KPI“ auswählen, geben Sie im Feld **Einheiten des KPI** die Anzahl der Einheiten als ganzzahligen Wert ein, um den Sie die KPI verbessern möchten.

8. Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Nachverfolgung des Ziels starten möchten, und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie im Feld **Prüfungsdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie das gesetzte Ziel überprüfen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
10. Legen Sie das Ziel fest.
    - Wenn Sie ein neues Ziel erstellen, klicken Sie auf **Speichern**.
    - Wenn Sie ein vorhandenes Ziel aktualisieren, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

    Sie können den Zieltrend in der Indikator-Zeitreihenmetrik analysieren.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Ziele

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Incident abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie in der Liste **KPI-Gruppe** die KPI-Gruppe für Leistungsanalysen aus.
   Sie können die Daten für die KPIs der obersten Ebene anzeigen.

   Hinweis:

   Auf der Seite „Teams“ wird die Liste der Zuweisungsgruppen angezeigt, die der ausgewählten KPI-Gruppe zugeordnet sind.

4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihres Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen.
   Den Standarddatenbereich können Sie mit der *sn_optimize.default_date_range* Systemeigenschaft festlegen.
   Alle Teams, die Sie verwalten, sind im Gruppenheader mit der Hervorhebung **Mein Team** gekennzeichnet. Sie können auch Teams anzeigen, in die Sie Einblick haben.
5. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab.

Aufgabe	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	Klicken Sie auf die Registerkarte **Performance**, um die Indikatorgesamtleistung für alle Mitglieder im Team zu verfolgen und zu analysieren. **a.** Klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied, um die Indikatorleistung für das Team zu analysieren. Sie können dann einen Punkt in der Zeitreihenvisualisierung oder eine Incident-Anzahl in der Tabelle auswählen, um weitere Detailinformationen anzuzeigen. **b.** Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Incidents nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Incidents**, und analysieren Sie alle Incidents, die mit dem Team im Zusammenhang stehen. ◦ Wenn Sie Detailinformationen zu dem Incident anzeigen möchten, wählen Sie einen Incident aus. ◦ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie in der Spalte **Zugewiesen an** ein Teammitglied aus.
Kompetenzen für Ihr Team analysieren	Klicken Sie auf die Registerkarte **Performance**, um die Kompetenzen für jeden Mitarbeiter in Ihrem Team zu analysieren. **a.** Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, für den Sie Kompetenzen basierend auf dem Kompetenzniveautyp analysieren möchten. **b.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	▪ Um alle Kompetenzen für den Mitarbeiter zu analysieren, klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**. ▪ Um Kompetenzen basierend auf den dem Mitarbeiter zugeordneten Kompetenzniveautypen zu analysieren, klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht** und wählen im Abschnitt **Kompetenzen** eine Punktzahl für die Kompetenzniveautyp aus.

Sie können auch Incidents, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Einblicke in die Leistung Ihres Teams erhalten

Erhalten Sie Einblicke in Prozessengpässe, und identifizieren Sie Bereiche mit Optimierungspotential. Sie können auch eine Variationsanalyse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Für die KPI-Gruppe, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten, müssen Sie ein Projekt-Mining durchgeführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessoptimierung-Projekt für eine KPI-Gruppe erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prozesseinblicke und die Variationsanalyse erhalten Sie für einen übergeordneten KPI oder einen untergeordneten KPI. Sie können auch die Metriken und Datensätze für einen übergeordneten KPI oder einen untergeordneten KPI anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ).
   Die Seite „Teams“ wird geöffnet.

   Hinweis: Auf der Seite „Teams“ werden Zuweisungsgruppen und zugehörige Detailinformationen angezeigt, z. B. „Durchschnittliche Bearbeitungszeit“, „Geschlossene Incidents“ oder „Lösung beim Erstkontakt“. Wenn Sie weitere Details wünschen, können Sie auf die Werte für die zugehörige Zuweisungsgruppe klicken. Wenn Sie beispielsweise auf einen Wert für die durchschnittliche Bearbeitungszeit klicken, wird die Detailseite mit den Metriken für durchschnittliche Bearbeitungszeit für den IT Service Desk der Gruppe angezeigt.

3. Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten, z. B. IT Service Desk.

   Auf der Seite „Teams“ finden Sie die KPIs, die einer Zuweisungsgruppe zugeordnet sind, und die KPI-Gruppen, die Sie in der Liste „KPI-Gruppe“ ausgewählt haben. In dieser Liste können Sie die KPI-Gruppe ändern. Sie sehen die KPIs, die zu der KPI-Gruppe für dieselbe Zuweisungsgruppe gehören. Wenn mit der ausgewählten Zuweisungsgruppe jedoch nur eine KPI-Gruppe verknüpft ist, wird die Liste **KPI-Gruppe** als inaktiv angezeigt.

   Wenn Sie weitere Detailinformationen für einen bestimmten Benutzer in einer Zuweisungsgruppe anzeigen, finden Sie auf der Seite mit den Benutzerdetails die Zuweisungsgruppe, der dieser Benutzer angehört, und die KPI-Gruppe, zu der die Zuweisungsgruppe gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Rufen Sie Detailinformationen zu einem KPI auf, z. B. „Geschlossene Incidents“.

   Hinweis: Wenn Sie Einblicke für einen übergeordneten KPI anzeigen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Prozessanalyse**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Metriken**, um die Metrikdetails anzuzeigen, z. B. Detailinformationen zu geschlossenen Incidents. Um die Anzahl der Datensätze für geschlossene Incidents anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Datensätze**.

5. Sie können einzelne KPIs für einen Mitarbeiter aufrufen, z. B. P1-Incidents.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Prozessanalyse**, und führen Sie eine Analyse der Prozesseinblicke und Abweichungen durch.
   Sie können die Prozesseinblicke für den Datumsbereich analysieren, für den Sie ein Daten-Mining durchgeführt haben. Weitere Informationen zu Geschäftseinblicken finden Sie unter Geschäftseinblicke anzeigen .

Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und erhalten

Workflow-Routen erkunden und vergleichen

Leistungsdaten eines Teams für ein bestimmtes Datum anzeigen

Mit einem Zeitreihendiagramm können Sie die Leistungsdaten Ihres Teams für ein bestimmtes Datum anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager und sn_team_perf.team_performance_admin

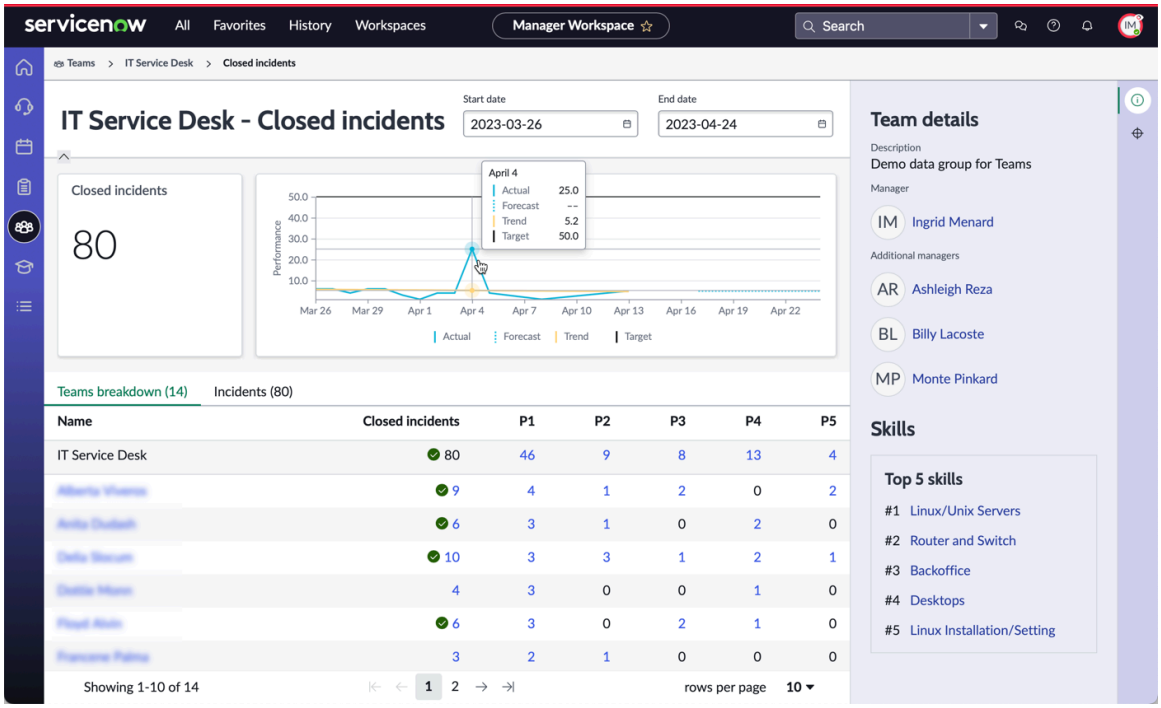
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie ein Team aus, und rufen Sie Detailinformationen zu einem KPI auf, z. B. „Geschlossene Incidents“.
4. Zeigen Sie auf das Zeitreihendiagramm.

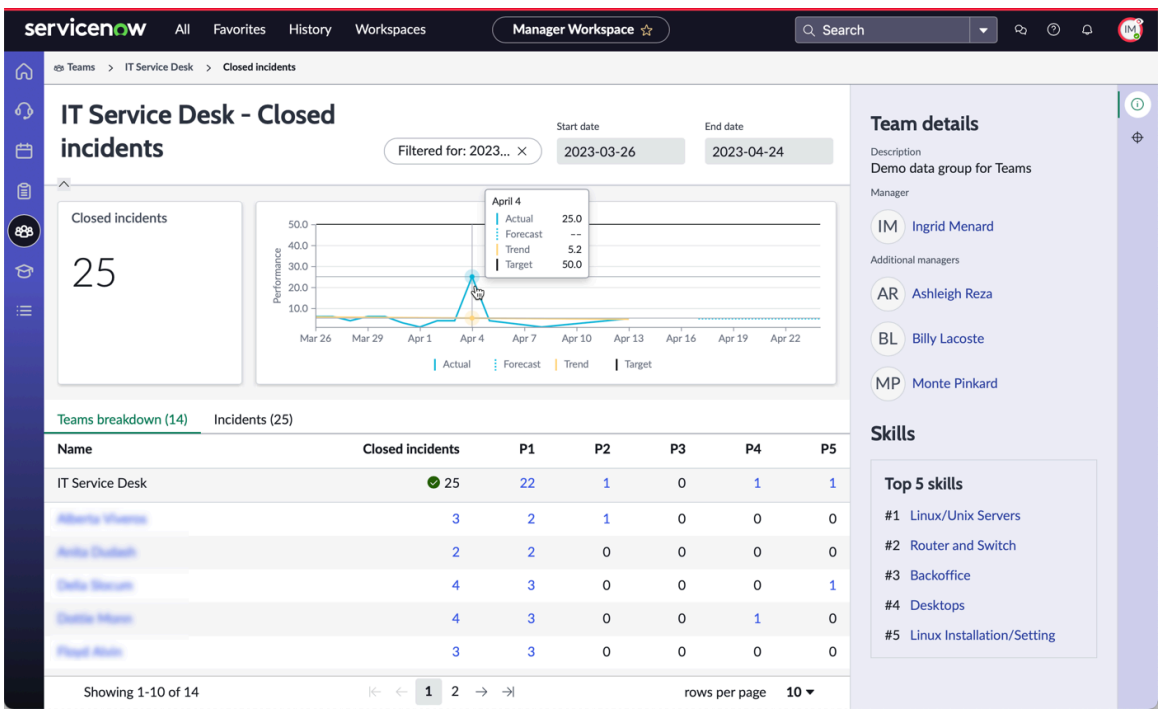
   Das Diagramm zeigt die Leistungsdaten für den ausgewählten Datumsbereich. Das Zeitreihendiagramm zeigt das konkrete Datum an. Sie können die Daten für jedes verfügbare Datum anzeigen.

5. Wählen Sie das Diagramm für das Datum aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf der Seite „KPI-Details“ wird das ausgewählte Datum (Datumsfilter) im gleichen Format wie das Datum in den Feldern für den Datumsbereich angezeigt. Beispiel: Filtereinstellung: 2023-04-15. Auf dieser Seite werden auch die gefilterten Daten für das ausgewählte Datum angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt das ausgewählte Datum und die zugehörigen Daten.



6. Rufen Sie weitere Detailinformationen für einen KPI ab, z. B. P1.

   Auf der Detailseite werden die Daten für das ausgewählte Datum angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Wenn Sie ein Datum im Zeitreihendiagramm auswählen, werden die Felder für den Datumsbereich inaktiv. Sie können den Datumsfilter jederzeit schließen, um zu den nach Datumsbereich gefilterten Daten zurückzukehren.

Sie können den Pillenfilter für das Datum schließen, um zu den Daten zurückzukehren, die Sie für den ausgewählten Datumsbereich anzeigen möchten.

Teams-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM

In Personaloptimierung für ITSM werden Rollen zum Verwalten von Teams und Eigenschaften zum Ändern des Standardverhaltens verwendet.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.
Teams-Manager [sn_team_perf.team_performance_manager]	Gewährt Zugriff auf das Modul „Teamleistung“ in Manager Arbeitsbereich.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_optimize.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Geschlossene Incidents	Anzahl der geschlossenen Incidents.
Kundenzufriedenheit	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für Incidents basierend auf CSAT-Umfrageergebnissen. Dieser Indikator ist mit Aufgliederungen von Service Desk-Mitarbeitern und Zuweisungsgruppen verknüpft. Er liefert Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen für alle Service Desk-Mitarbeiter und die jeweiligen Teams.
Qualität	Stellt berechnete Bewertungsfeedback-Punktzahl bereit.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit (MTTR)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Incidents, die beim ersten Anruf gelöst wurden.
Auszubildendenbeurteilung	Durchschnittliche Bewertung in Prozent aus allen Umfragen, die der Coach zur Beurteilung des Auszubildenden durchgeführt hat
Von VA selektierte Incidents	Die Anzahl der Incidents, die von Virtual Agent automatisch für Ihr Team erstellt werden, wenn Aufgaben abgewiesen werden. Sie müssen ITSM Virtual Agent Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) auf Ihrem System installiert haben, um diese KPI zu analysieren.

Coaching in Personaloptimierung für ITSM

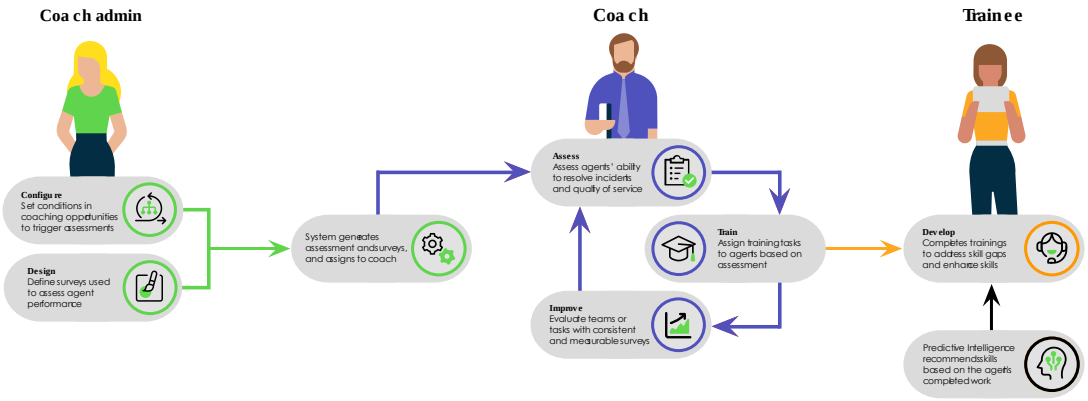
Erfahren Sie, wie Sie die Qualität der von Ihren Teams abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben überprüfen und bewerten können. Sie können die Kompetenzen Ihres Teams verbessern, indem Sie auf Grundlage dieser Bewertungen Schulungen zuweisen. Sie können den Profilen Ihres Teams nach entsprechenden Schulungen auch Kompetenzen hinzufügen.

Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse, damit Ihre Teams ihre eigenen Kompetenzen bewerten können, und genehmigen Sie die Kompetenzen oder lehnen Sie sie ab. Nach der Genehmigung werden sie automatisch den Kompetenzen des betreffenden Teammitglieds hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching – Übersicht

Die Abbildung zeigt den allgemeinen Workflow, mit dem Coaching-Administratoren Coaching einrichten und wie Manager und Service Desk-Mitarbeiter Coaching verwenden.



Das folgende Beispiel zeigt, wie Personaloptimierung für ITSM mithilfe von Predictive Intelligence Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt:

Schritt	Beschreibung	Beispiel
1.	Predictive Intelligence verknüpft die Incidents, die mithilfe von ähnlichen Kompetenzen abgeschlossen wurden. Dann werden die Aufgaben nach den Service Desk-Mitarbeitern gruppiert, die sie gelöst haben.	Predictive Intelligence analysiert die Ähnlichkeit zwischen den Aufgaben, die mithilfe der Kompetenz „Firewall“ gelöst wurden.
2.	Wenn Service Desk-Mitarbeiter Incidents lösen, speichert die Anwendung Skill Recommendation Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern.	Service Desk-Mitarbeiter A führt eine Aufgabe aus, für die die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, doch diese Kompetenz befindet sich noch nicht im Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters.
3.	Systemadministratoren legen den Schwellenwert für die Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern fest. Wenn der Schwellenwert erreicht ist, empfiehlt die Anwendung Skill Recommendation dem für den Service Desk-Mitarbeiter zuständigen Manager, die Kompetenz dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen.	Der Systemadministrator legt den Schwellenwert auf 10 fest. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter über die Kompetenz verfügen und 10 ähnliche Aufgaben erfolgreich abschließen müssen. Service Desk-Mitarbeiter A schließt 10 Aufgaben mit der Kompetenz „Firewall“ erfolgreich ab. Skill Recommendation empfiehlt dem Manager von Service Desk-Mitarbeiter A, diesem die Kompetenz „Firewall“ hinzuzufügen.

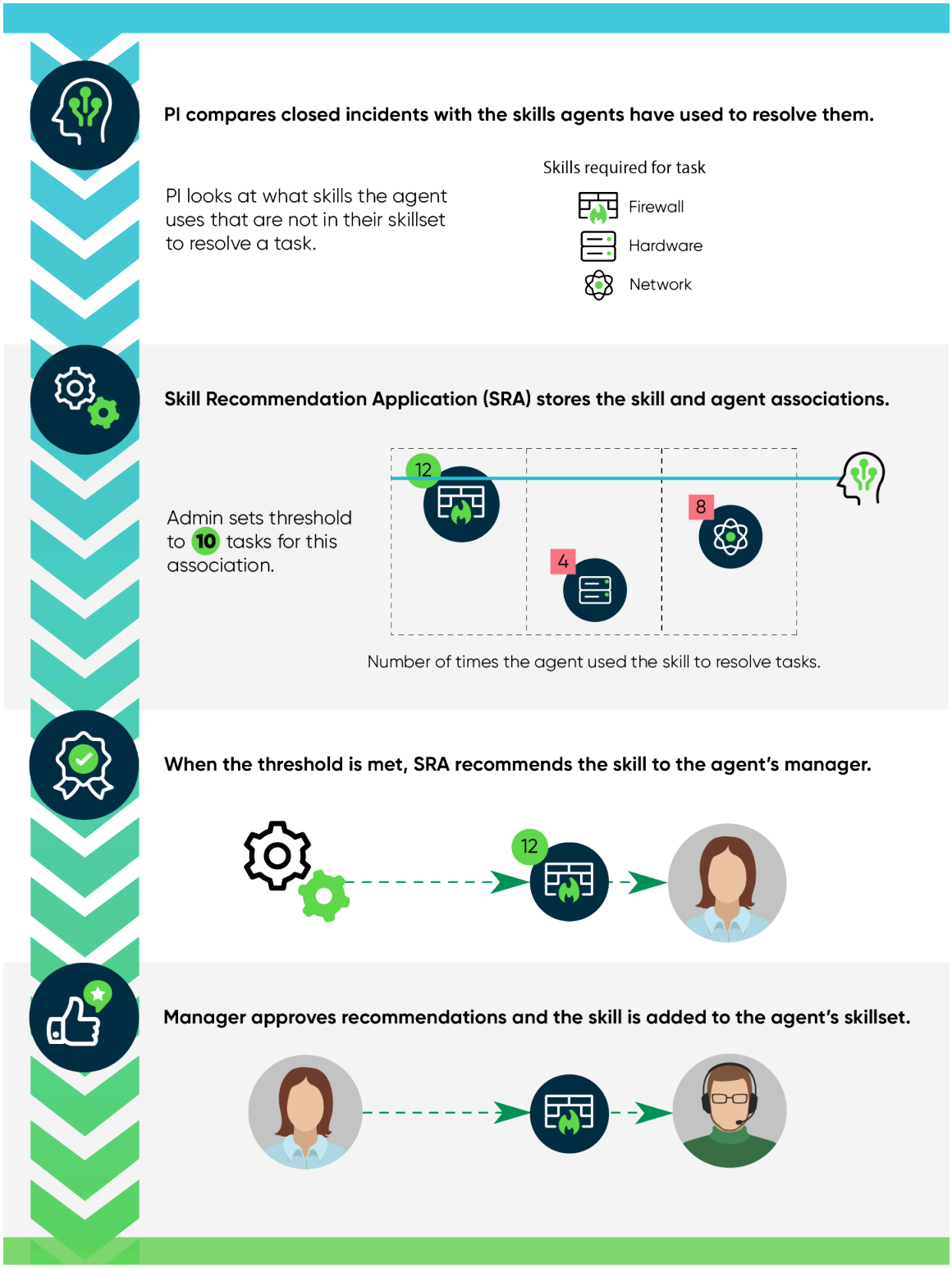
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung	Beispiel
4.	Der Manager genehmigt die Kompetenz und fügt sie dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzu.	Der Manager von Service Desk-Mitarbeiter A genehmigt die Kompetenz „Firewall“ und fügt diese dem Profil des Mitarbeiters hinzu.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) nutzt die neuen Kompetenzen, die dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt wurden. AWA sucht nach Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und weist die Service Desk-Mitarbeiter den Aufgaben zu.	Wenn für eine Aufgabe die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, wird Service Desk-Mitarbeiter A automatisch für diese Aufgabenzuweisung berücksichtigt.
6.	Im Laufe der Zeit erlernen die Algorithmen für maschinelles Lernen von Predictive Intelligence, welche zum Lösen der Incidents erforderlichen Kompetenzen den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wurden.	

Die Infografik zeigt, wie Sie mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Coaching-Terminologie

Terminologie	Beschreibung
Coaching-Bewertung	Mithilfe von Bewertungen können Sie einen Service Desk-Mitarbeiter bewerten und ihm dann auf Grundlage der Bewertung Schulungen und Kompetenzen zuweisen. Eine Bewertung kann automatisch aus einer Coaching-Möglichkeit generiert werden, basierend auf den in der Möglichkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminologie	Beschreibung
	festgelegten Bedingungen. Die Bewertung kann auch manuell erzeugt werden.
Coaching-Möglichkeit	Ein kritischer Moment in einem Prozess, der eine Bewertung auf Basis festgelegter Bedingungen generiert. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen (z. B. Incidents, Problemen, Change-Anforderungen oder Anforderungselementen) generiert werden.
Virtueller Coach	Ein Datensatz, der mit einer Coaching-Möglichkeit verknüpft werden kann, die automatisch Aufgaben abschließt, die einer Bewertung zugeordnet sind.
Coaching-Umfrage	Eine Umfrage, die einer Coaching-Bewertung zugeordnet ist, mit der Coaches Feedback zu der von Service Desk-Mitarbeitern geleisteten Arbeit geben können. Außerdem können Service Desk-Mitarbeiter damit Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

Coaching-Bewertungen

Sie können Coaching-Bewertungen manuell erstellen und einem Aufgabendatensatz zuordnen oder sie automatisch mithilfe von Coaching-Möglichkeiten generieren. Wenn die in einer Coaching-Möglichkeit festgelegten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird automatisch eine Bewertung generiert. Sie wird dann automatisch dem Coach zugewiesen, damit der Auszubildende versteht, in welchem Kontext die Bewertung ausgelöst wurde. Angenommen, ein Mitarbeiter verfasst beim Eskalieren von Incidents keine aussagekräftigen Arbeitsnotizen. Sie können in der Coaching-Möglichkeit Bedingungen dafür festlegen, dass in diesem Szenario eine Coaching-Bewertung erstellt wird. Anhand dieser Bewertung kann der Coach den Mitarbeiter bewerten und Lernaufgaben hinzufügen, damit er lernt, bessere Arbeitsnotizen zu verfassen.

Nachdem Sie Coaching-Bewertungen manuell oder automatisch erstellt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Kompetenzen vergeben
- Lernaufgaben zuweisen
- Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen

Hinweis: Sie können diese Aufgaben über einen virtuellen Coach automatisieren, der der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.

Kompetenzen vergeben: Nachdem der Coach eine Bewertung abgeschlossen hat, kann er an den Auszubildenden entsprechende Kompetenzen vergeben.

Lernaufgaben zuweisen: Coaching-Bewertungen können Lernaufgaben zugeordnet sein, die dazu dienen, Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der Bewertungen zu schulen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter eine Schulung abschließen, werden die dabei erworbenen Kompetenzen ihren bestehenden Kompetenzen hinzugefügt. Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter hat eine Eskalation gelöst, für die Routerfähigkeiten erforderlich waren. Wenn der Mitarbeiter diese Kompetenz nicht hat, können die Lernaufgaben Schulungen zu Routerfähigkeiten umfassen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abgeschlossen hat, werden die Routerfähigkeiten den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Wenn dem Service Desk-Mitarbeiter das nächste Mal ein Incident zugewiesen wird, für den Routerfähigkeiten erforderlich sind, kann er den Incident erfolgreich lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Umfragen einrichten: Coaching-Umfragen können mit einer Coaching-Bewertung verknüpft werden. Wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt, kann eine Umfrage ausgelöst werden. Mit Coaching-Umfragen können Coaches Feedback zur Fähigkeit der Service Desk-Mitarbeiter bezüglich der Lösung von Incidents oder zur Qualität abgeschlossener Aufgaben geben. Umfragen für Auszubildende geben Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

- Die **Umfrage für den Coach** richtet sich an Coach, wobei der Coach Feedback zur Bewertung des Auszubildenden eingeben kann. Beispiel: Hat der Auszubildende die erforderlichen Kenntnisse und technischen Kompetenzen nachgewiesen?
- Die **Umfrage für den Auszubildenden** richtet sich an den Service Desk-Mitarbeiter, wobei der Mitarbeiter Feedback zur Bewertung des Coach eingeben kann. Beispiel: Waren die dem Mitarbeiter zugewiesenen Lernaufgaben hilfreich beim Aufbau von Kompetenzen?

Coaching-Möglichkeit

Eine Coaching-Möglichkeit ist ein kritischer Moment in einem Prozess, bei der auf Basis von Bedingungen, die für den Coaching-Möglichkeits-Datensatz festgelegt wurden, Coaching-Bewertungen ausgelöst werden. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen generiert werden. Diese Datensätze können beliebige Aufgaben enthalten, z. B. Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Anforderungselemente. Sie können festlegen, dass eine Coaching-Möglichkeit ausgelöst wird, wenn ein Incident neu zugewiesen oder eskaliert wird. Beispiele zum Identifizieren von Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Coaching-Möglichkeiten erkennen.

In einem Coaching-Möglichkeits-Datensatz können Sie:

- Auslöserbedingungen festlegen.
- Kompetenzen, Lernaufgaben oder Umfragen mit der Coaching-Möglichkeit verknüpfen. Diese Elemente werden automatisch der Bewertung zugeordnet, die der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.
- Einen virtuellen Coach definieren. Wenn eine Bewertung automatisch auf Basis einer Coaching-Möglichkeit erstellt wird und ihr ein Datensatz für einen virtuellen Coach zugeordnet ist, wird die Bewertung automatisch in den Status „Abgeschlossen“ versetzt. Außerdem werden dem Auszubildenden alle mit der Bewertung verbundenen Lernaufgaben automatisch zugewiesen bzw. alle Kompetenzen automatisch an ihn vergeben. Die Umfragen, die der Coaching-Möglichkeit zugeordnet sind, werden auch dem Coach bzw. Auszubildenden zugewiesen.

Hinweis:

- Allen Datensätzen virtueller Coaches ist eine Coaching-Möglichkeit zugeordnet, aber nicht allen Coaching-Möglichkeiten ist ein Datensatz für einen virtuellen Coach zugeordnet.
- Ein virtueller Coach kann nicht mit einer manuell generierten Bewertung verknüpft werden.

Informationen zum virtuellen Coach finden Sie unter Kurselemente für einen virtuellen Berater identifizieren und hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Bewertungsauslöser

Wurde durch die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung ausgelöst?	Ist der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet, und wurden die festgelegten Bedingungen erfüllt?	Ergebnis
Ja	Ja	Da ein virtueller Coach mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, werden folgende Aufgaben automatisch ausgeführt: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen
Ja	Nein	Da ein virtueller Coach mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, werden folgende Aufgaben automatisch ausgeführt: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen
Nein	Nein	Sie können eine manuelle Bewertung erzeugen und die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Lernaufgaben zuweisen • Coaching-Umfragen mit der Bewertung verknüpfen

Sie können Coaching für jeden aufgabenbasierten Prozess verwenden, z. B. für Change-Management, Kundenservice-Management oder Incident-Management, um Coaching einzurichten. Sie können Coaching auch für eine Nicht-Aufgabe oder die Quelle einer anwenderdefinierten Tabelle verwenden, indem Sie eine Geschäftsregel konfigurieren.

Als Coach können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistung Ihres Teams mithilfe von Umfragen bewerten.
- Verbesserungspotenzial erkennen und Schulungsaufgaben zuweisen
- Fähigkeit von Auszubildenden zur Lösung von Incidents bewerten.
- Auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Basierend auf einer Empfehlung von Predictive Intelligence zusätzliche Kompetenzen eines Auszubildenden ergänzen.
- Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse, damit Ihre Teams ihre eigenen Kompetenzen bewerten können.
- Genehmigen Sie eine Kompetenz, die von Mitgliedern Ihres Teams bewertet wurde, oder lehnen Sie sie ab.

Als Schulungsteilnehmer können Sie:

- Schulungen in Anspruch nehmen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Die Fähigkeitskompetenz für eine vorhandene Kompetenz bewerten oder eine neue Kompetenz hinzufügen.
- Die Genehmigung Ihres Managers anfordern, um die bewerteten Kompetenzen zu Ihren Kompetenzen hinzuzufügen.

Erste Schritte mit Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie auf einfache Weise die Aufgaben, die Sie im Modul „Coaching“ erledigen müssen.

Coaching mit Lerninhalten

Vorteil	Rollen	Aufgaben, die Sie in Coaching erledigen müssen
Coaching in Personaloptimierung für ITSM aktivieren.	Administrator	Coaching aktivieren
Weitere Informationen finden Sie in den Rollen, Tabellen und sonstigen Komponenten, die in Coaching verwendet werden.	Alle Coaching-Rollen	In Personaloptimierung für ITSM für Coaching verwendete Komponenten kennenlernen
Setup von Coaching.	Administrator	Richten Sie Coaching in ein Personaloptimierung für ITSM
Ihre Teams mit Coaching mit Lerninhalten schulen.	Coach	Trainieren Sie Ihre Teams mit Coaching mit Lerninhalten in Personaloptimierung für ITSM
Kompetenzen für Ihre Teams an einem zentralen Ort verwalten.	Kompetenzadministrator	Verwalten Sie Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM

Beispiel für die Verwendung von Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie mit Coaching die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten, Kompetenzlücken erkennen und Service Desk-Mitarbeiter schulen können, um ihre Kompetenzen zu erweitern.

Ein IT-Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem der Teams des Managers arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Dieser Manager wird auch als Manager anderer Teams eingebunden, in die er deshalb Einblick haben muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Manager möchte an einem zentralen Ort:

- Kompetenzen überwachen, die die Teams am häufigsten zur Lösung von Problemen nutzen
- Metriken analysieren und ausstehende Coaching-Bewertungen und Schulungen für die Teams überwachen
- Kompetenzen ergänzen, die zum Lösen von Problemen verwendet oder von Predictive Intelligence-Workbench empfohlen werden

Der Manager kann alle diese Aktionen wie folgt umsetzen:

1. Bedingungen festlegen, die Coaching-Gelegenheiten auslösen
2. Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter bewerten und Schulungen zuweisen
3. Den Profilen von Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen hinzufügen, wenn sie Schulungen abgeschlossen haben oder Empfehlungen von Predictive Intelligence vorliegen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Coaching und Bewertungen, die Durchführung von Umfragen, die Zuweisung von Schulungen und das Hinzufügen von Kompetenzen.

Personaloptimierung für ITSM Coaching – Übersicht

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Kompetenzen manuell oder auf Basis der Empfehlungen von Predictive Intelligence und Skill Recommendation hinzufügen.

Personaloptimierung für ITSM Kompetenzempfehlung

Ausführliche Anweisungen zum Einrichten und Verwenden von Coaching für Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter Coaching.

Coaching in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Informationen zum Identifizieren und Hinzufügen von Kurselementen für einen virtuellen Coach finden Sie unter Kurselemente für einen virtuellen Berater identifizieren und hinzufügen.

Wichtig: Wenn Sie das Plugin „Coaching“ (sn_coaching) aktiviert haben, vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Version des Store-Release aktualisiert haben:

- Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Personaloptimierung Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).
- Personaloptimierung Common (sn_wfo_common).

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Indikator für Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ersetzen Sie den vorhandenen Indikator durch einen beliebigen Performance Analytics-Indikator, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

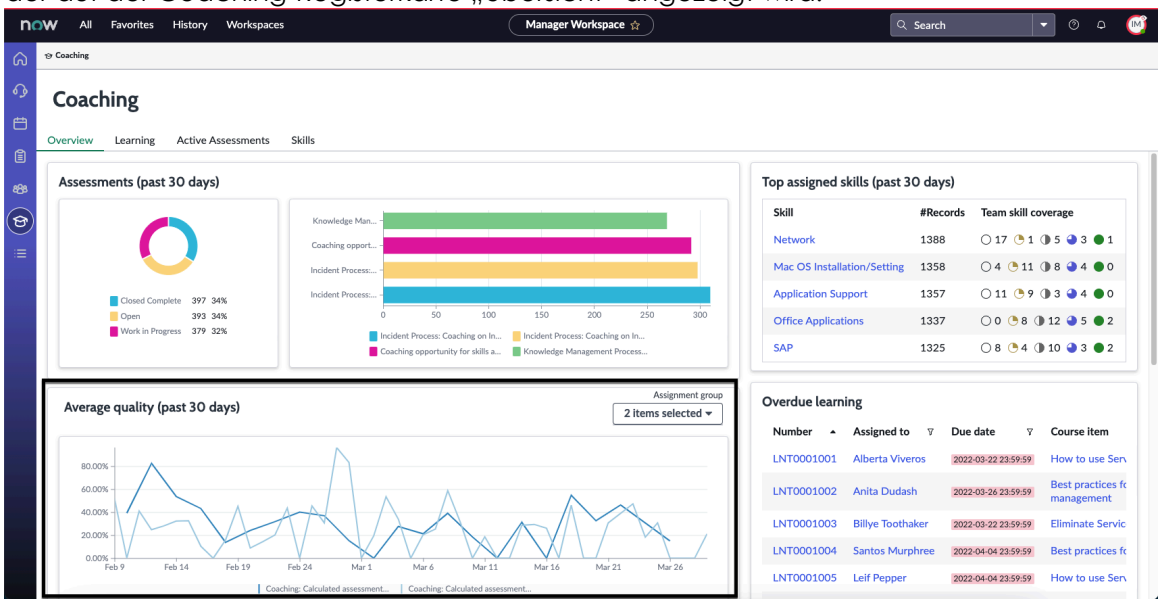
Feld	Wert
Suffix	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Anwendungsbereich	Coaching
Typ	Zeichenfolge
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wobei <name> der Name des Indikators ist, den Sie auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ anzeigen möchten und <sys id> der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) des Indikators. Beispiel: ◦ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ◦ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für ITSM.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den konfigurierten Indikator, der auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ angezeigt wird.



Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um sie dem Listenmenü für Coaching mit Lerninhalten in der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für ITSM hinzuzufügen oder sie zu ändern.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit dem Plugin „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_coach_lrn) aus dem ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM für den konfigurierbaren Arbeitsbereich aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Suffix	learning_list_menu_props
Name	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Applikation	Coaching mit Lerninhalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Typ	Zeichenfolge

Wert	<pre>[{
	"children": [{
	"conditions": "<filter condition on table>",
	"label": "<list name>",
	"id": "<unique identifier for the selection path>",
	"selectionPath": [
	"<list parent name>",
	"<unique identifier for the selection path>"
	],
	"table": "<table name>"
	}
	],
	"label": "<list name>",
	"id": "<list parent name>",
	"isExpanded": true,
	"selectionPath": ["<list parent name>"]
	}]</pre> wobei:
	◦ <children> ein Array von Objekten zum Erstellen der Liste ist
	◦ <conditions> die für die ausgewählte Tabelle festgelegte Bedingung ist
	◦ <label> der Name der Liste ist
	◦ <id> – Eindeutiger Bezeichner für den Auswahlpfad
	◦ <selectionPath> ist der Pfad zum Einrichten einer Eltern-Kind-Beziehung im Menü
	◦ <table> ist der Name der Tabelle für das Menüelement

Leserollen	sn_wfo_cfg_ws.user
Schreibrollen	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die konfigurierte Liste wird auf der Registerkarte „Lernen“ in Coaching im Personaloptimierung für ITSM-Manager-Arbeitsbereich angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den folgenden Code in das Feld „Wert“ in der Systemeigenschaft kopieren und nach Bedarf ändern.

```
[{
    "children": [{
            "conditions":
"assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15",
            "label": "All Tasks",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "all"
            ],
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true",
            "label": "Active Tasks",
            "id": "active",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "active"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:
gs.beginningOfToday()^state!=3",
            "label": "Overdue Tasks",
            "id": "overdue",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "overdue"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
            "label": "Completed Tasks",
            "id": "complete",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "complete"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        }
    ],
    "label": "Learning Tasks",
    "id": "learning_tasks",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_tasks"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "",
            "label": "All Catalogs",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_catalogs",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        },
        {
            "conditions": "sys_created_by=javascript: gs.getUserName()",
            "label": "My Catalogs",
            "id": "my",
            "selectionPath": [
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "learning_catalogs",
                "my"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions":
 "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```


Coaching mit Lerninhalten in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Die Anwendung Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen zur Integration von Lernwebsites von Drittparteien

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus dem ServiceNow Store aktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke
- ServiceNow University-Spoke. Weitere Informationen zur ServiceNow University-Spoke finden Sie unter ServiceNow University Spoke .

Informationen zur Integration mit Lernquellen von Drittparteien finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren .

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis: Die Integrationen mit Cornerstone, Pluralsight, Udemy und ServiceNow University sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.

   f. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.

Zur Integration mit dieser Drittparteien-Lernquelle	Vorgehensweise
Pluralsight Skills-Konto	Verwenden Sie einen API-Schlüssel, um die ServiceNow-Anforderungen zu authentifizieren. Befolgen Sie die Schritte unter Pluralsight-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Cornerstone-Anwendung	Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in Cornerstone, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Befolgen Sie die Schritte unter Cornerstone-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Udemy-Anwendung	**Hinweis:** Felder wie Logos und Kurszuweisungen müssen Sie in der Tabelle „Lernsystemkonfiguration“ manuell konfigurieren.
Anwendung ServiceNow University	Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Befolgen Sie die Schritte unter Einrichten der ServiceNow University -Spoke, um die Integration durchzuführen.

Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie wie folgt vorgehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten – Systemeigenschaften.

3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.

a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**

b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:

- Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
- Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
- Udemy-Lernsynchronisierung auslösen
- Synchronisierung mit ServiceNow University auslösen

c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**

d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.
Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.

4. Nachdem Sie die Integrationsquellen von Drittparteien konfiguriert haben, können Sie sämtliche Inhalte von Drittparteien aktualisieren oder in Ihrer ServiceNow-Instanz neue und aktualisierte Services synchronisieren.

- Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **true**.

  Hinweis: Wir empfehlen, den gesamten Inhalt regelmäßig zu aktualisieren.

- Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **false**.

a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.
Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben gefüllt.

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	◦ Kurse ◦ Benutzeraktivität
Cornerstone	◦ Benutzer ◦ Kurse ◦ Benutzeraktivität
Pluralsight	◦ Kurse ◦ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
ServiceNow ServiceNow University	◦ Kurse ◦ Benutzeraktivität

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie Coaching mit Lerninhalten mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren, wird in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen automatisch der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy und Now Lernen erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist dies auf **false** eingestellt, werden geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • **pull_offset_hours**: Die Zeit in Stunden, berechnet ab der letzten erfolgreichen Ausführung für die nächste Synchronisierung. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben Sie die **Methode getCornerstoneUser** im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System nach ServiceNow ab. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, wird der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse von Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab. • **Kursfortschritt**: Ruft den Fortschritt der Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy nach ServiceNow abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • **Kurse abrufen:** Ruft Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow Platform ab. • **Anwenderaktivität abrufen:** Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse von Udemy in die ServiceNow Platform ab.

Integrationsquelldatensatz für ServiceNow University

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: ServiceNow University
Eigenschaften	Die Eigenschaft **full_pull** ist für das ServiceNow University-System vordefiniert. • Wenn sie auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus ServiceNow University in die ServiceNow Platform abgerufen. • Ist sie auf **false** eingestellt, werden Aktualisierungen für Lernkurse und Lernfortschritt aus ServiceNow University in die ServiceNow Platform abgerufen.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit ServiceNow University, um Lernkurse nach ServiceNow abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für ServiceNow University (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Kurse abrufen:** Ruft Lernkurse aus ServiceNow University in die ServiceNow Platform ab. • **Anwenderaktivität abrufen:** Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse von ServiceNow University in die ServiceNow Platform ab.

Teams mit Coaching in Personaloptimierung für ITSM schulen

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihres Teams zur effizienten Lösung von Incidents, indem Sie die Arbeit in entscheidenden Momenten der Serviceerbringung mithilfe von Coaching in Personaloptimierung für ITSM überprüfen

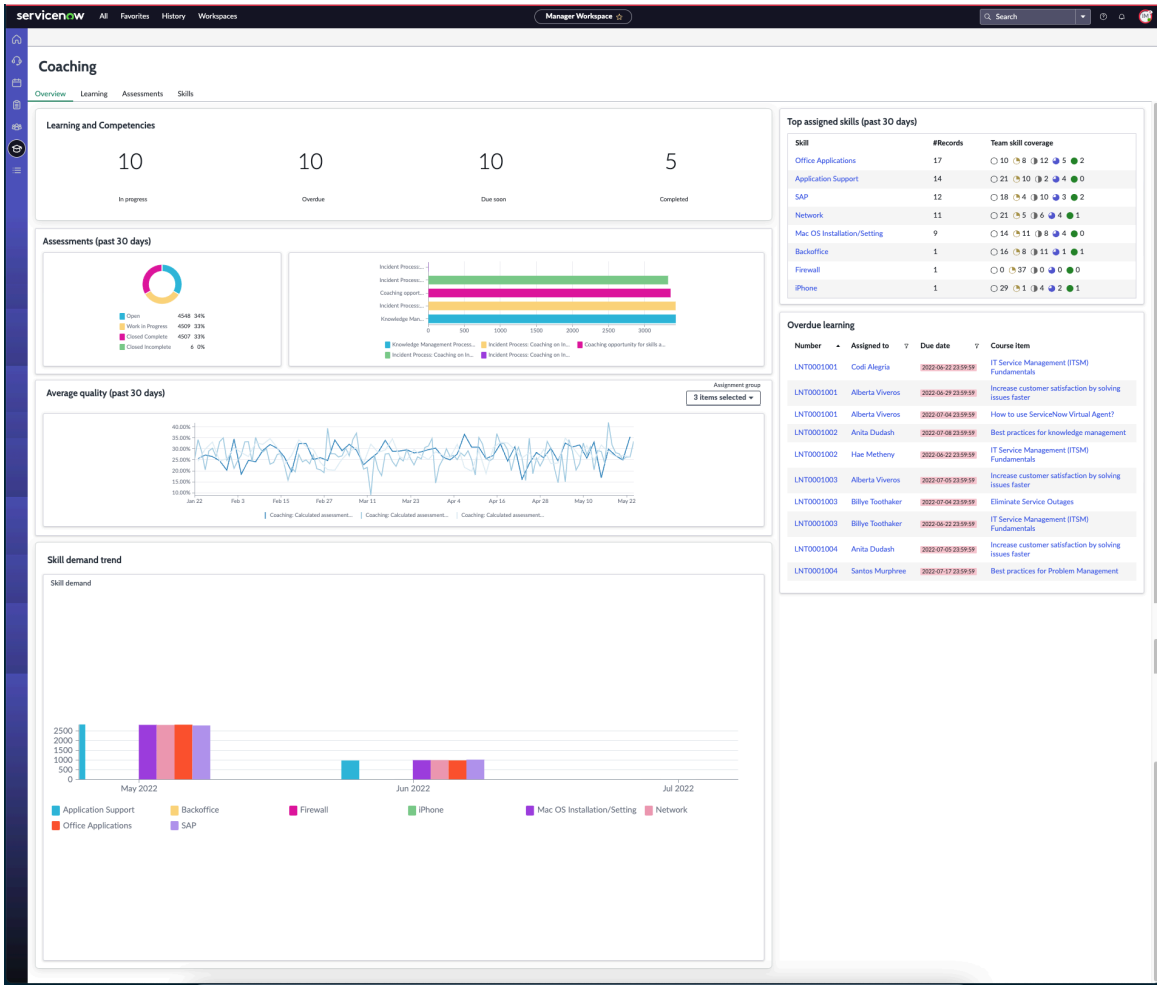
Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Schulungen für Service Desk-Mitarbeiter anbieten, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Anhand von Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Mit Coaching Gelegenheiten zur Verbesserung erzeugen.
- Mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Coaching-Übersichtsseite

Überwachen Sie den Fortschritt von Bewertungen und verfolgen Sie überfällige Lernaufgaben nach. Sie können auch einen Coaching-Qualitätsindikator hinzufügen, um Trends zu überwachen. Analysieren Sie, welche Kompetenzen Ihrem Team in letzter Zeit am häufigsten zugewiesen wurden und welche Top-Kompetenzen gefragt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugriff auf die Coaching-Übersichtsseite

So öffnen Sie das Dashboard:

- Navigieren zu, **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
- Wählen Sie das Coaching-Symbol .
- Wählen Sie die Registerkarte **Übersicht** aus.

Endanwender und Rollen

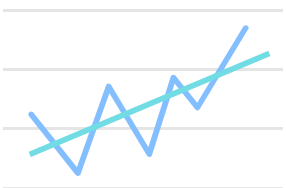
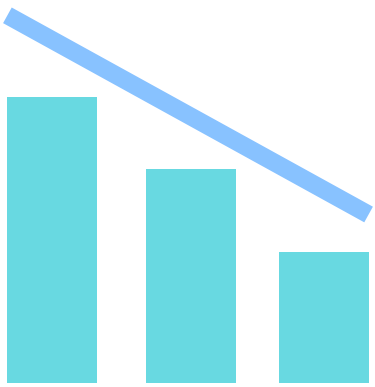
Endanwender und Ziele	Erforderliche Rolle
Als Coach können Sie Folgendes analysieren: • Den Status der Bewertungen für die letzten 30 Tage. • Welche Lernaufgaben ihr Fälligkeitsdatum überschritten haben.	sn_coaching.coach

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziele	Erforderliche Rolle
• Welche Kompetenzen Sie Ihren Teams in den letzten 30 Tagen am häufigsten zugewiesen haben. • Den Trend für die fünf gefragtesten Kompetenzen.	

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Lernen und Kompetenzen	Einzelne Punktzahl	Die Anzahl der Lernaufgaben, die in Bearbeitung sind, überfällig sind, in den nächsten 5 Tagen abgeschlossen werden sollen oder in den letzten 30 Tagen abgeschlossen wurden.
Bewertungen	Ringdiagramm	Status von Bewertungen für die letzten 30 Tage.
Durchschnittliche Qualität	Liniendiagramm 	Trend bei der durchschnittlichen Qualität der Coaching-Bewertung in den letzten 30 Tagen.
Trend des Kompetenzbedarfs	Balkendiagramm 	Trend für die fünf meistgefragten Kompetenzen.

Automatische Übersetzung

Lernen in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie Coaching mit Lerninhalten, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihren Service Desk-Mitarbeitern Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung. Erstellen Sie Lernpfade, die eine Sammlung von Kursen zu einem bestimmten Thema enthalten, die einer Reihe von Kompetenzen zugeordnet sind.

Wichtig: Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Coaching mit Lerninhalten in Personaloptimierung für ITSM

Kurskatalog in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie Kurskataloge, und legen Sie Anwenderkriterien fest, um den Anwenderzugriff auf die zugehörigen Kurselemente und Lernpfade zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurs-Kataloge** > **Alle Kurskataloge**.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Erstellen Sie einen Kurskatalog.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kurskatalog erstellen .

Lernbibliothek erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Wählen Sie **Lernbibliotheken** und dann **Meine Lernbibliotheken** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis: Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie Lernbibliotheken Lernkurse hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalt**.

b. Wählen Sie **Hinzufügen**.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

Hinweis: Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und wählen Sie **Entfernen**.

7. Fügen Sie einer Lernbibliothek eine Gruppe hinzu.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendbare Gruppen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie der Lernbibliothek zuordnen möchten.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.

a. Wählen Sie **Neu**. Der Bildschirm **Interner Lerninhalt** wird angezeigt.

b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform ▪ Quiz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Tage zu vervollständigen	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Lernaufgaben** aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.
   f. Wählen Sie **Speichern**.

Mit Coaching mit Lerninhalten auf externe Kurse zugreifen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen Coaching in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren. Informationen zur Durchführung dieser Integration finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Zugehörige Informationen

Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren

Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zuweisen

Weisen Sie einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zu, und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, bis zu dem die Mitarbeiter den Kurs abschließen sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die von Ihren Teammitgliedern am häufigsten besuchten Kurselemente analysieren. Sie können auch sehen, welche Kurse in den letzten fünf Tagen erstellt wurden.

Hinweis: Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernkurse** > **Alle Kurse**.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - In den Kurselementkarten können Sie Detailinformationen zu den einzelnen Kursen anzeigen, z. B.:
     - Kursdauer.
     - Typ des Kurselements, z. B. eine URL oder ein Wissensartikel.
     - Ob es sich um ein internes oder ein externes Kurselement handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kompetenzen, die dem Kurs zugeordnet sind. Wenn ein Kurs mehr als eine Kompetenz hat, können Sie die Anzahl neben einer Kompetenz wählen, um alle Kompetenzen anzuzeigen. Um eine Kompetenz zu entfernen, wählen Sie sie aus, und wählen Sie **Entfernen**.

◦ Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.

5. Wählen Sie für das Kurselement, das Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten, das Zuweisungssymbol ( ).
6. Weisen Sie im Bildschirm **Lernkurs zuweisen** den Lernkurs Gruppen oder Teammitgliedern zu.

Zweck	Vorgehensweise
Den Kurs allen Gruppen zuweisen, die Sie direkt und zusätzlich verwalten	Wählen Sie **Zu meinen Gruppen**.
Den Kurs bestimmten Gruppen oder Teammitglieder zuweisen	**a.** Wählen Sie **An bestimmte Gruppen oder Teammitglieder**. **b.** Wählen Sie im Feld **Gruppenzuweisung** mindestens eine Gruppe aus, der Service Desk-Mitarbeiter angehören, denen Sie diesen Kurs zuweisen möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Zuweisung von Teammitgliedern** mindestens ein Teammitglied aus, dem Sie den Kurs zuweisen möchten.

a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter das Kurselement bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Kurs abgeschlossen sein muss.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Hinweis:

- Der Kurs, der am häufigsten von Ihren Service Desk-Mitarbeitern belegt wird, wird mit **Am häufigsten vergeben** hervorgehoben.
- Kurse, die weniger als fünf Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden, sind mit **Neu** gekennzeichnet.

Lernpfade in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie einen Lernpfad, fügen Sie relevante Kompetenzen und Kurselemente hinzu, und veröffentlichen Sie den Pfad. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Pfad abschließt, werden alle mit dem Pfad verknüpften Kompetenzen automatisch dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Dieses Video führt Sie Schritt für Schritt durch die Erstellung eines Lernpfads. Lernpfad erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Navigieren zu **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.
   - Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Lernpfad auswählen, um die Details anzuzeigen. Sie können das Pfadziel, die mit den Kurselementen verknüpften Kompetenzen, die Gesamtanzahl der Kurse im Pfad und die Dauer bis zum Abschluss analysieren.
   - Sie können den Link wählen, der die Kompetenzen anzeigt, und alle mit dem Lernpfad verknüpften Kompetenzen anzeigen. Die Liste der Kompetenzen wird angezeigt, wenn mit dem Lernpfad mehr als 5 Kompetenzen verknüpft sind.
5. Klicken Sie auf **Neuen Pfad erstellen**.
   Der Bildschirm **Neuer Lernpfad** wird angezeigt.
6. Erstellen Sie einen Lernpfad.
   a. Geben Sie im Feld **Pfadname** einen eindeutigen Namen für den Lernpfad ein.
   b. Wählen Sie im Feld **Kurskatalog** den Katalog aus, dem der Lernpfad zugeordnet werden soll.

      Wichtig: Sie können den Veröffentlichungs-Flow für jeden anderen Katalog als den **Standardkatalog** anpassen. Informationen über den Flow zum Veröffentlichen finden Sie unter Kurskatalog erstellen und Formular „Kurskatalog“ .

   c. Wählen Sie **Weiter**.
   Der erstellte Lernpfad befindet sich im Status **Entwurf**. Sie können ihn zu einem späteren Zeitpunkt fertigstellen.
7. Fügen Sie Kurselemente hinzu, oder entfernen Sie Kurselemente.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Kurs auswählen und eine Vorschau der Details anzeigen.

   Hinweis: Sie können ein Quiz als Kurselement hinzufügen.

   a. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kurselemente, die Sie dem Lernpfad hinzufügen oder aus diesem entfernen möchten.
   b. Klicken Sie auf **Elemente hinzufügen**.
   Der Bildschirm **Überprüfen** wird angezeigt. Ein Lernpfad besteht aus einer Liste von Kursen, die Auszubildende in einer bestimmten Reihenfolge belegen. Sie können die Kurse in die Liste ziehen, um die Reihenfolge festzulegen, in der Auszubildende den Pfad abschließen müssen. In der Liste **Elemente im Lernpfad** werden die hinzugefügten Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, in der Sie sie ausgewählt haben. Sie können diese Elemente hin- und herziehen und ihre Reihenfolge ändern.
8. Überprüfen Sie den Lernpfad.
   Die mit den ausgewählten Kursen verknüpften Kompetenzen werden automatisch in das Feld **Kurskompetenzen** eingetragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Überprüfen und bearbeiten Sie ggf. die Details.
Sie können dem Lernpfad auch zusätzliche Kompetenzen hinzufügen.

b. Wahlweise: Um Elemente zu entfernen, die Sie nicht mehr dem Lernpfad zuordnen möchten, wählen Sie das Element aus, und wählen Sie dann **Ausgewählte Elemente entfernen** aus.

c. Wählen Sie **Weiter**.
Der Bildschirm **Veröffentlichen** wird angezeigt.

- Auf dem Bildschirm wird die Mitarbeiteransicht des Lernpfads angezeigt.
- Im Abschnitt **Curriculum** werden die Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, die Sie im Bildschirm **Prüfung** ausgewählt haben.
- Wenn Sie den Lernpfad nicht veröffentlichen möchten, können Sie **Speichern** wählen und später zum Lernpfad zurückkehren.

9. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Lernpfad zu veröffentlichen.
Der Lernpfad wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Flow veröffentlicht.

Service Desk-Mitarbeitern einen Lernpfad zuweisen

Weisen Sie einen Lernpfad einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern zu und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, zu dem der Pfad abgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).

3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.

4. Auswahlvorgang **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.

- Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
- Für jeden Pfad wird der Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ angezeigt. Sie können einen Pfad mit dem Status **Entwurf** auswählen und abschließen. Wenn Sie einen Pfad auswählen, der sich im Status **Veröffentlicht** befindet, werden die Pfaddetails angezeigt.

5. Klicken Sie für den Pfad, den Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten, auf das Zuweisungssymbol ( ) aus.
Das Symbol „Zuweisen“ ist nur verfügbar, wenn sich der Pfad im Status **Veröffentlicht** befindet.

6. Weisen Sie im Bildschirm **Lernpfad zuweisen** Gruppen bzw. Teammitgliedern einen Lernpfad zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck	Vorgehensweise
Den Pfad allen Gruppen zuweisen, die Sie direkt und zusätzlich verwalten	Wählen Sie **Zu meinen Gruppen**.
Den Pfad bestimmten Gruppen oder Teammitglieder zuweisen	**a.** Wählen Sie **An bestimmte Gruppen oder Teammitglieder**. **Hinweis:** Wenn das Kurselement ein Quiz ist, müssen die Teammitglieder Mitarbeiterentwicklung Core installiert haben. **b.** Wählen Sie im Feld **Gruppenzuweisung** mindestens eine Gruppe aus, der Service Desk-Mitarbeiter angehören, denen Sie diesen Pfad zuweisen möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Zuweisung von Teammitgliedern** mindestens ein Teammitglied aus, dem Sie den Pfad zuweisen möchten.

a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter den Pfad bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Pfad abgeschlossen sein muss.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
Sie können den Fortschritt sehen, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter bei der Bearbeitung eines Pfads gemacht haben.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft *exclude_weekends_on_learning_task_due_date* für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM – Referenz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.

4. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.

5. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Lernbibliothek, die das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Bei Lernaufgaben, die zugewiesen oder in Bearbeitung sind, wird das Feld für das Fälligkeitsdatum wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün − wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb − wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot − wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig war.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Quizdetails in Personaloptimierung für ITSM analysieren

Greifen Sie auf ein Quiz zu, um die Details zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Interne Kurse**.
5. Wählen Sie ein Quiz aus.
6. Wählen Sie **Quiz-Details anzeigen**.
   Die Seite mit den Quiz-Details wird angezeigt.

Umfragen in Personaloptimierung für ITSM

Bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben Ihrer Service Desk-Mitarbeiter. Verwenden Sie Umfragen, um Feedback von Ihrem Team zu erhalten.

Hinweis: Ausführliche Informationen zum Erstellen von Umfragen und zum Verknüpfen mit Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Umfrage erstellen und mit Coaching-Möglichkeit verknüpfen.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents und die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen
Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen. Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten, wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert.

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Führen Sie Ad-hoc-Bewertungen durch oder verwenden Sie durch Coaching-Möglichkeiten ausgelöste Bewertungen.

Aufgabe	Aktion
Ad-hoc-Bewertungen durchführen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol. **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz (z. B. einen Incident oder eine Change-Anforderung) aus, für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **c.** Klicken Sie auf das Bewertungen-Symbol. Der Bewertungsbildschirm wird im Fenster auf der rechten Seite angezeigt. **d.** Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
Durch Coaching-Möglichkeiten ausgelöste Bewertungen verwenden	**a.** Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“. **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz aus, für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **Hinweis:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktive Bewertungen**, um Bewertungen aller Teams anzuzeigen, für die Sie Manager oder zusätzlicher Manager sind. **c.** Wählen Sie einen zu bewertenden Incident aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Möglichkeit	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ◦ **Offen**: Neue Coaching-Möglichkeit. ◦ **In Bearbeitung**: Der Auszubildende wird gecoacht. ◦ **Gelöst**: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ◦ **Geschlossen**: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ◦ **Geschlossen – unvollständig**: Die Bewertung wurde geschlossen, aber nicht abgeschlossen. In der Regel liegt dies daran, dass das **Fälligkeitsdatum** der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.
Anmerkungen	Hinweise (falls vorhanden), die der Bewertung hinzuzufügen sind.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält. Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie auf dieses Feld klicken, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die nicht im Profil des Auszubildenden enthalten sind.
Schulungen hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Speichern**, um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen.
- Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Eine Umfrage in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie Umfragen, und veröffentlichen Sie sie. Sie können veröffentlichte Umfragen einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zuweisen. Sie können die Umfrage auch für andere Teams freigeben, indem Sie Manager dieser Teams als Besitzer der Umfrage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Auswahlvorgang **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.
5. Fügen Sie eine Umfrage hinzu.

Umfrage erstellen mit	Vorgehensweise
Formular	Wählen Sie **Neu**.
Umfragedesigner	Wählen Sie **Umfragedesigner** aus.

Hinweis: Ausführliche Informationen zum Erstellen von Umfragen und zum Verknüpfen mit Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Umfrage erstellen und mit Coaching-Möglichkeit verknüpfen.

6. Konfigurieren Sie die Umfrage entsprechend Ihren Anforderungen. Informationen zum Konfigurieren von Umfragen finden Sie unter Umfrage im Umfragedesigner konfigurieren .

Hinweis: Zum Freigeben von Umfrage für andere Manager müssen Sie Manager dieser Teams als Besitzer der Umfrage hinzufügen.

Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen eine Umfrage zuweisen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen eine veröffentlichte Umfrage zu, damit sie an der Umfrage teilnehmen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Weisen Sie eine Umfrage einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können nur Umfragen zuweisen, die sich im Status **Veröffentlicht** befinden.

a. Wählen Sie **Umfrage zuweisen** aus.
Das Popup-Fenster **Neue Umfrage zuweisen** wird angezeigt.

b. Weisen Sie die Umfrage einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zu.

- Um die Umfrage einer Gruppe zuzuweisen, fügen Sie im Feld **Auf Gruppenebene zuweisen** die Gruppen hinzu, denen Sie die Umfrage zuweisen möchten.
- Um die Umfrage Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen, fügen Sie im Feld **Bestimmten Teammitgliedern zuweisen** die einzelnen Mitglieder des Teams hinzu, denen Sie die Umfrage zuweisen möchten.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
Die Umfrage wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Umfrage abschließen, können Sie **Bewertungsliste anzeigen** auswählen und Umfrageberichte analysieren.

Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Benachrichtigung, wenn ihnen eine Umfrage zugewiesen wird.

Coaching-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM

Wenn Sie das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktivieren, installiert Personaloptimierung für ITSM die entsprechenden Rollen und Tabellen.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Möglichkeiten

Coaching-Möglichkeit	Auslösebedingung
Coaching bei Verletzung des Incident-SLA	Eine SLA-Verletzung liegt vor.
Coaching bei langer Anrufzeit für Interaktion	Ein Anruf dauert länger als 10 Minuten.
Coaching bei langer Chatdauer für Interaktion	Eine Chatinteraktion dauert länger als 30 Minuten.
Coaching bei langer Walk-up-Zeit für Interaktion	Eine Walk-up-Interaktion dauert länger als 60 Minuten.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Phone Quality Survey	Umfrage über die Anrufqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Telefoninteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefoninteraktion abgeschlossen hat.
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Walk-up Quality Survey	Umfrage über die Walk-up-Qualität, die der Coaching-Möglichkeit der Walk-up-Interaktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Walk-up-Interaktion abgeschlossen hat.

Geschäftsregel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching mit Lerninhalten

Wichtig: Diese Funktion ist mit dem Plugin „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_coach_lrn) aus dem ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Coaching mit Lerninhalten

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkurskatalog-Administrator [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Administrieren von Lernkurskatalogen.	
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	

Tabellen in Coaching mit Lerninhalten

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_lc_catalog]	
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Eigenschaften in Coaching mit Lerninhalten

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_ [illegible]	Bestimmen Sie Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Atta
sn_coaching.recommended_learning_tasks	„Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_due_date	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Listen-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen . Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.[illegible]	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
sn_coach_lrn.learningPath[illegible]	Anzahl der Kurselemente[illegible]datensätze auf der Lernpfadseite, die im Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable[illegible]	Aktiviert die Registerkarte **Erkennen** in der Service Operations-Arbeitsbereich-Lernanwendung. • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert:** Ja
sn_coach_lrn.sn_lc_enable[illegible]	Aktiviert Lernempfehlungen in der Service Operations-Arbeitsbereich-Lernanwendung. • **Typ:** Ja | Nein • **Standardwert:** Ja

Umfragen in Coaching mit Lerninhalten

Name	Beschreibung
Phone Quality Survey	Umfrage über die Anrufqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Telefoninteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefoninteraktion abgeschlossen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Walk-up Quality Survey	Umfrage über die Walk-up-Qualität, die der Coaching-Möglichkeit der Walk-up-Interaktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Walk-up-Interaktion abgeschlossen hat.

Empfehlungsgruppierung

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Empfehlungsgruppen sind für die primären Zuweisungsgruppen des angemeldeten Benutzers standardmäßig verfügbar.

Hinweis: Sie können die Empfehlungen für die standardmäßig bereitgestellten Empfehlungsgruppen deaktivieren, aber nicht löschen. Um die Empfehlungen zu deaktivieren, ändern Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ im Formular „Kontext“ den Wert im Feld **Aktiv** in **false**.

Sie können weitere Empfehlungen und Empfehlungsgruppen erstellen und sie Empfehlungskontexten zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anwendung Empfohlene Aktionen .

Name der Empfehlungsgruppe	Auf diesen Kriterien basierende Empfehlung
Basierend auf Ihren Arbeitselementen	Die in der Vergangenheit geleistete Arbeit.
Basierend auf der Aktivität Ihres Teams	Aktivitäten der Teams, denen Sie angehören.
Basierend auf Ihren vorherigen Kursen	Kurse, die Sie bereits absolviert haben.
In Ihrem Team am beliebtesten	Kurse, die bei Ihrem Team besonders beliebt sind.
Neues aus Ihrer Bibliothek	Kurse in Ihrer Lernbibliothek.
In Ihrer Organisation am beliebtesten	Kurse, die in Ihrer Organisation besonders beliebt sind.
Neues aus Ihren Katalogen	Neue Kurse in Ihrem Kurskatalog.

Kursaktivitätsdatensätze löschen

Kursaktivitätsdatensätze werden für Lernempfehlungen verwendet und standardmäßig 365 Tage lang aufbewahrt. Um die Anzahl der Tage (angegeben als Alter in Sekunden) zu ändern, die der Datensatz aufbewahrt werden soll, gehen Sie wie folgt vor.

1. Geben Sie im Anwendungsfilternavigator `sys_auto_flush.LIST` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**. Die Liste **Automatisch entleeren** wird angezeigt.
2. Wählen Sie in der Spalte **Tabellenname** die Tabelle „Lernen-Anwenderkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] aus.
3. Ändern Sie den Wert im Feld **Age in seconds (Alter in Sekunden)** in die Dauer, die Datensätze aufbewahrt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzmanagement in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie Kompetenzen für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus. Analysieren Sie Kompetenzdaten, und bewerten Sie die Kompetenzen, die Sie für Ihr Unternehmen benötigen. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Ihr Team zu empfehlen.

Wichtig: Als Administrator können Sie Ihrer ServiceNow-Instanz die ITSM-Branchenkompetenzdaten hinzufügen. Dazu muss das Plugin „Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace“ (sn_wfo_cfg_itsm) installiert sein. Dieses Plugin installiert automatisch das Plugin „Kompetenzbranchendaten“ (com.sn_skills_data). Um den Download zu starten, müssen Sie die geplante bei Bedarf auszuführende *Download Skills Industry Data* zum ersten Mal ausführen. Danach müssen Sie dieselben Aufgabe ausführen, wenn Sie inkrementelle Kompetenzdaten abrufen möchten. Weitere Informationen zum Herunterladen der Branchenkompetenzdaten finden Sie unter Laden Sie standardmäßige Branchenkompetenzdaten herunter .

Wenn Sie die geplante Aufgabe ausführen, werden Ihrer Anwendung 2000 IT-Kompetenzen hinzugefügt. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden. Sie sollten die Daten überprüfen, indem Sie die geplante Aufgabe zunächst in einer Instanz außerhalb der Produktion ausführen.

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Incidents zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen für die Incident-Lösung verwendet werden, sowie nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus, um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe *Start skill prediction* aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Incidents oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 01:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Incidents ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen

Der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ ist im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der **Implementierungen** eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

In Personaloptimierung für ITSM neue Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern hinzufügen

Analysieren Sie alle Kompetenzen und die jeweiligen Kompetenzniveaus für Ihre Service Desk-Mitarbeiter an einem Standort.

Kompetenzempfehlung

Die Kompetenzmatrix in Personaloptimierung für ITSM in der Anwendung Coaching zeigt alle Kompetenzen für alle Teams an, die Sie verwalten oder stellvertretend verwalten.

Mit der Kompetenzmatrix können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie nach Zuweisungsgruppen geordnet eine Liste aller Kompetenzen und das jeweilige Kompetenzniveau an.
- Zeigen Sie für jede Gruppe die allgemeine Kompetenzabdeckung an.
- Filtern Sie die Kompetenzmatrix nach Anwendern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien.

> **Hinweis:** Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten. Wenn Sie die Filter zurücksetzen, werden alle Filter außer Kompetenzen zurückgesetzt. Im Filter Kompetenzen bleibt die Auswahl der Kompetenzen erhalten, die Sie zum Anzeigen in der Kompetenzmatrix angewendet haben.

Sie können jederzeit bis zu 50 Kompetenzen anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter neue Kompetenzen erwerben, können Sie diese manuell hinzufügen. Sie können auch mit Predictive Intelligence Kompetenzen empfehlen, die Service Desk-Mitarbeiter bereits verwendet haben, ihren Kompetenzen aber noch nicht hinzugefügt wurden. Informationen darüber, wie Predictive Intelligence Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt, finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für ITSM.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für ITSM hinzufügen oder aktualisieren

Fügen Sie Kompetenzen für einen Service Desk-Mitarbeiter hinzu, oder aktualisieren Sie seine Kompetenzniveaus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzen**.
4. Fügen Sie eine Kompetenz hinzu, oder aktualisieren Sie ein Kompetenzniveau.

Zweck	Vorgehensweise
Kompetenz hinzufügen	**a.** Wählen Sie in der Kompetenzmatrix **Hinzufügen** für die Kompetenz, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten. **b.** Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die Kompetenz aus. **c.** Wählen Sie **OK**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch hinzugefügt.
Kompetenzniveau aktualisieren	**a.** Wählen Sie in der Kompetenzmatrix ein Kompetenzniveau für einen Service Desk-Mitarbeiter aus. **b.** Wählen Sie das Kompetenzniveau aus, das Sie für den Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten. **c.** Wählen Sie **OK**.

In Personaloptimierung für ITSM empfohlene Kompetenzen genehmigen oder ablehnen

Genehmigen Sie vorhergesagte Kompetenzen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenz benötigt, um zugewiesene Aufgaben abzuschließen. Wenn die Kompetenz nicht auf den Mitarbeiter zutrifft, kann sie abgelehnt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Predictive Intelligence-Anwendung für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispiel-Incidents, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzen**.
4. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Wählen Sie in der Kompetenzmatrix **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** die Anfrage zur Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispiel-Incidents, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
      - Klicken Sie auf **Genehmigen**, um eine Kompetenz zu genehmigen. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**, und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
      - Wenn Sie eine Kompetenz ablehnen möchten, wählen Sie **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (···) und anschließend **Speichern**.
   Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Basis-Kompetenzniveau hinzu.

Eine Fähigkeitenanalyse für Teams oder Gruppen initiieren

Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse für Ihre Gruppen oder bestimmte Teammitglieder, damit diese ihre vorhandenen Kompetenzen überprüfen und aktualisieren oder neue Kompetenzen hinzufügen können. Geben Sie ein Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Fähigkeitenanalyse an.

Vorbereitungen

Fähigkeitenanalyse

Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
4. Wählen Sie **Kompetenzanforderung generieren** aus.
   Sie können die generierte Kompetenzanforderung im Status **Entwurf** speichern und zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Fähigkeitenanalyse initiieren** aus:

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Fähigkeitenanalyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem das Teammitglied oder die Gruppe die Fähigkeitenanalyse abschließen muss.
Zuweisung	◦ **An meine Gruppen:** Sendet die Fähigkeitenanalyse an alle Teammitglieder Ihrer Gruppen. ◦ **Bestimmte Gruppen oder Teammitglieder:** Sendet die Fähigkeitenanalyse an die angegebenen Gruppen oder Teammitglieder.
Zu überprüfende Kompetenzen	◦ **Vorhandene Kompetenzen des Teammitglieds:** Fordert Teammitglieder auf, ihre vorhandenen Kompetenzen zu überprüfen und zu aktualisieren. ◦ **Zusätzliche Kompetenzen:** Fordert Teammitglieder dazu auf, neue Kompetenzen hinzuzufügen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Hinweis: Sie können eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse, die Sie zur Überprüfung eingereicht haben, stornieren.

   Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung mit Bitte um Prüfung der Anforderung.

Fähigkeitenanalyse genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie Kompetenzen, wenn Ihr Team seine Kompetenzen aktualisiert und eine Genehmigung anfordert. Sie können jede dieser Kompetenzen genehmigen oder ablehnen. Die von Ihnen genehmigten Kompetenzen werden dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse sendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Auswahlvorgang **Fähigkeitenanalyse-Anforderungen** > **Ausstehende Analyse durch Manager**.
5. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, um die Kompetenzen zu genehmigen oder abzulehnen. Im Feld **Kommentare** können Sie einen Kommentar zum Genehmigen oder Ablehnen der Kompetenz hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine oder mehrere Kompetenzen zu genehmigen, wählen Sie die Kompetenzen aus, und wählen Sie dann **Genehmigen** aus. Sie können auch **Alle genehmigen** auswählen, um alle Kompetenzen zu genehmigen.
- Um eine oder mehrere Kompetenzen abzulehnen, wählen Sie die Kompetenzen aus und wählen dann **Ablehnen**. Sie können auch **Alle ablehnen** auswählen, um alle Kompetenzen abzulehnen.

6. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

Die von Ihnen genehmigten Kompetenzen werden den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Arbeit in Personaloptimierung für ITSM auf Grundlage von Kompetenzen weiterleiten

Leiten Sie Arbeit an Teammitglieder mit geeigneten Kompetenzen weiter, planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und schulen Sie Teams, um ihre Kompetenzen mithilfe von Personaloptimierung für ITSM zu erweitern.

Das Video zeigt, wie die kompetenzbasierte Weiterleitung in Personaloptimierung für ITSM funktioniert.

Kompetenzbasierte Weiterleitung

Incidents oder Interaktionen in Personaloptimierung für ITSM automatisch Kompetenzen hinzufügen

Definieren Sie Bedingungen für Incidents oder Interaktionen, und fügen Sie die für diese Bedingungen benötigten Kompetenzen hinzu, indem Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden. Wenn neue Incidents und Interaktionen erstellt werden und diese Bedingungen erfüllen, fügt die Geschäftsregel zur Bestimmung der Kompetenzen diesen Datensätzen die Kompetenzen automatisch hinzu. In den Personaloptimierung für ITSM-Kanälen und Arbeitsplaner-Anwendungen werden Arbeitselemente auf Grundlage von Kompetenzen automatisch den richtigen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Bestimmung von Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM werden folgende Geschäftsregeln verwendet:

- *`Skill determination for incident`* wertet neue Incidents im Hinblick auf die Bedingungen aus, die für alle Incidents zur Bestimmung der Kompetenzen festgelegt sind, und fügt diese Kompetenzen den Datensätzen der Incidents hinzu.
- *`Skill determination for interaction`* wertet neue Interaktionen im Hinblick auf die Bedingungen aus, die für alle Interaktionen zur Bestimmung der Kompetenzen festgelegt sind, und fügt diese Kompetenzen den Datensätzen der Interaktionen hinzu.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM zur Verfügung stehen.

Hinweis: Um Spracherkennungsfähigkeiten hinzuzufügen, müssen Sie die API für dynamische Übersetzungen einrichten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter API für dynamische Übersetzung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardregeln zur Bestimmung der Kompetenzen für Personaloptimierung für ITSM

Regel zur Bestimmung der Kompetenzen	Quelltabelle	Typ	Beschreibung
Language Detection Incident (Spracherkennungs-Incident)	Incident [incident]	Erweitert	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, welche Sprache in der Kurzbeschreibung des Incident eingegeben wurde, und fügt diese Sprache als erforderliche Kompetenz für den Incident hinzu.
Language Detection Interaction (Spracherkennungs-Interaktion)	Interaktion [interaction]	Erweitert	Die Geschäftsregel wertet neue Interaktionen im Hinblick darauf aus, welche Sprache in der Kurzbeschreibung der Interaktion eingegeben wurde, und fügt diese Sprache als erforderliche Kompetenz für die Interaktion hinzu.
SAP Skills (SAP-Kompetenzen)	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Service** mit „SAP“, „sap“ oder „Sap“ beginnt, und fügt für diese Incidents **SAP** und **Backoffice** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
VPN Incident (VPN-Incident)	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Kurzbeschreibung**„VPN“, „vpn“ oder „Vpn“ enthält, und fügt für diese Incidents **Router und Switch** und **Netzwerk** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
VPN Interaction (VPN-Interaktion)	Interaktion [interaction]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Interaktionen im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Kurzbeschreibung**„VPN“, „vpn“ oder „Vpn“ enthält, und fügt für diese Incidents **Router und Switch** und **Netzwerk** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
Windows	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Konfigurationselement** „Windows“, „windows“ oder „WINDOWS“ enthält, und fügt für diese Incidents **Windows-Installation/Einrichtung** und **Windows-Server** als erforderliche Kompetenzen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**.
2. Fügen Sie die gewünschte Regel für einen Incident oder eine Interaktion hinzu. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen, um Arbeitsaufgaben Kompetenzen zuzuweisen .

Komponenten der Fähigkeitenanalyse-Anforderung in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen und aktiviert Benachrichtigungen, wenn Sie die Anwendung installieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Fähigkeitenanalyse-Manager [sn_wfo_skillreview.manager]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Datensätzen für Fähigkeitenanalyse-Anforderungen.
Fähigkeitenanalyse-Benutzer [sn_wfo_skillreview.manager]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen für Fähigkeitenanalyse-Anforderungen.

Benachrichtigungen

Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** um auf die standardmäßig bereitgestellten Benachrichtigungen unten zuzugreifen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Benachrichtigungen finden Sie unter Provider-Benachrichtigung .

Name der Benachrichtigung	Wert
Ausstehende Fähigkeitenanalyse für Manager	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Vorgesetzte eine Benachrichtigung, wenn Mitarbeiter von ihnen die Überprüfung einer Fähigkeitenanalyse anfordern. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Skill Request Reviewed (Fähigkeitenanforderung geprüft)	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter eine Benachrichtigung, wenn ihre Vorgesetzten eine Fähigkeitenanalyse absenden, die sie geprüft haben. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Skill Request Cancel (Fähigkeitenanalyse abbrechen)	Wenn diese Option aktiviert ist und der Mitarbeiter oder Vorgesetzte die angeforderte Fähigkeitenanalyse abbricht, wird die Person benachrichtigt, der die Fähigkeitenanalyse-Anforderung zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Benachrichtigung	Wert
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Ausstehende Fähigkeitenanalyse für Benutzer	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter eine Benachrichtigung, wenn ihre Vorgesetzten ihnen eine Fähigkeitenanalyse zur Überprüfung senden. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** true

Komponenten der Kompetenzempfehlung in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verwendet Rollen zum Verwalten von Kompetenzempfehlungen, Tabellen zum Speichern von Kompetenzdaten, Eigenschaften zum Ändern des Standardverhaltens und geplante Aufgaben zum Empfehlen von Kompetenzen im konfigurierbaren Personaloptimierung für ITSM.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Eigenschaften

Navigieren zu **Kompetenzemfpehlung** > **Konfiguration** um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Si Service Desk • **Typ:** true • **Standardw**
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwend Kompetenze Vorhersagel • **Typ:** Ganz • **Standardw**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwend von Kompet Vorhersagel • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Anzahl der gelösten ähnlichen Aufgaben, die zur Vorhersage von Kompetenzen verwendet werden sollen. sn_sre.number_of_similar_incidents	Die Anzahl g mithilfe von Vorhersagel • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, r Desk-Mitarb empfohlen • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Incidents. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Name der P Kompetenze wird. Wenn Standardde • **Typ:** Zeich • **Standardw**
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Name der P Kompetenze eigene Lösu die von Ihne • **Typ:** Zeich • **Standardw**

Automatisierte Übersetzung

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Dabei werden die zum Schließen der Incidents verwendeten Kompetenzen empfohlen, damit ähnliche offene Incidents gelöst werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Tabellen werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM

Feiern Sie Erfolge Ihres Teams, indem Sie ihm bei bestimmten Anlässen Anerkennung zollen.

Hier sehen Sie eine Übersicht von Applaud für Manager in Personaloptimierung für ITSM Applaudieren für Manager in Personaloptimierung für ITSM .

Applaud in Personaloptimierung für ITSM

Würdigen Sie die Erfolge Ihrer Kollegen, und erhalten Sie von Kollegen oder Führungskräften Applaus für Ihre Leistungen. Sie können Ihren Kollegen in bestimmten Situationen Applaus spenden, z. B. wenn sie Kunden zufriedenstellen, und dem Applaus Reaktionen oder Kommentare hinzufügen.

Als Administrator können Sie Anlässe und Benachrichtigungen konfigurieren, die Mitarbeiter und Manager in Applaud nutzen können.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren Sie den Anerkennungs-Feed der Ihnen unterstellten Mitarbeiter.
- Würdigen Sie Leistungen Ihres Teams.
- Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Leistungen der Ihnen unterstellten Mitarbeiter oder ihrer Kollegen gewürdigt werden.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Analysieren Sie Ihren eigenen Anerkennungs-Feed.
- Würdigen Sie Leistungen Ihrer Kollegen.
- Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihre Leistungen gewürdigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Teamkollegen in Service Operations-Arbeitsbereich Applaus spenden.

Teams mit Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM Anerkennung zollen

Motivieren Sie Ihr Team, feiern Sie die Erfolge Ihrer Teamkollegen oder Teams, und würdigen Sie mit Applaud die Momente, auf die es ankommt.

Auf der Homepage von Personaloptimierung für ITSM haben Sie im Abschnitt **Teaminteraktion** folgende Möglichkeiten:

- Anerkennung von Teams analysieren, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
- Echtzeittransparenz in Bezug auf die Anerkennung und den letzten Applaus, den Ihr Team erhalten hat.
- Metriken für die fünf häufigsten Anlässe analysieren, bei denen einem bestimmten Team bzw. all Ihren Teams Applaus gespendet wurde.
- Details zur letzten Applausaktivität anzeigen.

Wenn Sie **Anerkennung** wählen, wird der Aktivitäts-Feed „Anerkennung“ angezeigt. Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Zeigen Sie alle Antworten und Kommentare für einen Anerkennungsbeitrag an.
- Sie können den Feed anhand des Erstellungsdatums in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge des Erstellungszeitpunkts sortieren.
- Löschen Sie einen Anerkennungsbeitrag oder einen Kommentar zur Anerkennung.
  - Wenn Sie einen Beitrag löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
  - Wenn Sie einen Kommentar löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
- Schränken Sie die Anzeige der Anerkennungsfeeds mithilfe von Filtern ein.

Teams oder Teamkollegen in Personaloptimierung für ITSM Applaus spenden

Zollen Sie Ihrem Team oder Ihren Teamkollegen bei gegebenem Anlass Anerkennung, etwa wenn ihr Einsatz über das normale Maß hinausgeht. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, um ihnen mitzuteilen, womit sie brilliert haben. Sie können auch andere Benutzer benachrichtigen, damit sie sich den Applaus ansehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Teaminteraktion** auf der Zielseite **Applaudieren**.
   Das Popup-Fenster **Applaudieren Sie Ihren Teamkollegen** wird angezeigt.
2. Führen Sie im Feld **An** eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um einem oder mehreren Teamkollegen Applaus zu spenden:
     a. Wählen Sie **Teammitglieder**.
     b. Fügen Sie im Feld **Teammitglieder** die Namen der Teammitglieder hinzu, denen Sie Applaus spenden möchten.
   - Um einem oder mehreren Teams Applaus zu spenden:
     a. Wählen Sie **Meine Teams**.
     b. Fügen Sie im Feld **Teams** die Namen der Teams hinzu, denen Sie Applaus spenden möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Anlass** einen oder mehrere Anlässe aus.

   Hinweis: Wenn Sie aus einem Anlass Ihrer Wahl Applaus spenden möchten, wählen Sie **Ihren eigenen Anlass hinzufügen**. Geben Sie im Feld **Custom occasion (Anwenderdefinierter Anlass)** den Namen des Anlasses ein.

4. Wahlweise: Erklären Sie im Feld **Anwenderdefinierte Nachricht**, warum Sie Applaus spenden möchten.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Andere Personen benachrichtigen** die Namen anderer Teammitglieder ein, die über diese Anerkennung informiert werden sollen.
   Wenn Sie nicht möchten, dass die Anerkennung öffentlich sichtbar ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In öffentlicher Anerkennungstafel ausblenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Applaudieren**.

Hinweis: Um das Next Experience-Banner und die E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie die Next Experience-Benachrichtigungseinstellungen aktivieren.

Informationen zum Einrichten:

- Die Einstellungen für Bannerbenachrichtigungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience .
- Die Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Next Experience .
- Die Empfänger und ihre Manager erhalten standardmäßig eine Banner- und eine E-Mail-Benachrichtigung.
- Alle Personen in der Benachrichtigungsliste erhalten die Banner- und E-Mail-Benachrichtigungen.
- Über den Banner können Sie die Benachrichtigung auswählen, um die Details zum Applaus anzuzeigen. Sie können einen Kommentar hinzufügen, auf den Kommentar einer anderen Person antworten oder einen Kommentar mit „Gefällt mir“ kennzeichnen.
- Wenn die E-Mail generiert wurde:
  - In einer Benachrichtigung für Applaus können Sie den Link wählen, um den Applaus zu öffnen.
  - In einer Benachrichtigung für einen Kommentar können Sie **Kommentar** wählen, um den Applaus zu öffnen und den Kommentar anzuzeigen.

    Wenn ein Benutzer einen Applaus kommentiert, wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der Applaus gespendet hat, sowie an den Applausempfänger.

  Sie können auch „Daumen hoch“ vergeben, um zu zeigen, dass Ihnen die Anerkennung gefällt.

Falls der Manager nicht benachrichtigt werden muss, wenn Mitarbeiter Applaus erhalten, kann der Administrator die *sn_applaud.send_notification_to_manager* Systemeigenschaft auf `false` setzen.

Anerkennungsaktivitäten Ihrer Teams in Personaloptimierung für ITSM analysieren

Zeigen Sie alle Anerkennungsaktivitäten für die Teams an, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten. Sehen Sie anhand der Rangliste, welches Teammitglied den meisten Applaus gespendet bzw. erhalten hat und welche Teammitglieder zuletzt zur Anerkennung beigetragen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Seite „Anerkennung“ können Sie ein Teammitglied auswählen, um zu seiner Profilseite zu navigieren.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Startseite **Anerkennung** im Abschnitt **Teaminteraktion**.
2. Analysieren Sie im Aktivitäts-Feed die Anerkennungsaktivität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Feed anhand des Erstellungsdatums in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge des Erstellungszeitpunkts sortieren.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Sie**.
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Analysieren Sie alle Aktivitäten zu dem Applaus, den Sie jemandem gespendet oder von jemandem erhalten haben.
- Beschränken Sie die angezeigten Aktivitäts-Feeds auf Grundlage des Anlasses, nach erteilter oder erhaltener Anerkennung und nach dem Zeitraum, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Alle**.
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Analysieren Sie alle Anerkennungsaktivitäten, die in Ihrer Organisation stattfinden.
- Beschränken Sie die angezeigten Aktivitäts-Feeds auf Grundlage des Teams bzw. der Teammitglieder und des Zeitraums, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

3. Analysieren Sie die Anerkennungsrangliste.

Standardmäßig können Sie die Top-Beitragenden der letzten 90 Tage anzeigen. Top-Beitragende sind Benutzer, die die höchste Anzahl an Anerkennungen vergeben oder erhalten haben. Sie können auch die Liste der fünf letzten Beitragenden und ihre letzte Aktivität anzeigen. Sie können die Beitragenden aller Ihrer Teams anzeigen oder ein bestimmtes Team aus dem Dropdown-Menü auswählen und die Beitragenden für dieses Team anzeigen.

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Zeigen Sie auf der Registerkarte **Alle** die Top-Beitragenden an, die die meiste Anerkennung vergeben und erhalten haben.
- Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gegeben** die Top-Beitragenden an, die die meiste Anerkennung vergeben haben.
- Zeigen Sie auf der Registerkarte **Empfangen** die Top-Beitragenden an, die die meiste Anerkennung erhalten haben.

Zeigen Sie im Abschnitt **Letzte Beitragende** die letzten Aktivitäten der Teammitglieder an, die kürzlich Applaus gespendet, einen Kommentar hinzugefügt, auf den Kommentar einer anderen Person geantwortet oder einen Kommentar mit „Gefällt mir“ markiert haben.

Komponenten von Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM

Wenn Sie das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktivieren, installiert Personaloptimierung für ITSM Eigenschaften.

Eigenschaften von Applaudieren

Eigenschaft	Beschreibung
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_for_workspace	Legen Sie fest, wie oft angezeigt werden soll, wenn ein Teamkollege Applaus spendet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Legen Sie die maximale Anzahl von Empfängern fest, die Applaus erhalten können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Benachrichtigen Sie den Vorgesetzten, wenn ein Mitarbeiter Applaus erhält. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Erweiterungspunkte für Applaud

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um dem Aktivitäts-Feed „Anerkennung“ Filter hinzuzufügen und in Applaud in Personaloptimierung für ITSM Benachrichtigungen zu verwalten.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt *sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt*.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Anzeigen von Filtern im Aktivitäts-Feed „Anerkennung“ in Personaloptimierung für ITSM anzupassen.
sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Senden von Benachrichtigungen anzupassen, wenn einem Team oder Teammitglied Applaus gespendet wird oder jemand den Applaus in Personaloptimierung für ITSM kommentiert.

Zugehörige Informationen

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

Prozessoptimierung mit Personaloptimierung für ITSM integrieren

Integrieren Sie Personaloptimierung für ITSM mit Prozessoptimierung, um Engpässe in Ihren Prozessen zu erkennen und Maßnahmen zu ergreifen.

Integration von Prozessoptimierung in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwenden Sie Standardvorlagen, um für Ihre Zuweisungsgruppen Process Mining-Projekte zum Mining der Daten zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Prozessoptimierung-Vorlage für Incident-Tabellen ist standardmäßig mit dem Vorlagentyp „Standard“ verfügbar.

Sie können jedoch eine neue Vorlage mit dem Vorlagentyp „Standard“ für eine neue Tabelle erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessoptimierung-Vorlagen erstellen.

Hinweis: Personaloptimierung führt Mining nur für die Daten der Incident-Tabelle durch. Dementsprechend verwendet Personaloptimierung nur die Incident-Tabelle.

Prozessoptimierung-Vorlagen erstellen

Erstellen Sie Vorlagen für Tabellen, für die Sie Process Mining-Projekte erstellen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Sie können Vorlagen nur für Tabellen erstellen, in denen Sys Audit (sys_audit) aktiviert ist. Weitere Informationen zu Sys-Audit finden Sie unter Tabellen „Sys-Audit“ und „Audit der Beziehungsänderung“ und Auditing für eine Tabelle aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**.
2. Erstellen Sie eine Vorlage Standard für Process Mining.

   Hinweis: Die Prozessoptimierung-Vorlage für die Incident-Tabelle ist standardmäßig verfügbar.

   a. Wählen Sie **Neu**.
   Der Bildschirm **Projektdefinition** wird angezeigt.

   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Process Mining-Vorlage ein.

   c. Wählen Sie im Feld **Vorlagentyp** die Option **Standard** aus.

   d. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

3. Erstellen Sie eine Tabellenkonfiguration für die Process Mining-Vorlage.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfiguration“ die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Tabellenkonfiguration ein.
   c. Wählen Sie im Menü „Tabelle“ die Tabelle aus, z. B. Incident, für die Sie die Daten zusammenstellen möchten.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
4. Erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition.

   a. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Tabellenkonfiguration aus.

   b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätsdefinitionen“ die Option **Neu** aus.
   Sie müssen mindestens eine Aktivität hinzufügen, um das Prozessprojekt zu erstellen.

   c. Wählen Sie im Feld **Feld** das Feld aus, für das Sie die Aktivitätsdefinition erstellen möchten.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Wiederholen Sie diese Schritte, und erstellen Sie eine Vorlage für jede Tabelle, für die Sie die Daten zusammenstellen möchten.

Zugehörige Informationen

Prozessoptimierung-Projekt für eine KPI-Gruppe erstellen

Integration von Personaloptimierung für ITSM mit Prozessoptimierung-Komponenten

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen und Eigenschaften zum Konfigurieren der Personaloptimierung für ITSM-Integration in Prozessoptimierung.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.enable.po.wfo	Aktivieren Sie die Integration von Prozessoptimierung in Personaloptimierung für ITSM. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
promin.wfo.run_frequency	Zeitintervall zum erneuten Minen von Prozessoptimierung-Projekten. Nachdem Sie die geplante Aufgabe „Prozessoptimierung – WFO Remine Projects“ (Prozessoptimierung – WFO Erneutes Mining der Projekte) zum Mining der Daten ausgeführt haben, können Sie sie nur im festgelegten Intervall erneut ausführen. Wenn Sie den Auftrag früher ausführen, findet kein erneutes Mining der Daten statt. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7 Tage

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prozessoptimierung-Analyst [sn_process_optimization_analyst]	Erstellen Sie Prozessoptimierung-Projekte, und geben Sie sie frei.	sn_process_optimization_viewer

Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

Name	Beschreibung
Prozessoptimierung – WFO Remine Projects (Erneutes Mining der Projekte)	Wird automatisch einmal pro Tag ausgeführt. Sie können diese Aufgabe bei Bedarf ausführen, wenn den Projekten zusätzliche Daten hinzugefügt werden. So erhalten Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	für Ihre Projekte aktuelle Prozesseinblicke. Die Aufgabe führt das erneute Mining der Daten basierend auf der Häufigkeit durch, die in der Eigenschaft *promin.wfo.run_frequency* festgelegt ist.

Durch die Integration von Prozessoptimierung mit Personaloptimierung für ITSM Engpässe erkennen

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihrer Teams, und analysieren Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses, indem Sie Detailinformationen zu einem untergeordnetem KPI-Knoten anzeigen.

Ein untergeordneter KPI-Knoten ist der unterste Knoten, für den kein weiterer Drilldown durchgeführt werden kann.

Wichtig:

- Um Prozessoptimierung in Personaloptimierung für ITSM zu integrieren, müssen Sie das Plugin „Prozessoptimierung“ (com.sn_po) aktivieren, nachdem Sie das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aus dem ServiceNow Store aktiviert haben.
- Sie müssen die Systemeigenschaft *sn_team_perf.enable.po.wfo* auf **True** setzen, um die Integration von Prozessoptimierung in Personaloptimierung für ITSMzu aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Integration von Personaloptimierung für ITSM mit Process Mining.
- Sie können eigene Definitionen für Prozessergebnisse erstellen. Sie haben auch die Möglichkeit, Definitionen von Prozessergebnissen mit Standardprozesskonfigurationen für Incidents, Probleme und Change-Anforderungen zu aktivieren, indem Sie das Plugin „Inhaltspaket für ITSM Process Mining“ (sn_itsm_po) installieren, das im ServiceNow Store verfügbar ist. Wenn Sie dieses Plugin nicht aktivieren, können Sie Prozessvariationen analysieren, aber keine Prozessergebnisse.

Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren und Zugriff ProzessoptimierungProcess Mining .

Prozessoptimierung-Projekt für eine KPI-Gruppe erstellen

Erstellen Sie Prozessoptimierung-Projekte für jede KPI-Gruppe und ihre Zuweisungsgruppen. Pro KPI-Gruppe und Tabelle wird ein Projekt erstellt.

Vorbereitungen

Ihr Administrator:

- Muss Vorlagen in Tabellen erstellt haben, für die Sie die Prozessprojekte erstellen. Informationen zum Erstellen von Vorlagen finden Sie unter Process Mining-Vorlagen erstellen.

- Muss die geplante bei Bedarf auszuführende Aufgabe *Process Mining - WFO Remine Projects* ausführen, wenn den Projekten zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie aktuelle Prozesseinblicke in Ihre Projekte erhalten. Die Aufgabe wird für alle Projekte ausgeführt, die die festgelegten Kriterien erfüllen, z. B. die Häufigkeit für erneutes Mining, die mit der Systemeigenschaft **promin.wfo.run_frequency** festgelegt wird. Außerdem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisiert die geplante Aufgabe das Projekt und führt ein erneutes Mining durch, wenn Änderungen an den Zuweisungsgruppen vorgenommen werden.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Integration von Personaloptimierung für ITSM mit Process Mining.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Der KPI-Zuweisungsgruppenmanager muss diese Rolle haben, um Prozessprojekte für seine KPI-Gruppen zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Mining des Projekts enthält die Projektzuordnungstabelle „Projektdefinition für Process Minings“ (sn_team_perf_promin_project_groups) die Referenz für Personaloptimierung. Jedes Projekt in der Tabelle hat eine eindeutige Quelle, die mit jeder Anwendung verknüpft ist. Beispielsweise zeigt das Feld **Quelle** in der Tabelle die Zuweisungsgruppe, die dem Personaloptimierung-Projekt zugeordnet ist. Das Feld **Quelle** ist ein Bezeichner für die spezifischen Anwendungen. Die Tabelle zeigt auch die KPI-Gruppe, die mit dem Projekt verknüpft ist, für das Sie ein Mining durchgeführt haben.

Prozedur

1. Führen Sie ein Mining für das Projekt durch, um für jede KPI-Gruppe Process Mining-Projekte zu erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.

   b. Wählen Sie eine KPI-Gruppe aus.

   c. Wählen Sie **Process Mining initiieren** aus.

      Das Process Mining wird für aktive Zuweisungsgruppen ausgeführt. Der Projekt-Mining-Prozess wird für alle automatisierten untergeordneten Knoten oder Formelindikatoren in der KPI-Gruppe ausgeführt.

      Ein entsprechendes Projekt wird in erstellt **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **WFO-Projekte** Modul. Wenn das Mining abgeschlossen ist, ändert sich das Feld **Mining-Status** in **Verfügbar**.

      Ein Benutzer mit der Rolle sn_wfo_cfg_itsm.manager hat Zugriffsrechte zum Erstellen oder Anzeigen des Projekts und kann die Prozesseinblicke und die Variationsanalyse auf der Registerkarte **Prozessanalyse** anzeigen.

      Hinweis:

      - Wenn ein Projektprozess für eine bestimmte Tabelle in einer Zuweisungsgruppe per Mining durchsucht wurde, werden die Projekte für diese Zuweisungsgruppen erstellt. Daher können Sie kein erneutes Mining für die Tabelle in dieser Zuweisungsgruppe durchführen.
      - Wenn Sie einen Formelindikator für Process Mining verwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

2. Wahlweise: Wenn Sie der KPI-Gruppe nach dem Process Mining weitere Zuweisungsgruppen hinzufügen, müssen Sie ein erneutes Mining für die Gruppe durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppe“ für die ausgewählte KPI-Gruppe **Bearbeiten**.

b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschte Zuweisungsgruppe hinzu.

(Optional) Für die Zuweisungsgruppe wird automatisch ein Prozess erstellt. Wenn Sie der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzufügen, wird die Zuweisungsgruppe in der Filterbedingung aktualisiert. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe entfernen, wird sie aus der Projektfilterbedingung entfernt. Wenn der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzugefügt wird, wird nur in dem Fall eine Informationsmeldung angezeigt, dass für die KPI-Gruppe bereits ein Mining durchgeführt wurde.

Alle mit der KPI-Gruppe verknüpften Zuweisungsgruppen, für die Sie das Projekt erstellt haben, werden in der Filterbedingung der Tabellenkonfiguration aktualisiert.

Weitere Informationen zu Mining-Daten finden Sie unter Modell generieren .

Nachdem alle vorherigen Versionen von Team Performance auf die neueste Version aktualisiert wurden (Team Performance Version 7.0.1), werden alle vorherigen Projekte für KPI-Gruppen entfernt, die mehrere Projekte für Zuweisungsgruppen hatten, und für jede von ihnen werden neue Projekte erstellt.

Erweiterte Konfigurationen für Personaloptimierung für ITSM

Sie können erweiterte Konfigurationen festlegen, indem Sie z. B. Seiten von Personaloptimierung für ITSM anpassen oder Filter für verschiedene Module definieren. Sie können auch Zugriffsrechte für Zuweisungsgruppendaten festlegen, damit nur die Zuweisungsgruppendaten angezeigt werden, die für den angemeldeten Benutzer relevant sind.

Personaloptimierung für ITSM – Referenz

Hier finden Sie Hinweise zum Installieren von Komponenten wie Rollen, Tabellen und Systemeigenschaften zum Konfigurieren und Verwalten von Personaloptimierung für ITSM.

Einzelheiten dazu, welche Rollen mit den einzelnen Personaloptimierung für ITSM -Personas verknüpft werden können, finden Sie unter Rollen in Personaloptimierung für ITSM .

Referenzübersicht

Suchen Sie nach Referenzthemen, die Sie benötigen, um Personaloptimierung für ITSM zu verwalten.

Vorteil	Referenzthema
Trennen Sie Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die sogenannten Domänen.	Domain Separation und Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen und Indikatoren, die im ITSM-Arbeitsbereich für Manager verwendet werden.	Komponenten von Personaloptimierung ITSM Manager Workspace
Informieren Sie sich über die Tabellen zum Speichern von Benutzer- und Anwendungsdaten oder Datenbankansichten und eine geplante	Komponenten von Personaloptimierung für ITSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Referenzthema
Aufgabe zur Erfassung der Daten für Indikatoren.	
Informieren Sie sich über die Rollen zur Verwaltung von Kanälen und Warteschlangen, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens und Berichte zum Analysieren von Kanaldaten.	Komponenten von Channel-Management in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen zur Verwaltung der Schichten und Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern und der Anwendereinstellungen zum Konfigurieren des Standardverhaltens.	Zeitplanungskomponenten in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen zur Verwaltung der Bedarfsprognose, von Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens, von geplanten Aufgaben zum Sammeln von Daten für Konfigurationen und viele weitere Aspekte im Rahmen der Konfiguration der Bedarfsprognose.	Komponenten der Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens des Arbeitsplaners.	Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen zur Verwaltung von Teams und Eigenschaften zum Ändern des Standardverhaltens.	Teams-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über Rollen, Tabellen, Eigenschaften usw. für Coaching.	Coaching-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen und Vorgehensweise für den Zugriff auf Benachrichtigungen für Anforderungen der Fähigkeitenanalyse.	Komponenten der Fähigkeitenanalyse-Anforderung in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen, Eigenschaften, geplanten Aufgaben und Tabellen für die Fähigkeitenempfehlung.	Komponenten der Kompetenzempfehlung in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen und Eigenschaften für die Integration mit Prozessoptimierung.	Integration von Personaloptimierung für ITSM mit Prozessoptimierung-Komponenten
Informieren Sie sich über Eigenschaften für Applaud.	Komponenten von Applaudieren in Personaloptimierung für ITSM

Komponenten von Personaloptimierung ITSM Manager Workspace

Der konfigurierbare ITSM Manager Workspace verfügt über Rollen zum Verwalten des Arbeitsbereichs, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens und Indikatoren zum Analysieren der Leistung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_wfo_cfg_ws.user]	Gewährt Lesezugriff auf den Next Experience UI Builder-Arbeitsbereich.	• workspace_user • canvas_user
Manager Workspace-Manager [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Erteilt den primären Zuweisungsgruppen und zusätzlichen Managern Lesezugriff. Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Manager Workspace-Administrator [sn_wfo_cfg_ws.user]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Komponenten von Personaloptimierung für ITSM

Die Anwendung Personaloptimierung für ITSM verfügt über Tabellen zum Speichern von Benutzer- und Anwendungsdaten oder Datenbankansichten und eine regelmäßige Aufgabe zur Erfassung der Daten für Indikatoren.

Rollen

Informationen zum Übergang zu den Basissystemrollen von Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242 .

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Personaloptimierungsadministrator [sn_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierung-ITSM-Mitarbeiter [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Gewährt Leserechte für Coaching-, Zeitplan- und Teamanwendungen.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Personaloptimierung-ITSM-Manager [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Channel-Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_perf.team_performance_manager • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_wfo_skillreview.manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch installiert, wenn Sie Personaloptimierung für ITSM in ServiceNow Sprachfunktionen integriert haben. • sn_process_optimization_analyst
Personaloptimierung-ITSM-Administrator [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Channel-Management.	• skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
Personaloptimierung für ITSM Basissystemrolle „Manager“ [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Gewährt Zugriff auf die Zielseite des Manager-Arbeitsbereichs und das Listenmodul.	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
Personaloptimierung für ITSM Basissystemrolle „Mitarbeiter“ [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	Gewährt Zugriff auf die Zielseite von Service Operations Arbeitsbereich.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • ITIL

Filterkonfigurationstabellen

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Zeitplan für Mitarbeiter [sys_shift_planning_agent_schedule] • Zeitplanereignis [sn_shift_planning_event] • Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Kompetenz [cmn_skill] • Kompetenzkategorie M2M [cmn_skill_m2m_category] • Gruppenmitglied [sys_user_grmember]
Kanäle	Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_groups]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
	Hinweis: Die Filter für Ihre Kanäle wurden anwenderdefiniert erstellt, sodass Sie mit Kanälen und Warteschlangen von „Erweiterte Arbeitszuweisung“ navigieren können. Da sie anwenderdefiniert erstellt wurden, können Sie für das Kanalmodul keine Filter erstellen oder anpassen.

Regelmäßige Aufgabe

Name	Beschreibung
WFO-Datensammlung	Führt die Aufgabe bei Bedarf aus und sammelt Daten für alle Indikatoren von Personaloptimierung für ITSM.

Domain Separation und Personaloptimierung für ITSM

Die Domänentrennung wird in Personaloptimierung für ITSM unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Personaloptimierung für ITSM

Domänentrennung wird in Personaloptimierung für ITSM unterstützt, ohne dass ein Setup oder eine Konfiguration erforderlich ist.

Domänentrennung für Kanäle Personaloptimierung für ITSM

Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Channel-Management für Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Domänentrennung und Erweiterte Arbeitszuweisung .

Domänengetrennte Tabellen für Channel Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_customerservice_case
- interaction

Domänentrennung für die Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM

Wenn ein Zeitplan für Mitarbeiter erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, ist er nur in der Domäne verfügbar, zu der der betreffende Mitarbeiter gehört.

Domänengetrennte Tabellen für Zeitplanung

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Domänentrennung für Teams in Personaloptimierung für ITSM

Tabelle *sn_wfo_add_manager* ist domänengetrennt. Wenn Benutzer als zusätzliche Manager hinzugefügt werden, können diese Benutzer nur Benutzer innerhalb dieser Domäne anzeigen.

Domänentrennung für Kompetenzempfehlung in Personaloptimierung für ITSM

Domänengetrennte Tabellen für Kompetenzempfehlung

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Domain Separation für Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Coaching für Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter Domänentrennung und Coaching.

Globale Suche in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie mit der globalen Suche in Personaloptimierung für ITSM innerhalb kurzer Zeit, wonach Sie suchen.

Finden Sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager ganz einfach die gewünschten Informationen, indem Sie über das Suchsymbol nach Benutzern, Gruppen, Schichten, Zeitplänen oder Aufgaben suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um nach Schichten und Zeitplänen zu suchen, müssen Sie für die folgenden Tabellen den Textindex generieren , bevor Sie mit der Suche nach Schichten und Zeitplänen beginnen:

- Zeitplan [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Schichtplan [sn_shift_planning_shift_plan]

Mit ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM Urlaub beantragen

Mit der App ITSM Mobile Agent können Schichten planende Service Desk-Mitarbeiter auf ihren Zeitplan zugreifen. Sie können Freizeit bzw. Abwesenheiten beantragen, um die Genehmigung ihres Vorgesetzten einzuholen, oder Schichten mit Kollegen tauschen sowie Benachrichtigungen für diese Anfragen und Genehmigungen erhalten.

Personaloptimierung für ITSM Mobile Agent

Wichtig: Die Funktionen von ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM sind über die Store-Anwendung ITSM Mobile Agent 5.0 verfügbar. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Bereitschaftsplanung mit Personaloptimierung für ITSM verwenden

Wenn Sie eine Mobile-Experience für Bereitschaftsplanung zusammen mit ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM verwenden, können Sie auf die Bereitschaftsplanung-Aktionen im Abschnitt „Zeitplan“ zugreifen.

Für den Zugriff auf:

- **Anstehende Schichten**: Tippen Sie auf **Mein Kalender**, und zeigen Sie Ihre Schichten an.
- **Abwesenheitsanträge**: Tippen Sie auf **On-call time-off requests (Genehmigung einer Bereitschaftsauszeit beantragen)**, und zeigen Sie die Liste der Anträge an, bei denen Ihre Genehmigung aussteht oder bei denen Sie den Genehmigungsprozess abgeschlossen haben.
- **Rufbereitschaft**: Tippen Sie auf **Rufbereitschaft**, um die Liste der Gruppen im Rufbereitschaftszeitplan anzuzeigen.

Anzahl von Tagen zur Anzeige von Ereignissen in Schichten in ITSM Mobile Agent festlegen

Als Personaloptimierungsadministrator [sn_wfo.admin] können Sie mithilfe der Systemeigenschaften konfigurieren, wie viele Tage Ereignisse für Schichten in der mobilen Anwendung angezeigt werden können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter **Eigenschaften** im Abschnitt **Zeitplanung** in Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM.

Zugehörige Informationen

Mobile-Experience für Bereitschaftsplanung

Benachrichtigungen in ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM

Bei der Verwaltung von Schichtwechsel- und Abwesenheitsanträgen können Sie Benachrichtigungen erhalten. Aktivieren Sie Benachrichtigungen für die Aktionen, die für Sie die höchste Relevanz besitzen. Sie können sich beispielsweise benachrichtigen lassen, wenn Sie eine Genehmigungsanfrage von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten, der Schichten mit einem Kollegen tauschen möchte.

Als Personaloptimierung für ITSM-Service Desk-Mitarbeiter (sn_shift_planning.agent) und Personaloptimierung für ITSM-Manager (sn_wfo_cfg_ws.manager) können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen für Anträge auf Schichttausch/Abwesenheit und die entsprechenden Genehmigungen aktivieren bzw. deaktivieren. Service Desk-Mitarbeiter können einen Schichttausch mit Kollegen beantragen und von ihrem Manager genehmigen lassen. Sie können bei ihren Managern auch einen Abwesenheitsantrag stellen.

Sie müssen entsprechende Benachrichtigungseinstellungen in Ihrer Desktopanwendung festlegen, um die Benachrichtigungen in der Anwendung ITSM Mobile Agent zu erhalten.

So aktivieren Sie die Benachrichtigungen:

1. Klicken Sie in Ihrer Instanz der Desktopanwendung oben rechts auf das Zahnradsymbol . Der Bildschirm **Systemeinstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.
3. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen zulassen**.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Notifications Category** (Benachrichtigungskategorie) auf **Mobile – Schichtplanung**.
5. Aktivieren Sie die gewünschte Benachrichtigung.

Wenn Sie diese Benachrichtigung aktivieren	Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihr(e)
Shift-swap approval request (Genehmigungsantrag für Schichttausch)	• Service Desk-Mitarbeiter Schichttauschanfragen zur Genehmigung einreichen • Kollegen eine Schichttauschanfrage zur Genehmigung einreichen
Shift-swap approved by manager (Schichttausch vom Manager genehmigt)	der/die Manager(in) Ihren Antrag auf Schichttausch mit Kollegen genehmigt
Shift-swap approved by peer (Schichttausch von Kollegen genehmigt)	Kollegen Ihrer Anfrage zustimmen, Schichten miteinander zu tauschen
Shift-swap rejected by manager (Schichttausch vom Manager abgelehnt)	der/die Manager(in) Ihren Antrag auf Schichttausch mit Kollegen ablehnt
Shift-swap rejected by peer (Schichttausch von Kollegen abgelehnt)	Kollegen Ihre Anfrage ablehnen, Schichten miteinander zu tauschen
Time-off approval request (Abwesenheitsantrag)	Service Desk-Mitarbeiter Anträge zur Genehmigung einer Abwesenheit einreichen
Time off approved (Abwesenheit genehmigt)	Der/die Manager(in) Ihren Abwesenheitsantrag genehmigt hat
Abwesenheit abgelehnt	Der/die Manager(in) Ihren Abwesenheitsantrag abgelehnt hat

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI festlegen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Mobile Agent Schichttausch- oder Abwesenheitsanträge stellen

Mit der App ITSM Mobile können Sie in Ihrem Zeitplan nachschlagen, Abwesenheiten anfordern oder mit Kollegen die Schicht tauschen. Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent.
2. Beantragen Sie die Abwesenheiten.

Aufgabe	Aktion
Nach Prüfung des Zeitplans eine Abwesenheit beantragen	**a.** Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Mein Kalender**. **b.** Tippen Sie auf das Datum, für das die Anfrage gelten soll. **c.** Tippen Sie auf die Arbeitsschicht für diesen Tag. **Hinweis:** Alternativ können Sie von der Schicht aus, für die Sie eine Abwesenheit oder einen Schichttausch anfragen möchten, nach links wischen und dann die gewünschte Option auswählen. **d.** Tippen Sie auf **Abwesenheit beantragen**. **e.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein. **f.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein.
Nach Prüfung Ihrer Abwesenheitsanträge eine Abwesenheit beantragen	**a.** Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Work shift time-off requests** (Abwesenheitsanträge für Arbeitsschicht). **Hinweis:** Sie können noch ausstehende und bereits geschlossene Abwesenheitsanträge anzeigen. **b.** Tippen Sie auf das Menüsymbol und dann auf **Abwesenheit beantragen**. **c.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein. **d.** Im Feld **Startzeit**: **i.** Tippen Sie auf das Kalendersymbol . **ii.** Tippen Sie auf das Datum, an dem die Abwesenheit beginnen soll, und wählen Sie es aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	iii. Tippen Sie auf das Zeitfeld in der oberen rechten Ecke des Kalenders, und wählen Sie die Zeit aus, zu der die Abwesenheit beginnen soll. **iv.** Klicken Sie auf **OK**. **e.** Im Feld **Endzeit**: **i.** Tippen Sie auf das Kalendersymbol . **ii.** Tippen Sie auf das Datum, an dem die Abwesenheit enden soll, und wählen Sie es aus. **iii.** Tippen Sie auf das Zeitfeld in der oberen rechten Ecke des Kalenders, und wählen Sie die Zeit aus, zu der die Abwesenheit enden soll. **iv.** Klicken Sie auf **OK**. **f.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein.

3. Bei Verwendung:
   - Tippen Sie in einer Android-Anwendung auf das Senden-Symbol
   - Tippen Sie in einer iOS-Anwendung auf **Absenden**.

   Ihr Manager erhält eine Benachrichtigung, dass eine Anfrage zu genehmigen ist.
4. Fragen Sie einen Schichttausch an.
   Sie können mit anderen Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren und über Connect-Chat oder den Aktivitätenstrom im Datensatz nachfragen, ob sie eine bestimmte Schicht mit Ihnen tauschen möchten.
5. Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Mein Kalender**.
6. Tippen Sie auf das Datum, für das die Anfrage gelten soll.
7. Tippen Sie auf die Arbeitsschicht für diesen Tag.

   Hinweis: Alternativ können Sie von der Schicht aus, für die Sie eine Abwesenheit oder einen Schichttausch anfragen möchten, nach links wischen und dann die gewünschte Option auswählen.
8. Klicken Sie auf **Schichttausch anfordern**.
9. Tippen Sie im Feld **Swap with** (Tauschen mit) auf den Service Desk-Mitarbeiter, mit dem Sie tauschen möchten, und wählen Sie ihn aus.
10. Erstellen Sie eine Schichttauschanfrage.
11. Tippen Sie im Feld **Angeforderte Schicht** auf die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters, mit dem Sie tauschen möchten, und wählen Sie sie aus.
12. Bei Verwendung:
    - Tippen Sie in einer Android-Anwendung auf das Senden-Symbol
    - Tippen Sie in einer iOS-Anwendung auf **Absenden**.

    Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass eine Anfrage zu genehmigen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Schichttausch mit der Anwendung ITSM Mobile Agent genehmigen oder ablehnen

Mit der Anwendung ITSM Mobile Agent können Sie einen von Ihrem Kollegen angefragten Schichttausch genehmigen, wenn Sie zu der betreffenden Zeit verfügbar sind. Sie können ihn ablehnen, wenn Sie in dieser Zeit nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Hinweis: Wenn Sie Benachrichtigungen aktiviert haben, können Sie Schichttauschanfragen von den Benachrichtigungen aus genehmigen oder ablehnen, ohne die Anfrage zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent Agent.
2. Tippen Sie auf **Genehmigungen**.
3. Wählen Sie in der Liste **Ausstehend** eine zu genehmigende Anfrage aus, und prüfen Sie die Details.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Anfrage zu genehmigen, tippen Sie auf **Genehmigen**.
   - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Kollegen erhalten eine Benachrichtigung über den Genehmigungsstatus der Anfrage.

Mit ITSM Mobile Agent den Zeitplan von zugewiesenen Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und verwalten

Überwachen Sie mit der Anwendung ITSM Mobile Agent Schichten und Zeitplan der Teams innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine angefragte Abwesenheit eines Ihrer Service Desk-Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Hinweis: Wenn Sie Benachrichtigungen aktiviert haben, können Sie Schichttausch- oder Abwesenheitsanträge von den Benachrichtigungen aus genehmigen oder ablehnen, ohne die Anfrage zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent.
2. Überwachen Sie den Zeitplan Ihres Teams.
   a. Tippen Sie auf **Mein Team**.
   b. Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Teamkalender**.
   c. Tippen Sie auf den Tag, für den Sie den Zeitplan überwachen möchten.
   d. Tippen Sie auf eine Schicht für den Tag, um Detailinformationen zu dieser Schicht anzuzeigen.
3. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

b. Tippen Sie auf **Genehmigungen**. Sie können die Anfragen in Ihrer Warteschlange, bei denen die Genehmigung aussteht, sowie abgeschlossene Genehmigungen und Detailinformationen zu den einzelnen Anfragen anzeigen.

c. Tippen Sie in der Liste **Ausstehend** die Anfrage an, die genehmigt werden soll.

- Um eine Anfrage zu genehmigen, tippen Sie auf **Genehmigen**. Der Zeitplan wird im Kalender auf Grundlage der Genehmigung aktualisiert.
- Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Benachrichtigung, wenn Sie ihre Anfrage genehmigen oder ablehnen.

Personaloptimierung für ITSM-Zielseiten

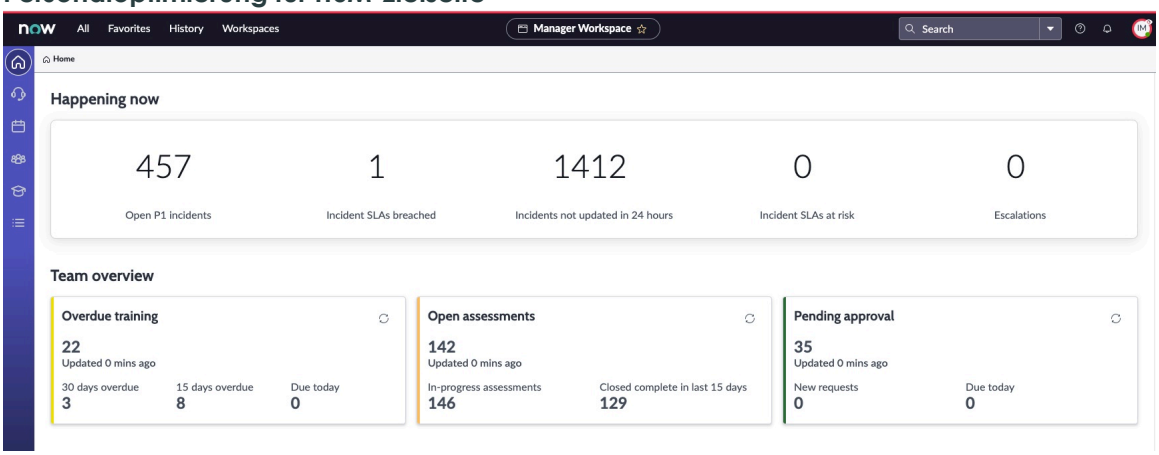
Verfolgen und überwachen Sie die Leistung Ihrer Organisation mit den Personaloptimierung für ITSM-Zielseiten. Wenn Sie Coach oder Kanalmanager sind, können Sie über die Zielseiten „Kanäle“ bzw. „Qualität“ auf anwendungsspezifische Metriken zugreifen.

Sie können eine vorhandene Zielseite klonen und mit Next Experience UI Builder anpassen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Seite von Personaloptimierung für ITSM mit Next Experience UI Builder anpassen.

Zielseite für Personaloptimierung für ITSM-Manager

Behalten Sie den Status der Incidents im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten. Überwachen Sie überfällige Schulungen, wie viele Bewertungen offen sind und wie viele eine Genehmigung erfordern. Analysieren Sie die Arbeit und den SLA-Status Ihrer Teams für den gewünschten Zeitraum.

Personaloptimierung für ITSM-Zielseite



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten: • Überwachen Sie offene P1-Incidents, SLAs, die überschritten, gefährdet bzw. seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden, oder Eskalationen.	sn_wfo_cfg_ws.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Analysieren Sie die Incidents, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Incidents, die noch nicht zugewiesen wurden. • Verfolgen Sie für bestimmte Zuweisungsgruppen die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung, den Anteil der Lösungen beim ersten Anruf und die Kundenzufriedenheit im gewünschten Zeitraum.	

Anwendungsfall

Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Incidents, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum, indem Sie in der Liste „Teams“ das Team und außerdem den gewünschten Datumsbereich auswählen.

Indikatoren

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung

Die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung eines Incident erforderlich ist

Lösung beim ersten Anruf

Anzahl der Incidents, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.

Kundenzufriedenheit

Allgemeine Kundenzufriedenheit bei der Lösung von Incidents

Teamleistung

Eine Liste der Incidents, die den vom aktuellen angemeldeten Benutzer verwalteten Teams zugewiesen sind

Nicht zugewiesene Incidents

Eine Liste der Incidents, die den vom aktuellen angemeldeten Benutzer verwalteten Gruppen zugewiesen sind und keine beauftragte Person aufweisen

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Zugewiesen an

Datenvisualisierungen

Wählen Sie eine Visualisierung aus, um Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene P1-Incidents	Einzelwert	Anzahl der offenen Incidents mit oberster Priorität
Incidents, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden	Einzelwert	Anzahl der Incidents, die in den letzten 24 Stunden nicht aktualisiert wurden
Verstöße gegen Incident-SLAs	Einzelwert	Anzahl der Incidents mit SLAs, gegen die verstoßen wurde
Gefährdete Incident-SLAs	Einzelwert	Anzahl der Incidents mit SLAs, die gefährdet sind

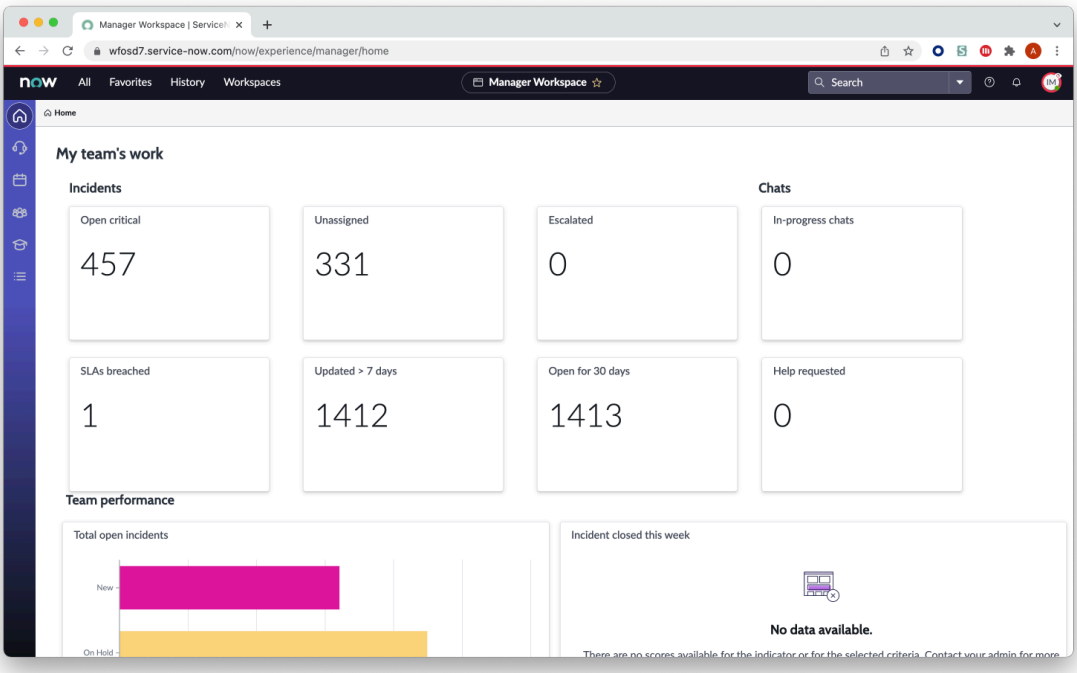
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Eskalationen	Einzelwert 	

Personaloptimierung für ITSM-Zielseite „Kanäle“

Über die Zielseite „Kanäle“ können Sie Warteschlangen verwalten und den Status von Incidents und Chats analysieren. Sie kann auch zur zentralen Überwachung der Teamleistung und der Arbeitszuweisungen dienen.



Endanwender und Rollen

Als Administrator können Sie Zielseiten für Kanalmanager erstellen oder anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen . Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, können Sie die Reihenfolge der Zielseiten festlegen. Je niedriger der Wert für die Reihenfolge, desto höher die Priorität bei der Anzeige der Seiten.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Kanalmanager können Sie folgende Aufgaben durchführen:	sn_channel_mgmt.user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Echtzeitdaten analysieren, z. B.: ◦ Anzahl der Incidents kritischer Priorität, der verletzten SLAs und der eskalierten oder nicht zugewiesenen Incidents ◦ Anzahl der Chats, die in Bearbeitung sind oder bei denen Hilfe angefordert wurde ◦ Verteilung der Service Desk-Mitarbeiter auf Arbeitszuweisungen und zuzuweisende Arbeitselemente sowie Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter ◦ Leistung des Teams • Für jeden Bericht und jede Analyse Detailinformationen anzeigen, um mehr Daten zu erhalten	

Anwendungsfälle

Als Kanalmanager können Sie wichtige Informationen überwachen, z. B. Anzahl der SLA-Verstöße, Anzahl der offenen Incidents kritischer Priorität und Anzahl der Arbeitselemente, die an einem bestimmten Standort auf ihre Zuweisung warten.

Performance Analytics-Indikator

Diese Woche geschlossene Incidents: Die Anzahl der Incidents, die in der aktuellen Woche geschlossen wurden

Aufgliederungen

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Offen kritisch	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents kritischer Priorität

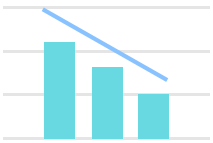
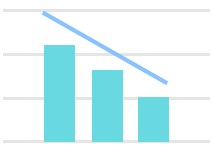
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Einzelwert	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die nicht zugewiesen wurden
Eskaliert	Einzelwert	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die eskaliert wurden
Verletzte SLAs	Einzelwert	Aufgaben-SLA [task_sla]	Anzahl der offenen Incidents mit Servicelevel-Vereinbarungen, die verletzt wurden
Aktualisiert > 7 Tage	Einzelwert	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden.
Seit 30 Tagen offen	Einzelwert	Incident [incident]	Anzahl der Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden.
Aktuelle Chats	Einzelwert		Anzahl der offenen Interaktionen, bei denen Service Desk-Mitarbeiter derzeit im Chat mit Kunden Probleme lösen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

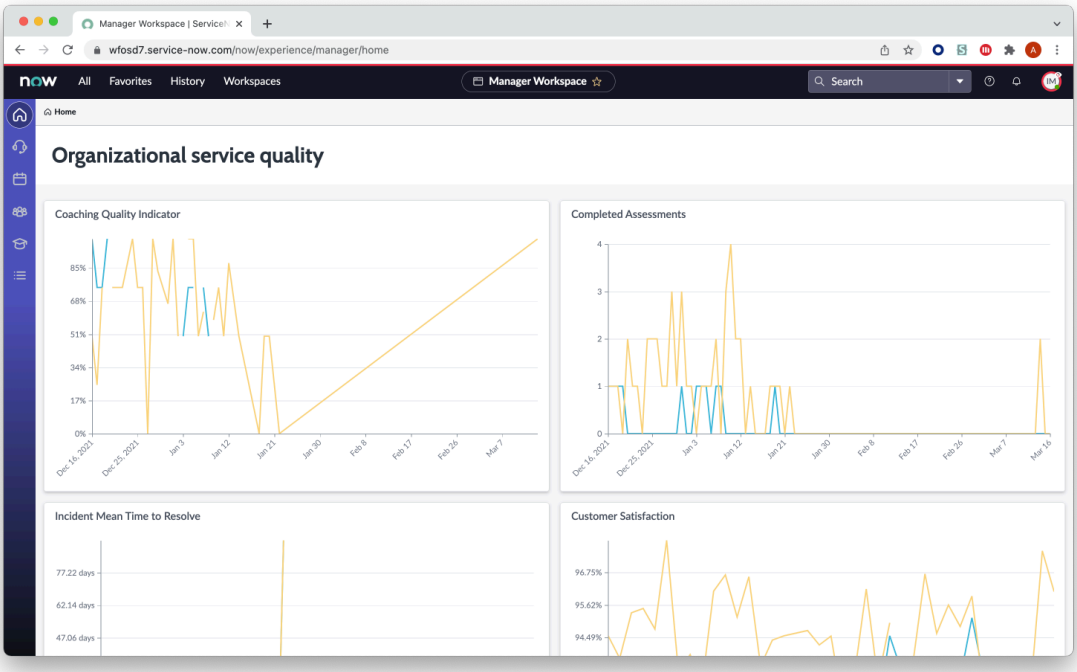
Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Hilfe angefordert	Einzelwert		Anzahl der offenen Interaktionen, bei denen Service Desk-Mitarbeiter derzeit Hilfe von einem Manager anfordern, während sie im Chat mit Kunden Probleme lösen
Agent Distribution (Verteilung an Mitarbeiter)	Balkendiagramm 	Anwesenheitsstatus [awa_presence_status]	Aktueller Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern, denen Arbeitszuweisungen zugeteilt wurden
Wartende Arbeitselemente	Einzelwert		Anzahl der Arbeitselemente, die derzeit auf die Zuweisung warten
Verfügbare Mitarbeiter	Einzelwert		Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die derzeit verfügbar sind, um an Arbeitselementen zu arbeiten
Offene Incidents insgesamt	Balkendiagramm 		Gesamtzahl der nicht geschlossenen Incidents in den verschiedenen Workflow-Status

Personaloptimierung für ITSM Coaching-Zielseite

Überwachen Sie die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern, und messen Sie die Qualität der Art und Weise, in der sie Probleme mithilfe der Coaching-Zielseite gelöst haben. Analysieren Sie die Muster beim Einsatz ihrer Kompetenzen, und stellen Sie fest, welche Kompetenzen besonders gefragt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endanwender und Rollen

Als Administrator können Sie Zielseiten für den Coach erstellen oder anpassen, um die Qualität der Lösung von Incidents durch Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen . Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, können Sie die Reihenfolge der Zielseiten festlegen. Je niedriger der Wert für die Reihenfolge, desto höher die Priorität bei der Anzeige der Seiten.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Coach können Sie Echtzeitdaten analysieren, z. B.: • Qualität der Lösung von Incidents durch Service Desk-Mitarbeiter • Durchschnittliche Zeit, die zum Lösen der Incidents benötigt wurde • Trends bei Kundenzufriedenheit, zur Lösung von Incidents verwendeten Arten von Kompetenzen und vorgenommenen Bewertungen • Liste überfälliger Schulungen und Bewertungen	sn_coaching.coach

Anwendungsfälle

Als Coach können Sie die Qualität der Lösung von Problemen durch Service Desk-Mitarbeiter überwachen und Korrekturmaßnahmen ergreifen, indem Sie ihre Problemlösungskompetenzen bewerten und ihnen Schulungen anbieten, um Kompetenzlücken zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf CSAT-Umfrageergebnissen
Qualität	Durchschnittliche Bewertung in Prozent aus allen Umfragen, die der Coach zur Beurteilung des Auszubildenden durchgeführt hat
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung des Incident	Durchschnittliche Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit an einem Incident benötigt haben, bevor sie ihn als geschlossen oder gelöst markiert haben
Completed Assessment (Abgeschlossene Bewertung)	Im Laufe der Zeit abgeschlossene Bewertungen

Aufgliederungen

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Schulungen	Liste	Assigned Training [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Liste der Schulungen, die Service Desk-Mitarbeiter absolvieren müssen
Coaching-Bewertungen	Liste	Bewerteter Datensatz [sn_coaching_assessed_record]	Liste der Bewertungen, die Coaches für ihre Service Desk-Mitarbeiter durchführen müssen

Automatische Übersetzung

Personaloptimierung für ITSM-Seite mit Next Experience UI Builder anpassen

Klonen Sie eine vorhandene Personaloptimierung für ITSM-Seite, und passen Sie sie mit Next Experience UI Builder gemäß Ihren Bedürfnissen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Seiten und Seitenvarianten von Personaloptimierung für ITSM Next Experience UI Builder sind schreibgeschützt. Sie können eine Seitenvariante kopieren und dann anpassen. Sie können eine Seitenvariante von Grund auf neu erstellen oder eine Seitenvorlage verwenden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Variante einer Seite erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Nachdem Sie eine Seitenvariante kopiert und angepasst haben, werden automatische Aktualisierungen, die auf die ursprüngliche schreibgeschützte Seitenvariante angewendet waren, nicht auf die von Ihnen angepasste Seitenvariante angewendet.

Informationen zum Öffnen Ihres konfigurierbaren Arbeitsbereichs in UI Builder finden Sie unter Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder

Eine Liste aller Arbeitsbereiche, die ServiceNow für bestimmte Anwender anbietet, finden Sie unter Liste der Arbeitsbereiche .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie im UI Builder-Bildschirm **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Seite** die Seite aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Zum Beispiel Zielseite oder Arbeitsplaner.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Varianten** das Menüsymbol (⋮) der Variante, die Sie kopieren möchten, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Wählen Sie in der duplizierten Variante das Menüsymbol (⋮) aus, und wählen Sie **Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten** aus.
6. Gehen Sie im Popup-Fenster „Einstellungen bearbeiten“ wie folgt vor:
   - Geben Sie im Feld **Variantenname** einen eindeutigen Namen für die Variante ein.
   - Wenn Sie eine andere Seitenvorlage verwenden möchten, wählen Sie im Feld **Seitenvorlage** die Seitenvorlage aus.
   - Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen beizubehalten.

     Wenn Sie keine Aktualisierungen vornehmen möchten, wählen Sie **Abbrechen** oder **Löschen**, um die Variante zu löschen.
7. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
   - Um Bedingungen für die Variante hinzuzufügen oder zu bearbeiten, fügen Sie im Feld **Variantenbedingungen** die gewünschten Bedingungen für die Variante hinzu.
   - Um die Variante in Personaloptimierung für ITSM anzuzeigen, legen Sie im Feld **Reihenfolge** die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Fertig**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren der Next Experience -UI

Filter für ITSM Manager Workspace konfigurieren

Definieren Sie Filterkonfigurationen für die Zeitplan-, Coaching- und Kanäle-Anwendungen. Sie können diese Filter verwenden, um die Suche einzugrenzen und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace-Konfigurationen** > **Filterkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Name	Beschreibung
Filtername	Eindeutiger Name für die Filterkonfiguration
Tabelle	Tabelle, die für die Filterkonfiguration verwendet wird **Hinweis:** ◦ Sie können für jedes Modul nur nach bestimmten Tabellen oder Datenbankansichten filtern. ◦ Eine Liste der Tabellen und Datenbankansichten, die Sie für die einzelnen Module verwenden können, finden Sie im Abschnitt „Filter Configuration Tables“ (Filterkonfigurationstabellen) in Komponenten von Personaloptimierung für ITSM.
Feld	Feld, nach dem gefiltert werden soll
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Filteroptionen einzugrenzen
Typ	Typ des Felds, in dem eine Auswahl getroffen wird: ◦ Auswahl: Feld für Auswahltyp ◦ Referenz: Feld für Referenztyp
Reihenfolge	Filter, die Sie verwenden können, um die Anzeigereihenfolge in Manager Workspace zu sehen
Arbeitsbereichmodul	Personaloptimierung für ITSM-Modul, das die Filterkonfiguration anzeigt
Aktiv	Mit dieser Option wird die Filterkonfiguration in Manager Workspace aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugriffsrechte für Zuweisungsgruppen im Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM hinzufügen oder entfernen

Sie können den Zugriff auf Zuweisungsgruppendaten einschränken bzw. nur die Zuweisungsgruppen anzeigen, die für den angemeldeten Anwender im Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM relevant sind.

Als Manager können Sie standardmäßig alle Gruppen anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten. Sie können Zugriffsrechte für zusätzliche Gruppen hinzufügen oder den Zugriff auf eine der standardmäßig angezeigten Gruppen entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Zugriffsrechte für weitere Gruppen hinzuzufügen, verwenden Sie einen Erweiterungspunkt.
- Um Zugriffsrechte zu entfernen, schließen Sie Gruppen, die Sie nicht anzeigen müssen, mithilfe von Filterbedingungen aus.

Mit Erweiterungspunkten Zugriffsrechte für bestimmte Gruppen in den Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM aufnehmen

Gewähren Sie Managern mit geskripteten Erweiterungspunkten Zugriffsrechte, um Daten von anderen Zuweisungsgruppen als denjenigen anzuzeigen, die standardmäßig von ihnen im Manager Workspace von Personaloptimierung für ITSM verwaltet werden.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt *sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager*.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte, um Zugriffsrechte für bestimmte Gruppen einzubeziehen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Einbeziehen der Zugriffsrechte für Manager anzupassen und dadurch andere Zuweisungsgruppen als diejenigen anzuzeigen, die standardmäßig von ihnen im Manager Workspace von Personaloptimierung für ITSM verwaltet werden.

Zugehörige Informationen

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

Zugriffsrechte für bestimmte Gruppen im Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM ausschließen

Sie können den Zugriff auf Zuweisungsgruppendaten entziehen und nur die Zuweisungsgruppen anzeigen, die für den angemeldeten Anwender im Manager-Arbeitsbereich von Personaloptimierung für ITSM relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace-Konfiguration** > **Gruppenausschlüsse**.
2. Wählen Sie **Neu** im Formular **Gruppen nicht in WFO enthalten**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen für eine oder mehrere Gruppen ein, die im Manager Workspace von Personaloptimierung für ITSM nicht angezeigt werden sollen.
4. Legen Sie die Filterbedingungen fest, um die Gruppen auszuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise eine Bedingung als **[Name] [enthält nicht][Support]** definieren, werden im Manager Workspace von Personaloptimierung für ITSM keine Gruppen angezeigt, bei denen „Support“ im Gruppennamen enthalten ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Bedingungsgenerator .

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anzeige der richtigen Gruppen in Personaloptimierung für ITSM überprüfen

Vergewissern Sie sich, dass der angemeldete Anwender Zugriff auf die korrekten Zuweisungsgruppendaten hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager oder admin

Prozedur

1. Nehmen Sie die Identität des Managers an, für den Sie den Zugriff überprüfen möchten.
2. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator `sys_user_grmember.list` ein.
3. Wählen Sie das Filtersymbol, und legen Sie als Bedingung **[Gruppe] [ist (dynamisch)][MYWFOGroups]** fest.

   Die Ausgabe zeigt alle Zuweisungsgruppen an, die Zugriff auf den Manager Workspace haben. Diese Ausgabe beruht auf den Konfigurationen im Filter **Gruppenausschlüsse** und den Implementierungen mithilfe von Erweiterungspunkten.

   Wenn in den aufgeführten Zuweisungsgruppen Gruppen fehlen, auf die der angemeldete Benutzer Zugriff haben muss, prüfen Sie noch einmal die Konfiguration der Filter **Gruppenausschlüsse** und der Erweiterungspunkte.

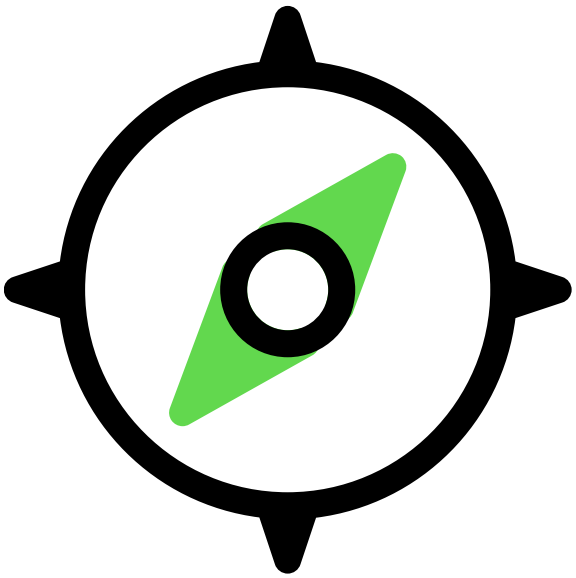
Incident-Kommunikationsmanagement

Die ServiceNow® Incident-Kommunikationsmanagement-Anwendung ermöglicht Organisationen die Erstellung und Verwaltung von Mitteilungen in Bezug auf wichtige geschäftliche Probleme oder Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

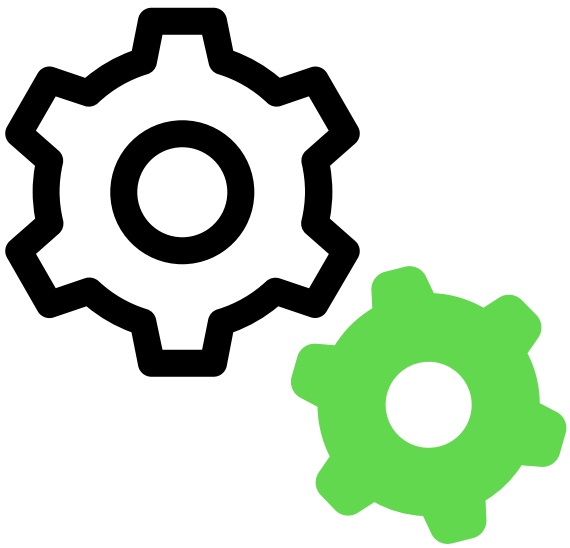
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Incident-Kommunikationsmanagement von .

Konfigurieren

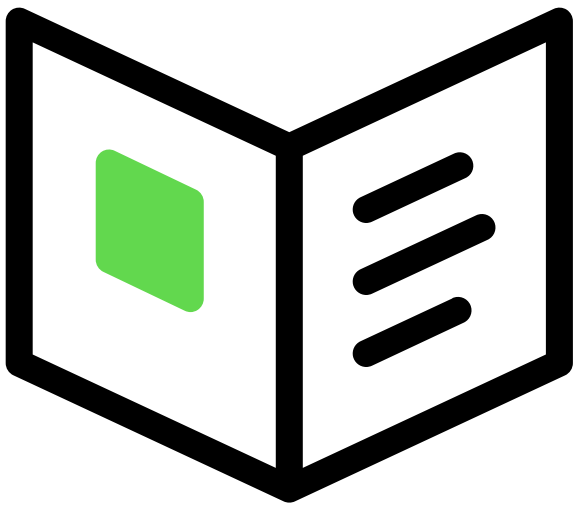


Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.

Verwalten Sie die Incident-Kommunikation

Erfahren Sie, wie der Kommunikationsprozess für einen Incident definiert und verwaltet wird.

Referenz



Rufen Sie Details zu Incident-Kommunikationsmanagement -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Incident-Kommunikationsmanagement-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Incident-Kommunikationsmanagement erkunden

Die ServiceNow® Incident-Kommunikationsmanagement-Anwendung ermöglicht Organisationen die Erstellung und Verwaltung von Mitteilungen in Bezug auf wichtige geschäftliche Probleme oder Incidents.

Incident-Kommunikationsmanagement – Übersicht

Incident-Kommunikationsmanagement ermöglicht es Administratoren für Incident-Kommunikation, alle beteiligten Benutzer während dieser Ereignisse zusammenzubringen und eine schnelle und einfache Kommunikation innerhalb dieser Gruppe einzurichten.

So beispielsweise, wenn in einem Serverraum ein schwerwiegendes Problem auftritt, das dazu führt, dass ein Incident mit hoher Priorität ausgelöst wird. Der Incident kann sich potenziell auf alle Benutzer auswirken. Daher ist es notwendig, wichtige Vertreter zusammenzubringen und schnell und effektiv zu kommunizieren. Ein Kommunikationsplan für Incidents kann diesen Kommunikationsprozess erleichtern und dazu beitragen, den ursprünglichen Incident zu beheben.

Incident-Kommunikationsmanagement – Vorteile

ServiceNow® Incident-Kommunikationsmanagement unterstützt den Incident-Kommunikationsmanagement-Prozess auf folgende Weise:

- Erstellen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents, wenn eine Krise auftritt.
- Richten Sie Kontaktverantwortlichkeiten ein, um die Personen zu identifizieren, die beim Erstellen von Kommunikationsplänen für Incidents automatisch benachrichtigt werden. Self-Service-Benutzer können, wenn sie Benachrichtigungen erhalten möchten, Kommunikationspläne für Incidents abonnieren.
- Verwalten Sie Kommunikationspläne für Incidents, um die Kommunikation während der Bewältigung der Krise zu verbessern.
- Verwenden Sie die optionale NotifyFunktion zum Senden von Nachrichten per SMS und Sprachnachricht und zum Einrichten von Telefonkonferenzen.
- Überwachen Sie Ereignisse und Ergebnisse mit dem Dashboard und den Berichten für den Kommunikationsplan für Incidents.

Statusmodell für Kommunikationsplan für Incidents

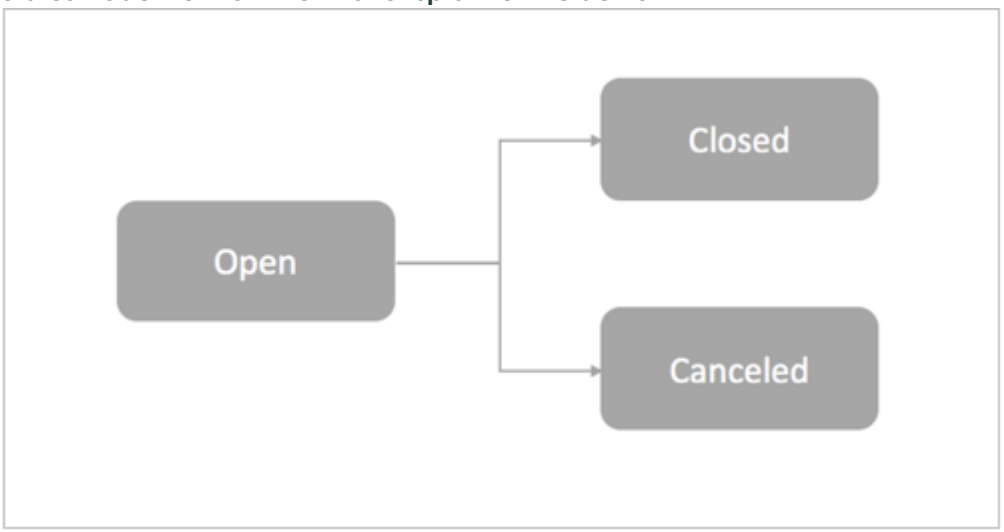
Das Statusmodell für den Kommunikationsplan für Incidents verdeutlicht Ihnen die verschiedenen Status, die ein Plan durchläuft, sodass Sie den Plan durch seine Status nachverfolgen können.

Kommunikationspläne für Incidents werden mit dem Status **Offen** erstellt. Sie folgen einem Prozess, der mit dem Status **Geschlossen** oder **Abgebrochen** endet. Das folgende Statusmodell gilt für neue Kunden, die das Madrid-Release starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusmodell für Kommunikationsplan für Incidents



Die folgenden beiden Eigenschaften sind für unterschiedliche Aktionen verantwortlich, die im Kommunikationsplan für Incidents und in der Kommunikationsaufgabe für Incidents auftreten:

- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) ist für folgende Aktion zuständig:
  - Wenn der Incident geschlossen wird, werden alle offenen Kommunikationspläne für Incidents geschlossen.
  - Wenn der Incident abgebrochen wird, werden alle offenen Kommunikationspläne für Incidents abgebrochen.
- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) ist für folgende Aktionen zuständig:
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents **Geschlossen** oder **Abgebrochen** wird, wird der Status einer offenen Incident-Kommunikationsaufgabe, für die die Kommunikation noch nicht ausgeführt wurde, auf **Übersprungen** gesetzt.
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents **Geschlossen** oder **Abgebrochen** wird, wird der Status einer offenen Incident-Kommunikationsaufgabe, für die die Kommunikation mindestens einmal ausgeführt wurde, auf **Abgeschlossen** gesetzt.

Hinweis: Die Eigenschaften **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** und **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** werden angezeigt, wenn das Plugin „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist sowohl für neue als auch für bestehende Kunden auf „Falsch“ festgelegt.

Weitere Informationen zum alten Statusmodell für den Kommunikationsplan für Incidents finden Sie unter Statusmodell (alt) des Kommunikationsplans für Incidents.

Statusmodell (alt) des Kommunikationsplans für Incidents

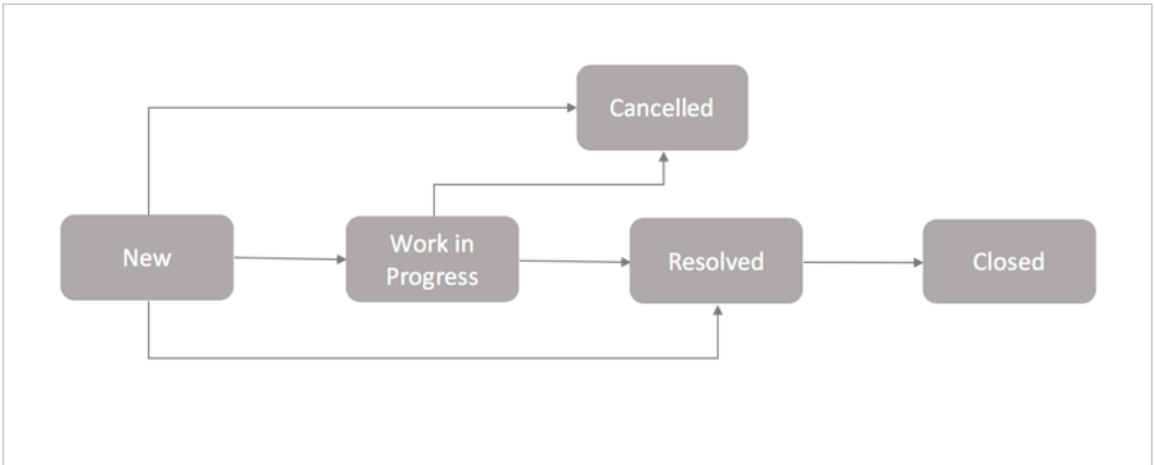
Das Statusmodell des Kommunikationsplans für Incidents verdeutlicht Ihnen die verschiedenen Status, die ein Plan durchläuft, sodass Sie den Plan durch seine Status nachverfolgen können.

Incident-Alarme werden mit dem Status **Neu** erstellt. Sie folgen einem Prozess, der mit dem Status **Geschlossen** oder **Abgebrochen** endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das unten abgebildete Statusmodell ist nur für Kunden vor Release London verfügbar. Ab Release London können Kunden, die auf die neueste Version aktualisiert haben, Statusmodell für Kommunikationsplan für Incidents zu Rate ziehen.

Phasen des Kommunikationsplans für Incidents



Wenn Sie das Feld **Getroffene Maßnahmen** aktualisieren, ändert sich der Status des Kommunikationsplans für Incidents vom Status **Neu** zu **In Arbeit**. Nur der Ersteller des Kommunikationsplans für Incidents oder ein Benutzer mit der Administratorrolle kann einen Kommunikationsplan für Incidents stornieren.

Die folgenden beiden Eigenschaften sind für unterschiedliche Aktionen verantwortlich, die im Kommunikationsplan für Incidents und in der Kommunikationsaufgabe für Incidents auftreten:

- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) ist für folgende Aktionen zuständig:
  - Wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, wenn der Status des Kommunikationsplans für Incidents **Neu** oder **In Bearbeitung** lautet, wird der Status des Kommunikationsplans für Incidents auf **Abgebrochen** gesetzt.
  - Wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, wenn der Status des Kommunikationsplans für Incidents **Gelöst** lautet, wird der Status des Kommunikationsplans für Incidents auf **Geschlossen** gesetzt.
- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) ist für folgende Aktionen zuständig:
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen wird, wird der Status aller offenen Kommunikationsaufgaben für Incidents auf **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents abgebrochen wird, wird der Status aller offenen Kommunikationsaufgaben für Incidents auf **Geschlossen – übersprungen** gesetzt.

Hinweis: Die Eigenschaften **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** und **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** werden angezeigt, wenn das Plugin „Incident-Kommunikationsmanagement“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist sowohl für neue als auch für bestehende Kunden auf „Falsch“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Kommunikationsmanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie Incident-Kommunikationsmanagement, um Mitteilungen in Bezug auf schwerwiegende geschäftliche Probleme oder Incidents zu erstellen und zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie Incident-Kommunikationsmanagement, indem Sie das Plugin „Incident-Kommunikationsmanagement“ (com.snc.iam) installieren und aktivieren.

Incident-Kommunikationsmanagement installieren und aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Incident-Kommunikationsmanagement“ (com.snc.iam) installieren und aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Incident-Kommunikation verwalten

Incident-Kommunikationsmanagement bietet ein Framework zur Definition und Verwaltung eines Kommunikationsprozesses für einen Incident. Es hilft dabei, einen Kommunikationsprozess zu rationalisieren, indem für eine effektive Kommunikation während eines Events spezielle Kommunikationspläne für Incidents erstellt werden.

Kommunikationsplandefinition

Ein Kommunikationsplan für Incidents hilft Ihnen, den Kommunikationsprozess für einen Incident zu optimieren. Es definiert die Stakeholder, die informiert werden sollten, welche Informationen weitergegeben werden sollten, wann die Informationen geliefert werden sollten und welche Kommunikationsmethoden es gab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Erstellung der Definition für einen Kommunikationsplan finden Sie unter Kommunikationsplandefinition erstellen .

Wichtig: Vergewissern Sie sich bei der Erstellung der Kommunikationsplandefinition, dass es sich bei der Tabelle um „Incident“ [incident] handelt. Wenn Sie ein Upgrade auf den Release London oder höher durchgeführt haben und den Kommunikationsprozess mithilfe eines Kommunikationsplans optimieren, deaktivieren Sie die Reaktion auf schwerwiegende Incidents und den Flow Designer für Lösungen.

Kommunikationsaufgabendefinition

Jeder Kommunikationsplan umfasst eine Reihe von Kommunikationsaufgaben. Eine Definition der Kommunikationsaufgabe hilft dabei, den Kommunikationsmodus (Kanal) und die Häufigkeit anzugeben, mit der die Kommunikation ausgeführt werden soll.

Informationen zur Erstellung der Definition für eine Kommunikationsaufgabe finden Sie unter Kommunikationsaufgabendefinition erstellen .

Kommunikationskontaktdefinition

Mit der Definition des Kommunikationskontakts können Sie die Empfänger eines bestimmten Kommunikationsplans definieren. Der Kontakt bestimmt die Zielgruppe, die an der jeweiligen Kommunikationsaufgabe beteiligt ist, und die Zuständigkeiten, um die sie sich kümmern soll. Eine Benachrichtigung für eine Aufgabe wird an alle Personen gesendet, die für diese Aufgabe angegeben sind. Sie können einen bestimmten Kommunikationskontakt manuell hinzufügen oder entfernen.

Informationen zur Erstellung der Definition für einen Kommunikationskontakt finden Sie unter Kommunikationskontaktdefinitionen erstellen .

Kommunikationskanaldefinition

Sie können für jede Kommunikationsaufgabe einen Kommunikationskanal definieren. Der Kommunikationskanal bestimmt, welcher Kommunikationsmodus für die Aufgabe verwendet werden soll, wenn ein Plan an einen Incident angehängt wird. Die verfügbaren Kommunikationsmodi sind: E-Mail, SMS, Konferenz und Slack.

Informationen zur Erstellung der Definition für einen Kommunikationskanal finden Sie unter Kommunikationskanaldefinition erstellen .

Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents erstellen

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents, um die Kommunikation rund um einen Incident mit hoher Priorität oder andere Probleme zu verwalten und nachzuverfolgen.

Der Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents kann folgendermaßen erstellt werden:

- Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents über Incident-Kommunikationsmanagement erstellen
- Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident erstellen

Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident-Kommunikationsmanagement erstellen

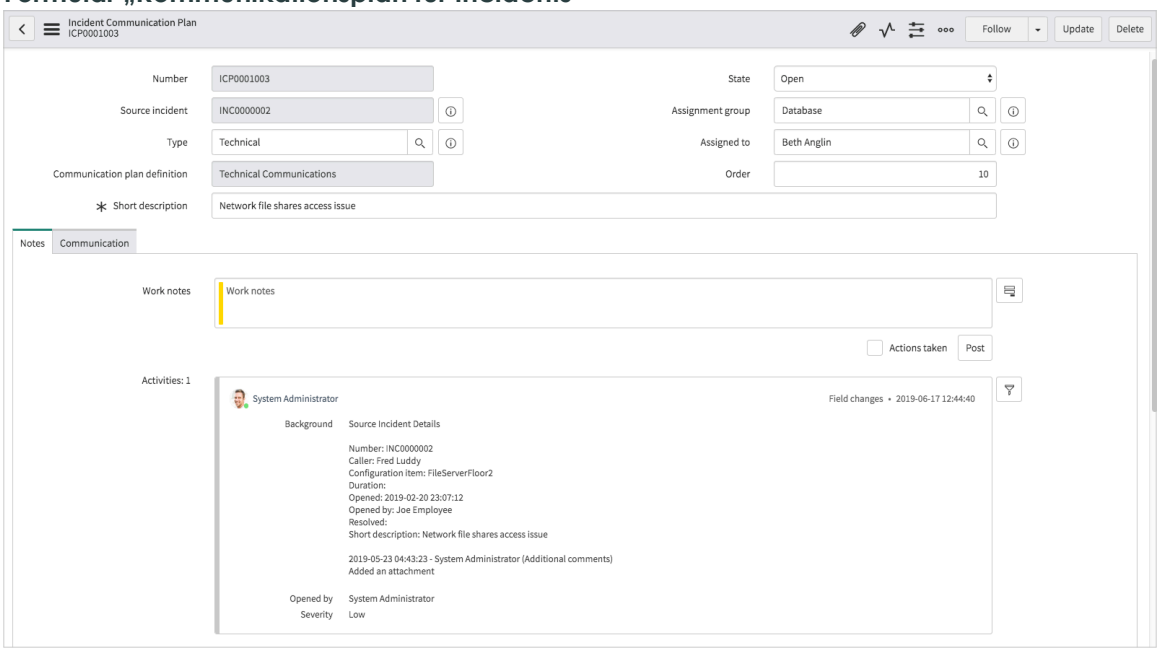
Erstellen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents über Incident-Kommunikationsmanagement, wenn ein Problem zu keinem früheren Zeitpunkt beachtet wurde. Wenn für dieses Problem eine Zusammenarbeit nötig ist, können Sie einen Kommunikationsplan für Incidents erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kommunikationsplan für Incidents“



Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID des Kommunikationsplans für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Quell-Incident	Der Quell-Incident für diesen Kommunikationsplan, falls vorhanden. Wenn Sie einen Quell-Incident auswählen, werden im **Hintergrundfeld** Daten aus diesem Incident angezeigt, sofern in diesem Feld keine Daten vorhanden sind.
Typ	Für einen Kommunikationsplan sind die Typen „Ad-hoc“, „Endanwender“, „Stakeholder“ und „Technisch“ verfügbar.
Kommunikationsplandefinition	Die Kommunikationsplandefinition, auf deren Grundlage dieser Kommunikationsplan für Incidents erstellt wurde.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Offen**, **Geschlossen** und **Abgebrochen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe für diesen Kommunikationsplan für Incidents, falls vorhanden. So könnte es beispielsweise eine Gruppe geben, die ein Krisenmanagementteam repräsentiert, einschließlich mehrerer Incident-Manager, diensthabender Direktoren und Manager.
Zugewiesen an	Der dem Kommunikationsplan zugewiesene Benutzer. Standardmäßig ist der „Zugewiesen an“-Benutzer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	derjenige, der den Kommunikationsplan erstellt. Der Kommunikationsplan kann auch einem ITIL-Benutzer oder einem Administrator des Kommunikationsplans für Incidents zugewiesen werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Kommunikationsplan im Incident erscheint. Wenn mehrere Kommunikationspläne vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welcher Kommunikationsplan zuerst ausgeführt werden soll.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Kommunikationsplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Kommunikationsplans
Notizen	Arbeitsnotizen, Aktivitäten und Hintergrundinformationen zum Kommunikationsplan für Incidents.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt. Auf der Registerkarte **Kommunikation** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „E-Mail“, „SMS“ oder „Slack“ als Kommunikationskanal haben. Auf der Registerkarte **Konferenz** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „Konferenz“ als Kommunikationskanal haben.

Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident erstellen

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus einem Incident, wenn ein Problem im Zusammenhang mit dem Incident zu keinem früheren Zeitpunkt beachtet wurde. Der Incident trägt automatisch die erforderlichen Angaben in den Ad-hoc-Kommunikationsplan ein, was Ihnen Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Incident.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Kommunikationspläne für Incidents“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Der ursprüngliche Incident wird zum Quell-Incident dieses Kommunikationsplans.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kommunikationsplan für Incidents“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte, eindeutige ID des Kommunikationsplans für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Quell-Incident	Der Quell-Incident für diesen Kommunikationsplan, falls vorhanden. Wenn Sie einen Quell-Incident auswählen, werden im **Hintergrundfeld** Daten aus diesem Incident angezeigt, sofern in diesem Feld keine Daten vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Für einen Kommunikationsplan sind die Typen „Ad-hoc“, „Endanwender“, „Stakeholder“ und „Technisch“ verfügbar.
Kommunikationsplandefinition	Die Kommunikationsplandefinition, auf deren Grundlage dieser Kommunikationsplan für Incidents erstellt wurde.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Offen**, **Geschlossen** und **Abgebrochen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe für diesen Kommunikationsplan für Incidents, falls vorhanden. So könnte es beispielsweise eine Gruppe geben, die ein Krisenmanagementteam repräsentiert, einschließlich mehrerer Incident-Manager, diensthabender Direktoren und Manager.
Zugewiesen an	Der dem Kommunikationsplan zugewiesene Benutzer. Standardmäßig ist der „Zugewiesen an“-Benutzer derjenige, der den Kommunikationsplan erstellt. Der Kommunikationsplan kann auch einem ITIL-Benutzer oder einem Administrator des Kommunikationsplans für Incidents zugewiesen werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Kommunikationsplan im Incident erscheint. Wenn mehrere Kommunikationspläne vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welcher Kommunikationsplan zuerst ausgeführt werden soll.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Kommunikationsplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Kommunikationsplans
Notizen	Arbeitsnotizen, Aktivitäten und Hintergrundinformationen zum Kommunikationsplan für Incidents.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt. Auf der Registerkarte **Kommunikation** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „E-Mail“, „SMS“ oder „Slack“ als Kommunikationskanal haben. Auf der Registerkarte **Konferenz** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „Konferenz“ als Kommunikationskanal haben.

Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe für Incidents aus Incident-Kommunikationsmanagement erstellen

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe für Incidents, während Sie am Kommunikationsplan arbeiten. Die Kommunikationsaufgabe hilft dabei, den Kommunikationsmodus (Kanal) und die Häufigkeit anzugeben, mit der die Kommunikation ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie die Kommunikationsaufgabe erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kommunikationsaufgabe für Incidents“

Nummer	Eindeutige ID der Kommunikationsaufgabe für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Kommunikationsplan für Incidents	[Schreibgeschütztes Feld] Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie die Aufgabe erstellen.
Quell-Incident	[Schreibgeschütztes Feld] Suchsymbol zur Auswahl des Incident, an den der Plan angehängt werden soll.
Typ	Suchsymbol zur Auswahl des Aufgabentyps, z. B. interne Kommunikation.
Kommunikationsaufgabendefinition	[Schreibgeschütztes Feld] Eindeutiger Name für die Definition der Kommunikationsaufgabe, für die Sie die Aufgabe erstellen.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Ausstehend**, **Offen**, **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen**und **Übersprungen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe dieser Kommunikationsaufgabe für Incidents (falls vorhanden).
Zugewiesen zu	Der der Kommunikationsaufgabe zugewiesene Benutzer.
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anzeige der Kommunikationsaufgabe im Kommunikationsplan. Wenn mehrere Kommunikationsaufgaben vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welche Kommunikationsaufgabe zuerst ausgeführt werden soll.
Kommunikationshäufigkeit	Häufigkeit der Ausführung der Kommunikationsaufgabe. Sie können die Benachrichtigung einmal senden oder die Benachrichtigung kann wiederholt werden.
Fällig in	Zeitangabe, bis wann die Kommunikationsaufgabe abgeschlossen sein muss.
Letzte gesendete Kommunikation	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die letzte Kommunikation an den Anwender oder die Gruppe gesendet wurde.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Kommunikationsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Kommunikationsaufgabe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationskanal für Incidents. Weitere Informationen zur Definition eines Kommunikationskanals finden Sie unter Kommunikationskanal definieren .

Incident-Kommunikationsmanagement und Kontakte

Sie können Kontakte definieren, um Benutzer oder Gruppen einem Kommunikationsplan für Incidents zuzuordnen. Die Benutzer oder Gruppen werden kontaktiert, um die in einem Kommunikationsplan enthaltenen Aufgaben zu erledigen.

Wenn Sie die Rolle „ia_admin haben“, können Sie Benutzer oder Gruppen anhand der in diesen Datensätzen bereitgestellten Informationen einem Kommunikationsplan für Incidents zuweisen:

- Kontaktverantwortlichkeiten: Gibt einen Namen, z. B. „Diensthabender Incident-Manager“, für eine Reihe von Aufgaben im Zusammenhang mit dem Kommunikationsplan für Incidents an. Der Eintrag zu den Kontakverantwortlichkeiten gibt auch an, ob die Aufgaben von einem einzelnen Benutzer oder einer Gruppe von Benutzern ausgeführt werden. Kontaktverantwortlichkeiten können auch verwendet werden, um Kontakte manuell einem Kommunikationsplan für Incidents hinzuzufügen.
- Kontaktdefinitionen: Gibt eine Reihe von Bedingungen an, die festlegen, welchem bestimmten Benutzer oder welcher bestimmten Gruppe eine bestimmte Zuständigkeit für einen Kommunikationsplan für Incidents zugewiesen ist. Beispiel: Alle P1-Incidents müssen einen Incident-Manager haben, der der USIncident-Management-Gruppe zugewiesen ist.

Mit Kontaktverantwortlichkeiten und Kontaktdefinitionen können Sie datengesteuerte Kontaktinformationen für automatische Benachrichtigungen definieren und ändern. Sie müssen nicht für jeden Kommunikationsplan für Incidents einzelne Benutzer oder Gruppen direkt angeben.

Sie können Gruppenkontakte verwenden. Wenn Sie Bereitschaftsplanung, Notify und Incident Communications Management haben, können Sie die Funktion „Gruppenkontakte“ verwenden. Gruppenkontakte umfassen die Personen, die sich in Bereitschaft befinden. Die Gruppenkontakte können einbezogen werden, wenn Sie eine Konferenzschaltung einleiten, die das Ergebnis eines Kommunikationsplans für Incidents ist. Standardmäßig ist das primäre und sekundäre Bereitschaftspersonal verfügbar. Um dieses Verhalten zu ändern, legen Sie die Systemeigenschaft *com.snc.iam.on_call_escalation_level* fest.

Verantwortlichkeiten für Kommunikationsplan für Incidents

Kontaktverantwortlichkeiten helfen bei der Identifizierung von Kontakten über ihre Zuständigkeiten und verdeutlichen Ihnen, was Sie vom Benutzer während des gesamten Lebenszyklus des Kommunikationsplans erwarten können.

Für die Verwendung mit Kommunikationsplänen für Incidents stehen zwei Arten von Zuständigkeiten zur Verfügung:

- Standardverantwortlichkeiten: Kontakte, die standardmäßig benachrichtigt werden.
- Weitere Verantwortlichkeiten: Kontakte, die zur Benachrichtigung ausgewählt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Kontaktdefinitionen, um die Regeln anzuzeigen und zu ändern, die die spezifischen Benutzer bestimmen, die den Kontaktverantwortlichkeiten zugeordnet sind.

Standardverantwortlichkeiten

Standardmäßig werden Kontakte mit den folgenden Verantwortlichkeiten benachrichtigt, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt wird:

- Diensthabender Manager
- Incident-Manager
- Diensthabender Direktor

Diese Rollen sind an der Auflösung des Quell-Incidents oder des ursprünglichen Events beteiligt, auf das sich der Kommunikationsplan für Incidents bezieht. Sie werden als Schlüsselkontakte für den Kommunikationsplan für Incidents angesehen.

In den folgenden Abschnitten werden typische operative Rollen für diese Verantwortlichkeiten beschrieben.

Standardverantwortlichkeiten für die Kontakt-Administration

Verantwortlichkeit	Beschreibung
Diensthabender Manager	Der vorrangige Anwesenheitspunkt in der Überwachungsumgebung zum Zeitpunkt des Auftretens eines Incident. Der diensthabende Manager bewertet den Incident anhand von standardmäßigen Betriebsverfahren, Eskalationsauslösern und persönlichen Kenntnissen und Erfahrungen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Um die Dringlichkeit und die Auswirkungen eines Incident zu klären, kann der diensthabende Manager beim Incident-Manager Rat einholen.
Incident-Manager	Ein leitender Techniker, der für die Koordinierung und Verwaltung aller technischen Ressourcen verantwortlich ist, die zur Behebung von Incidents erforderlich sind. Nachdem der Incident-Manager vom diensthabenden Manager über einen schwerwiegenden Incident informiert wurde, bewertet er den Schweregrad und die damit verbundenen geschäftlichen Auswirkungen. Aufgrund dieser Bewertung entscheidet der Incident-Manager, ob der Incident an den diensthabenden Direktor eskaliert werden soll. Der Incident-Manager kann bei Bedarf an den diensthabenden Direktor eskalieren, um Zugang zu Ressourcen außerhalb der Abteilung zu erhalten.
Diensthabender Direktor	Der Eskalationspunkt für alle Probleme, die sich auf kritische Services auswirken. Der diensthabende Direktor arbeitet in Partnerschaft mit den Geschäftsleitern in der Organisation, um vom Incident-Manager entwickelte Wiederherstellungspläne zu genehmigen. Der diensthabende Direktor verwaltet auch die Kommunikation auf höchster Ebene für den Quell-Incident.

Andere Verantwortlichkeiten

Incident-Kommunikationsmanagement bietet die folgenden zusätzlichen Verantwortlichkeiten, die zu den Kommunikationsplänen für Incidents hinzugefügt werden können. Sie können bei Bedarf auch Kontaktverantwortlichkeiten erstellen. Die zugeordneten Benutzer erhalten Benachrichtigungen über den Kommunikationsplan für Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Administration – andere Verantwortlichkeiten

Verantwortlichkeit	Beschreibung
Kaufmännischer Direktor	Direktor innerhalb des Unternehmens, der beim Auftreten eines Kommunikationsplans für Incidents als potenzieller Ansprechpartner identifiziert wird.
Kommunikationsleiter	Geschäftsorientierte Rolle in der Event-Kommunikation, die in einem Kommunikationsplan für Incidents erforderlich ist.
Krisenreaktionsleiter	Gesamtverantwortung und Verantwortlichkeit für die Verwaltung von Kommunikationsplänen für Incidents.
Mitglied des Krisenreaktionsteams	Nominierte Abteilungsleiter, die involviert sind, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents eintritt.
Entwicklungspersonal	Entwicklungspersonal, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Kommunikationsplans für Incidents beteiligt ist.
Operations Support-Personal	Personal der zweiten oder dritten Supportebene, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Kommunikationsplans für Incidents beteiligt ist.
Serviceverantwortlicher	Serviceverantwortlicher oder -manager, der als potenzieller Kontakt identifiziert wird, wenn sich ein Kommunikationsplan für Incidents auf einen oder mehrere seiner Dienste bezieht.
Technical Support	Personal der zweiten oder dritten Ebene des technischen Supports, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Kommunikationsplans für Incidents beteiligt ist.

Kontaktverantwortlichkeiten definieren

Definieren Sie die verschiedenen Kontakte oder Zielgruppen, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten, um zu verdeutlichen, was von diesen Kontakten während des Prozesses erwartet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktverantwortungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Kontaktverantwortlichkeit

Feld	Beschreibung
Global	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob die Kontaktverantwortlichkeit für alle Tabellen oder nur für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Feld **Tabelle** angezeigt, in dem Sie die Tabelle auswählen können, für die Sie die Kontaktverantwortlichkeit definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kontakts, der am Kommunikationsprozess beteiligt ist, z. B. kaufmännischer Direktor oder Kommunikationsmanager.
Typ	Typ des Kontakts, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste.
Tabelle	Tabelle, in der der Kontakt aktiviert wird, wenn ein Kommunikationsplan angehängt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktverantwortlichkeiten werden definiert.

Erstellen einer Kontaktdefinition

Definieren Sie die Empfänger eines bestimmten Kommunikationsplans für Incidents, um für jede Kommunikationsaufgabe die daran beteiligte Zielgruppe und die von den Empfängern zu bearbeitenden Verantwortlichkeiten festzulegen.

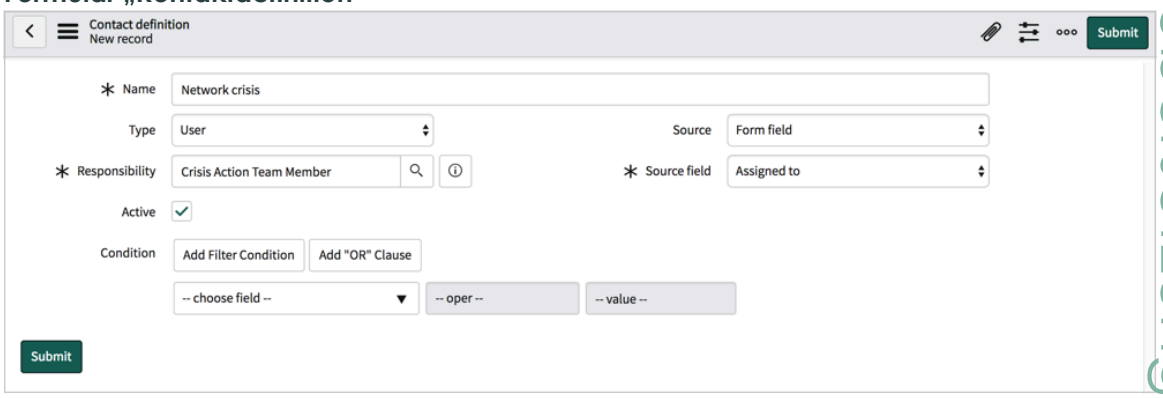
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Kontaktdefinition“



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontaktdefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Kontaktdefinition.
Typ	Kontakttyp, z. B. ein Benutzer oder eine Gruppe, den bzw. die Sie in den Plan einbeziehen möchten.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der Benutzer oder die Gruppe übernehmen soll.
Quelle	Methode zur Festlegung des Benutzers oder der Gruppe, der bzw. die dieser Definition zugeordnet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Quelle kann sein: ◦ **Keine**: Verwenden Sie keine Zuordnung. Sie müssen Benutzer oder Gruppen im Formular „Kommunikationsplan für Incidents“ manuell zuordnen. ◦ **Standardüberschreibung**: Verwenden Sie eine Standardüberschreibung, um Benutzer oder Gruppen anhand von Bedingungen zuzuordnen. ◦ **Formularfeld**: Verwenden Sie Informationen aus dem Formular „Kommunikationsplan für Incidents“ auf Grundlage des Wertes im **Quellfeld**.
Menge	Die maximale Anzahl von Kontakten, die der ausgewählten Verantwortlichkeit für jeden Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents zugeordnet werden können. **Hinweis:** Das Feld **Menge** wird nur angezeigt, wenn Sie **Keine** als Wert für das Feld **Quelle** auswählen.
Quellenfeld	Das Feld im Formular „Kommunikationsplan für Incidents“, dessen Wert als der Kontakt gilt, dem die ausgewählte Kontaktverantwortlichtkeit zugeordnet ist. ◦ Für den Kontakttyp **Benutzer** ist der Wert **Zugewiesen an**, **Geschlossen von**, **Geöffnet von** oder **Gelöst von**. ◦ Für den Kontakttyp **Gruppe** ist der Wert **Zuweisungsgruppe**. **Hinweis:** Das **Quellfeld** wird nur angezeigt, wenn Sie **Formularfeld** als Wert für das Feld **Quelle** auswählen.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Definition aktiv ist oder nicht.
Bedingung	Die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um diese Kontaktdefinition einem bestimmten Benutzer oder einer bestimmten Gruppe zuzuordnen. Wenn mehrere Bedingungen definiert sind, wird jede Bedingung in der angegebenen Reihenfolge ausgewertet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardüberschreibung erstellen

Erstellen Sie eine Standardüberschreibung, um Benutzer oder Gruppen für eine Kontaktdefinition eines Kommunikationsplans für Incidents anzugeben. Dies hilft Ihnen, mehrere Bedingungen festzulegen, die bestimmen, ob ein Benutzer oder eine Gruppe als Kontakt betrachtet wird.

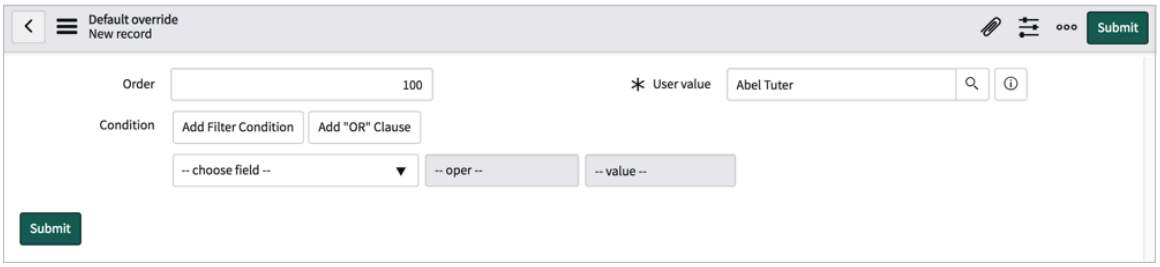
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste „Standardüberschreibungen“ ist nur verfügbar, wenn Sie **Standardüberschreibung** als Wert des Felds **Quelle** im Formular „Kontaktdefinition“ auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktdefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Kontaktdefinition.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Standardüberschreibung“ auf **Neu**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Standardüberschreibung“

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen in der Standardüberschreibung ausgewertet werden sollen.
Benutzerwert	Der im Feld **Benutzerwert** angegebene Benutzer wird als Kontakt zugewiesen, wenn die Bedingung in der Standardüberschreibung zutrifft. **Hinweis:** Das Feld **Benutzerwert** wird angezeigt, wenn der Wert des Felds **Typ** im Formular „Kontaktdefinition“ **Benutzer** lautet.
Gruppenwert	Die im Feld **Gruppenwert** angegebene Gruppe wird als Kontakt zugewiesen, wenn die Bedingung in der Standardüberschreibung zutrifft. **Hinweis:** Das Feld **Gruppenwert** wird angezeigt, wenn der Wert des Felds **Typ** im Formular „Kontaktdefinition“ **Gruppe** lautet.
Bedingung	Die Bedingungen, die festlegen, ob die Werte der Standardüberschreibung angewendet werden. Wenn mehrere Bedingungen definiert sind, werden sie in der angegebenen Reihenfolge ausgewertet. Wenn keine Bedingungen zutreffen, wird die Standardüberschreibung nicht angewendet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Standardüberschreibung und ihre Bedingungen sind nun für eine Kontaktdefinition definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer als Kontakt hinzufügen

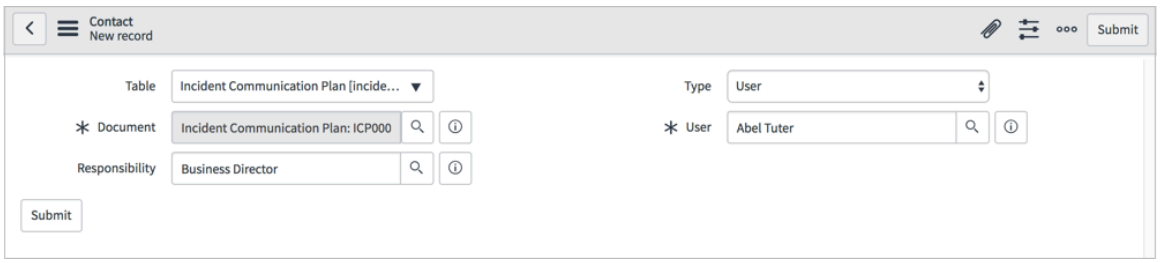
Fügen Sie einen Benutzer einem Kommunikationsplan hinzu, wenn Sie ihn nicht bereits im Kontakt hinzugefügt haben. Sie können dem Benutzer eine Kommunikationsaufgabe zuweisen, um ein Problem zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz des Kommunikationsplans für Incidents.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Benutzer** und anschließend auf **Neu**.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Aufgabentabelle, für die Sie den Kontakt erstellen.
Dokument	Der Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie den Kontakt erstellen.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der Benutzer während des gesamten Kommunikationsprozesses übernehmen soll.
Typ	Kontakttyp, den Sie in den Plan einbeziehen möchten, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste. **Hinweis:** Um einen Benutzer hinzuzufügen, wählen Sie für das Feld **Typ** den Wert **Benutzer** aus.
Benutzer	Name des Benutzers, der als Kontakt betrachtet wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktinformationen werden in der zugehörigen Liste „Benutzer“ angezeigt.

Einen Kommunikationsplan für Incidents schließen

Schließen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents nach seiner Ausführung oder wenn er nicht mehr benötigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, ia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Geschäftsregel *IA_State_Management* ermöglicht es jedem Benutzer mit der Rolle „ia_admin“ oder einem „itil“-Benutzer, der dem Kommunikationsplan für Incidents zugewiesen ist, einen Kommunikationsplan für Incidents zu schließen oder abzubrechen.
- Wenn ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen übergeordneten Incident schließt oder abbricht, werden alle zugehörigen Kommunikationspläne für Incidents geschlossen oder abgebrochen.

> **Hinweis:** Verwenden Sie die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) in Incident-Management, um dieses Verhalten zu steuern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Kommunikationsplans für Incidents, den Sie schließen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Geschlossen** aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Speichern**.

Telefonkonferenz für eine Kommunikationsaufgabe für Incidents initiieren

Initiieren Sie eine Telefonkonferenz und beziehen Sie alle erforderlichen Stakeholder ein, um die Lösung des Incident und der Kommunikationsaufgabe zu erörtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_manager oder sn_comm_management.comm_plan_admin

Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), konfigurieren Sie den Twilio-Account, konfigurieren Sie die Eigenschaft *com.snc.iam.notify_number*, und erstellen Sie eine Standard-Anbieterauswahl. Sie können in der Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ [incident_alert_task] auch eine Anbieterauswahl erstellen. Die Anbieterauswahl gibt an, welche Notify-Gruppe, die Notify-Telefonnummern enthält, oder welcher Konferenzanbieter für ausgehende Anrufe genutzt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ den Kommunikationsplan für Incidents.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents.
5. Klicken Sie im zugehörigen Link auf **Konferenzanruf initiieren**.
6. Wählen Sie die Konferenzbrückennummer und die Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefonkonferenz für eine Kommunikationsaufgabe für Incidents beitreten oder beenden

Nachdem eine Telefonkonferenz eingeleitet wurde, können Sie ihr beitreten, um sich am Gespräch zu beteiligen, oder sie beenden, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- An Telefonkonferenz teilnehmen: ia_admin, itil oder sn_incident_write
- Telefonkonferenz beenden: sn_comm_management. comm_plan_manager oder sn_comm_management. comm_plan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ den Kommunikationsplan für Incidents.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents.
5. Führen Sie in den zugehörigen Links eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
An Konferenzanruf teilnehmen	Wenn der angemeldete Benutzer nicht bereits Teil der Telefonkonferenz ist, kann er der Konferenz beitreten.
Telefonkonferenz beenden	Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist. **Hinweis:** Die Arbeitsnotizen werden mit den Detailinformationen zur Telefonkonferenz aktualisiert, z. B. Dauer und Teilnehmer.

Kommunikations-Updates senden

Halten Sie Benutzer über ausgewählte Kommunikationskanäle über die aktuelle Kommunikation zu einem Incident auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: itil (Benutzer itil ist der Incident-Kommunikationsaufgabe zugewiesen) oder ia_admin oder mim_manager oder admin.
- Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), wenn Sie SMS-Mitteilungen senden möchten.
- Legen Sie mindestens einen Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe als „SMS“ oder „E-Mail“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents, für die Sie Updates senden möchten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Updates senden**.
5. Füllen Sie die erforderlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Verfassen**.
   Wählen Sie zum Senden von SMS-Mitteilungen in der Liste **Von** eine Absendernummer für die SMS aus. Die Liste besteht aus Telefonnummern, die aus der ausgewählten Spalte **Anbieterauswahl** abgeleitet sind. Diese bezieht sich auf die Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector]. In der Liste **Von** werden nur dann Telefonnummern aller Gruppen angezeigt, die der Anbieterauswahl zugeordnet sind, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Das Kontrollkästchen **Manuelle Auswahl** im Formular „Anbieterauswahl“ ist ausgewählt.
   - Der Wert des Felds **Quelltabelle** in der Anbieterauswahl ist entweder leer oder dieselbe Tabelle, die Sie ausgewählt haben.
6. Klicken Sie auf **Verfassen**.

Einen Bericht über den Kommunikationsplan für Incidents ausführen

Erstellen Sie einen Bericht über den Kommunikationsplan für Incidents, um den Status von Kommunikationsplänen anzuzeigen. Sie können den Fortschritt des Plans nachverfolgen und eingreifen, um die Gesamteffizienz und die Effektivität des Kommunikationsprozesses zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

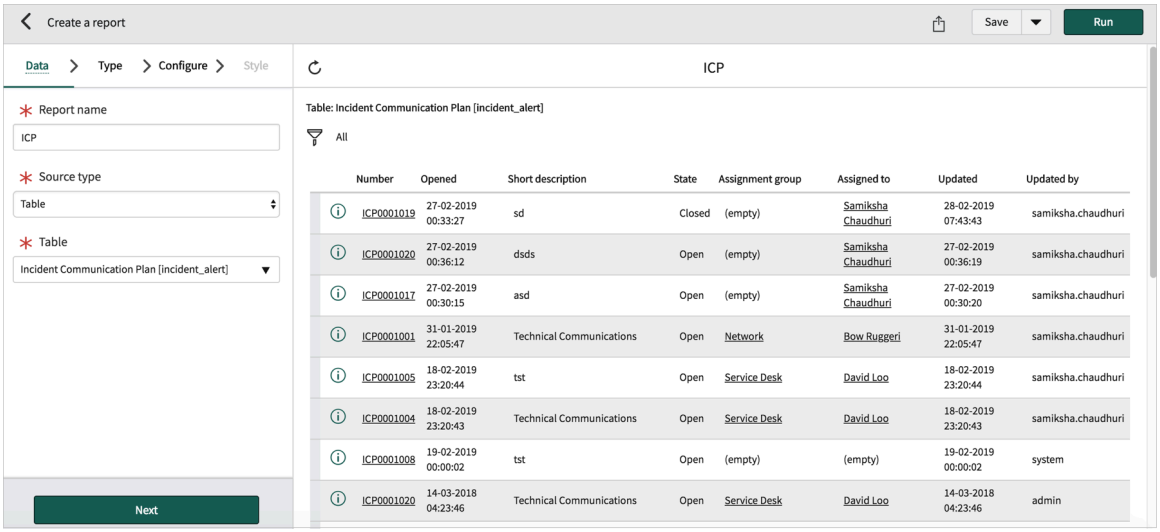
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder unter **Daten** aus.

Felder	Beschreibung
Berichtname	Eindeutiger Name für den Bericht.
Quelltyp	Quelle, aus der die Daten eingetragen werden. Der Standardwert ist „Tabelle“.
Tabelle	Tabelle, aus der die Daten abgerufen werden.

4. Klicken Sie auf **Ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Sie können auch eine grafische Darstellung für den Bericht auswählen oder das Ergebnis mithilfe der Optionen **Typ** und **Konfigurieren** einschränken.

Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation abonnieren

Abonnieren Sie Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation, um regelmäßig Informationen zu Problemen mit Kommunikationsplänen für Incidents zu erhalten.

Vorbereitungen

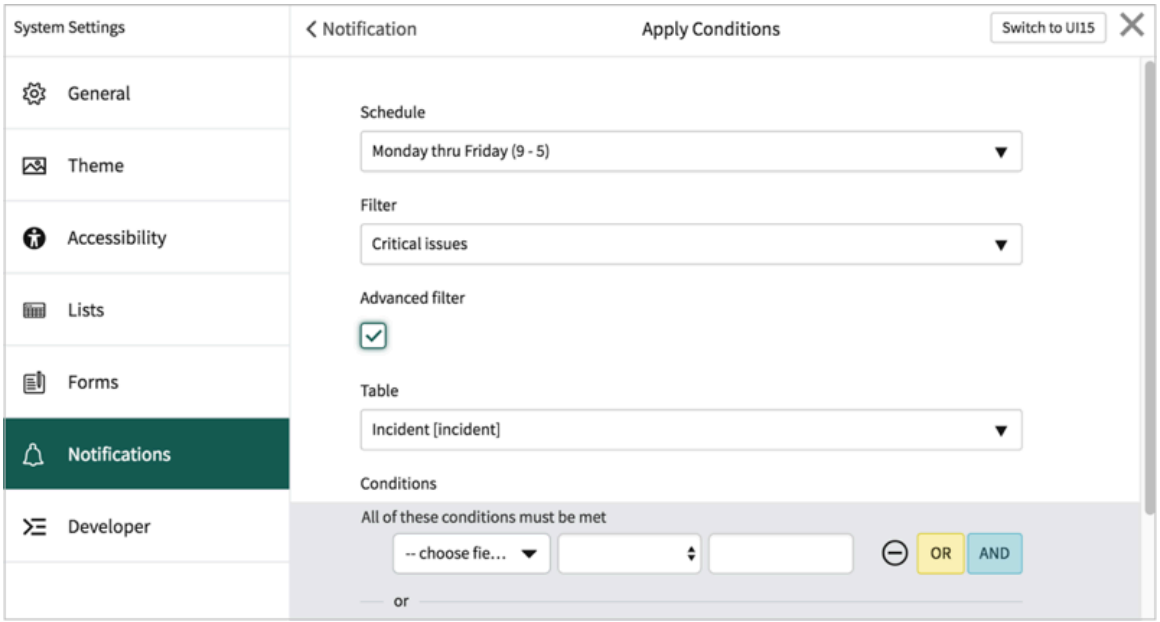
Erforderliche Rolle: itil, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.
2. Wählen Sie unter „Systemeinstellungen“ die Option **Benachrichtigungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Benachrichtigungen nach Kategorie** die Option **Kommunikationsplan für Incidents** aus.
   Für den Kommunikationsplan für Incidents werden folgende Benachrichtigungsoptionen angezeigt: **IA ergriffene Maßnahmen**, **IA abgebrochen**, **IA aufgelöst oder geschlossen** und **Neue IA erstellt**.
4. Klicken Sie auf die Benachrichtigungsoption, für die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
5. Wischen Sie die Umschaltfläche unter **BENACHRICHTIGUNGSKANÄLE** nach rechts oder nach links, um eine Benachrichtigung zu abonnieren oder abzubestellen.
6. Klicken Sie auf den Namen des Kanals, um einen Zeitplan für die Benachrichtigung hinzuzufügen und die Benachrichtigungsbedingungen nach Bedarf zu filtern.

Hinweis: Wenden Sie Filter auf Ihren Benachrichtigungskanal an, um zu vermeiden, dass Sie alle Benachrichtigungen für das Abonnement erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie haben nun Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation abonniert.

Incident-Kommunikationsmanagement – Referenz

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Incident-Kommunikationsmanagement installierten Komponenten.

Mit Incident-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
ia_admin	Kann einen Kommunikationsplan oder eine Kommunikationsaufgabe für Incidents erstellen, bearbeiten oder abbrechen und Kontaktdaten verwalten.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Die Rolle ist verfügbar, wenn Sie das Notify-Plugin aktivieren.	
contact_admin	Kann Kontaktdefinitionen und Kontaktverantwortlichkeiten erstellen und bearbeiten.	contact_user
contact_user	Kann Kontakte, Kontaktdefinitionen, Kontaktverantwortlichkeiten und Standardüberschreibungen anzeigen.	NA

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betroffenes CI [impacted_ci]	Die CIs, die von der Quell-CI im Kommunikationsplan für Incidents betroffen sind.
Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]	Die Tabelle „Kommunikationsplan für Incidents“ ist eine Erweiterung der Tabelle „Kommunikationsplan“ [comm_plan], sodass der Kommunikationsplan für Incidents alle zukünftigen Verbesserungen übernimmt, die an dem Kommunikationsobjekt vorgenommen werden.
Kommunikationsaufgabe für Incidents [incident_alert_task]	Die Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ erweitert die Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [comm_task].

Domain Separation und Incident-Kommunikationsmanagement

Die Domänentrennung wird in Incident-Kommunikationsmanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Incident-Kommunikationsmanagement – Übersicht

- Die Anwendung Incident-Kommunikationsmanagement ermöglicht Organisationen die Erstellung und Verwaltung von Mitteilungen in Bezug auf wichtige geschäftliche Probleme oder Incidents. Administratoren der Funktion „Kommunikationsplan für Incidents“ können alle beteiligten Benutzer während dieser Veranstaltungen zusammenbringen und eine schnelle und einfache Kommunikation innerhalb dieser Gruppe aufbauen.

- In der Regel erstellt der Administrator für den Kommunikationsplan für Incidents oder ein Manager für schwerwiegende Incidents die Kommunikationspläne für Incidents für einen bestehenden Incident. Es können mehrere Kommunikationspläne für Incidents für denselben Incident erstellt werden.

- Die Tabellen für den Kommunikationsplan für Incidents und die Incident-Kommunikationsaufgabe unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Itil / Erfüller nur Kommunikationspläne für Incidents oder Kommunikationsaufgaben für Incidents, die innerhalb der (Mandanten-) Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.

Funktionsweise der Domänentrennung im Incident-Kommunikationsmanagement

Ein Erfüller sieht nur den Kommunikationsplan für Incidents oder Aufgaben für den Kommunikationsplan für Incidents, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der sie gehören.

Domänengetrennte Tabellen

- Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]
- Kommunikationsaufgabe für Incidents [incident_alert_task]

Anwendungsfälle

Ein Administrator eines Kommunikationsplans für Incidents oder Manager für schwerwiegende Incidents kann Incidents nur für die Domänen anzeigen, auf die er Zugriff hat. Kommunikationspläne für Incidents können daher nur für diese Incidents erstellt werden.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Kommunikationsmanagement-Integrationen

Um den Kommunikationsprozess insgesamt zu verbessern, wurden andere Anwendungen in Incident-Kommunikationsmanagement integriert (z. B. Notify).

Notify mit Incident-Kommunikationsmanagement

Mit Notify können Sie den Twilio-Telefondienst integrieren, um Telefonanrufe und SMS von Ihrer Instanz aus zu senden und zu empfangen. In Incident-Kommunikationsmanagement bietet Notify „SMS“ und „Konferenz“ als Kanäle.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Notify mit Incident-Kommunikationsmanagement finden Sie unter Notify mit Incident-Kommunikationsmanagement verwenden .

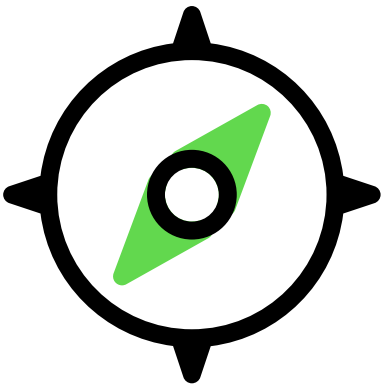
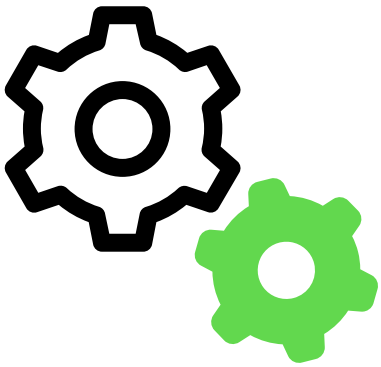
Incident-Management

Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität aufrecht erhalten wird.

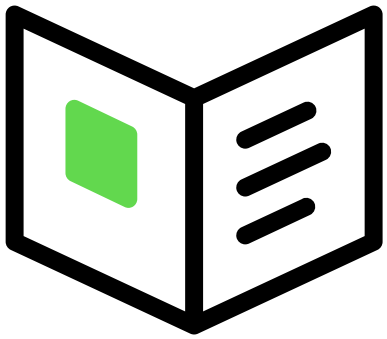
Incident-Management – Übersicht

Einführung in Incident-Management

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwalten Sie Incidents
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Incident-Management von .	Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.	Erfahren Sie mehr über die Verwaltung von Incidents, insbesondere deren Diagnose, Untersuchung und Eskalation oder Heraufstufung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie schwerwiegende Incidents	Bericht	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die Verwaltung schwerwiegender Incidents, einschließlich der Erstellung schwerwiegender Incidents und der Arbeit mit dem Übersichts-Dashboard und der Workbench für schwerwiegende Incidents.	Lernen Sie, Dashboards und Berichte zum Überwachen und Nachverfolgen des Incident-Status und der Servicelevel zu verwenden.	Rufen Sie Details zu Incident-Management -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Incident-Management-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Incident-Management erkunden

ServiceNow Incident-Management unterstützt den Incident-Management-Prozess durch die Möglichkeit, Incidents zu erkennen und zu protokollieren, zu klassifizieren und zu priorisieren, den entsprechenden Benutzern oder Gruppen zuzuweisen, zu eskalieren, zu lösen und zu melden.

Incident-Management – Übersicht

Jeder Benutzer kann einen Incident erfassen und verfolgen, bis der Service wiederhergestellt und das Problem behoben ist. Incidents werden als Aufgabendatensatz erzeugt, der relevante Informationen enthält. Incidents können entsprechenden Service Desk-Mitgliedern zugewiesen werden, welche die Aufgabe lösen und die Untersuchung dokumentieren. Nachdem der Incident gelöst wurde, können Sie ihn manuell schließen. Sie können Incidents auch automatisch auf Grundlage des Datums der letzten Aktualisierung oder des Lösungsdatums schließen. Informationen zum automatischen Schließen von Incidents finden Sie unter Incidents so konfigurieren, dass sie automatisch geschlossen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jeder Benutzer kann einen Incident mit den folgenden Methoden im System protokollieren.

Incident-Management – Workflow

Der Prozess für das ServiceNow Incident-Management folgt diesen Schritten:

1. Incident-Identifizierung – Der erste Schritt im Incident-Lebenszyklus ist die Identifizierung. Sie können Incidents per E-Mail, SMS, Telefon, Support-Chat, Walk-up und Anwendung melden. Der Service Desk entscheidet, ob das Problem wirklich ein Incident ist oder ob es sich um eine Anforderung handelt.
2. Incident-Protokollierung – Nach der Identifizierung als Incident protokolliert der Service Desk den Incident. Der Incident sollte Informationen wie den Anrufer, den Business-Service, das Konfigurationselement und den Kontakttyp enthalten. Der Protokollierungsprozess umfasst:
   - Incident-Kategorisierung – Die Incident-Kategorisierung ist ein wichtiger Schritt im Incident-Management-Prozess. Bei der Kategorisierung wird dem Incident eine Kategorie und mindestens eine Unterkategorie zugewiesen.
   - Incident-Priorisierung – Die Priorisierung von Incidents ist wichtig für die Einhaltung der SLA-Antwort. Die Priorität eines Incident wird durch seine Auswirkungen auf die Benutzer bzw. das Geschäft und durch seine Dringlichkeit bestimmt.
3. Reaktion auf Incidents – Sobald der Incident identifiziert, kategorisiert, priorisiert und protokolliert wurde, kann der Service Desk ihn bearbeiten und lösen. Die Lösung von Incidents umfasst fünf Schritte:
   - Erste Diagnose – Dies geschieht, wenn der Benutzer das Problem beschreibt und Fragen zur Problembehandlung beantwortet.
   - Incident-Eskalation – Dies geschieht, wenn ein Incident zusätzlichen Support erfordert, wenn z. B. ein Techniker zum Standort geschickt werden muss oder Unterstützung durch zertifizierte Supportmitarbeiter benötigt wird.
   - Untersuchung und Diagnose – Finden im Rahmen der Problembehandlung statt, wenn die anfängliche Incident-Hypothese sich als richtig erwiesen hat. Sobald der Incident diagnostiziert wurde, kann der Service Desk eine Lösung anwenden, z. B. die Softwareeinstellungen ändern, einen Software-Patch anwenden oder neue Hardware bestellen.
   - Lösung und Wiederherstellung – Erfolgen, wenn der Service Desk bestätigt, dass der Service des Benutzers innerhalb der vereinbarten SLA-Zeit wiederhergestellt wurde.
   - Incident-Abschluss – Zu diesem Zeitpunkt wird der Incident als geschlossen betrachtet, und der Incident-Prozess wird beendet.

Incident-Management – Vorteile

ServiceNow Incident-Management unterstützt den Incident-Management-Prozess auf folgende Weise:

- Protokollierung von Incidents in der Instanz oder durch Senden von E-Mails
- Klassifizieren von Incidents nach Auswirkung und Dringlichkeit, um die Arbeit zu priorisieren.
- Zuweisung zu den entsprechenden Gruppen für rasche Lösung.
- Eskalieren nach Bedarf für weitere Untersuchungen.
- Lösen des Incident und Benachrichtigen des Benutzers, der ihn protokolliert hat.
- Überwachung, Verfolgung und Analyse von Serviceleveln und Verbesserungen anhand von Berichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

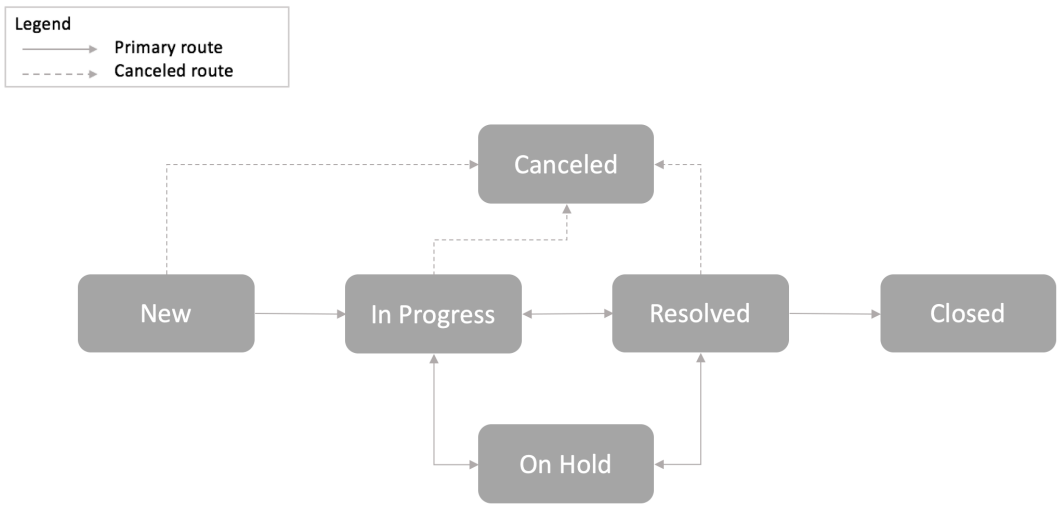
Jeder Benutzer kann einen Incident erfassen und über den gesamten Lebenszyklus des Incident nachverfolgen, bis der Service wiederhergestellt und das Problem behoben ist.

Lebenszyklus eines Incident

Incident-Management ist verantwortlich für die Verwaltung des Lebenszyklus von Incidents, von der Erstellung bis zum Abschluss.

Der Incident-Management-Prozess hat viele Status, und jeder ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Prozess sowie die Qualität des bereitgestellten Services. Die unterschiedlichen Status können in einem Diagramm folgendermaßen dargestellt werden:

Flow des Incident-Management-Statusmodells



Incident-Status

Status	Beschreibung
Neu	Incident wird protokolliert, wurde aber noch nicht untersucht.
In Bearbeitung	Der Incident wurde zugewiesen und wird untersucht.
Warten	Die Verantwortung für den Incident wurde vorübergehend zu einer anderen Entität verschoben, um weitere Informationen, Indizien oder eine Lösung bereitzustellen. Wenn Sie die Option **Angehalten** auswählen, wird die folgende Liste **Grund für Warten** angezeigt. • Warten auf Anrufer • Warten auf Change • Warten auf Problem • Auf Lieferant warten Wenn der **Grund für Warten Auf Anrufer wartend** ist, werden die **Zusätzlichen Anmerkungen** obligatorisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Status (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Anrufer den Incident aktualisiert, wird das Feld **Grund für Warten** gelöscht und der Status des Incident in **In Bearbeitung** geändert. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer, dessen Name im Feld **Zugewiesen an** aufgeführt ist, sowie an die Benutzer in der **Beobachtungsliste** gesendet. Ein Incident kann mehrmals auf den Status **Warten** gesetzt werden, bevor er geschlossen wird.
Gelöst	Für den Incident wurde eine zufriedenstellende Lösung bereitgestellt, um sicherzustellen, dass er nicht erneut auftritt.
Abgeschlossen	Der Incident wird als **Geschlossen** gekennzeichnet, nachdem er sich eine bestimmte Zeit lang im Status **Gelöst** befunden hat und bestätigt wurde, dass der Incident zufriedenstellend gelöst wurde.
Abgebrochen	Der Incident wurde überprüft, aber es wurde festgestellt, dass es sich um einen doppelten Incident, einen unnötigen Incident oder überhaupt keinen Incident handelt.

Incident-Management konfigurieren

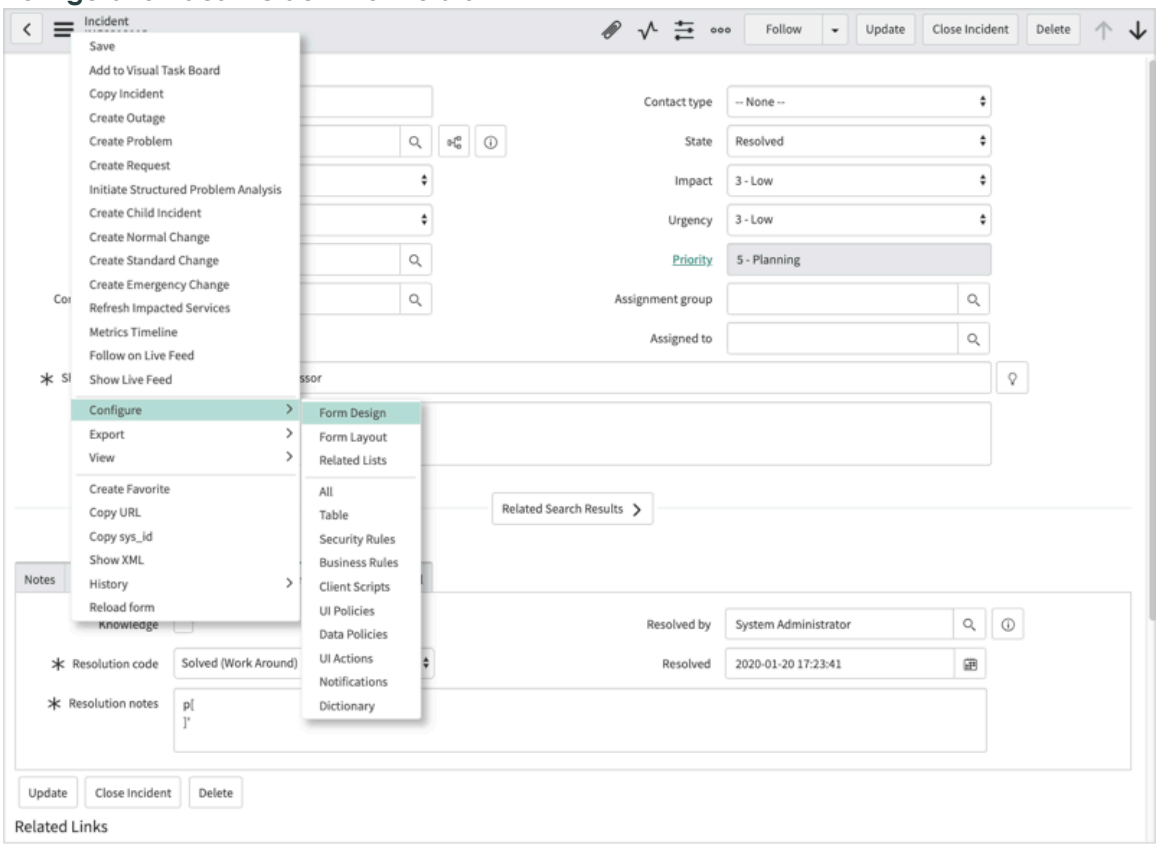
Sie können das Incident-Formular und andere Incident-Funktionen wie Incident-Kategorien und das UI-Verhalten konfigurieren. Das geführte Setup für ITSM unterstützt Sie bei der Konfiguration von Incident-Management für Ihre ServiceNow-Instanz.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie das Incident-Formular im Basissystem, um den Best Practices für ITIL zu folgen. Der Administrator kann das Incident-Formular konfigurieren und es mit dem Formular-Designer anpassen. Sie können Nachfolge-Incidents kopieren oder erstellen, um den Aufwand für die Konfiguration der Funktionalität eines offenen Incidents zu verringern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration des Incident-Formulars



Formularkonfiguration und -design

Menüoption	Beschreibung
Formulardesign	Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können mithilfe der Funktion Formulardesign schnell neue Formularansichten erstellen oder ändern. Formulardesign ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert.
Formularlayout	Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können ein Formular konfigurieren, um Felder in einer Ansicht anzuzeigen oder zu verbergen. Sie können neue Felder in der Tabelle erstellen, die dem Formular zugeordnet ist.
Zugehörige Listen	Verknüpfte Listen zeigen Datensätze in einer anderen Tabelle an, die eine Beziehung zum aktuellen Datensatz haben.-Administratoren oder Benutzer mit der Rolle personalize_form können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie im Formular angezeigt werden.

Geführtes Setup zur Implementierung von Incident-Management verwenden

Das geführte Setup für IT Service Management stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Incident-Management für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte ITSM-Setup zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITSM**. Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttests für Incident-Management

Überprüfen Sie, ob Incident-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Incident-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Incident-Management - ATF Tests“ (com.snc.incident.atf).

Incident-Management-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
INCIDENT MGMT: SLA zur Incident-Lösung	Überprüft mithilfe eines Tests die Baseline-Funktionalität des SLA zur Incident-Lösung.	Madrid
INCIDENT MGMT: SLA zur Incident Response	Überprüft mithilfe eines Tests die Baseline-Funktionalität des SLA zur Reaktion auf Incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident kopieren	Überprüft mithilfe eines Tests, ob die Felder aus dem ursprünglichen Incident korrekt in den neuen Incident kopiert wurden.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident aus einem geschlossenen Incident kopieren	Überprüft mithilfe eines Tests, ob die UI-Aktion **Incident kopieren** für geschlossene Incidents sichtbar ist.	Madrid
INCIDENT MGMT: Standard-Change Request aus Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Standard-Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Notfall-Change aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Notfall-Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Normalen Change aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines normalen Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Problem aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Problems aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Wissen aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung von Wissen aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident-Status-Flow	Überprüft mithilfe eines Tests den Status-Flow eines Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident erneut öffnen	Überprüft mithilfe eines Tests die Funktionalität zum	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	erneuten Öffnen eines Incident.	
INCIDENT MGMT: Incident-Zuweisung	Überprüft mithilfe eines Tests die Funktionalität zur Incident-Zuweisung.	Madrid
INCIDENT MGMT: Nachfolge-Incident mithilfe von UI Action erstellen und zugehörige Felder überprüfen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Nachfolge-Incident aus einem Incident mithilfe der UI-Aktion **Nachfolge-Incident erstellen**. Mit dem Test wird auch überprüft, ob die Felder des Nachfolge-Incidents ordnungsgemäß vom übergeordneten Incident in den Nachfolge-Incident kopiert werden.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident-Erstellung – Self-Service	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Incident mithilfe des Katalogelements **Incident erstellen**.	Madrid
INCIDENT MGMT: Synchronisierung des Status von übergeordnetem und Nachfolge-Incident	Überprüft mithilfe eines Tests, ob der Status des Nachfolge-Incident mit dem übergeordneten Incident synchronisiert wird, wenn der Nachfolge-Incident erstellt wird.	Madrid
INCIDENT MGMT: Synchronisierung des Status von übergeordnetem und Nachfolge-Incident nach erneutem Öffnen eines Incident	Überprüft mithilfe eines Tests, ob der Status eines Nachfolge-Incident mit dem übergeordneten Incident synchronisiert wird, wenn der übergeordnete Incident erneut geöffnet wird.	Madrid
INCIDENT MGMT: Erstellung von Wissensartikeln aus einem Incident überprüfen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Wissensartikels aus einem Incident mithilfe der UI-Aktion **Knowledge erstellen** im Incident-Formular. Die UI-Aktion ist sichtbar, wenn Sie das Plugin „KCS-Integration für Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktivieren.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management -Eigenschaften

Die Eigenschaften von Incident-Management werden zum Steuern von Funktionen wie Kopieren und Erstellen von untergeordneten Incidents verwendet. Die Eigenschaften für schwerwiegende Incidents steuern das hochstufen von Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu schwerwiegenden Incidents.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.

Eigenschaften für Incident-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaften für das Schließen von Incidents	
Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein“ festgelegt wird, wird das automatische Schließen auf Basis des Aktualisierungsdatums ausgeführt. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Aktivieren Sie die Checkbox, um Incidents basierend auf dem Lösungsdatum des Incident anstatt auf dem letzten Aktualisierungsdatum automatisch zu schließen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist ab Release Madrid für Neukunden automatisch auf **true** festgelegt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.
Anzahl von Tagen (Ganzzahl), nach denen gelöste Incidents automatisch geschlossen werden. Mit Null (0) wird dieses Feature deaktiviert. (glide.ui.autoclose.time)	Legen Sie die Dauer für die Funktion „Incident automatisch schließen“ fest.
Schließen Sie alle offenen Incident-Aufgaben, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird. (com.snc.incident.incident_task.closure)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um offene Incident-Aufgaben zu schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist standardmäßig ab Release Madrid nur für Neukunden automatisch auf **true** festgelegt.
Schließen Sie alle offenen Kommunikationspläne für Incidents, wenn eine Incident-Warnung geschlossen oder abgebrochen wird. (com.snc.incident.incident_alert.closure)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen offenen Kommunikationsplan für Incidents zu schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft ist sichtbar, wenn das Plugin „Incident-Kommunikationsmanagement“ (com.s aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist für neue und bestehende Kunden auf **false** festgelegt.
Schließen Sie alle offenen Incident-Kommunikationsaufgaben, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird. (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um offene Kommunikationsaufgaben für Incidents zu schließen, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist sichtbar, wenn das Plugin „Incident-Kommunikationsmanagement“ (com.s aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist für neue und bestehende Kunden auf **false** festgelegt.
Eigenschaften für die erneute Öffnung von Incidents	
Eine kommagetrennte Liste der Felder, die aus dem ursprünglichen Incident kopiert wird, wenn ein Incident per E-Mail erneut geöffnet wird (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Geben Sie den Namen der Felder ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident erneut per E-Mail öffnen. **Hinweis:** Wenn ein Incident erneut geöffnet wird, wird ein neuer Incident erstellt.
Incident kopieren und Eigenschaften für untergeordnete Incidents erstellen	
Funktion „Incident kopieren“ aktivieren (com.snc.incident.copy.enable)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Incident kopieren** im Kontextmenü zu aktivieren.
Aktivieren Sie die untergeordnete Incident-Funktion. (com.snc.incident.create.child.enable)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Incident erstellen** im Kontextmenü zu aktivieren.
Anhänge aus dem ursprünglichen Incident kopieren (com.snc.incident.copy.attach)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Anlagen aus ursprünglichen Incidents kopieren zu können, wenn ein Incident kopiert wird, um einen neuen zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen. **Hinweis:** Die Informationen des Wissensartikels oder des Lösungsabschnitts, z. B. Lösungscode, Lösungshinweise und Autor der Lösung, werden nicht kopiert.
Zugehörige Listen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.related_lists)	Geben Sie die Namen der zugehörigen Listen ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Liste von Attributen (kommagetrennt) aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ (task_ci), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Liste von Attributen (kommagetrennt) aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ (task_cmdb_ci_service), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Konfigurationseigenschaften für Felder im Formular „Incident“	
Liste der Felder (kommagetrennt), die im Aktivitätsformatierer für den Incident erscheinen (glide.ui.incident_activity.fields)	Geben Sie die Namen der Felder ein, die im Aktivitätsformatierer sichtbar werden. Wenn die Aktivitäten personalisiert sind, wird diese Eigenschaft automatisch aktualisiert.
Symbol für zusätzliche Kommentare in Aufgabenaktivitätsformatierer (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Geben Sie den Pfad des Symbols ein, das für zusätzliche Kommentare verwendet wird.
In Aufgabenaktivitätsformatierer für Arbeitsnotizen verwendetes Symbol (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Geben Sie den Pfad des Symbols ein, das für Arbeitsnotizen verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Stil für zusätzliche Kommentare zu Incidents (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Geben Sie die HTML-Syntax des Anmerkungsstils für zusätzliche Kommentare zum Incident ein.
Stil für Incident-Arbeitsnotizen (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	Geben Sie die HTML-Syntax des Arbeitsnotizenstils für zusätzliche Kommentare zum Incident ein.
Problem zu Incident-Arbeitsnotizen – Standard (sn_sow_inc.problem.to.incident.worknotes.default)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Ereignis als Feld Arbeitsnotizen (privat) anstelle des Felds Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden) für den Incident hinzuzufügen, der dem Problemdatensatz zugeordnet ist, wenn ein Problem behoben wird und die Option Korrektur teilen ausgelöst wird.
Aus Interaktionseigenschaften erstellter Incident	
Incident mit in Interaktion gespeichertem Status erstellen (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen Incident mit einem gespeicherten Status aus einem Interaktionsdatensatz zu erstellen. Typ: Boolesch **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist ab Release Yokohama für Neukunden automatisch auf **true** festgelegt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.
Copy attachments from Interaction to Incident, when created from Interaction (Anhänge aus Interaktion in Incident kopieren, wenn aus einer Interaktion erstellt) (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Anhänge aus dem Interaktionsdatensatz in einen neuen Incident-Datensatz zu kopieren, wenn ein solcher aus dem Interaktionsdatensatz erstellt wird. Typ: Boolesch **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist ab Release Yokohama für Neukunden automatisch auf **true** festgelegt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management schwerwiegender Incidents

Mit der Rolle admin oder incident_manager können Sie die Eigenschaften für schwerwiegende Incidents bearbeiten. Sie können festlegen, ob ein neuer schwerwiegender Incident erstellt oder ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft werden muss. Die Eigenschaften sind nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Incident** > **Administration** > **Einstellungen für schwerwiegende Incidents**.

Eigenschaften für Management schwerwiegender Incidents

Eigenschaft	Beschreibung
Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Erstellt einen neuen schwerwiegenden Incident oder stuft einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident herauf. **Hinweis:** Wenn aus einem Incident ein neuer schwerwiegender Incident erstellt wird, wird der aktuelle Incident als untergeordnetes Element des neuen schwerwiegenden Incident markiert.
E-Mail für eine Übersicht über schwerwiegende Incidents verfassen (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Stellen Sie eine kommagetrennte Liste mit Typen von Kommunikationsaufgaben für Incidents bereit, die in der Workbench für schwerwiegende Incidents die Option **E-Mail verfassen** enthalten können.
PIR-Export-UI-Seiten-URL (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Verknüpfen Sie eine anwenderdefinierte UI-Seite mit einem exportierten Nachfolgebericht zum Incident.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Die Managementgruppe für schwerwiegende Incidents (sys_id), der der schwerwiegende Incident zugewiesen werden soll, sobald er zum schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll. (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Weisen Sie einen schwerwiegenden Incident automatisch verschiedenen Zuweisungsgruppen zu, je nachdem, welche Maßnahmen in Bezug auf den Incident ausgeführt werden und welche Bedingungen mit der Zuweisungsgruppe verknüpft sind.
Default recipient location of emails for Communication Tasks (Standardmäßiger Empfängerort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben) (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Wählen Sie den standardmäßigen Empfängerort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben aus. Der Standardwert ist **BCC**.
Eigenschaft, um die Unterstützung für die Empfängerliste im E-Mail-Client für Kommunikationsaufgaben umzuschalten (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Verwenden Sie die Empfängerliste, um E-Mails als Teil von Kommunikationsaufgaben zu versenden.
Liste von Attributen (kommagetrennt), die beim Erstellen eines schwerwiegenden Incidents aus dem untergeordneten Incident kopiert wird. (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Wählen Sie die Felder aus, die beim Erstellen eines schwerwiegenden Incident aus dem Incident kopiert werden müssen.

Incident-Kategorien und Unterkategorien

Die Kategorisierung von Incidents hilft bei der Weiterleitung an das richtige Team und spart viel Zeit bei der Problembehandlung und der Wiederherstellung des Normalzustands für den Service.

Eine der KPIs (Key Performance Indicators, Leistungskennzahlen) des Incident-Management-Prozesses besteht darin zu ermitteln, wie oft der Incident an verschiedene Teams gesendet wurde. Dies hilft auch bei der Analyse der Incidents anhand der Klassifizierung, um proaktives Problem-Management zu ermöglichen und dadurch die Zahl der Incidents zu reduzieren. Die richtige Klassifizierung von Incidents ist sehr wichtig, um zu ermitteln und zu priorisieren, an welchen Incidents zuerst gearbeitet werden soll.

Die Verwendung von Kategorien und Unterkategorien verbessert die Klarheit und Granularität von Berichtsdaten. Die folgenden Kategorien und zugehörigen Unterkategorien befinden sich im Basissystem. Ein Administrator kann zusätzliche Kategorien und Unterkategorien hinzufügen und sie in Zuweisungsregeln und Benachrichtigungen verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Kategorien

Kategorie	Unterkategorie
Anforderung/Hilfe	• Virenschutz • E-Mail • Interne Anwendung
Software	• E-Mail • Betriebssystem
Hardware	• CPU • Datenträger • Tastatur • Arbeitsspeicher • Überwachen • Maus
Netzwerk	• DHCP • DNS • IP-Adresse • VPN • Drahtlos
Datenbank	• DB2 • MS SQL-Server • Oracle

Kategorie oder Unterkategorie von Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kategorie bzw. Unterkategorie von Incidents, um ihre Klassifizierung zu vereinfachen, damit sie einfacher an das richtige Team gesendet werden können. Sie können auch Berichte auf Grundlage der Kategorie und Unterkategorie von Incidents generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Unterkategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.

4. Verschieben Sie die benötigte Kategorie bzw. Unterkategorie von der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kategorien oder Unterkategorien hinzufügen

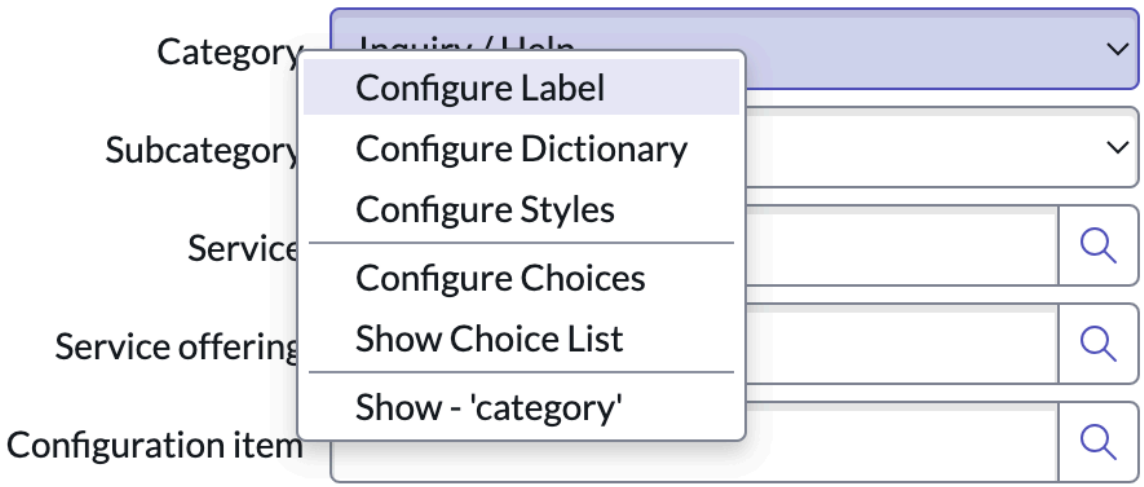
Fügen Sie eine Kategorie oder Unterkategorie hinzu, um dem richtigen Team Incidents zuzuweisen und Zeit bei der Problembehandlung und der Wiederherstellung des Normalzustands für den Service zu sparen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

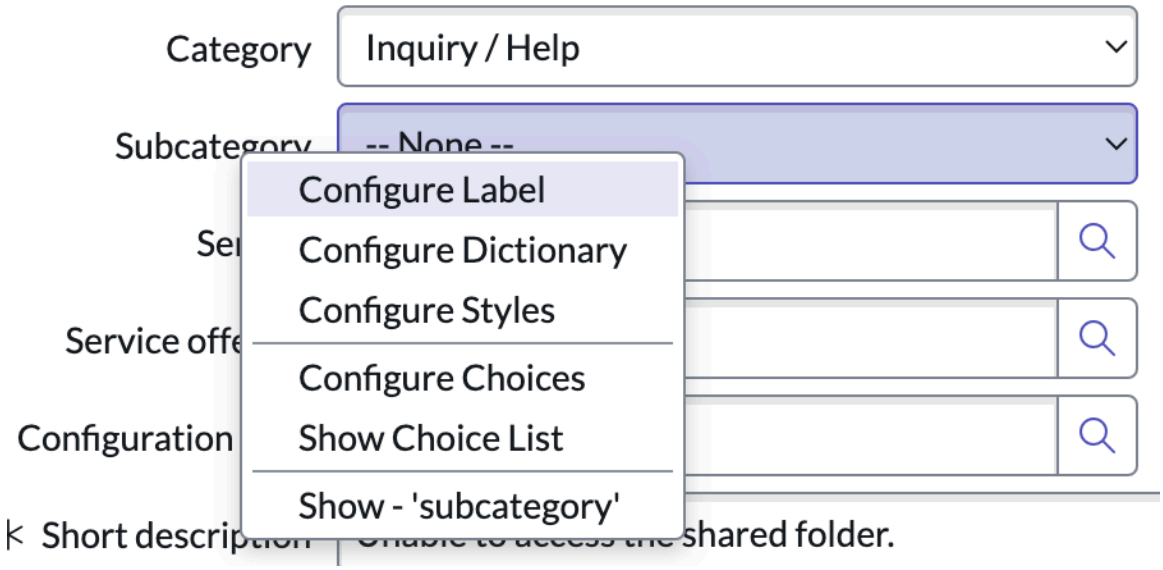
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Mit rechter Maustaste klicken **Kategorie** > **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

◦ Mit rechter Maustaste klicken **Unterkategorie** > **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.



4. Geben Sie im Feld **Neues Element eingeben** den Namen der Kategorie oder Unterkategorie ein.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die neue Kategorie oder Unterkategorie wird unter der Liste **Ausgewählt** hinzugefügt.

Kategorien oder Unterkategorien löschen

Löschen Sie eine Kategorie oder Unterkategorie, wenn sie von Ihrer Organisation nicht mehr verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktivitäten aus:
   ◦ Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Kategorie**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
   ◦ Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Unterkategorie**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Auswahlmöglichkeiten“.
5. Wählen Sie den Datensatz für die Kategorie bzw. Unterkategorie aus, die Sie löschen möchten.
6. Klicken Sie auf das Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen**, und wählen Sie **Löschen** aus.

Regeln für Suchvorgänge mit Priorität festlegen

Legen Sie die Auswirkung und Dringlichkeit eines Incident fest, um seine Priorität zu berechnen. Anschließend lässt sich die Prioritätsberechnung zur Priorisierung der Arbeit und zur Erfüllung der Servicelevel-Vereinbarungen nutzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: data_lookup_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Regeln für Suchvorgänge mit Priorität**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines Incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Die Priorität beruht auf der Auswirkung und der Dringlichkeit. Sie bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen muss.
Anwendung	Anwendungsbereich der Regeln. Der Anwendungsbereich legt fest, ob die Regeln für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar sind.
Aktiv	Über diese Option lässt sich festlegen, ob die Regel aktiv ist oder nicht.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Regeln in der Nachschlageliste für Prioritäten angezeigt werden. Dieses Feld gibt die Regel an, die in der Reihenfolge zuerst ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Priorität wird anhand der folgenden Beispielregeln für die Datensuche berechnet:

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

Standardmäßig ist das Feld **Priorität** schreibgeschützt und muss durch Auswahl der Werte für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt werden. Um zu ändern, wie die Priorität berechnet wird, können Sie entweder die Prioritätssuchregeln ändern oder die UI-Richtlinie **Priorität wird durch Datensuche verwaltet – als schreibgeschützt festgelegt** deaktivieren und ihre eigene Geschäftslogik erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisungsregeln für Incidents definieren

Definieren Sie Zuweisungsregeln, um eine geeignete Gruppe bzw. einen geeigneten Benutzer zu ermitteln, die bzw. der für die Bearbeitung eines Incident qualifiziert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**.
2. Erstellen Sie Zuweisungsregeln, indem Sie die Schritte unter Eine Zuweisungsregel erstellen ausführen.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Incident-Vorlagen und Datensatzersteller

Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Eine Vorlage sorgt dafür, dass die Informationen über einen Incident auf konsistente Weise erfasst werden. Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Incidentdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können.

Sie können Incident-Vorlagen verwenden, um ohne Zeitverlust Incidents für ähnliche Probleme zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator oder Benutzer mit der Rolle „template_editor_global“ kann Vorlagen erstellen, die für alle Benutzer verfügbar sind.
- Ein Administrator kann die globale Option für jede persönliche Vorlage aktivieren, die ein Benutzer erstellt, sodass alle anderen Benutzer darauf zugreifen können.
- Benutzer mit der Rolle „itil“ können eigene Vorlagen für häufig protokollierte Incidents erstellen.

ESS-Benutzer protokollieren Incidents normalerweise mit einem Datensatzersteller im Servicekatalog. Eine Vorlage kann verwendet werden, um einen Incident-Datensatzersteller anzulegen. Die Vorlage füllt automatisch Felder im Incident-Formular aus.

Beispielsweise kann ein Incident-Datensatzersteller angelegt werden, um einen Accountzugriff auf einen Netzwerkserver anzufordern. Der Benutzer, der den Incident übermittelt, gibt variable Werte ein, z. B. den Servernamen, die erforderliche Zugriffsberechtigung und das Fälligkeitsdatum. Die dem Datensatzersteller zugewiesene Incident-Vorlage füllt die **Kategorie**, **Unterkategorie** und **Zuweisungsgruppe** für den Incident aus. Diese Felder und Werte, die von der Vorlage übernommen wurden, werden nicht im Datensatzerstellerformular angezeigt.

Incident-Vorlage erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage, die dafür sorgt, dass die Informationen über eine Incident-Anforderung auf konsistente Weise erfasst werden. Eine Vorlage hilft Ihnen auch bei der mühelosen und fehlerfreien Incident-Erstellung.

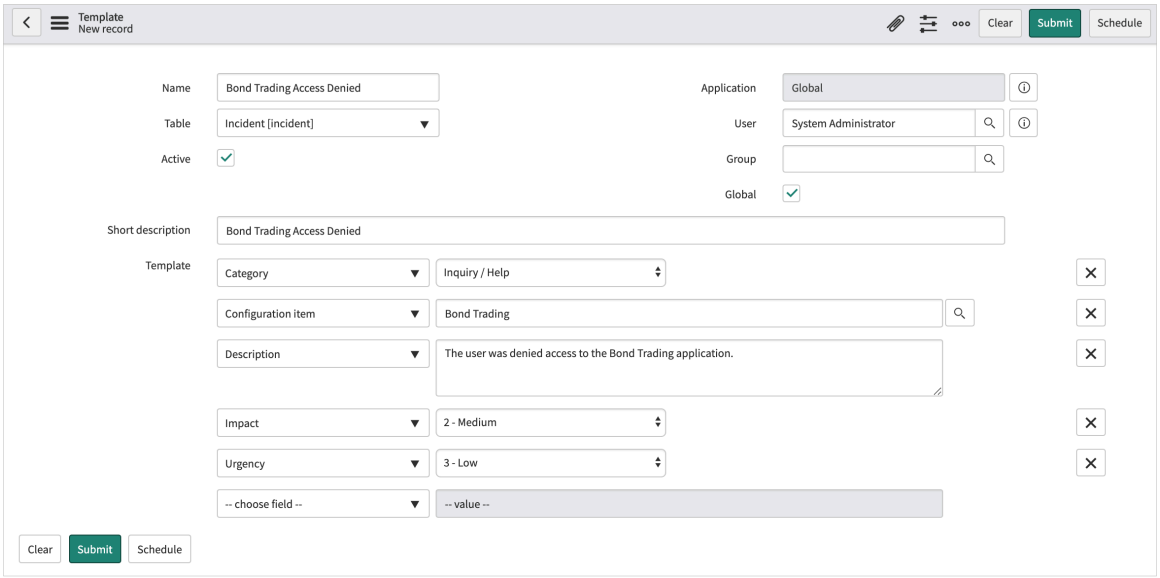
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nehmen wir zum Beispiel an, Sie möchten eine Vorlage erstellen, um einen Incident zu protokollieren, wenn Ihnen der Zugriff auf die Anwendung „Bond Trading“ verweigert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
   Sie können auch Vorlagen im Incident-Formular erstellen.
2. Führen Sie die Schritte unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen mithilfe der folgenden Informationen aus:
   - **Name**: `Bond Trading Zugriff verweigert`
   - **Tabelle**: Incident [incident]
   - **Global**: Aktivieren Sie die Checkbox. Die Option **Global** ermöglicht, dass jeder Benutzer die Vorlage verwenden kann, nicht nur der Ersteller der Vorlage.
   - **Kurzbeschreibung**: `Bond Trading - Zugriff verweigert`
   - **Vorlage**: Fügen Sie die folgenden Werte hinzu, um die Felder festzulegen, die ausgefüllt werden, wenn die Vorlage verwendet wird:
     - **[Kategorie]: [Anforderung/Hilfe]**
     - **[Konfigurationselement]: [Bond Trading]**
     - **[Beschreibung]: [Dem Benutzer wurde der Zugriff auf die Anwendung „Bond Trading“ verweigert]**
     - **[Auswirkung]: [2 – Mittel]**
     - **[Dringlichkeit]: [3 – Niedrig]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Modul erstellen, das eine Incident-Vorlage verwendet

Erstellen Sie ein Modul zur Protokollierung eines Incident mit vorausgefüllten Feldwerten aus einer vorhandenen Vorlage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Thema Incident-Vorlage erstellen haben Sie die Vorlage „Bond Trading Zugriff verweigert“ erstellt. In diesem Thema können Sie die Vorlage mit einem Modul in der Self-Service-Anwendung verwenden.

Prozedur

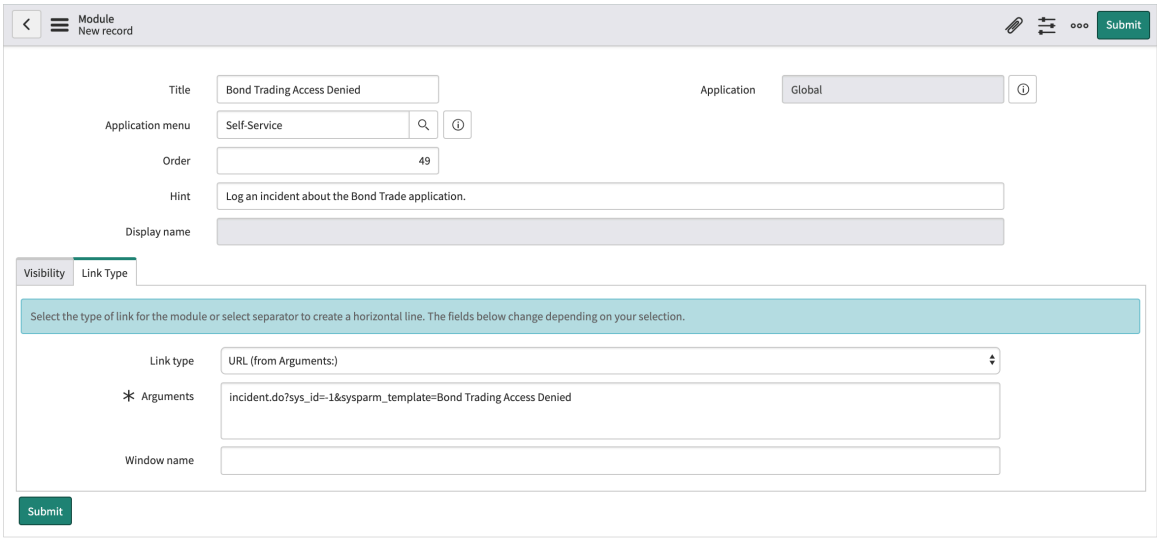
1. Zeigen Sie auf **Self-Service**, und klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol .
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - **Titel**: `Bond Trading Zugriff verweigert`
   - **Reihenfolge**: Sehen Sie sich in der Datensatzliste „Modul“ die Reihenfolgenummern an, und geben Sie eine geeignete Nummer ein. Wenn beispielsweise die Reihenfolgenummer für **Homepage** 50 und die Reihenfolgenummer für **Geschäftsanwendungen** 52 ist und das neue Modul zwischen **Homepage** und **Geschäftsanwendungen** liegen soll, geben Sie als Reihenfolgenummer 51 ein.
   - **Tipp**: `Protokollieren Sie einen Incident für die Anwendung „Bond Trade“.`

   Abschnitt „Link-Typ“:
   - **Link-Typ**: URL (aus Parametern:)
   - **Parameter**: `incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Bond Trading Zugriff verweigert`

   Hinweis: Dieser Pfad stellt die Vorlage im neuen Incident Record bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Modul wird in der Self-Service-Anwendung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf das Modul, um einen neuen Incident-Datensatz zu öffnen, auf den die Vorlage „Bond Trading Zugriff verweigert“ angewendet wurde.

Datensatzersteller zum Protokollieren von Incidents erstellen

Erstellen Sie Datensatzersteller, um Incidents direkt aus Servicekatalog zu protokollieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Incident-Datensatzersteller bieten Benutzern eine Schnittstelle, über die sie Incidents protokollieren können. Zum Beispiel enthält die Standardkategorie **Können wir Ihnen helfen?** Datensatzersteller, wie **Incident erstellen**, mit dem Benutzer Incidents vom Katalog aus protokollieren können.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie einen Datensatzersteller anlegen, um ein Zurücksetzen des drahtlosen Routers anzufordern.

Prozedur

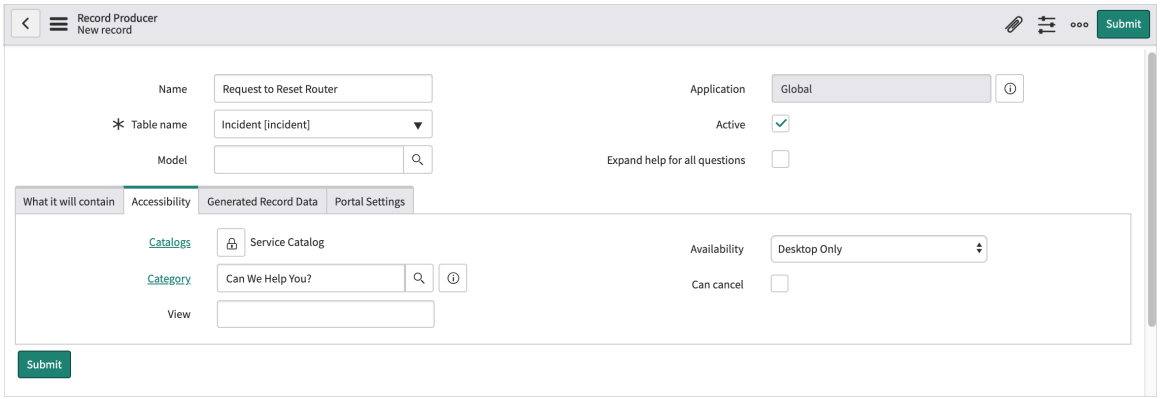
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und führen Sie mithilfe folgender Informationen die Schritte unter Datensatzersteller erstellen aus:

Feld	Eintrag
Name	`Anforderung zum Zurücksetzen des Routers`
Tabellenname	Incident [incident]
Darin enthalten	
Kurzbeschreibung	`Anforderung zum Zurücksetzen des drahtlosen Routers`
Beschreibung	`Setzen Sie den Router des Gebäudes zurück`

Automatische Übersetzung

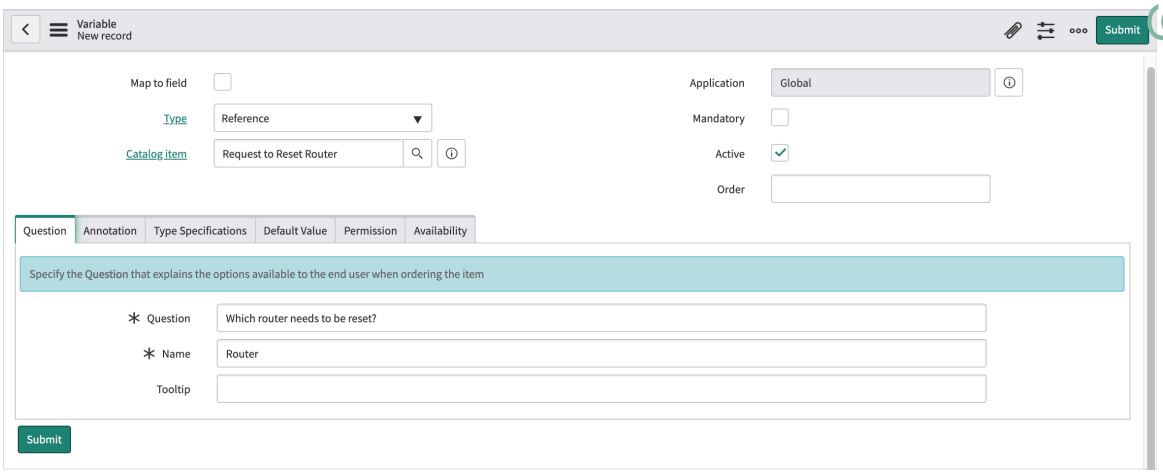
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eintrag
Eingabehilfe	
Kataloge	Servicekatalog
Kategorie	Können wir Ihnen helfen?



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
   Mehrere zugehörige Listen mit Variablen und Variablensätzen werden am Ende des Formulars angezeigt.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eintrag
Typ	Referenz
Frage	
Frage	`Welcher Router muss zurückgesetzt werden?`
Name	Router
Typenspezifikationen	
Referenz	IP-Router [cmdb_ci_ip_router]



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wahlweise: Um den neuen Datensatzersteller anzuzeigen, klicken Sie im Header des Formulars auf **Testen**.

   (Optional) In Servicekatalog wird das neue Katalogelement angezeigt, und jeder Benutzer kann es auswählen.

Datensatzersteller mit einer Vorlage erstellen

Wenn eine vordefinierte Incident-Vorlage vorhanden ist, kann sie zusammen mit dem Datensatzersteller zum Ausfüllen der Standardinformationen für den Incident verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und führen Sie die Schritte unter Datensatzersteller erstellen aus.
3. Klicken Sie auf **Generierte Datensatzdaten**, und wählen Sie die Incident-Vorlage aus, um Felder auszufüllen, wenn der Datensatzersteller gesendet wird.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

Incident-Benachrichtigungen anzeigen

Zeigen Sie die Incident-Benachrichtigungen an, die während bestimmter Events in einem Incident-Lebenszyklus gesendet wurden. Diese Benachrichtigungen werden an verschiedene Empfänger gesendet, einschließlich MSS- und ITIL-Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Incident-Benachrichtigungen verwenden das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen aus dem Lieferumfang des Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd). Das Plugin stellt einheitliche Benachrichtigungen bereit, die den branchenüblichen Best Practices für Layouts entsprechen.

Hinweis: Wenn Sie als Upgradekunde das neueste E-Mail-Layout verwenden möchten, installieren Sie die App „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) aus dem ServiceNow® Store. Aktivieren Sie die standardmäßigen Incident-Benachrichtigungen, die die neueste Vorlage verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Filtern Sie die Liste der Benachrichtigungen nach **[Tabelle] [ist] [Incident]**.
3. Zeigen Sie die Liste der Standardbenachrichtigungen für Incidents an.
4. Klicken Sie auf den Namen der Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Sie können die Benutzer zum Datensatz des Incidents oder schwerwiegenden Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich umleiten, anstatt in der UI16-Schnittstelle von Incident-Management oder Management schwerwiegender Incidentszu öffnen. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen finden Sie unter Umleitung von E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents und schwerwiegende Incidents.

Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, muss der Endanwender Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnementbasierte Benachrichtigungen .

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Umleitung von E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents und schwerwiegende Incidents

Sie können die Benutzer zum Datensatz des incident oder schwerwiegenden Incident in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) umleiten, anstatt in der UI16-Schnittstelle von Incident-Management oder Management schwerwiegender Incidentszu öffnen.

E-Mail-Benachrichtigungsumleitung für Incident-Management

In E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents können Sie jetzt entscheiden, wohin die Links zu einem Incident-Datensatz umgeleitet werden. Anstatt einen Incident-Datensatz automatisch in der UI16-Schnittstelle in Incident-Managementzu öffnen, kann er auch in SOWgeöffnet werden.

Das Plugin „ITSM Notifications Redirection“ (com.snc.itsm.notifications_redirection) wird automatisch installiert und aktiviert, um dieses Verhalten zu unterstützen. Der Link zum Incident-Datensatz in einer E-Mail-Benachrichtigung wird nur dann in SOW geöffnet, wenn Sie über die Rolle sn_sow_user verfügen und eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten** (*sow_email_notification_redirect*) ist auf `„true“`festgelegt. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ setzen, wird das E-Mail-Umleitungsverhalten für alle Tabellen einschließlich des Incidents aktiviert.
- Sie können die Eigenschaft **„SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten“ für Incident-Management** (*sow_email_notification_redirect.incident*) erstellen und den Wert auf `„wahr“` festlegen, um das E-Mail-Umleitungsverhalten speziell für die Incident-Tabelle zu aktivieren. Wenn diese Eigenschaft erstellt und festgelegt wird, überschreibt sie die Basissystemeigenschaft **„Redirect SOW Email notification (SOW-E-Mail-Benachrichtigung** umleiten)“ (*sow_email_notification_redirect*).

E-Mail-Benachrichtigungsumleitung für Management schwerwiegender Incidents

In E-Mail-Benachrichtigungen zu schwerwiegenden Incidents können Sie jetzt entscheiden, wohin die Links zu einem Datensatz für schwerwiegende Incidents umgeleitet werden. Anstatt einen Datensatz für einen schwerwiegenden Incident automatisch in der UI16-Schnittstelle in Management schwerwiegender Incidentszu öffnen, kann er auch in SOWgeöffnet werden.

Das Plugin „ITSM Notifications Redirection“ (com.snc.itsm.notifications_redirection) wird automatisch installiert und aktiviert, um dieses Verhalten zu unterstützen. Der Link zum Datensatz des schwerwiegenden Incident in einer E-Mail-Benachrichtigung wird in SOW nur geöffnet, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten** (*sow_email_notification_redirect*) ist auf `„true“`festgelegt. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird das E-Mail-Umleitungsverhalten für alle Tabellen einschließlich schwerwiegender Incidents aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung für Management schwerwiegender Incidents umleiten** (*sn_major_inc_mgmt.sow_email_notification_redirect.mim*) ist auf `wahr`festgelegt.
- Sie haben die Rolle sn_sow_user.

Standardbenutzer für automatisch schließende Incidents konfigurieren

Ändern Sie den Standardbenutzer, der einen Incident zuletzt aktualisiert hat, in den Benutzer, den Sie bei automatisch schließenden Incidents nennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe **Autoclose Incidents**.
3. Fügen Sie im **Auftragskontext** Folgendes hinzu:

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Wenn Sie beispielsweise `fcRunAs=admin` hinzufügen, trägt der Code im Feld **Aktualisiert von** den Wert **Systemadministrator** ein.

CSDM-Richtlinien auf Incident-Management anwenden

Incident-Management unterstützt den Incident-Management-Prozess durch die Möglichkeit, Incidents zu erkennen und zu protokollieren, zu klassifizieren und zu priorisieren, den entsprechenden Benutzern oder Gruppen zuzuweisen und sie zu eskalieren, zu lösen und zu melden. Diese Produktübersicht soll Ihnen dabei helfen, zu verstehen, wie Schlüsselentitäten von Incident-Management mit dem Core-Framework der CSDM funktionieren.

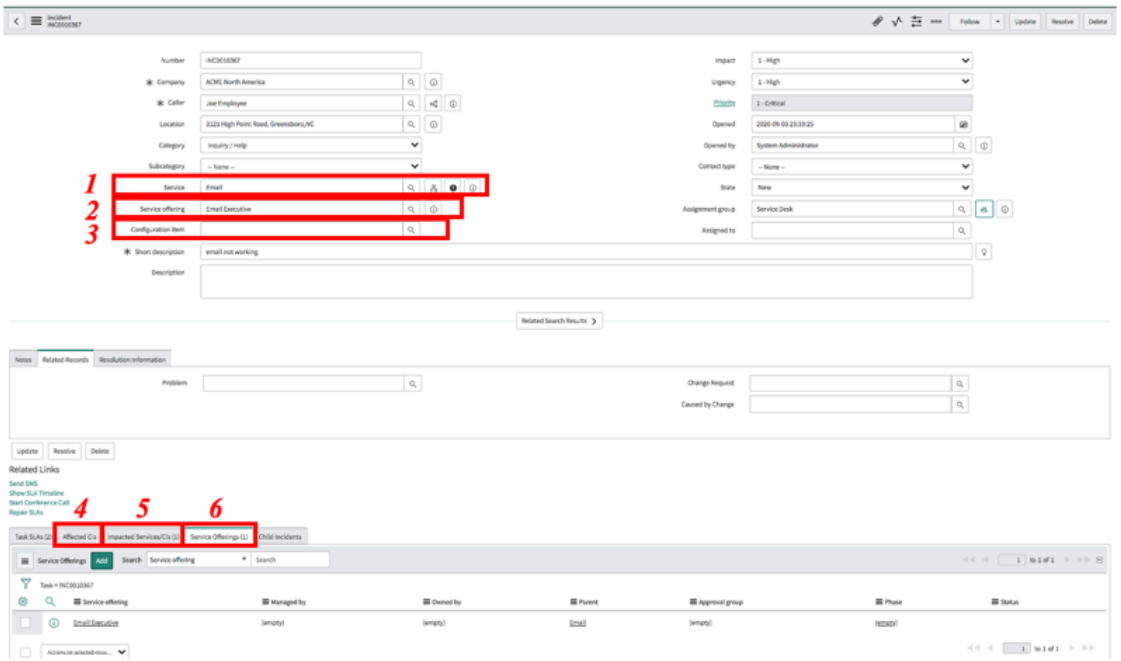
Die folgenden Funktionen von Incident-Management profitieren von der CSDM am meisten:

- Der Mitarbeiterbereich bietet Service Desk-Mitarbeitern die Informationen, die sie benötigen, um Incidents schnell zu priorisieren und zu lösen.
- Die Workbench für schwerwiegende Incidents enthält eine Einzelfensteransicht, mit der Sie Incidents mit großer Auswirkung identifizieren, nachverfolgen und lösen können.
- Mit der nativen Mobile App können Mitarbeiter Aufgaben unterwegs schnell anzeigen und darauf reagieren und die Anforderungen mit einem einzigen Wischen genehmigen.
- Die Incident-Abwehr fördert die Selbsthilfe, indem zugehörige Knowledge Base-Artikel vorgeschlagen werden.
- Verbessert die Zusammenarbeit bei Incident-Aufgaben durch Verwendung der Drag-and-Drop-Funktionalität in visuellen Taskboards.
- Performance Analytics bietet detaillierte Einblicke in Leistungstrends.

Incident-Management enthält ein Formular, mit dem Sie Incidents melden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Formular



Das Incident-Formular referenziert die folgenden Attribute und zugehörigen Listen.

1. Service — Referenziert die Tabelle [cmdb_ci_service_business].

   Hinweis: In früheren Releases von ServiceNow wurde dieses Attribut als Business-Service bezeichnet.

2. Serviceangebot (Attribut) – Referenziert die Tabelle [service_offering]. Zeigt die vom Incident betroffenen Serviceangebote in der zugehörigen Liste „Serviceangebote“ an.
3. Konfigurationselemente − Referenziert die Tabelle [cmdb_ci]
4. Betroffene/Verursachende CIs – Tabelle für zugehörige Liste [task_ci] (Das Incident-Formular ermöglicht die Auswahl von Anwendungsservices als CIs.)
5. Betroffene Services − Tabelle für zugehörige Liste [task_cmdb_ci_service]
6. Serviceangebote − Tabelle für zugehörige Liste [task_service_offering]

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu Incident-Management finden Sie unter Incident-Management.

Incident-Management und CSDM-Tabellen

Incident-Management verwaltet und verwendet CSDM-Tabellen. Mehrere ServiceNow-Produkte profitieren von Incident-Management und fügen der Anwendung Mehrwert hinzu.

CSDM-Tabellen, die von Incident-Management verwendet werden

Das Incident-Formular referenziert die folgenden CSDM-Tabellen:

1. Tabelle „Anwendungsservice“ [cmdb_ci_service_discovered] oder ein beliebiges Infrastruktur-CI.
2. Tabellen für Konfigurationselemente [cmdb_ci*]
3. Tabelle „Business-Service“ [cmdb_ci_service_business] und Technischer Service (Tabelle „Technology-Management-Service“ [cmdb_ci_service_technical]): Verwenden

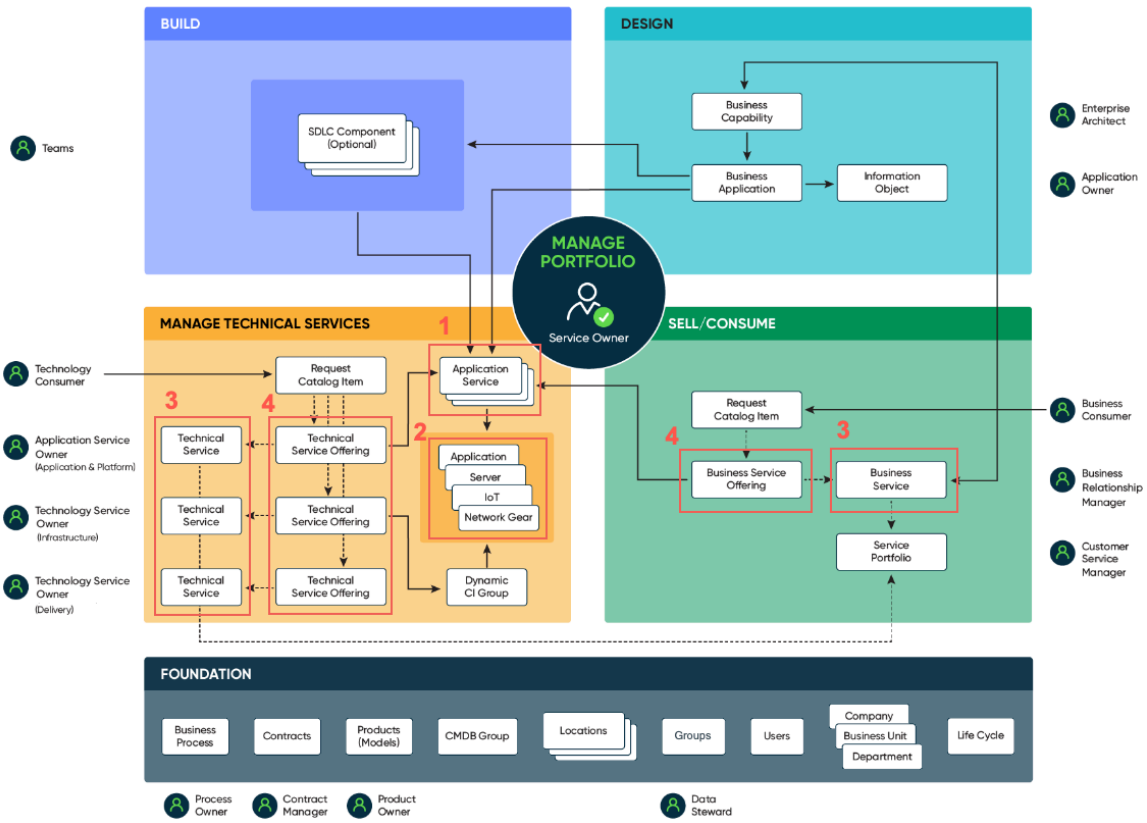
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie das Serviceklassifizierungsattribut, um Business-Services, technische Services und Anwendungsservices als Servicetypen zu identifizieren.

4. Tabelle „Serviceangebot“ [service_offering]: Verwendet das Serviceklassifizierungsattribut, um Business-Services, technische Services und Anwendungsservices als Arten von Serviceangeboten zu identifizieren.

   In der Dokumentation zu Incident-Management finden Sie Informationen zu Servicezusagen für ein Serviceangebot (z. B. Lösungszeit für Incidents).

Von Incident-Management verwendete Tabellen



Produkte, die Incident-Management Mehrwert hinzufügen

Wenn Sie Incident-Management mit anderen ServiceNow-Produkten verwenden, erhöhen Sie den Wert, den Sie von Incident-Management erhalten. Dabei handelt es sich um die folgenden ServiceNow-Produkte:

Discovery

Discovery enthält Details zu den von Ihnen verwendeten Hardware- und Software-CIs.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Stellt Lebenszyklusinformationen für einen Service bereit.

Asset-Management

Stellt das zugehörige Produktmodell bereit. Software Asset Management (SAM Foundation) und Hardware Asset Management (HAM) stellen Lebenszyklusdaten für Incident-Management bereit.

Sicherheitsmanagement

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie erste Informationen an, die bei der Eindämmung, Beseitigung und Wiederherstellung von sicherheitsbezogenen Incidents helfen.

Risikomanagement

Stellt Informationen zu IT- und Finanzrisiken bereit.

Produkte, die von Incident-Management profitieren

IT Service Management (ITSM)

Services erhalten den Geschäfts- und Anwendungskontext und die zugrunde liegenden Informationen und Technologien.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Analysiert den Geschäftskontext für die Anwendungsservices zusammen mit der verwalteten Hardware und Software.

Governance, Risk und Compliance (GRC)

Auditoren können die Geschäftsanwendungen und zugehörigen Informationsobjekte nutzen. Das hilft Auditoren, zur Designzeit die Sensibilität der Daten zu verstehen, um den Auditumfang zu definieren, Risiken zu messen und Auditaktivitäten zu verwalten.

Asset-Management

Verwaltet die Software- und Hardware-Lebenszyklen für Geschäftsanwendungen und Business-Services.

Kundenservice-Management (CSM)

Incident-Management – Anwendungsfall

Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität der Daten aufrecht erhalten wird.

Incident-Management-Anwendungsfall

Verwenden Sie Incident-Management, um einen Incident zu erstellen, der Informationen zu den assetbezogenen CIs erfasst. Ein Incident zeichnet die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder stillgelegten CIs auf.

Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie erkennen, wo sich die Assets befinden, wie sie verwendet werden und wann Änderungen daran vorgenommen wurden. Diese Informationen helfen Ihnen, die Überwachung und Verwaltung der Assets in Ihrem Unternehmen systematisch zu betreiben.

Ein CI generiert einen Incident. Mit der Abhängigkeitsansicht können Sie andere CIs ermitteln, die von dem Incident betroffen sind. Ordnen Sie betroffenen CIs einen Incident-Datensatz zu, um herauszufinden, wie sich der Incident auf andere abhängige CIs auswirkt.

Die Anwendung des CSDM-Frameworks ist für Incident-Management auf folgende Weise nützlich:

- Incident-Management kann die Auswirkungen des Incident auf Services und Serviceangebote analysieren.
- Incident-Management leitet Incidents dynamisch weiter.
- Incident-Management identifiziert alle betroffenen Services.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse des Anwendungsfalls

Das CSDM-Framework bietet Kontext für Incidents, sowohl für die am Incident beteiligten CIs als auch für die betroffenen Services.

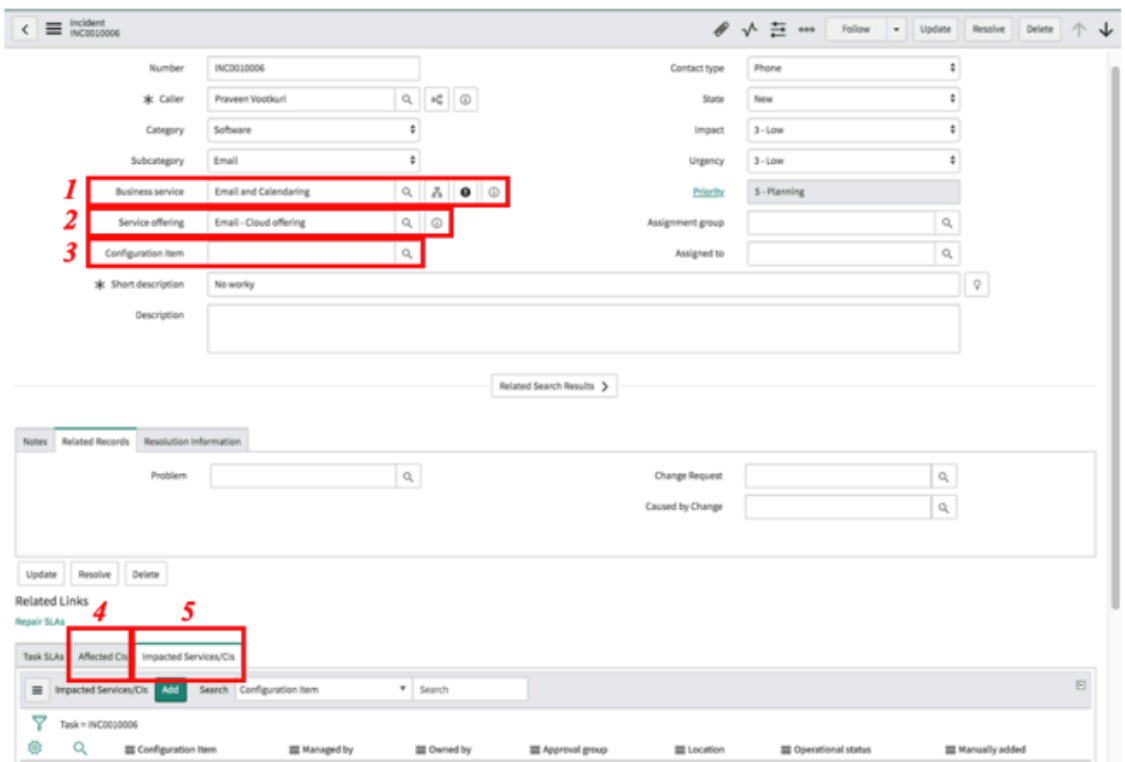
Verwenden Sie das Incident-Formular, um die Auswirkungen eines Incident anzuzeigen und betroffene Services wiederherzustellen. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Füllen Sie die zugehörige Liste **Betroffene Services** [task_cmdb_ci_service] mit den Services und Serviceangeboten aus, die sich auf das ausgefüllte CI beziehen.
2. (Optional) Verwenden Sie die Attribute **Service** und **Serviceangebot**, um die Liste der verfügbaren CIs einzugrenzen.

   Hinweis: Das Einschränken der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion von Basissystem. Um die Liste einzuschränken, müssen Sie das Incident-Formular konfigurieren.

3. Geben Sie für das Attribut **Konfigurationselement** [configuration_item] das CI oder den betroffenen Service an. Sie können dann mit dem CI Detailinformationen zur Incident-Weiterleitung herausfinden. Beispielsweise können Sie mithilfe von Abhängigkeitsbeziehungen CI-Daten wie die Supportgruppe verwenden und Informationen über den Einfluss eines Service bereitstellen.
4. (Optional) Fügen Sie die zugehörige Liste **Betroffene CIs** [task_ci] hinzu, um die CIs zu identifizieren, die den Incident möglicherweise verursacht haben.
5. (Optional) Fügen Sie die zugehörige Liste **Betroffene Services** [task_cmdb_ci_service] hinzu, um die Services und CIs anzuzeigen, die vom Incident betroffen sind.

Incident-Formular für Anwendungsfall



Incident-Management-Formular einrichten

Konfigurieren Sie das Incident-Formular, um die Auswirkungen eines Incident anzuzeigen und die betroffenen Services wiederherzustellen. Mit dem CSDM-Framework können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

viele Kontextinformationen zu Incidents anzeigen: die am Incident beteiligten CIs und die betroffenen Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Business Services.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Incident-Management zeigt mithilfe der CSDM-Datenstruktur Informationen an, die bei der Lösung des Incident helfen.

Bei 1:00:00 in diesem Video erfahren Sie mehr darüber, wie Sie die zugehörigen Listen, die das CSDM-Framework nutzen, in das Incident-Formular aufnehmen können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt „Eigenschaften der zugehörigen Liste für Incidents“ die folgenden Eigenschaften, und wählen Sie dann **Speichern**aus.
   - **Ausfüllen betroffener Services basierend auf betroffenen CIs**. Mithilfe dieser Eigenschaft können Sie die zugehörige Liste **Betroffene Services/Konfigurationselemente** anzeigen und aktualisieren, wenn Sie die Aktion **Betroffene Services neu laden** ausführen.
   - **Zugehörige Liste „Geschäftsanwendung“ für Incidents ausfüllen**
   - **Zugehörige Liste „Serviceangebot“ für Incidents mit Einträgen ausfüllen**

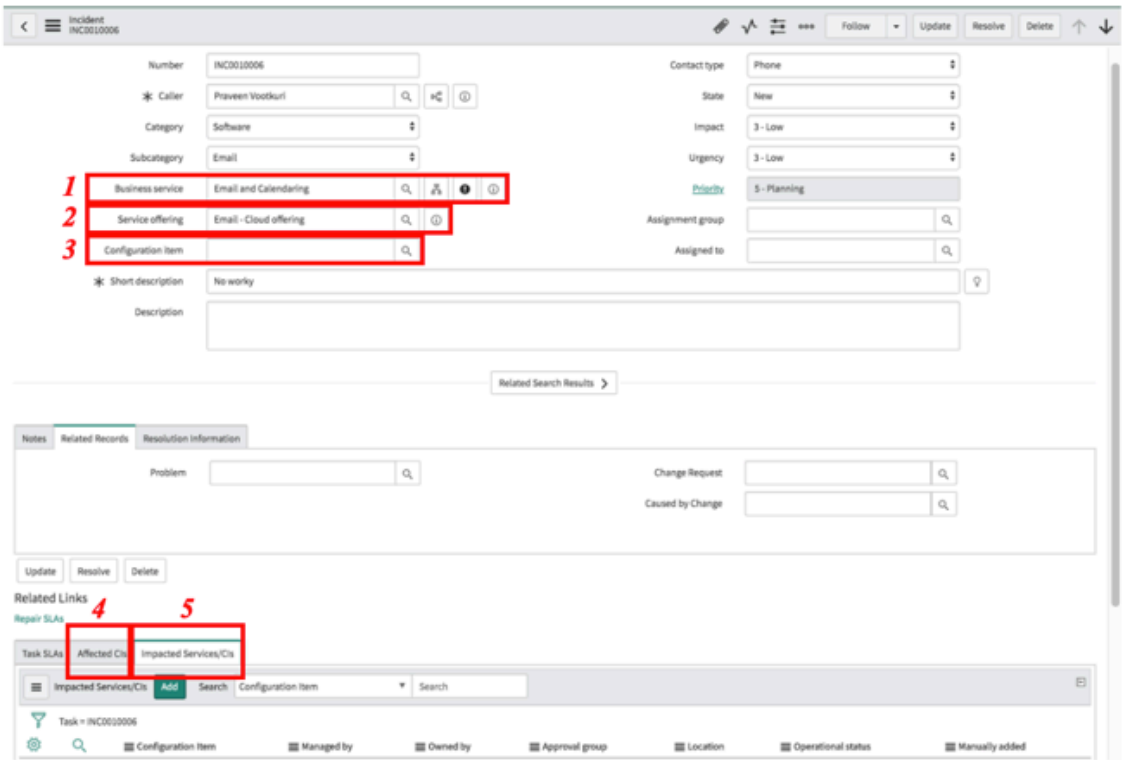
   Die Eigenschaften sind in Incident-Management -Eigenschaften vollständig beschrieben.
3. Vergewissern Sie sich, dass für das CI bzw. die CI-Klasse die Option **Principle Class** (Prinzipalklasse) ausgewählt ist, wie in Eine CI-Klasse erstellen und Aktualisiert die Liste der Klassen im Prinzipalklassenfilter beschrieben.
4. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen** und füllen Sie die folgenden Felder aus:

Incident-Formular

Service	Business-Service oder technischer Service, der dem Incident zugeordnet ist. Der von Ihnen angegebene Wert schränkt die Liste der verfügbaren CIs ein, die zur Auswahl im Feld **Konfigurationselement** zur Auswahl stehen. **Hinweis:** Das Einschränken der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion des Basissystems. Um die Liste einzuschränken, müssen Sie Werte für **Service** und **Serviceangebot** angeben.
Serviceangebot	Das dem Incident zugeordnete Business-Service-Angebot (Produkt) oder Angebot für einen technischen Service. Der von Ihnen angegebene Wert schränkt die Liste der verfügbaren CIs ein, die zur Auswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	im Feld **Konfigurationselement** zur Auswahl stehen. **Hinweis:** Das Einschränken der Liste der verfügbaren CIs ist keine Funktion des Basissystems. Um die Liste einzuschränken, müssen Sie Werte für **Service** und **Serviceangebot** angeben.
Konfigurationselement	Das CI oder der betroffene Service. (Hardware, Anwendung und Cloud [physische CIs] oder Anwendungsservice [logische CIs]) Sie können dann mit dem CI Detailinformationen zur Incident-Weiterleitung herausfinden. Beispielsweise können Sie mithilfe von Abhängigkeitsbeziehungen CI-Daten wie die Supportgruppe verwenden und Informationen über den Einfluss eines Service bereitstellen.



5. Prüfen Sie die Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** [task_ci] werden die CIs angezeigt, die den Incident möglicherweise verursacht haben.
- Die Services und Serviceangebote, die in einer Beziehung zum angegebenen CI stehen, werden in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/Konfigurationselemente** [task_cmdb_ci_service] angezeigt.
- Die vom Incident betroffenen Services und CIs werden in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/Konfigurationselemente** [task_cmdb_ci_service] angezeigt.

Überlegungen zu Incident-Management

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung des CSDM-Frameworks die folgenden Punkte.

Überlegungen zu Incident-Management

Geschäftsanwendungen werden in Incident-Management nicht referenziert.

Geschäftsanwendungen sind Portfolioobjekte, die zum Entwerfen und Planen Ihrer Unternehmensarchitektur verwendet werden. Geschäftsanwendungen enthalten keine Details auf Attributebene wie Version, Umgebung und Lokalisierung (für Bereitstellungen mit einer oder mehreren Anwendungen).

Anwendungsservice

Ein Anwendungsservice ist ein operatives CI und eine eindeutige Instanz einer Anwendung.

Ein Anwendungsservice ist die logische Darstellung der zugrunde liegenden Hardware- und Software-CIs, die zusammenarbeiten, um eine Geschäftsanwendung oder ein Geschäftssystem zu implementieren. Der Anwendungsservice stellt eine Instanz der Geschäftsanwendung oder des Systems dar.

Anwendungsservice in einem Incident-Formular verwenden

Sie können das Anwendungsservice-CI im Incident-Formular in Szenarien wie den folgenden verwenden:

- Der Incident bezieht sich auf ein anwendungsbezogenes Problem. Im Incident-Formular können Sie den Anwendungsservice im Feld **Konfigurationselement** eingeben, um die Anwendung darzustellen. Sie können beispielsweise den Anwendungsservice MyApp 3.0 Production als „nicht verfügbar“ melden.
- Der Incident betrifft ein Infrastruktur-CI, das sich auf einen oder mehrere Services auswirkt. Im Incident-Formular identifiziert die zugehörige Liste **Betroffene Services/Konfigurationselemente** den Anwendungsservice, der sich auf Services auswirkt. Beispielsweise kann identifiziert werden, dass das Server Acme42 CI Auswirkungen auf MyApp 3.0 Production und andere zugehörige Services hat.

Integrationen für Incident-Ticketerstellung

Eine Incident-Ticketintegration tauscht Ticketdaten zwischen Ihrer ServiceNow-Instanz und einem Drittanbietersystem aus.

Die Vorteile einer Integration für die Incident-Ticketerstellung umfassen die folgenden Punkte.

- Erstellen einer Ticketnummer, die einen eindeutigen Key für Systeme bereitstellt.
- Synchronisieren der Systeme, damit Benachrichtigungen ausgelöst werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Transformieren von Daten, um eine einheitlichere Verarbeitung zu erzielen.
- Verfolgen der Ticketaktivität, um eine genaue Berichterstellung zu erhalten.

Die Datenebene und die Richtung der Daten, die ausgetauscht werden, kategorisieren die Integration als unidirektional oder bidirektional. Bei einer unidirektionalen Integration erstellt ein Drittanbietersystem ein Incident-Ticket, übergibt Daten an Ihre Instanz und erhält zur Bestätigung eine Ticket-ID zurück. Bei einer bidirektionalen Integration werden Incident-Daten ausgetauscht, synchronisiert und aktualisiert, während Daten zwischen den Systemen gesendet werden.

Für beide Integrationstypen empfiehlt es sich, ein datensatzbasiertes Protokoll der einzelnen Transaktionen für einen bestimmten Zeitraum zu implementieren. Tritt ein Ausfall auf, können Sie in einem datensatzbasierten Protokoll feststellen, welche Daten ausgetauscht wurden, wie sie transformiert wurden, wann die Verarbeitung stattgefunden hat und ob Fehler aufgetreten sind. Mit datensatzbasierten Protokollen können Sie außerdem die gesamte Validierungs- und Transformationslogik außerhalb des Hauptformulars ausführen und so die Leistung verbessern.

Erstellen Sie vor der Implementierung Ihres Projekts einen Integrationsplan, in dem alle Implementierungsaspekte und -anforderungen definiert sind. Bei der Entwicklung des Integrationsplans können Sie die aktuellen Daten überprüfen, zukünftige Anforderungen planen und Projektaufgaben identifizieren und in die gewünschte Reihenfolge bringen.

Unidirektionale Incident-Ticketintegrationen

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Tickets die Anforderungen für ein externes Drittanbietersystem. Definieren Sie die Daten, die gesendet werden müssen, um ein Ticket zu erstellen, und die erforderliche Validierung.

Auf diese Weise kann eine Standard-Webdienstschnittstelle erstellt und veröffentlicht werden. Diese Integration antwortet bei Erfolg mit einer Ticketnummer oder bei Validierungsfehlern und Verarbeitungsproblemen mit einer strukturierten Fehlermeldung. Ein Vorteil dieser Implementierung besteht darin, dass Sie sie einmal veröffentlichen und für mehrere Anwendungen wiederverwenden können, sofern die zusätzlichen Integrationen den Integrationsspezifikationen entsprechen. Es empfiehlt sich, für jede Schnittstelle einen dedizierten Account zu erstellen. Accounts stellen Verantwortlichkeit bereit, erfassen Benutzerstatistiken und verwenden einen einfachen Point of Contact (POC).

Inhalte des Integrationsplans

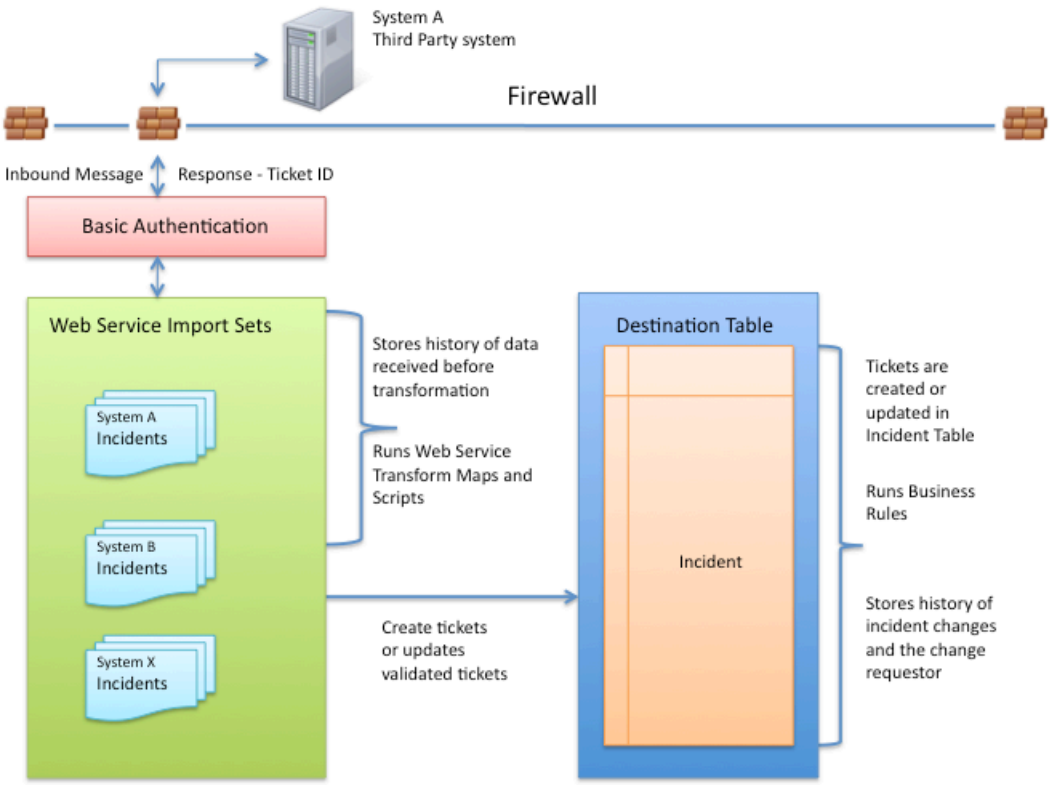
- Firewall-Anforderungen
- Zu verwendende Protokolle
- Erforderliche Middleware (z. B. MS Biztalk)
- Fehlermeldungen
- Validierungsregeln

Beispiel mit Standardauthentifizierung

Diese Implementierung reagiert auf das Drittanbietersystem mit der Ticket-ID. Die Importsatztabellen fungieren als Staging-Bereich für Ihre Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unidirektionale Ticketintegration mit Standardauthentifizierung

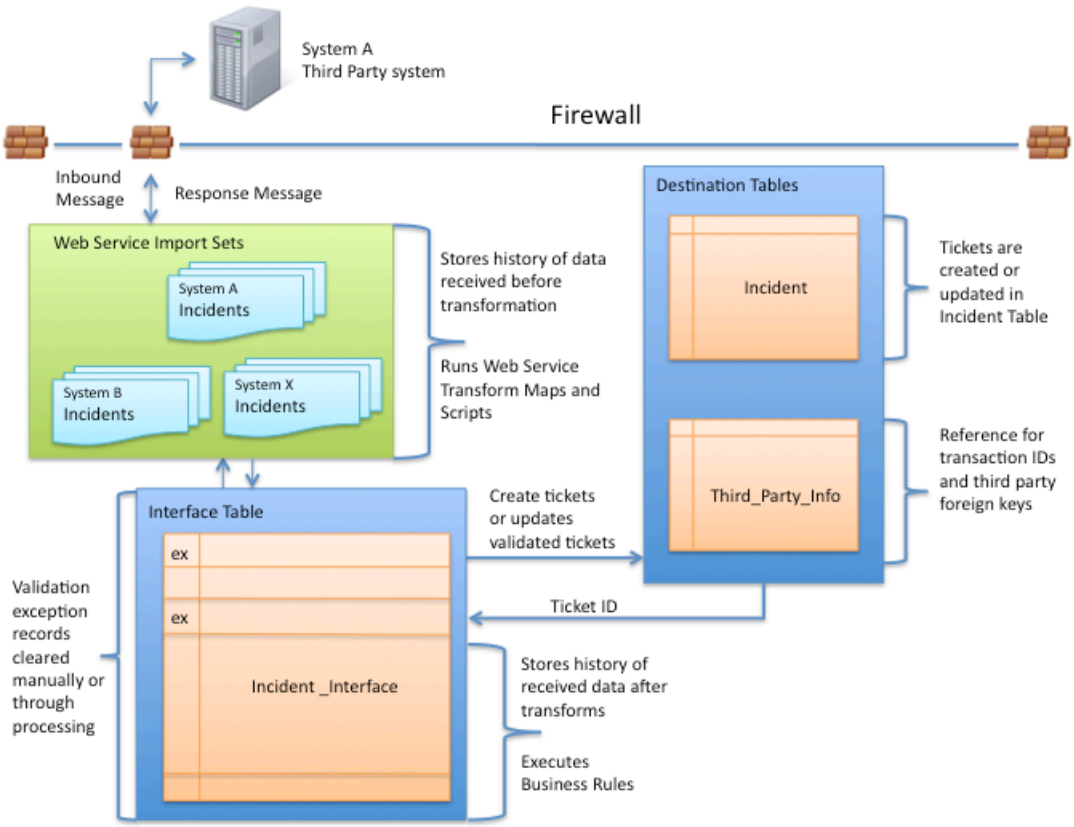


Beispiel mit Importsätzen

Eine Implementierungsvariante für den eingehenden Pfad wäre die Verwendung der Importsatztabellen als Schnittstellentabellen. In diesem Beispiel speichert die Tabelle „Incident_Interface“ den Verlauf der Daten entsprechend dem Empfang und bevor die Daten transformiert wurden. In der Incident-Zieltabelle könnte ein Verlauf dazu gespeichert werden, wie sich der Incident im Laufe der Zeit geändert hat und wer ihn geändert hat. Die Transformationsskripts würden den Importsatz verarbeiten, und die Geschäftsregeln würden in der Zieltabelle ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unidirektionale Ticketintegration mit Importsätzen



Bidirektionale Incident-Ticketintegrationen

Bei einer bidirektionalen Integration werden Daten zwischen Ihrer ServiceNow-Instanz und einem System eines Drittanbieters ausgetauscht, sodass Incident-Informationen zwischen den Systemen synchronisiert werden.

Diese Integration ist komplexer als eine unidirektionale Integration, da sie die folgenden Anforderungen erfüllt.

- Umfassende Definitionen von Feldzuordnungen.
- Standardisierung, wo Transformationen stattfinden: Eingehend, Ausgehend oder beides.
- Berücksichtigung des Eigentums an Referenzdaten.
- Wie werden Updates fortlaufend durchgeführt?

Implementieren Sie die Fehlerbehandlung. Fügen Sie alle diese Implementierungen in den Integrationsplan ein.

Während bidirektionale Implementierungen für sich entwickelt werden, können Sie ein Framework auf der Now Platform entwickeln, das wiederverwendet werden kann, z. B. datengesteuerte Validierungsregeln.

Inhalte des Integrationsplans

- Planen Sie Inhalte für alle Aspekte, die für eine bidirektionale Integration benötigt werden.
- Statusmodelle für jede Organisation.
- Business Rule-Definitionen für die Synchronisierung der Tickets.

Automatische Übersetzung

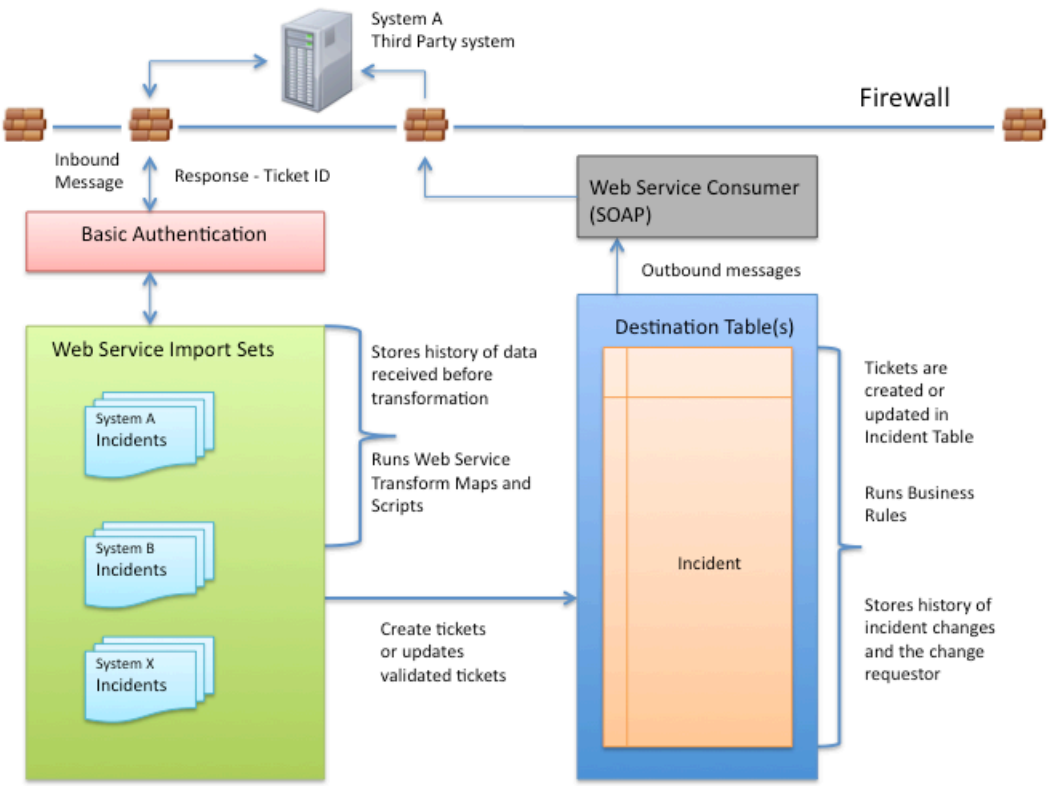
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anforderungen zum Speichern des Verlaufs einzelner Transaktionen. Wenn diese Art des Audits erforderlich ist, sollten Sie eine Schnittstellentabelle erstellen, die vor dem Erstellen und Aktualisieren der Zieltabelle ausgefüllt wird.
- Transformationsregeln für alle Datenelemente.
- Zeitachsen für den Zeitpunkt, zu dem Referenzdaten zum Informationssystem transportiert werden. Fügen Sie Anforderungen ein, um Transformationen vor dem Senden der Daten an und von jedem System durchzuführen.
- Referenzdatenbesitz in allen Phasen.
- Aktualisieren Sie Schemadefinitionen.

Beispiel mit Importsätzen und Webdiensten

In dieser Implementierung wird die Datenauthentifizierung vor dem Einfügen in den Importsatz durchgeführt. Transformationszuordnungen und -skripts werden ausgeführt, bevor die Daten die Incident-Tabelle erreichen. Die Incident-Tabelle wird verwendet, um den Verlauf der Incident-Datensätze zu speichern. Für den ausgehenden Datenpfad kann die Zieltabelle Geschäftsregeln auslösen, bevor die Daten im ausgehenden Webdienst in die Warteschlange gestellt werden.

Bidirektionale Ticketintegration mithilfe von Importsätzen und Webdiensten



Beispiel mit Importsätzen und der ECC-Warteschlange

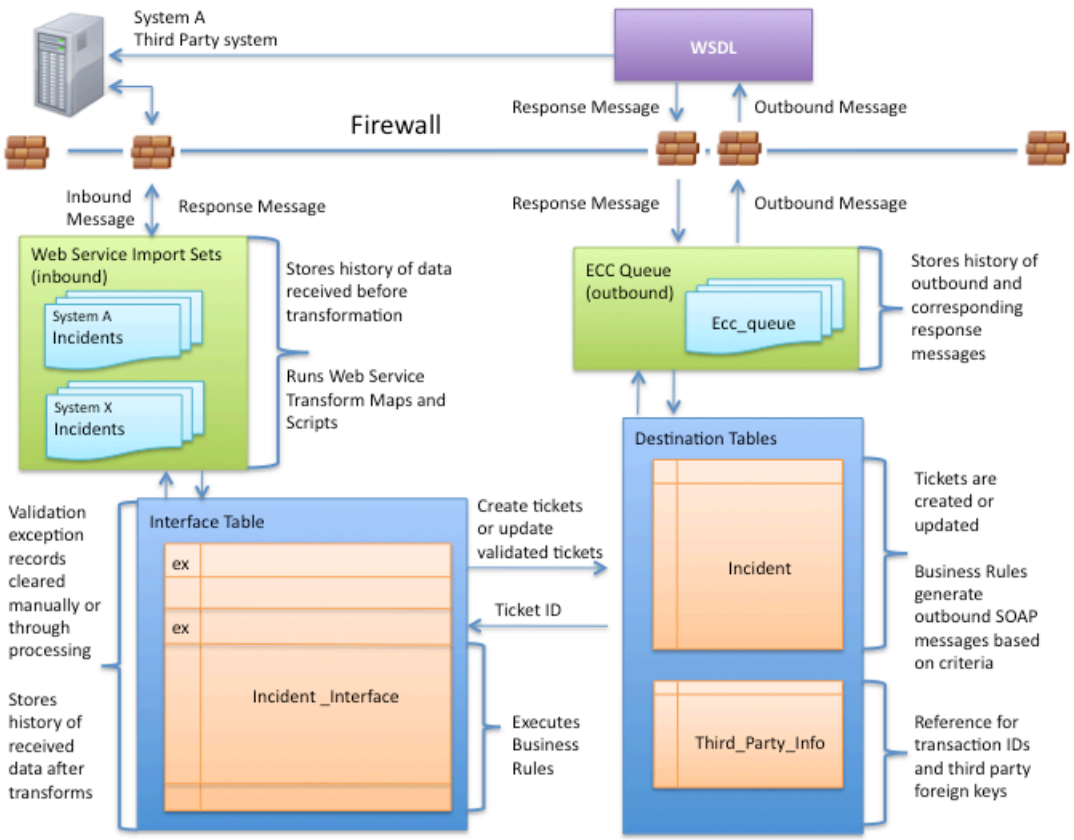
Eine Implementierungsvariante für den eingehenden Pfad wäre die Verwendung einer Importsatztabelle (in diesem Beispiel die Tabelle „Incident-Schnittstelle“) zum Speichern historischer Daten. Die Datenüberprüfung wird jetzt ebenfalls durchgeführt, und Sie können Ausnahmen bei der Verarbeitung oder durch manuelle Intervention löschen. Die Incident-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle verwendet eine Drittanbieter-Informationstabelle als Referenz, und Nachrichten werden basierend auf Geschäftsregeln generiert.

Zur Implementierung dieser Art von Integration gehört eine Webdienst-Komponente für Anwendungen von Drittanbietern für eingehende Daten. Die ECC-Warteschlange wird für ausgehende Daten empfohlen.

Bidirektionale Ticketintegration mithilfe von Importsätzen und der ECC-Warteschlange



MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook zum Erstellen von Incidents und VTB-Aufgaben konfigurieren

Um von Outlook aus Incidents und VTB-Aufgaben zu erstellen oder mit einem Virtual Agent zu chatten, aktivieren Sie das ServiceNow-Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook, und stellen Sie es bereit.

Durch das ServiceNow-Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook können Sie direkt von einer E-Mail aus mit der IT Kontakt aufnehmen oder als IT-Benutzer schnell aus einer E-Mail einen Incident erstellen und ihn sofort dem richtigen Team zuweisen. Sie können damit auch eine VTB-Aufgabe erstellen.

ServiceNow Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office aktivieren

Sie können das ServiceNow Add-in for MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Office-Plugin (com.sn_outlook_addin) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfung des folgenden Elements: ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installieren und Mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installierte Komponenten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ServiceNow Add-in für Microsoft 365 (sn_outlook_addin).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

ServiceNow-Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook bereitstellen

Stellen Sie das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook bereit, um von Microsoft Outlook aus mit einem Virtual Agent zu chatten und Incidents und VTB-Aufgaben zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen eine der folgenden Rollen auf der ServiceNow-Instanz haben und ein Office365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in bereitzustellen.

Erforderliche Rolle: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie das ServiceNow-Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook anhand der Anweisungen im folgenden MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs-Artikel bereit: Bereitstellen und Veröffentlichen von Office-Add-Ins per zentralisierter Bereitstellung mit dem Office 365 Admin Center .

Hinweis: Sie müssen Office365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in bereitzustellen.

Das ServiceNow-Add-in wird nur für die Verwendung mit Outlook für Mac und Outlook für Windows unterstützt (Anforderungssatz 1.4).

Sie können Felder auf dem Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil direkt hinzufügen oder entfernen, indem Sie das Layout des Outlook-Ansichtsformulars anpassen. Für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, können Sie einen Servicekatalog-Datensatzersteller zur Verwendung für die Erstellung neuer Incidents konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Office-Manifeste** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Bereitstellung des MS Outlook-Add-ins

Feld	Beschreibung
Name des Add-ins	Ein anwenderfreundlicher Name für das Add-in. Wenn das Add-in beispielsweise nur für Administratoren bereitgestellt werden muss, können Sie ihm einen entsprechenden Namen geben.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Add-Ins. Wenn das Add-in beispielsweise für einen Help Desk vorgesehen ist, können Sie eine entsprechende Kurzbeschreibung verfassen.
Plugin-ID	Eine eindeutige Zeichenfolge zur Identifikation des Add-ins, das Sie bereitstellen. Sie können den Wert der Plugin-ID in eine neue UUID ändern, um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwendung mehrerer Instanzen des Add-ins zuzulassen.
Version	Version des Plugins, die ausgeführt wird.
Symbol-URL	HTTPS-URL oder relative URL für das ServiceNow-Symbol, das in Microsoft Outlook angezeigt werden soll.
Aktiv	Gibt an, dass das Add-in aktiv ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis: Die zugehörige Liste „Office-Steuerungen“ zeigt das Menü und die Menüelemente, die dem Add-in zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**, um die Manifestdatei des Add-ins herunterzuladen, und befolgen Sie zur Bereitstellung die Anweisungen im Microsoft-Artikel. MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs-Artikel: Veröffentlichen von Office-Add-Ins per zentralisierter Bereitstellung mit dem Office 365 Admin Center .
6. Wahlweise: Sie können das Add-in auch anpassen, indem Sie im Kontextmenü auf **Manifest klonen** klicken.
   Diese Option klont das aktuelle Manifest in einen neuen Datensatz, wo Sie die Bezeichnungen, Symbole, Menüs und Menüelemente anpassen können.
7. Um das Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil anzupassen, konfigurieren Sie das Incident-Formular-Layout direkt.
   a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol ( ) im Formular, und wählen Sie **Ansicht** > **Outlook**.
   b. Klicken Sie erneut auf das Kontextmenü, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   c. Fügen Sie nach Bedarf Felder hinzu oder entfernen Sie sie.
8. Verwenden Sie einen Servicekatalog-Datensatzersteller, um das Incident-Formular für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, anzupassen.
   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatzersteller, den Sie für die Erstellung neuer Incidents verwenden möchten, und wählen Sie **Copy sys_id** aus.
   c. Fügen Sie die kopierte sys_id in das Feld **Wert** der Systemeigenschaft **Sys_id des Datensatzerstellers für das Erstellen einer Incident-Aktion aus Outlook-Add-in bereitstellen** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*) ein.

Incidents verwalten

Die Bearbeitung von Incidents umfasst die Diagnose und Untersuchung des Incident, die Aufzeichnung von Ergebnissen und manchmal die Eskalation oder Hochstufung des Incident.

Die erste Diagnose von Incidents ist weitgehend ein manueller Prozess. Der Service Desk-Mitarbeiter prüft die Details des Incident und kommuniziert mit dem Benutzer, um das Problem zu diagnostizieren.

Zur Unterstützung der Diagnose kann der Service Desk-Mitarbeiter die Configuration Management Database (CMDB) abfragen. Die CMDB enthält Informationen über Hardware

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Software in einem Netzwerk und über deren Beziehungen untereinander. Die CMDB kann gefüllt werden durch: Discovery . Discovery ist als separates Produkt verfügbar.

Incident-Untersuchung

Die Incident-Untersuchung ist auch ein manueller Prozess. Der Service Desk verwendet ebenfalls die Informationen aus dem Incident-Formular und der CMDB, um das Problem zu lösen. Bei der Bewertung durch den Service Desk werden dem Incident Arbeitsnotizen hinzugefügt, wodurch die Kommunikation zwischen den betroffenen Parteien erleichtert wird. Arbeitsnotizen und andere Aktualisierungen können den betroffenen Parteien durch E-Mail-Benachrichtigungen mitgeteilt werden.

Eine Möglichkeit, Incidents zu untersuchen, besteht darin, mit einer der folgenden Funktionen festzustellen, ob zugehörige Datensätze vorhanden sind.

Symbol „Zugehörige Incidents“

Das Symbol „Zugehörige Incidents“ ( ) wird neben dem Feld **Anrufer** angezeigt, wenn es ausgefüllt ist. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste der Incidents für den jeweiligen Anrufer anzuzeigen.

Hinweis: Administratoren können dieses Symbol jedem Referenzfeld hinzufügen, indem sie den Dictionary-Eintrag ändern und das Dictionary-Attribut `ref_contributions=user_show_incidents` hinzufügen. Das Symbol wird nur für Benutzer angezeigt, die Lese- oder Schreibzugriff auf das Feld haben. Ein UI-Makro namens `user_show_incidents` definiert das Verhalten. Das UI-Makro muss aktiv sein, damit das Symbol für zugehörige Incidents angezeigt wird.

Zugehörige Liste „Incident desselben Anrufers“

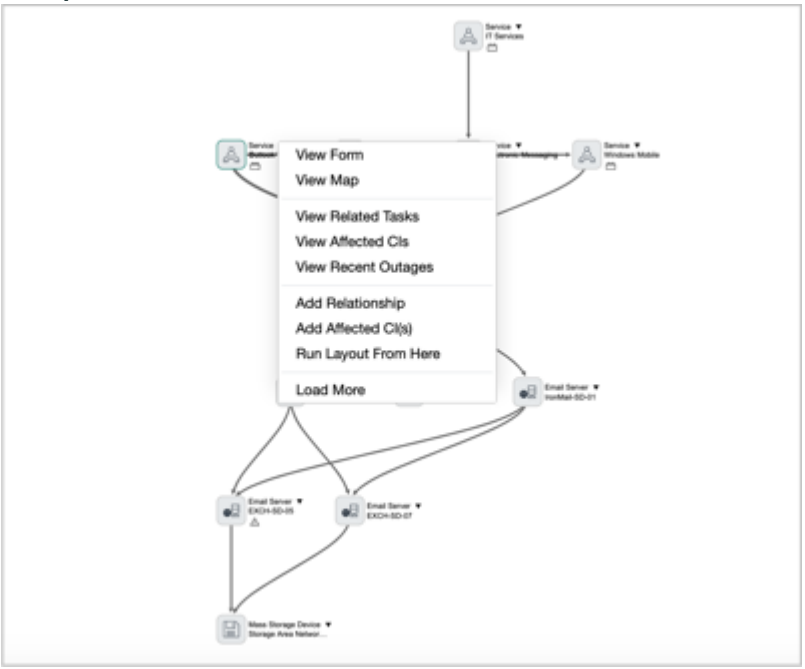
Zugehörige Incidents können auch über die zugehörige Liste **Incident desselben Anrufers** untersucht werden. Der Administrator muss möglicherweise das Formular konfigurieren, damit diese zugehörige Liste angezeigt wird.

Abhängigkeitsansichten

Mit Abhängigkeitsansichten können zugehörige Incidents auf der Grundlage von Configuration Items (CI) gesucht werden. Wenn ein Konfigurationselement mit einem Incident verbunden ist, klicken Sie auf das Zuordnungssymbol ( ), um die Abhängigkeitsansichten-Karte anzuzeigen. Um mit dem CI verbundene Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie in der Abhängigkeitsansicht auf den Abwärtspfeil neben dem CI und wählen in dem Menü **Verwandte Aufgaben anzeigen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Optionen



Incident-Heraufstufung

Wenn das Incident-Management-Team festgestellt hat, dass die Ursache eines Incident ein Fehler oder ein weit verbreitetes Problem ist, initiiert das Team den Problem-Management-Prozess . Wenn das Problem eine Änderung der Infrastruktur oder eines Business-Services erfordert, initiiert das Team den Change-Management-Prozess.

Mit einem Menüelement im Incident-Formular können Sie ganz einfach einen Problem- oder Change-Datensatz erstellen und den Incident dem Problem- oder Change-Datensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatz aus Incident erstellen.

Hinweis: Wenn dem Incident bereits ein Problem oder ein Change-Datensatz zugeordnet ist, können Sie keinen weiteren Datensatz desselben Aufgabentyps erstellen.

Manchmal besteht die Lösung für Benutzer darin, dass für sie Hardware oder Software angefordert wird. Zum Beispiel kann ein Benutzer ein Problem melden, das ein neues Mausgerät oder eine neue Tastatur erfordert. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anforderung aus dem Incident erstellen. Der Incident ist mit dem angeforderten Artikel verknüpft.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Incident-Eskalation

Es gibt zwei Eskalationsmethoden, mit denen die Plattform Incidents nachverfolgen und melden kann, die nicht gemäß den Standards Ihrer Organisation gelöst werden.

Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)

SLAs überwachen den Fortschritt eines Incident anhand einer Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren. Im Laufe der Zeit eskaliert die SLA die Priorität des Incident und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

markiert den Fortschritt mit einer entsprechenden Kennzeichnung. SLAs werden auch als Performanceindikator für den Service Desk verwendet.

Inaktivitätsüberwachung

Die Inaktivitätsüberwachung generiert ein Event, um zu verhindern, dass Incidents unbemerkt bleiben. Wenn eine bestimmte Zeitspanne verstrichen ist, ohne dass der Incident aktualisiert wurde, erstellt das Event eine E-Mail-Benachrichtigung oder löst ein Skript aus.

Incidents protokollieren

Protokollieren Sie Incident-Datensätze nach Belieben aus Quellen wie E-Mail, Service Desk, Servicekatalog oder externen Anwendungen. Alternativ dazu können Sie Incidents mit Geschäftsregeln oder SOAP-Messaging generieren.

Wobei	Wie
Service Desk	Benutzer können einen Service Desk-Mitarbeiter anrufen, der dann mit den erhaltenen Informationen einen Incident protokolliert. Service Desk-Mitarbeiter (ITIL) können einen Incident aus protokollieren **Selfservice** > **Incidents** > **Neu erstellen:** Modul.
Servicekatalog	Benutzer können einen Incident im Servicekatalog aus protokollieren **Selfservice** > **Servicekatalog** > **Können wir Ihnen helfen?** > **Incident erstellen** Datensatzersteller
E-Mail	Benutzer können eine E-Mail an das Instanzpostfach senden. Es wird ein Incident erstellt, wie es die „Aktionen für eingehende E-Mails“ vorsehen.
SMS	Benutzer können eine SMS an die Nummer des Kundenservice von ServiceNow senden, und es wird automatisch ein Incident für sie erstellt. **Hinweis:** Der Benutzer muss das Notify-Plugin (com.snc.notify) installieren und einen Twilio-Account einrichten, um den Messaging-Service in Anspruch zu nehmen.
Chat-Fenster	Benutzer können die Erstellung eines Incident über das Symbol „Connect-Chat“ ( ) in der rechten oberen Ecke der Instanz anfordern. Im Chat-Fenster kann der Benutzer einen ITIL-Benutzer hinzufügen und das Problem kurz beschreiben. Auf Grundlage der Beschreibung erstellt der ITIL-Benutzer einen entsprechenden Incident.

Hinweis: Wenn Sie einen Security Incident erstellen möchten, aktivieren Sie zunächst das Security Incident Response Dependencies-Plugin (com.snc.si_dep). Sie können dann in einem neuen Incident-Formular auf **Sicherheits-Incident erstellen** klicken, um aus dem aktuell angezeigten Incident einen Sicherheits-Incident zu erstellen.

MSS-Benutzer haben folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Incidents anzeigen, die sie geöffnet haben. Die Felder **Beobachtungsliste**, **Status** und **Dringlichkeit** sind standardmäßig in der ESS-Ansicht des Formulars **Incident** verfügbar.
- Die können die Felder **Beobachtungsliste** und **Kurzbeschreibung** aktualisieren und **Zusätzliche Kommentare** eingeben. Der Administrator kann weitere Felder so konfigurieren, dass sie bearbeitet werden können.

Ein Benutzer, der nicht über die Rolle „itil“ verfügt, kann Incidents nur dann anzeigen, wenn er der Anrufer ist, den Incident geöffnet hat oder in die Beobachtungsliste aufgenommen wurde. Die Geschäftsregel *incident query* steuert diese Funktion.

Automatisch generierte Incidents

- Incidents können automatisch mithilfe von Geschäftsregeln generiert werden. Wenn die vordefinierten Bedingungen erfüllt sind, generieren die Geschäftsregeln mit JavaScript einen Incident.
- Incidents können mit SOAP-Messaging außerhalb der Plattform generiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter SOAP-Messaging .

Incident erstellen

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz, um eine Abweichung von einem erwarteten Betriebsstandard zu dokumentieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie ein ITIL-Mitarbeiter das Incident-Formular ausfüllt. Incidents werden auch protokolliert, wenn ein Benutzer einen Datensatzersteller im Servicekatalog ausfüllt oder eine E-Mail an die Instanz sendet.

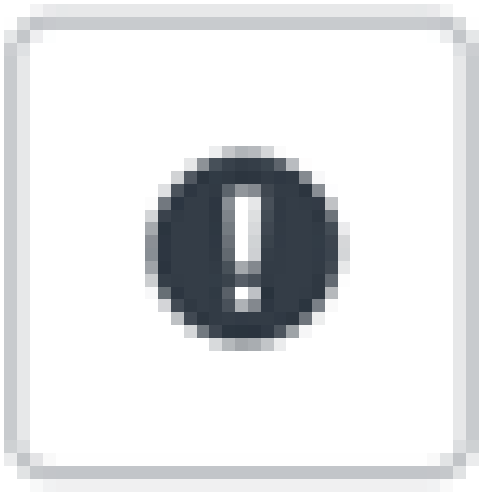
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
   Sie können auch in der Incident-Listenansicht auf **Neu** klicken.
2. Wahlweise: Verwenden Sie eine Vorlage, falls eine für den Typ des Incident vorhanden ist, den Sie protokollieren.
   Wenn die Organisation Formularvorlagen verwendet, können Sie mit einer Vorlage einige der Felder für bestimmte Typen von Incidents vorausfüllen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Ihre Organisation hat das Incident-Formular entsprechend dem Incident-Management-Prozess konfiguriert. Geben Sie Informationen in das Formularfeld basierend auf dem Prozess ein. In der folgenden Tabelle sind typische Incident-Formularfelder beschrieben.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System generierte Incident-Nummer.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kategorie und Unterkategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Der betroffene Business-Service, falls zutreffend. **Hinweis:** Wenn Sie einen Business-Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business-Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben () angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business-Service auswirken. Sie können die BSM-Zuordnung (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business-Services anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol ( ) klicken.
Serviceangebot	Ein Serviceangebot besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Paketierungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit diesem Feld können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Das betroffene CI, falls zutreffend. Nachdem ein CI ausgewählt wurde, können Sie auf das Symbol zum Öffnen **von Abhängigkeitsansichten** ( ) neben dem Feld klicken, um die Zuordnung des CI zur Infrastruktur anzuzeigen. Die Abhängigkeitsansicht zeigt die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	betroffenen Elemente und ob bei anderen CIs oder Services Probleme aufgetreten sind. Hinweise zur Erfassung von Informationen zu den betroffenen CIs finden Sie unter Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen in einem Incident erfassen. Beim Hinzufügen von Konfigurationselementen zum Feld **Konfigurationselement** eines Incident-Formulars wird das Suchergebnis mit einer Liste von Konfigurationselementen (Configurations Items, CI) angezeigt und basierend auf den CI-Namen in alphabetischer Reihenfolge sortiert.
Kanal	Vom Benutzer zum Erstellen des Incident verwendete Kommunikationsmethode Nachstehend die verfügbaren Optionen: ◦ Chat ◦ E-Mail ◦ Telefon ◦ Überwachung ◦ Self-Service ◦ Virtual Agent ◦ Walk-in
Quelle	Quelle des Incident. Wenn beispielsweise ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, enthält dieses Feld den Wert „Warnung“. Dies ist ein automatisch ausgefülltes Feld, Sie können den Wert nicht manuell eintragen.
Status	Status des Incident. Der Status ändert sich und verfolgt Incidents durch mehrere Lösungsphasen. **Tipp:** Verwenden Sie anstelle des Felds **Incident-Status** oder **Problemstatus** das Feld **Status** als primäres Mittel zur Nachverfolgung des Incident-Status, weil der Status den gesamten Verarbeitungszyklus durchläuft. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines Incident.
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines Incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den Incident bearbeiteten soll. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *Populate Assignment Group based on CI/SO* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird **Hinweis:** ◦ Die sys_user_group „*read*-ACL“ ruft die Funktion *SNCRoleUtil* auf. Die Funktion verifiziert, ob die überprüfte Gruppe entweder die Rolle „admin“ oder die Rolle „security_admin“ enthält. Mit dieser Funktion kann der Benutzer die Gruppe nur anzeigen, wenn der Benutzer dieselbe Rolle innehat. Daher kann ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen Incident keiner Gruppe mit der Rolle „admin“ oder „security_admin“ bzw. keiner Gruppe, deren übergeordnete Gruppe diese Rollen besitzt, zuweisen. ◦ Außer mit Lese-ACLs können Sie die Sichtbarkeit von Incidents mit bestimmten Zuweisungsgruppen auch mit der Geschäftsregel „Vor Abfrage“ auf die Gruppenmitglieder beschränken. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Artikel How to restrict a specific group incidents to only its group members [KB0790987] (Wie sich Incidents für bestimmte Gruppen auf die Gruppenmitglieder beschränken lassen) in der Now Support Knowledge Base. Um den Artikel anzuzeigen, müssen Sie sich anmelden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Benutzer, der an diesem Incident arbeitet. Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incident.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Anhänge	Anhänge im Zusammenhang mit dem Incident, die bei der Lösung von Incidents helfen, z. B. Screenshots oder PDFs. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ), um Anhänge hinzuzufügen und zu verwalten.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Incident erhalten, wenn Anmerkungen hinzugefügt werden. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ ( ), wenn Sie sich selbst zur Beobachtungsliste hinzufügen möchten.
Liste „Arbeitsnotizen“	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Incident erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ , um sich selbst der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzuzufügen. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Kommentare sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incident, falls zutreffend.
Getroffene Maßnahmen	Ein Journalfeld, in dem Sie Details zu den für einen schwerwiegenden Incident durchgeführten Aktionen eingeben können. Dieses Feld ist nur für interne Benutzer bestimmt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordneter Incident	Eindeutige Nummer des übergeordneten Incident für diesen Incident-Datensatz
Problem	Eindeutige Nummer aller zugehörigen Problemdatensätze im Zusammenhang mit dem Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Change Request	Eindeutige Nummer aller zugehörigen Change-Anforderungen im Zusammenhang mit dem Incident
Verursacht durch Change	Eindeutige Nummer der Change-Anforderung, die zur Erstellung des Incident geführt hat

Hinweis: Die Felder **Anrufer** und **Unternehmen** sind für die folgenden Situationen optional:

- Ein Incident wird aus einer Warnung erstellt.
- Ein Incident wird aus einer Change-Anforderung erstellt. In diesem Fall wird die Nummer der Change-Anforderung in das Feld **Verursacht durch Change** eingetragen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Incident wird erstellt.

Nächste Maßnahme
- Wenn Sie den Incident-Datensatz per E-Mail versenden möchten, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) und wählen **E-Mail** aus.

  Der Benutzer, der den Incident angefordert hat, und der Benutzer, der dem Incident zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger eingetragen.

- Wenn ein Incident aus einem Fall erstellt wurde, wird das Plugin „Kundenservice mit Servicemanagement“ (com.sn_cs_sm) installiert und Sie haben die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent). Sie können die Registerkarte **Kundenfälle** im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Incident“ anzeigen. Diese Registerkarte enthält die Liste der Kundenfälle, die dem Incident-Datensatz zugeordnet sind.
- Wenn dem Incident-Datensatz ein oder mehrere Interaktionsdatensätze zugeordnet sind, können Sie die Registerkarte **Interaktion** im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Incident-Formulars anzeigen, das die Liste der Interaktionsdatensätze enthält.
- Der Link **Integrität des primären Geräts** wird im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Incident-Formulars angezeigt. Wählen Sie den Link, um die Seite mit dem Integritätsstatus für Apps und Geräte von Digitale Endanwender-Experience für das ausgewählte CI in Service Operations-Arbeitsbereich auf einer separaten Browserregisterkarte zu starten. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter alle verfügbaren Metriken und die Geräteintegrität für das ausgewählte CI anzeigen, die von DEX erfasst wurden. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese Funktion auch über die Option **Geräteintegrität anzeigen** im klassischen U16-CI-Datensatz aufrufen.

Hinweis:

- DEX erfordert eine separate Berechtigung.
- Dieser Link ist für Service Desk-Mitarbeiter nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Das ausgewählte CI ist vom Typ „Gerät“ (auch als Endpunkt bezeichnet).
  - Das Plugin „DEX“ ist in der Instanz installiert. Weitere Informationen zu DEX finden Sie unter Digitale Endanwender-Experience.
  - Der DEX-Agent ist auf dem ausgewählten CI installiert.

Zugehörige Informationen

Datensatz aus Incident erstellen

Schwerwiegende Incidents verwalten

Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen in einem Incident erfassen

Erfassen Sie Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen (CIs) mit dem Typ „Asset“ in einem Incident, um die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder außer Kraft gesetzten Konfigurationselemente zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Aktivieren Sie das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie erkennen, wo sich die Assets befinden, wie sie verwendet werden und wann Änderungen daran vorgenommen wurden. Diese Informationen helfen Ihnen, die Überwachung und Verwaltung der Assets in Ihrem Unternehmen systematisch anzugehen.

Wenn Sie nicht der Anrufer des Incident sind und in der Liste der betroffenen CIs ein CI-Wert vorhanden ist, müssen vor dem Ändern des Status des Incident in **Gelöst** Informationen zum CI angegeben werden.

Sie können CI-Informationen entweder über die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder über das Formularlayout der betroffenen CIs eingeben. Sie müssen die Felder **Asset Action (Asset-Aktion)** und **Swapped CI (CI vertauscht)** manuell in der zugehörigen Liste hinzufügen.

Felder zu zugehöriger Liste hinzufügen

Wobei	Wie
Zugehörige Liste	• Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** auf das Einstellungssymbol . • Verschieben Sie die Felder **Asset Action (Asset-Aktion)** und **Swapped CI (CI**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder zu zugehöriger Liste hinzufügen (Fortsetzung)

Wobei	Wie
	vertauscht) aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. • Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Der CI-Wert wird nur aktualisiert, wenn der Incident-Status von einem beliebigen Benutzer mit Ausnahme des Anrufers auf **Gelöst** gesetzt wird. Der CI-Wert wird in folgenden Fällen nicht aktualisiert:

- Der Incident-Status wird vom Anrufer als **Gelöst** aktualisiert, auch wenn die **Asset-Aktion** ausgefüllt ist.
- Der Incident wird direkt in den Status **Geschlossen** verschoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Incident.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**, bevor Sie den Incident lösen.
4. Wahlweise: Wenn Sie Informationen in das Formularlayout eingeben möchten, klicken Sie auf das CI.
5. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste oder dem Formular aus.

Informationen zu betroffenen CIs

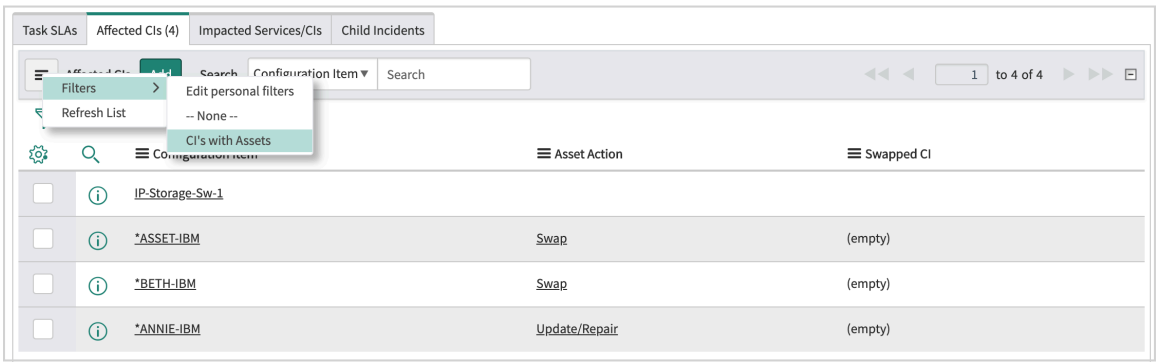
Feld	Beschreibung
Asset-Aktion	Informationen darüber, ob ein CI aktualisiert oder repariert, gegen ein anderes CI ausgetauscht oder aus dem System entfernt wird. Die verfügbaren Optionen lauten wie folgt: Keine Aktion, Aktualisieren/ Reparieren, Tauschen und Außerkraftsetzen. **Hinweis:** Wenn Sie ein CI vertauschen oder außer Kraft setzen, werden die Ereignisse sn_hamp_asset.swap bzw. sn_hamp_asset.retire generiert.
Ausgetauschtes CI	Informationen zum neuen CI, das gegen das vorhandene CI ausgetauscht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Asset-Aktion** den Wert **Vertauschen** auswählen. ◦ Die für vertauschte CIs verfügbaren CI-Werte sind solche mit der Asset-CI-Klasse „Hardware“. ◦ Das vertauschte CI wird dem Anrufer zugewiesen. Wenn der Anrufer ein Asset-Manager ist, kann er ihn dem entsprechenden Benutzer zuweisen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Datensatz wird gespeichert, und die Informationen zu dem CI werden in der Tabelle [task_ci] gespeichert.

Hinweis: Sie können die zugehörige Liste **Betroffene CIs** filtern, um die Liste der betroffenen CIs mit der Klasse „Asset“ anzuzeigen.



Vorlagen im Incident-Formular erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage, die Standardwerte für Formulare definiert, damit Benutzer Incidents einfach erstellen können. Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, bevor Sie Vorlagen erstellen.

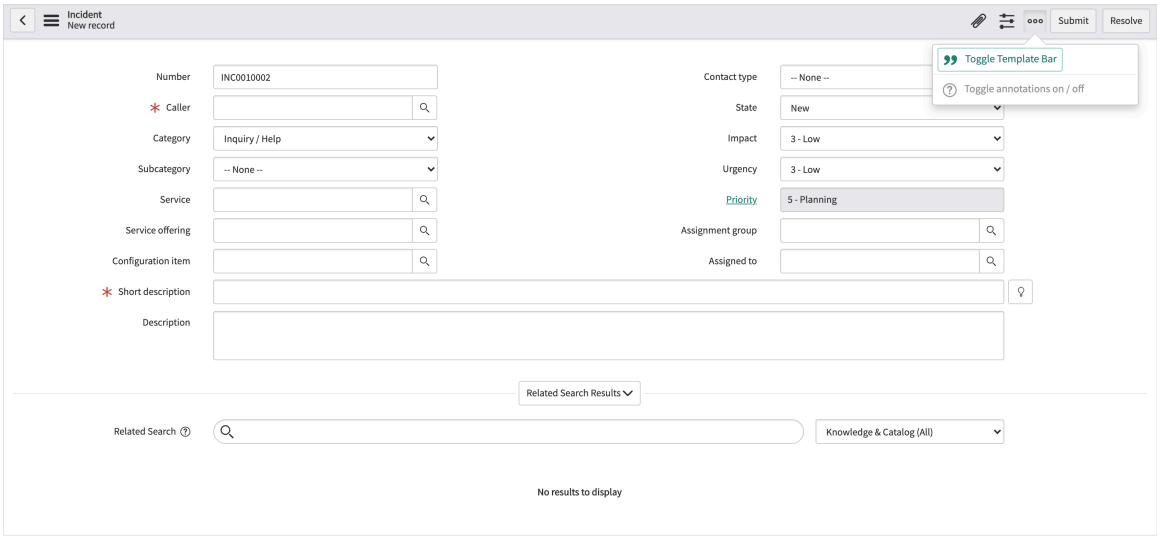
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

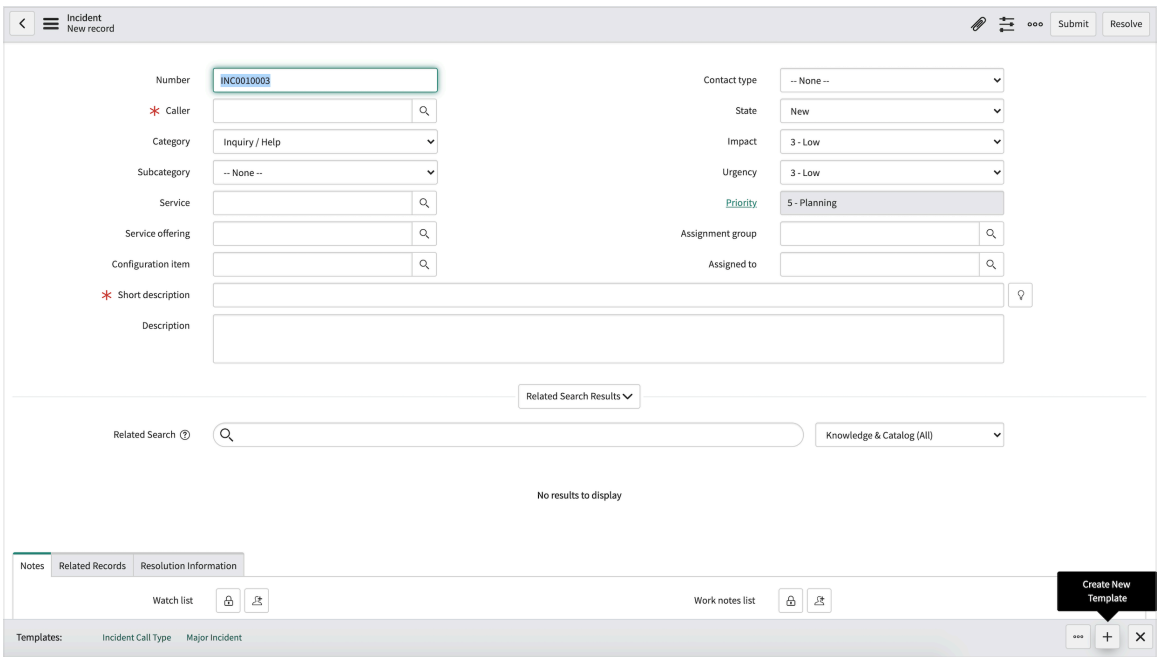
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Erstellen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ooo und anschließend auf **Leiste für Vorlage ein/aus**, um die Vorlagenleiste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie in der Vorlagenleiste auf das Symbol „Hinzufügen“ (+).



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Felder	Beschreibung
Name	Name der Vorlage.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie **Global**, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Anwendung	Anwendungsbereich der Regeln. Der Anwendungsbereich legt fest, ob die Regeln für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar sind.
Benutzer	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Gruppen	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Global	Option, die jedem Benutzer, der Zugriff auf die Vorlagen hat, gestattet, diese Vorlage anzuzeigen und anzuwenden
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Inhalte zu diesem Feld hinzugefügt werden, werden diese Inhalte nicht zum Feld **Kurzbeschreibung** von Formularen hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der in der linken Spalte angegebenen Tabelle aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten diese nicht für Felder auf dem Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Vorlage wird erstellt und Sie finden sie in der Vorlagenleiste.

Vorlagen im Incident-Formular anwenden

Wenden Sie eine Vorlage auf einen neuen Incident-Datensatz an, wenn die vorab ausgefüllten Informationen in der Vorlage auf den Incident-Datensatz zutreffen. Es spart die Zeit und den Aufwand, die Werte einzeln in die Incident-Datensatzfelder einzugeben.

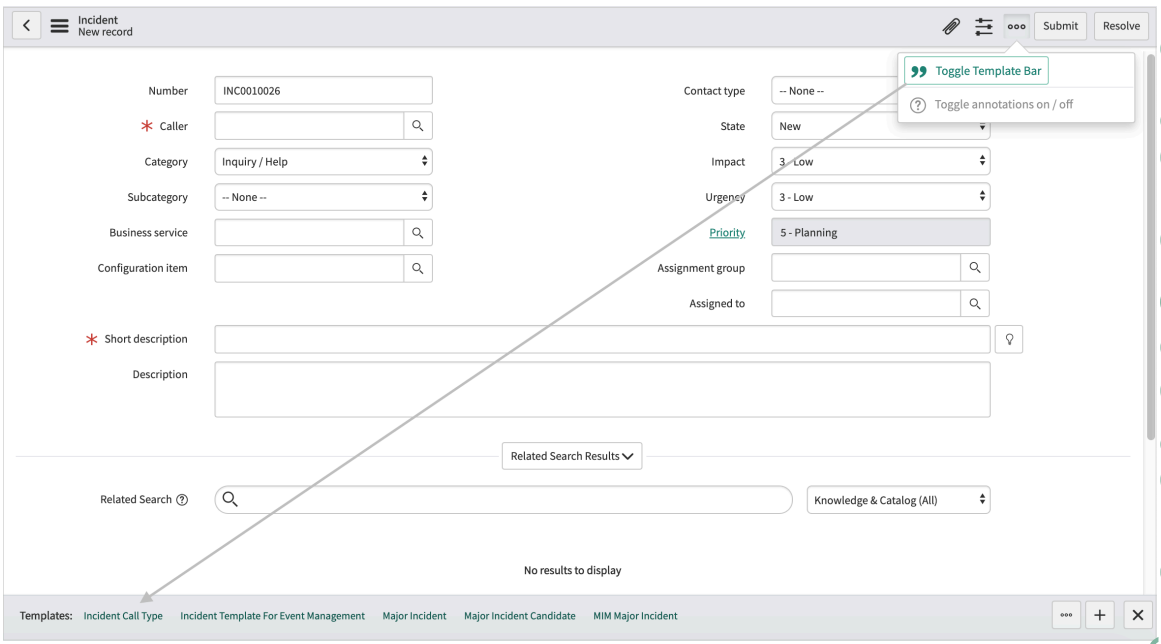
Vorbereitungen

Sie müssen eine Vorlage zunächst erstellen, bevor Sie sie im Incident-Formular anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen im Incident-Formular erstellen.

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ••• und anschließend auf **Leiste für Vorlage ein/aus**, um alle Vorlagen in der Leiste anzuzeigen.



3. Klicken Sie auf eine Vorlage, um sie auf den Incident-Datensatz anzuwenden.

Zugehörige Informationen

Incident-Vorlage erstellen

VIP-Status für einen Anrufer im Incident anzeigen

Zeigen Sie die Anrufer mit VIP-Status in der Listenansicht der Incident-Datensätze und im Incident-Formular an. Normalerweise vergeben Organisationen im Benutzerdatensatz einen VIP-Status für einige ihrer VIP-Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

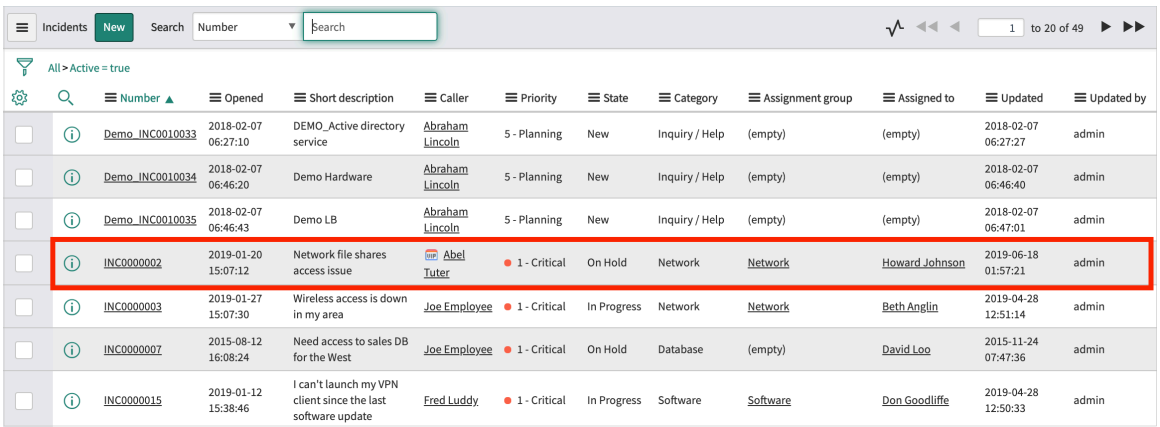
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Zuweisung des Anrufers zu einem Incident wird der Benutzerdatensatz automatisch auf den VIP-Status überprüft. Bei einem VIP-Anrufer wird neben dem Namen des Anrufers in der Listenansicht bzw. im Feld „Anrufer“ in der Formularansicht ein Symbol angezeigt.

Um den Status des VIP-Anrufers manuell festzulegen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender** oder wählen Sie den Namen des gewünschten Anrufers aus der Liste der Incident-Datensätze aus. Aktivieren Sie im Formular „Benutzer“ das Kontrollkästchen **VIP**, um den VIP-Status des Anrufers festzulegen.

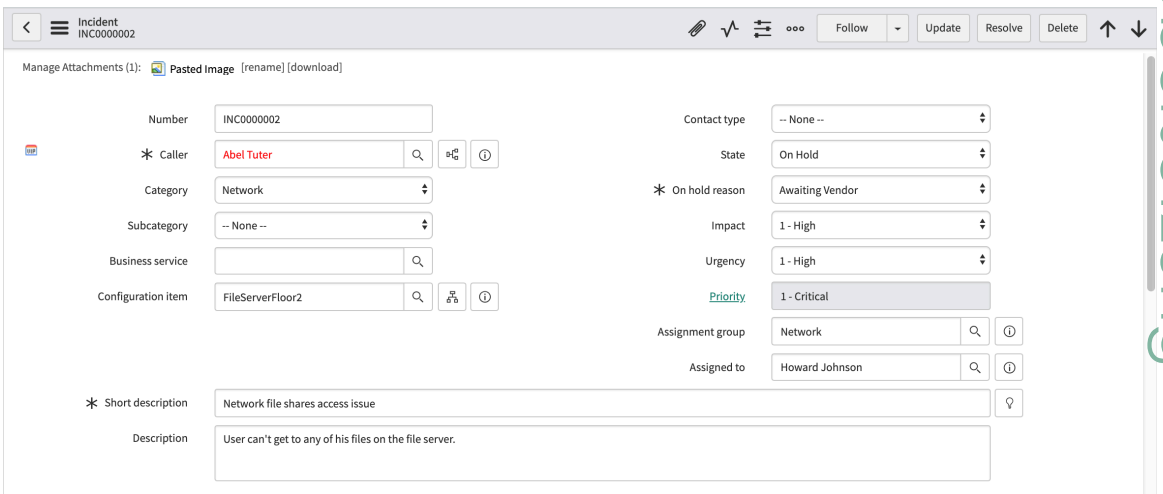
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Zeigen Sie den Datensatz für den VIP-Anrufer in der Liste der Incident-Datensätze an.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. Klicken Sie auf den Datensatz, um den VIP-Status im Feld **Anrufer** anzuzeigen.



Incidents und VTB-Aufgaben mithilfe von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook erstellen

Sie können mit ServiceNow-Symbolen direkt von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook aus einen Incident oder eine VTB-Aufgabe erstellen oder mit einem Virtual Agent chatten.

Vorbereitungen

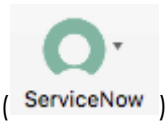
Sie müssen das ServiceNow-Add-in für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook aktivieren und bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook zum Erstellen von Incidents und VTB-Aufgaben konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf der MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook Registerkarte „Start“ auf das Symbol **ServiceNow** () und wählen Sie **Incident erstellen** oder **VTB-Aufgabe erstellen** aus.
2. Klicken Sie im ServiceNow IT Service Management-Fenster auf **Anmelden** und geben Sie Ihre ServiceNow Anmeldeinformationen ein.
   Möglicherweise müssen Sie sich erneut authentifizieren, wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist.
3. Füllen Sie für einen Incident Record die folgenden Felder aus und klicken Sie auf **Absenden**.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Incident-Nummer.
Anrufer	Derzeit angemeldeter Benutzer (default).
Kurzbeschreibung	Betreff der aktuellen E-Mail (default).
Zusätzliche Kommentare	E-Mail-Text im Textformat (default).
Kategorie	Kategorie des Incident. ◦ Anforderung/Hilfe ◦ Software ◦ Hardware ◦ Netzwerk ◦ Datenbank

Sie können Felder auf dem Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil direkt hinzufügen oder entfernen, indem Sie das Layout des Outlook-Ansichtsformulars anpassen.

Hinweis: Für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, wird das konfigurierte Servicekatalog-Formular zur Erstellung neuer Incidents angezeigt.

4. Für einen Aufgabendatensatz, füllen Sie die folgenden Felder aus und klicken Sie auf **Erstellen**.

VTB-Aufgabenformular

Feld	Beschreibung
Tafel auswählen	VTB-Tafel, zu der die Aufgabe gehört.
Spur auswählen	Spur der VTB-Tafel.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.

5. Um mit einem Virtual Agent zu chatten, öffnen Sie das Chat-Fenster, indem Sie die UI-Aktion **Chat mit Virtual Agent** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine Incident-Aufgabe, um mit anderen Zuweisungsgruppen als der für den Incident genannten zu kommunizieren und von ihnen Arbeit anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Incident-Aufgaben** auf **Neu**.

   Wenn die zugehörige Liste **Incident-Aufgaben** nicht angezeigt wird, müssen Sie sie hinzufügen. Informationen zum Umgang mit zugehörigen Listen finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .

   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars klicken und im Kontextmenü **Incident-Aufgabe erstellen** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, für die Incident-Aufgabe vom System generierte Nummer.
Incident	Incident, dem die Aufgabe zugeordnet ist.
Konfigurationselement	Das betroffene CI.
Status	Der Status ändert sich und verfolgt Incident-Aufgaben durch mehrere Lösungsphasen.
Priorität	
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, die an der Incident-Aufgabe arbeitet. Wenn dieses Feld leer bleibt, wird der Incident automatisch zugewiesen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Incident-Aufgabe zugewiesen wurde. **Hinweis:** Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Incident-Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu der Incident-Aufgabe.
Notizen	
Liste „Arbeitsnotizen“	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dieser Incident-Aufgabe erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ , um sich selbst der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzuzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Incident-Aufgabe gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incident (falls zutreffend).

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Synchronisierung zwischen Incident und Incident-Aufgaben

Verwenden Sie Incident-Aufgaben, um mit anderen Stakeholdern zusammenzuarbeiten und von ihnen Arbeit anzufordern. Ein Incident und seine Aufgaben werden so synchronisiert, dass sich der Status der Incident-Aufgaben abhängig vom Status des Incident ändert.

Hinweis: Die Eigenschaft **Alle offenen Incident-Aufgaben schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_task.closure*) ist für verschiedene Aktionen verantwortlich, die für Incident-Aufgaben je nach Status des Incident ausgeführt werden.

Die Synchronisierung zwischen einem Incident und seiner geöffneten Incident-Aufgabe erfolgt wie folgt:

- Wenn ein Incident geschlossen wird, wird der Status aller offener Incident-Aufgaben auf **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.
- Wenn ein Incident abgebrochen wird, wird der Status aller offener Incident-Aufgaben auf **Geschlossen – übersprungen** gesetzt.

Datensatz aus Incident erstellen

Erstellen Sie einen Problem-, Change- oder Anforderungsdatensatz aus einem Incident.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Ursache eines Incident ein Fehler oder ein weit verbreitetes Problem ist, wird aus dem Incident ein Problem generiert. Wenn das Problem eine Änderung der Infrastruktur oder eines Business-Services erfordert, wird aus dem Incident ein Change-Datensatz erstellt. Wenn die Lösung für den Benutzer darin besteht, Hardware oder Software anzufordern, wird aus einem Incident eine Anforderung erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headerformular, und wählen Sie im Kontextmenü die entsprechende Option aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-Datensatz	Option
Problem	Problem erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Probleme erstellen. **Hinweis:** Verwenden Sie die Eigenschaft **Liste von Attributen (durch Komma getrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* um dadurch Felder auf dem Incident-Formular anzugeben. Die Werte dieser Felder werden in die entsprechenden Felder des Problem-Formulars kopiert. Die Eigenschaft ist für Kunden verfügbar, die das Madrid-Release starten.
Request	Anforderung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung aus einem Incident erstellen.
Change	Erstellen Sie einen Normal-, Standard- oder Notfall-Change. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Anforderungen erstellen. **Hinweis:** Die Skripts **Normalen Change erstellen**, **Standard-Change erstellen** und **Notfall-Change erstellen** kopieren diese Felder aus dem Incident-Formular: ◦ short_description ◦ Beschreibung ◦ cmdb_ci ◦ Priorität ◦ Unternehmen Die Syntax für das Kopieren eines Feldes aus dem Incident-Formular in das Change-Formular lautet: `changeRequest.setValue("field_name", current.field_name);`. Der Administrator fügt diese Informationen im Skriptblock des Incident-Datensatzes hinzu.

Das Formular für den neuen Datensatz wird angezeigt und wurde bereits gespeichert. Einige bestimmte Felder werden aus dem Incident in den neu generierten Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kopiert. Sie finden Referenzen zu dem neu erstellten Aufgabendatensatz im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Incident-Formulars.

4. Wahlweise: Füllen Sie das Formular „Problem“, „Change“ oder „Anforderung“ mit zusätzlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anforderung aus einem Incident erstellen

Wenn Sie einen Incident bearbeiten und feststellen, dass der Benutzer ein oder mehrere Katalogelemente benötigt, z. B. eine Anwendung oder einen neuen Laptop, können Sie eine Anforderung aus dem Incident erstellen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_incident_write

Das Plugin „Best Practice – Incident Resolution Workflow“ (com.snc.bestpractice.incident) muss aktiv sein, um eine Anforderung aus einem Incident zu erstellen. Um einen übergeordneten Incident mit der Anforderung zu verknüpfen, die für einen Datensatzersteller angelegt wurde, sollte der „catalog_admin“ das folgende Skript im Skriptblock des Incident-Datensatzes hinzufügen.

Um einen übergeordneten Incident mit der Anforderung zu verknüpfen, die für einen Datensatzersteller angelegt wurde, sollte der Administrator das folgende Skript im Skriptblock des Datensatzerstellers hinzufügen:

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('syspar
m_req_parent'), current);
```

Hinweis: Wenn Sie die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) auf **Falsch** festlegen und aus einem Incident eine Anforderung erstellen, wird diese nicht mit dem Incident verknüpft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Wählen Sie den erforderlichen offenen Incident aus.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen, und wählen Sie **Anforderung erstellen** aus.
   Die Homepage „Kataloge“ wird mit allen aktiven Katalogen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

   Hinweis: Wenn nur ein aktiver Katalog vorhanden ist, dann wird diese Katalogseite mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

4. Wählen Sie den erforderlichen Katalog aus, und navigieren Sie durch die Kategorien und Elemente.
5. Checken Sie das erforderliche Katalogelement, den Bestellleitfaden oder den Datensatzersteller aus.
   Informationen zum Auschecken von Modellen finden Sie unter Servicekatalog-Checkout-Modelle .
   Für ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden wird eine Anforderung erstellt und auf der Registerkarte **Anforderungen** des Incident angezeigt. Für einen Datensatzersteller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird die entsprechende Aufgabe erstellt und auf der Registerkarte **Probleme** des Incident angezeigt.

Hinweis:

- Der zugeordnete Incident wird während des gesamten Anforderungsprozesses in der Anmerkung angegeben.
- Sowohl beim einstufigen als auch beim zweistufigen Checkout wird der Anrufer des Incident für die Anforderung automatisch als der **Angefordert für**-Benutzer festgelegt. Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, kann der Erfüller das Feld **Angefordert für** ändern.
- Sie können keine Elemente zur Wunschliste hinzufügen oder einen Datensatzersteller in diesem Flow speichern.

Incident kopieren oder Nachfolge-Incident erstellen

Kopieren Sie einen Incident oder erstellen Sie einen untergeordneten Incident, ohne den Wert aller Felder im neuen Incident manuell einzugeben.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin
- Wählen Sie die **Incident-Eigenschaften Funktion „Incident kopieren“** (*com.snc.incident.copy.enable*) und **Funktion „Untergeordneten Incident erstellen“ aktivieren** (*com.snc.incident.create.child.enable*) unter **Incident** > **Incident-Eigenschaften**.

Hinweis: Ein ITIL-Benutzer kann ein untergeordnetes Element von jedem Incident kopieren oder erstellen, während ein Benutzer ohne Rolle nur selbst erstellte Incidents kopieren kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Incident kopieren“ kopiert die Details eines vorhandenen Incident-Datensatzes in einen neuen Incident-Datensatz. Die Funktion „Nachfolge-Incident erstellen“ kopiert die Details des übergeordneten Incident und verknüpft den neuen Incident mit dem übergeordneten Incident. Sie können mithilfe der Eigenschaften „Incident kopieren“ und „Nachfolge-Incident erstellen“ die Optionen aktivieren sowie Felder oder zugehörige Listen hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Incident, den Sie kopieren oder für den Sie einen Nachfolge-Incident erstellen möchten.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Aktion
Incident kopieren	Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ , und wählen Sie dann **Incident kopieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
	Hinweis: Nachdem der Incident kopiert wurde, wird das Feld **Arbeitsnotizen** des neuen Incidents mit der folgenden Meldung aktualisiert: `Aus ähnlichem Incident INCXXXXXX erstellt.`
Nachfolge-Incident erstellen	Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ , und wählen Sie dann **Nachfolge-Incident erstellen** aus. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie das Feld **Übergeordneter Incident** und die zugehörige Liste **Incident -> Übergeordneter Incident** zum Incident-Formular hinzugefügt haben. Der Incident, aus dem Sie den Nachfolge-Incident erstellt haben, gilt als übergeordneter Incident.

4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Folgende Standardfelder und zugehörigen Listen werden aus dem übergeordneten Incident kopiert:

Von wo	Was kopiert wird
Felder	◦ Kategorie ◦ Unterkategorie ◦ Business-Service ◦ Configuration Item ◦ Auswirkung ◦ Dringlichkeit ◦ Zuweisungsgruppe ◦ Kurzbeschreibung ◦ Beschreibung ◦ Zugehörige Listen ◦ Verursacht durch Change ◦ Standort ◦ Unternehmen ◦ Problem ◦ Change Request ◦ Übergeordneter Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von wo	Was kopiert wird
	Hinweis: Wenn das Problem, der Change oder der übergeordnete Incident nicht aktiv ist, werden die Details dieser Felder nicht kopiert.
Zugehörige Listen	◦ Betroffene CIs ◦ Betroffene Services ◦ Serviceangebote **Hinweis:** Folgende zugehörige Tabellen werden unterstützt: ◦ Betroffene CIs (task_ci) ◦ Betroffene Services (task_cmdb_ci_service) ◦ Serviceangebote (task_service_offering) ◦ Geschäftsanwendungen (task_cmdb_ci_business_app) Sie können keine andere Tabelle zu diesem Feld hinzufügen, aber Sie können jeden der Standardwerte entfernen.

Synchronisierung zwischen einem übergeordneten Incident und einem Nachfolge-Incident

Die übergeordneten/Nachfolge-Incidents werden so synchronisiert, dass sich der Status eines Nachfolge-Incident abhängig vom Status des übergeordneten Incidents ändert.

Statussynchronisierung von übergeordneten/Nachfolge-Incidents

Übergeordneter Status	Grund für Warten (übergeordnet)	Nachfolge-Status	Grund für Warten (Nachfolge)
In Bearbeitung	NA	In Bearbeitung	NA
Warten	Warten auf Change/ Problem ausstehend/ Auf Lieferant wartend	Wie übergeordnet	Wie übergeordnet
Warten	Auf Anrufer wartend	Nicht aktualisiert	Nicht aktualisiert
Gelöst	NA	Gelöst. Das Aktivitätsprotokoll im Formular des Nachfolge-Incidents wird mit den aus dem übergeordneten Incident kopierten	NA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statussynchronisierung von übergeordneten/Nachfolge-Incidents (Fortsetzung)

Übergeordneter Status	Grund für Warten (übergeordnet)	Nachfolge-Status	Grund für Warten (Nachfolge)
		Lösungshinweisen aktualisiert.	
Geschlossen	NA	Nicht geschlossen. Nachfolge-Incidents müssen immer vom Anrufer oder vom System auf Grundlage ihrer Eigenschaften beim automatischen Abschluss geschlossen werden.	NA
Abgebrochen	NA	NA	NA

Hinweis:

Wenn einem Incident ein Nachfolge-Incident zugeordnet ist, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein ITIL-Benutzer den übergeordneten Incident erneut öffnet, werden sowohl der übergeordnete als auch der Nachfolge-Incident erneut geöffnet. Der Status des übergeordneten sowie des Nachfolge-Incident wird auf **In Bearbeitung** gesetzt.
- Wenn ein ESS-Benutzer den übergeordneten Incident erneut öffnet, wird der Status des übergeordneten Incident auf **In Bearbeitung** gesetzt. Der untergeordnete Incident wird jedoch nicht erneut geöffnet.

Die Anzeige spezieller Bearbeitungsnotizen für den Incident aktivieren

Aktivieren Sie die Anzeige informativer Hinweise für einen bestimmten Datensatz oder für eine Reihe von Datensätzen, die eine oder mehrere Bedingungen erfüllen. Mit diesen Hinweisen können Sie Benutzern das Verständnis der für den Incident durchgeführten oder im Weiteren geplanten Aktionen erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Special Handling Notes-Plugin (com.sn_shn), um den zugehörigen Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** hinzuzufügen, über den Sie die Anmerkungen erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ , und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie in der Liste **Verfügbar** das **Popup „Spezielle Bearbeitungsnotizen“** aus, und verschieben Sie es in die Liste **Ausgewählt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Incident-Formular kann nun spezielle Bearbeitungsnotizen anzeigen.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen

Mithilfe einer Artikelvorlage aus einem Incident einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Geben Sie eine Lösung für ein Problem an, indem Sie einen Knowledge Base-Artikel aus einem Incident mit in einer Artikelvorlage definierten Feldern erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Aktivieren Sie das KCS Integration for Incident Management-Plugin (com.snc.incident.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Knowledge Base-Artikel nur erstellen, wenn der Incident gelöst ist und Sie noch keinen Knowledge Base-Artikel aus diesem Incident erstellt haben.

Hinweis: Incident-Manager mit der Rolle „sn_km_ml.knowledge_curation_user“ können das Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ verwenden, um zu identifizieren, welche Incidents keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incidents** > **Gelöst**.
2. Öffnen Sie einen gelösten Incident-Datensatz.
3. Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf das Formular „Incident-KCS-Artikel – HTML“ zu:
   - Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Knowledge erstellen**.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Knowledge erstellen**.

   Die mit dem Basissystem bereitgestellte Vorlage „Incident-KCS-Artikel – HTML“ wird angezeigt. Wenn Sie eine eigene Artikelvorlage erstellen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Artikelvorlage erstellen .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Incident-KCS-Artikel“

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist. Der Incident-KCS-Artikel wird in der Tabelle [kb_template_incident_kcs_article] gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kategorie	[Automatisch generiert] Der Wert dieses Felds wird automatisch aus dem Feld **Kategorie** des Wissens übernommen.
Gültig bis	Datum, nach dem der Knowledge Base-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	[Automatisch generiert] Zeigt die Versionsnummer des Artikels an. Sie erhöht sich, wenn an einem bereits veröffentlichten Artikel Änderungen vorgenommen werden.
Workflow	[Automatisch generiert] Workflow, der bei der Erstellung des Wissensartikels befolgt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows .
Quellaufgabe	[Automatisch generiert] Incident-Datensatz, aus dem Sie den Artikel erstellt haben.
Link zu Anhang	Checkbox, um angehängte Artikel automatisch herunterzuladen, anstatt sie im Moment des Zugriffs zu öffnen.
Anhänge anzeigen	Checkbox, um Anhänge im Knowledge Base-Artikel anzuzeigen. Die Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Knowledge Base-Artikels.
Problem	Informationen zur Ursache des Incident.
Lösung	Zur Lösung des Incident verwendete Methode.

Hinweis: Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Knowledge Base-Artikel wird erstellt. Der Artikeldatensatz wird in der zugehörigen Liste „Wissen“ aufgeführt.

Wissensartikel aus einem Incident erstellen

Wenn Sie bereit sind, einen Incident zu schließen, können Sie einen Wissensartikel erstellen, damit die Lösung beim nächsten Auftreten des Problems leicht zu finden ist.

Vorbereitungen

Das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) muss aktiviert sein. Wenn es aktiviert ist, wird die Geschäftsregel **Incident Create Knowledge (Incident-Wissen erstellen)** nicht ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Integration für Incident-Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Incident vom Anrufer oder automatisch geschlossen wird, wird ein Entwurf eines Wissensartikels erstellt.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen gelösten Incident, den Sie schließen möchten.
2. Um einen Wissensartikel aus einem Incident zu erstellen, nutzen Sie eine der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Knowledge erstellen**.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Knowledge erstellen**.

   Hinweis: Der zugehörige Link **Wissen erstellen** ist nur sichtbar, wenn:
   - Der Incident den Status **Gelöst** hat.
   - Kein Wissensartikel für denselben Incident vorhanden ist.

3. Klicken Sie auf **Incident schließen**.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Der Inhalt der Felder, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind, wird aus dem Incident-Formular in das Wissensformular kopiert.

Feld im Incident-Formular	Feld im Wissensformular
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Zusätzliche Kommentare	Text
Nummer	Quelle

Die zugehörige Liste **Wissen** im Incident-Formular wird mit dem Entwurf für den neuen Wissensartikel ausgefüllt. Der Artikelentwurf wird erst in der Knowledge Base (KB, Wissensdatenbank) für Benutzer angezeigt, wenn er überprüft und veröffentlicht wurde.

Wenn der Workflow für die **Knowledge-Übermittlung** (glide.knowman.submission.workflow) von der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aus aktiviert wird, werden die Inhalte in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Zusätzliche Kommentare** des Incident-Formulars anstelle eines Artikels für die Knowledge-Übermittlung verwendet. Die zugehörige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste **KB Eingereichte Artikel** im Incident-Formular wird mit der neuen Knowledge-Übermittlung ausgefüllt. Weitere Informationen zum Erstellen eines Wissensartikels und von Workflows finden Sie unter Wissen aus Incident erstellen und Wissens-Workflows.

Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) nicht aktiviert ist, wird anstelle des zugehörigen Links **Wissen erstellen** das Kontrollkästchen **Wissen** angezeigt. Sie können das Kontrollkästchen aktivieren, eine Lösung in das Feld **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** eingeben und den Incident dann schließen. In diesem Fall wird automatisch ein Wissensartikel mit der Geschäftsregel **Incident Create Knowledge (Incident-Wissen erstellen)** erstellt.

Nächste Maßnahme

Um die Artikelentwürfe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Meine Knowledge Base-Artikel** und öffnen Sie dann den Artikelentwurf anhand seiner KB-Nummer im Wissensformular.

Betroffene CIs in der Karte der Abhängigkeitsansichten anzeigen

Ein Configuration Item (CI) kann zu einem Incident führen. Mit der Abhängigkeitsansicht können Sie andere Configuration Items (CIs) ermitteln, die von dem CI betroffen sind, das den Incident verursacht hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Häufig hängt ein Incident mit einem oder mehreren spezifischen Configuration Items (CIs) zusammen. Wenn die Configuration Management Database (CMDB) ausgefüllt ist, enthalten die CI-Datensätze hilfreiche Informationen zur Behebung von Incidents. Sie können einem Incident Configuration Items zuordnen, um festzustellen, wie sich der Incident auf abhängige CIs auswirkt.

Verwenden Sie das Feld **Configuration Item**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Incident ist, und die zugehörige Liste **Betroffene CIs**, wenn der Incident mehrere CIs betrifft. Angenommen, ein Lastenausgleichsmodul in einem Rechenzentrum ist nicht mehr funktionsfähig. Im Feld **Configuration Item** wird der spezifische Server aufgeführt, der über zu wenig Arbeitsspeicher verfügt. Die zugehörige Liste **Betroffene CI** enthält das Lastenausgleichsmodul, das Rechenzentrum, die Server, die von dem Lastenausgleichsmodul abhängen, und die Business Services, die von dem fehlenden Server betroffen sind.

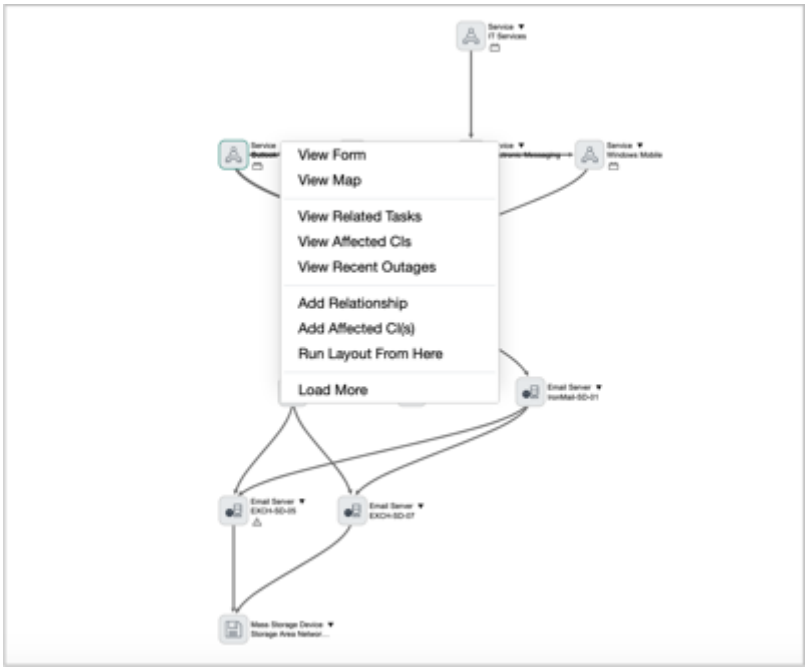
Prozedur

1. Ordnen Sie die CIs auf dem Incident-Formular zu.

Von wo	Aktion
Feld „Konfigurationselement“	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ) neben dem Feld, und wählen Sie das CI aus.
Zugehörige Liste „Betroffene CIs“	**a.** Klicken Sie oben in der Liste auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie das zuzuordnende CI aus. **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**. **d.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Abhängigkeitsansichten“ ( ) neben dem Feld **Konfigurationselement**.
   Die Karte der Abhängigkeitsansichten wird in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster geöffnet.
3. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie **Betroffene CIs anzeigen** aus, um die Elemente anzuzeigen, die von diesem CI betroffen sind.



Um dem Incident ein weiteres betroffenes CI hinzuzufügen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem CI und dann auf **Betroffene CI(s) hinzufügen**.

Zugehörige Informationen

Abhängigkeitsansichten-Karte

Betroffene Services und CIs für Incident aktualisieren

Die Datensätze in den zugehörigen Listen für betroffenen Services und CIs, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen werden auf Basis der betroffenen CIs aktualisiert. Sie können die betroffenen Services und CIs identifizieren und entsprechend handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, incident_manager, sn_incident_write oder admin

Vergewissern Sie sich, dass die zugehörige Liste „Geschäftsanwendungen“ konfiguriert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die betroffenen Services aktualisieren, werden die zugehörigen Listen „Betroffene Services/CI“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Die Datensätze in den zugehörigen Listen sind jeweils spezifisch, auch wenn ein einziges betroffenes CI die Ursache sein kann. Für diese Funktionalität sind die folgenden Eigenschaften verantwortlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausfüllen betroffener Services basierend auf betroffenen CIs. Hinweis: Dazu ist es erforderlich, dass ein identifizierter Business-Service zuvor in einen Anwendungsservice umgewandelt wurde.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **Die zugehörige Liste „Betroffene CIs/Services“ wird über Events generiert. Wenn diese Option aktiviert ist, findet die Aktualisierung im Hintergrund statt, und anschließend wird der Benutzer benachrichtigt.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- **Zugehörige Liste „Geschäftsanwendung“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Zugehörige Liste „Serviceangebote“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- **Füllen Sie die Meldung „Das erneute Laden betroffener Services wurde initiiert“ aus, die bei einem Klick auf die UI-Aktion „Betroffene Services neu laden“ in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Hinweis: Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt.

- **Erstellung von Live-Feed-Nachrichten steuern und aktualisieren** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Hinweis: Standardmäßig ist diese Eigenschaft als „true“ gekennzeichnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, für den Sie die zugehörigen Listen aktualisieren möchten, deren Werte auf betroffenen CIs basieren.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und wählen Sie **Betroffene Services neu laden** aus.
   Die Datensätze in den zugehörigen Listen „Betroffene Services/CIs“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ werden aktualisiert.

CIs einem Incident zuordnen

Ordnen Sie betroffenen oder beeinträchtigten Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) einen Incident-Datensatz zu, um herauszufinden, wie sich der Incident auf andere CIs mit abhängigen Beziehungen auswirkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

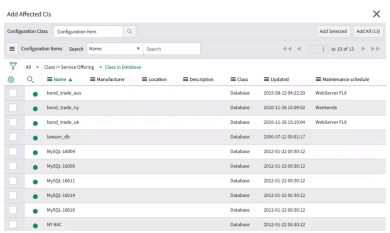
Verwenden Sie das Feld **Konfigurationselement**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Incident ist, und die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder **Betroffene Services/CIs**, wenn der Incident mehrere CIs betrifft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, dem Sie Konfigurationselemente zuordnen möchten.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationselemente zuordnen

Optionen	Vorgehensweise
Konfigurationselement	**a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ). **b.** Wählen Sie das Konfigurationselement aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.
Betroffene CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.  **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.
Betroffene Services/CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert. **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Vorlage für Benachrichtigungen über gelöste Incidents aktualisieren

Ändern Sie den Inhalt der E-Mail-Vorlage, die der Benutzer erhält, wenn Sie einen Incident lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Vorlagen**.
2. Öffnen Sie die Vorlage **incident.ess.resolve**.
3. Aktualisieren Sie den Vorlageninhalt manuell.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Incident-Lösung und -Abschluss

Ein Incident gilt als gelöst, wenn Sie dem Benutzer eine vorübergehende Problemumgehung oder eine dauerhafte Lösung für das Problem bereitstellen.

Wenn ein Incident gelöst ist, werden die Eskalationen beendet und der Anrufer kann die Lösung überprüfen. Wenn der Anrufer mit der Lösung zufrieden ist, kann er den Incident schließen, oder der Incident wird nach einer bestimmten Zeit (auf Grundlage der Einstellungen für automatisches Schließen) automatisch geschlossen.

Wenn der Grund für einen Incident klar ist, dieser aber nicht behoben werden kann, kann der Service Desk aus dem Incident ein Problem erstellen, um die Ursache zu ermitteln. Das Problem wird dann über den Problem-Management-Prozess bewertet.

Wenn der Incident eine Änderung der IT-Services erforderlich macht, kann der Service Desk einen Change aus dem Incident generieren, der im Change-Management-Prozess bewertet wird.

Incident-Schließung

Sie können Incident-Eigenschaften konfigurieren, um einen Incident automatisch zu schließen.

Ihre Organisation kann auch Umfragen zur Kundenzufriedenheit generieren, wenn Incidents geschlossen werden. Umfragen ermöglichen es dem Service Desk, Informationen über die Servicequalität direkt vom Benutzer einzuholen.

Incidents lösen und schließen

Wenn das Problem, das zu einem Incident geführt hat, behoben und der Service wiederhergestellt wird, können Sie den Status des Incident als „Gelöst“ festlegen. Wenn der Benutzer mit der Lösung zufrieden ist, kann er den Incident schließen, oder der Incident wird nach einer bestimmten Zeit (auf Grundlage der Einstellungen für automatisches Schließen) automatisch geschlossen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Lösen: itil, list_updater, sn_incident_write oder admin
- Zum Abschließen: itil_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident, den Sie lösen und schließen möchten.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Lösungsdetails“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auflösungsinformationsfelder

Feld	Beschreibung
Gelöst von	Der Anwender, der das Problem gelöst hat sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident gelöst wurde.
Lösungscode	Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.
Details	Dokumentieren Sie, wie ein Incident gelöst wird.

4. Klicken Sie auf **Lösen**.
   Der Incident befindet sich im Status „Gelöst“.
5. Klicken Sie auf **Incident schließen**.
   Der Incident wird geschlossen.

> **Hinweis:** Auch wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, können Sie die folgenden Felder im Incident-Formular bearbeiten, wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen: **Unterkategorie**, **Service**, **Serviceangebote**, **Beschreibung**, **Kontakttyp**, **Beobachtungsliste**, **Arbeitsnotizliste**, **Übergeordneter Incident**, **Problem**, **Change Request**, **Verursacht durch Change**, **Gelöst von**, **Gelöst**, **Anzahl der Neuzuweisungen**.

Incidents so konfigurieren, dass sie automatisch geschlossen werden

Durch Konfiguration der Incident-Eigenschaften können Sie Incidents automatisch auf Grundlage des Datums der letzten Aktualisierung oder des Lösungsdatums schließen. Sie können auch die Anzahl der Tage angeben, die das System warten muss, bevor das automatische Schließen eingeleitet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Incident basierend auf dem Datum der letzten Aktualisierung oder dem Lösungsdatum des Incident automatisch schließen. Verwenden Sie hierzu die Eigenschaft **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein“ festgelegt wird, wird das automatische Schließen auf Basis des Aktualisierungsdatums ausgeführt** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Diese Eigenschaft ist ab Release London nur für neue Kunden als „true“ festgelegt. Bereits vorhandene Kunden mit einem früheren Release als London müssen die Eigenschaft manuell als „true“ festlegen.

> **Hinweis:** Sie können einen schwerwiegenden Incident nicht aufgrund der Eigenschaft für das automatische Schließen automatisch schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegende Incidents schließen.

Eine regelmäßige Aufgabe mit der Bezeichnung *Autoclose Incidents* (**Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**) führt die Geschäftsregel *Incident Autoclose* aus, um Incidents wie beschrieben zu schließen. Standardmäßig wird dem Feld **Aktualisiert von**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Name des Administrators zugewiesen, der angemeldet ist, wenn die Aufgabe *Autoclose Incidents* ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.
2. Wählen Sie **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein“ festgelegt wurde, wird das automatische Schließen auf Basis der Checkbox „Aktualisierungsdatum“ ausgeführt**, wenn der Incident auf Grundlage des Lösungsdatums automatisch geschlossen werden soll.
3. Geben Sie in der Eigenschaft **Anzahl von Tagen (Ganzzahl), nach denen gelöste Incidents automatisch geschlossen werden. Mit Null (0) wird dieses Feature deaktiviert.** (*glide.ui.autoclose.time*) die Anzahl von Tagen ein.

   Hinweis: Eine Inaktivitätsüberwachung für Ihren Incident setzt die Uhr für das automatisches Schließen jedes Mal zurück, wenn die Inaktivitätsüberwachung ausgelöst wird, sodass Ihr Incident nicht geschlossen werden kann. Um dies zu verhindern, setzen Sie für Ihre Inaktivitätsüberwachung **Bedingungen zurücksetzen** auf **[Incident-Status] [ist nicht] [Gelöst]**.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Standardbenutzer für automatisch schließende Incidents konfigurieren

Mehrere Incidents von einer Liste aus schließen

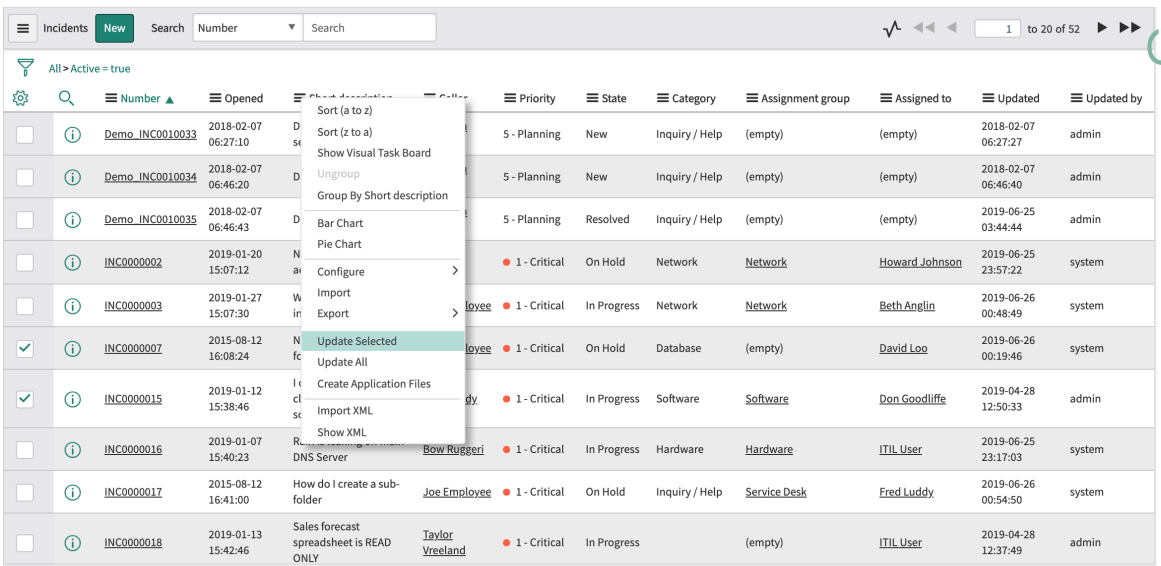
Schließen Sie mehrere Incidents aus der Incident-Liste, die denselben Lösungscode haben können, gleichzeitig.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, list_updater, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Checkbox neben jedem Incident, den Sie schließen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header einer Spalte in der Liste, und wählen Sie **Auswahl aktualisieren** aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie den Wert von **Status** auf **Geschlossen**fest.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Auflösungsinformationen“ einen **Lösungscode** aus, und geben Sie Ihre Notizen in **Auflösungshinweise** ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen gelten für alle ausgewählten Datensätze.

UI-Aktion erstellen, um mehrere Incidents zu schließen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um mehrere Incidents gleichzeitig aus der Liste **Aktionen** in der Listenansicht zu schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: business_rule_admin (für die Geschäftsregel), ui_action_admin (für die UI-Aktion) oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Incident aus der Liste **Aktionen** schließen, wird allen geschlossenen Incidents die gleiche Schließen-Notiz hinzugefügt. Dafür ist die Rolle „list_updater“ nicht erforderlich. Für die Implementierung dieses Prozesses ist eine Skripteinbindung erforderlich, auf die von einer UI-Aktion und einer anwenderdefinierten UI-Seite verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Erstellen Sie die Skripteinbindungen mit den folgenden Angaben.
   - **Name**: IncidentClosure
   - **Vom Client aufrufbar**: Checkbox aktivieren
   - **Aktiv**: Checkbox aktivieren
   - **Skript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype =
 Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
        var selectedIncidents =
 this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

   type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Speichern Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie die folgenden Schritte, um eine UI-Seite zu erstellen.
   - **Name**: mandatory_fields_to_close_incident_ui
   - **HTML**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <style>
        #content_row .reference-label {
            padding-right: 15px;
        }

        #page_timing_div {
            display: none;
        }
    </style>
    <form class="form-horizontal">
        <div class="form-group">
            <label class="col-xs-4 control-label">
                <span style="padding-right: 5px;"></span>
                <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution
 code')}</span>
            </label>
            <div class="col-xs-5 form-field input_controls"
 style="line-height: 32px;">
                <select name="closeCode" id="closeCode">
                    <option value="" selected="SELECTED"
 role="option">-- None --</option>
                    <option value="Solved (Work Around)"
 role="option">Solved (Work Around)</option>
                    <option value="Solved (Permanently)"
 role="option">Solved (Permanently)</option>
                    <option value="Solved Remotely (Work Around)"
 role="option">Solved Remotely (Work Around)</option>
                    <option value="Solved Remotely (Permanently)"
 role="option">Solved Remotely (Permanently)</option>
                    <option value="Not Solved (Not Reproducible)"
 role="option">Not Solved (Not Reproducible)</option>
                    <option value="Not Solved (Too Costly)"
 role="option">Not Solved (Too Costly)</option>
                    <option value="Closed/Resolved by Caller"
 role="option">Closed/Resolved by Caller</option>
                </select>
            </div>
        </div>
        <div class="form-group">
            <label class="col-xs-4 control-label">
                <span class="label-text"
 style="">${gs.getMessage('Resolution Notes')}</span>
            </label>
            <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
                <textarea required="true" class="form-control"
 value="closeNotes" id="closeNotes" type="text"></textarea>
            </div>
        </div>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        <div class="form-group"
 style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left: 75%;
 line-height: 45px;">
            <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
 style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()"
 style="min-width: 5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

            <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
 onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
 5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
            <div class="clearfix"></div>
        </div>
    </form>
</j:jelly>
```

◦ **Clientskript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
function actionOK() {
    var modal =
 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote",
 $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}

function actionCancel() {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
}

(function() {
    var okButton = gel('ok_button');
    var closeCodeEl = gel('closeCode');
    var closeNotesEl = gel('closeNotes');
    okButton.disabled = true;
    closeNotesEl.value = "";
    closeCodeEl.on('change', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
    closeNotesEl.on('input', function() {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
})();
```

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion zum Schließen mehrerer Incidents zu erstellen.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Erstellen Sie die UI-Aktionen mit den folgenden Informationen:

   - **Name**: Incidents schließen
   - **Tabelle**: Incident [incident]
   - **Bei Update anzeigen**: Checkbox aktivieren
   - **Listenauswahl**: Checkbox aktivieren
   - **Mit Liste v2 kompatibel**: Checkbox aktivieren
   - **Client**: Checkbox aktivieren
   - **Beim Klicken**: closeIncidents()
   - **Bedingung**: current.getValue('state') !== '7'
   - **Skript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
function closeIncidents() {
    var list = GlideList2.get('incident');
    var title = list.getTitle();
    var incidents = list.getChecked();
    if (incidents) {
        var o = new
 GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
            getMessage("Close Incidents", function(msg) {
                o.setTitle(msg);
                o.setPreference('selected_incidents', incidents);
                o.render();
            });
        }
    }
```

7. Speichern Sie den Datensatz.

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können mit **Incidents schließen** in der Liste **Aktionen** unter der Incident-Liste mehrere Incidents schließen.

Incident erneut öffnen

Öffnen Sie einen gelösten Incident aus der Lösungsbenachrichtigungs-E-Mail oder aus dem Incident-Formular in Incident-Management erneut, um ein Problem weiter zu untersuchen, das Sie immer noch betrifft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Incident gelöst wird, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung zur Lösung des Incidents. Wenn Sie mit der Lösung Ihres Incidents nicht zufrieden sind, können Sie mit einer der folgenden Methoden die erneute Öffnung des Incidents anfordern:

- Wählen Sie in der E-Mail-Benachrichtigung zur Lösung des incident den Link **Incident erneut öffnen**.
- Wählen Sie die Option **Incident erneut öffnen** im Incident-Formular in Incident-Management oder in Portal-UIs, z. B. im Portal Serviceportal und Mitarbeiter-Servicecenter (ESC).

Sobald ein Incident erneut geöffnet wird, ändert sich der Status des incident von **Gelöst** in **In Bearbeitung**.

Die folgenden Bedingungen gelten für das erneute Öffnen eines incident:

- Sie können einen gelösten Incident erneut öffnen, wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter mit Incident-Schreibzugriff (sn_incident_write), Anrufer oder **Geöffnet von** -Benutzer (anfordernde Person) für den Incident sind.
- Sowohl der Anrufer als auch die anfordernde Person können die Option **Incident erneut öffnen** in Portal-UIs anzeigen und verwenden, z. B. in den Portalen Serviceportal und ESC.
- Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter sind, können Sie die Option **Incident erneut öffnen** im Incident-Formular anzeigen und verwenden, um jeden Incident, der Ihnen oder anderen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen ist, erneut zu öffnen. Auf der Portal-UI können Sie jedoch nur dann einen **Incident anzeigen und mit der Option Incident erneut öffnen** öffnen, wenn er Ihnen zugewiesen ist oder Sie der Anrufer oder die anfordernde Person für den Incident sind.
- Wenn ein gelöster Incident von einem Anwender erneut geöffnet wird, werden die Felder **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** automatisch mit dem Namen der Person, die ihn erneut geöffnet hat, sowie dem Datum und der Uhrzeit der Wiederöffnung des Incident ausgefüllt. Mit diesen Informationen können Sie während des Audits verschiedene Berichte für erneut geöffnete Incidents generieren.
- Das Incident-Formular enthält das Feld **Anzahl Wiederöffnung**. Incidents, die vor Release Kingston erneut geöffnet wurden, können im Feld **Anzahl Wiederöffnung** bereits Werte ungleich Null aufweisen, während die Werte in den neuen Feldern **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** null sind. Bei Incidents, die nach dem Release Kingston erneut geöffnet werden, werden die Felder **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** ausgefüllt.
- Wenn Sie keine Rollen im System (ESS) innehaben, und Sie den Incident-Status in **Gelöst** ändern, erhalten Sie eine Benachrichtigung mit dem Link **Incident erneut öffnen**.
- Wenn Sie keine Rollen im System (ESS) innehaben und Sie der Anrufer sind, können Sie im Incident-Formular auf **Incident erneut öffnen** klicken, um den Incident erneut zu öffnen.

> **Hinweis:** Ein ESS-Benutzer kann einen schwerwiegenden Incident lösen, erneut öffnen oder schließen, selbst wenn der Benutzer der Anrufer ist.

Wenn der Incident bereits geschlossen wurde, können Sie ihn nicht erneut öffnen. Wenn Sie jedoch auf die Lösungsbenachrichtigungs-E-Mail antworten, um das erneute Öffnen des Incidents anzufordern, wird ein neuer Incident mit ausgewählten Feldwerten geöffnet, die aus dem geschlossenen Incident kopiert wurden. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie Felder als Werte in der Incident-Eigenschaft **Liste der Felder (kommagetrennt) zum Kopieren aus dem ursprünglichen Incident hinzufügen, wenn ein Incident per E-Mail erneut geöffnet wird** (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*). Diese Felder werden aus dem geschlossenen Incident in den neuen Incident kopiert. Fügen Sie der Betreffzeile der E-Mail den Text `Bitte erneut öffnen` hinzu.

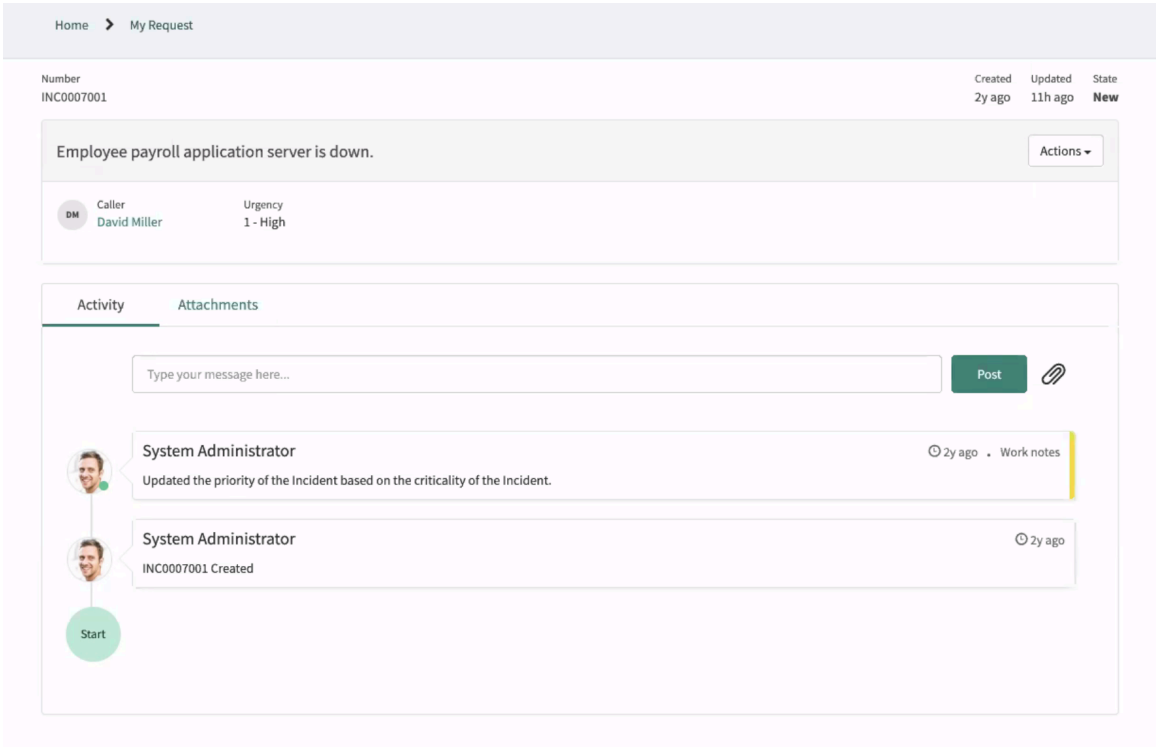
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Standardticket-Seite

Auf der Incident-Standardticket-Seite, die mit dem Serviceportal verwendet werden kann, können Sie und Ihre Mitarbeiter die Details eines Incident anzeigen.

Auf die Incident-Ticket-Seite im Serviceportal können Sie mit der Option **Anforderungen** im Header des Hauptmenüs des Serviceportals zugreifen. Die Incident-Ticket-Seite ist standardmäßig sowohl für neue als auch für Upgrade-Benutzer verfügbar. Die Incident-Standardticket-Seite zeigt die Detailinformationen zu einem Incident (z. B. Kurzbeschreibung, Anrufer und Dringlichkeit) an. Außerdem wird die Liste **Aktionen** angezeigt, über die Sie Incidents auflösen, schließen oder erneut öffnen können.

Incident-Standardticket-Seite



Konfiguration der Incident-Standardticket-Seite

Sie können die Darstellung des Headers und der Registerkarten der Incident-Standardticket-Seite über konfigurieren **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration** > **Incident**. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Ticket-Seite konfigurieren.

Incident-Ticket-Seite konfigurieren

Konfigurieren Sie die Incident-Ticket-Seite, auf der Benutzer im Serviceportal die Detailinformationen zu einem Incident anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration** > **Incident**.
2. Klicken Sie auf den Incident-Datensatz.
3. Konfigurieren Sie die Felder des Formulars.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle, für die Sie die Standardticket-Seite konfigurieren möchten.
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle zugeordnet. Sie müssen das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ◦ Zahl ◦ Kurzbeschreibung ◦ Erstellungsdatum ◦ Aktualisierungsdatum ◦ Beobachtungsliste ◦ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ◦ Keine ◦ Immer ◦ Wenn keine Variablen **Hinweis:** Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infowidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Infowidgetparameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ◦ Zahl ◦ Kurzbeschreibung ◦ Erstellungsdatum ◦ Aktualisierungsdatum ◦ Beobachtungsliste ◦ Status ◦ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Aktionsbereich	
Aktionswidget	Widget zum Festlegen der im Infobereich verfügbaren Aktionen.
Aktionswidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Aktions-Widget-Parameter.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Registerkartenkonfigurationen „Aktivität“ und „Anhangtyp“ für alle Standardkonfigurationen verfügbar.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Anwenderdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal fünf Registerkarten konfigurieren.
- Sie können nur einen der folgenden Registerkartentypen hinzufügen:
  - Variableneditor (schreibgeschützt)
  - Variablenzusammenfassung

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ die Felder.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ◦ Keine ◦ Aktivität ◦ Anhänge ◦ Anwenderdefiniert ◦ Variableneditor (schreibgeschützt) ◦ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

6. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegende Incidents verwalten

Ein schwerwiegender Incident (Major Incident, MI) ist ein Incident, der zu erheblichen Störungen des Geschäftsbetriebs führt. Ein schwerwiegender Incident erfordert eine Reaktion, die über den routinemäßigen Incident-Management-Prozess hinausgeht. Bei schwerwiegenden Incidents wird ein eigenes Verfahren mit kürzeren Fristen und höherer Priorität genutzt. Dadurch gibt es einen schnelleren Lösungsprozess für Incidents mit großer Geschäftsauswirkung.

Die Definition dessen, was einen schwerwiegenden Incident ausmacht, muss festgelegt und vereinbart werden. Beispielsweise kann ein schwerwiegender Incident erstellt werden, wenn ein kritischer Business-Service betroffen ist oder wenn ein Serviceausfall auftritt, der viele Benutzer betrifft.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu erstellen, zum Beispiel:

- Einen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorschlagen, indem Sie im Kontextmenü des Formulars „Incident“ auf **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** klicken.
- Einen neuen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen, indem Sie im linken Navigationsbereich auf **Kandidat für schwerwiegenden Incident erstellen** klicken.
- Einen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident basierend auf den Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents kennzeichnen.

Hinweis: Wenn ein schwerwiegender Incident aus einem Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird, wird der neue schwerwiegende Incident als übergeordneter Datensatz des aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident betrachtet. In diesem Fall sind die Felder **Anrufer** und **Unternehmen** optional.

Als Manager für schwerwiegende Incidents haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen, indem Sie im Kontextmenü auf **Zu schwerwiegendem Incident hochstufen** klicken.
- Einen neuen schwerwiegenden Incident erstellen, indem Sie im linken Navigationsbereich auf **Schwerwiegenden Incident erstellen** klicken.
- Einen Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen, ohne den Vorschlagsprozess zu durchlaufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidende Faktoren bei der Reaktion auf einen schwerwiegenden Incident sind die Suche nach geeigneten Ressourcen, die Übermittlung von Updates an Benutzer und Stakeholder, die Einrichtung von Telefonkonferenzen zur Untersuchung und Behebung des Incident sowie gegebenenfalls die Eskalation des Incident. Mit Aufgaben-Kommunikationsmanagement können Sie Kommunikationspläne definieren, die basierend auf vordefinierten Bedingungen mit einem schwerwiegenden Incident verknüpft sind. Kommunikationspläne für Incidents und zugehörige Kommunikationsaufgaben werden für einen schwerwiegenden Incident auf Grundlage der Kommunikationsplandefinitionen erstellt. Danach werden Aufgaben wie in der beigefügten Incident-Kommunikation festgelegt ausgeführt.

Management schwerwiegender Incidents Prozess

Ein schwerwiegender Incident ist ein Incident mit höchster Auswirkung und höchster Dringlichkeit, der eine große Anzahl von Benutzern betrifft und dem Unternehmen einen oder mehrere wichtige Services vorenthält. Aufgrund der Dringlichkeit der Lage ist eine gut koordinierte Reaktion erforderlich, um die Lösung zu beschleunigen und die geschäftliche Beeinträchtigung zu minimieren.

Das Ziel einer Organisation ist ein effektives und effizientes System zur Reaktion auf schwerwiegende Incidents. Die Anforderungen sind:

- Die Auswirkungen von Serviceunterbrechungen möglichst gering halten.
- Stellen Sie sicher, dass ein geeigneter Incident-Manager/ein Team für schwerwiegende Incidents/eine Managementgruppe vorhanden ist, um einen schwerwiegenden Incident zu verwalten.
- Sicherstellen, dass die Stakeholder über Serviceunterbrechungen, Verschlechterungen und Lösungen informiert werden.
- Bei schwerwiegenden Incidents immer eine Überprüfung durchführen, sobald der Service wiederhergestellt wurde. Diese dient dazu, den Incident zu analysieren und nachzuvollziehen, wie ein ähnlicher Incident in der Zukunft vermieden werden kann. Diese Überprüfung bietet auch eine Möglichkeit, den Reaktionsprozess bei Incidents auszuwerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.
- Zur Ursachenanalyse ein Problem erstellen.

Bei der Verfolgung der Ziele kann das Management schwerwiegender Incidents grob in folgende Phasen unterteilt werden:

Identifizierung

Der erste Schritt besteht in der Identifikation eines potenziellen schwerwiegenden Incident. Ein potenziell schwerwiegender Incident kann automatisch über Auslöserregeln ermittelt werden, oder ein vorhandener Incident kann als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen werden. Diese Incidents werden als Kandidaten für schwerwiegende Incidents klassifiziert und von Managern für schwerwiegende Incidents geprüft. Diese leiten dann das Reaktionsverfahren für schwerwiegende Incidents ein.

Kommunikation und Zusammenarbeit

Rechtzeitige Kommunikation bei schwerwiegenden Incidents ist unerlässlich, um sicherzustellen, dass IT-Teams, Stakeholder, Endanwender und Kunden über die Auswirkungen und die Bearbeitung des Incident informiert sind. Das Auftreten schwerwiegender Incidents erfordert einen umfassenden Kommunikationsplan, der die Kontaktpersonen, die Methoden und die Häufigkeit der Kommunikation, die Nachrichten usw. enthält. Der Kommunikationsplan ermöglicht dem Incident-Antwortteam, sich auf die Lösung zu konzentrieren, und definiert die Erwartungen an zukünftige Kommunikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen oder mehrere Kommunikationspläne nach Typ, Priorität des Incident oder Zielgruppe erstellen. Beispielsweise könnten Kommunikationspläne für schwerwiegende Incidents mit Priorität P1 häufigere Kommunikation erfordern als ein Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents mit P2.

Während des gesamten Lebenszyklus des schwerwiegenden Incident werden Benachrichtigungen und Statusaktualisierungen an die Beteiligten gesendet, um sie auf dem Laufenden zu halten und einzubeziehen.

Lösung

In dieser Phase wird der vereinbarte Weg zur Lösung des Problems verfolgt. Wird ein schwerwiegender Incident als gelöst gekennzeichnet, werden alle verknüpften Nachfolge-Incidents ebenso als gelöst gekennzeichnet, und die einzelnen Anrufer werden benachrichtigt, dass der Incident gelöst wurde.

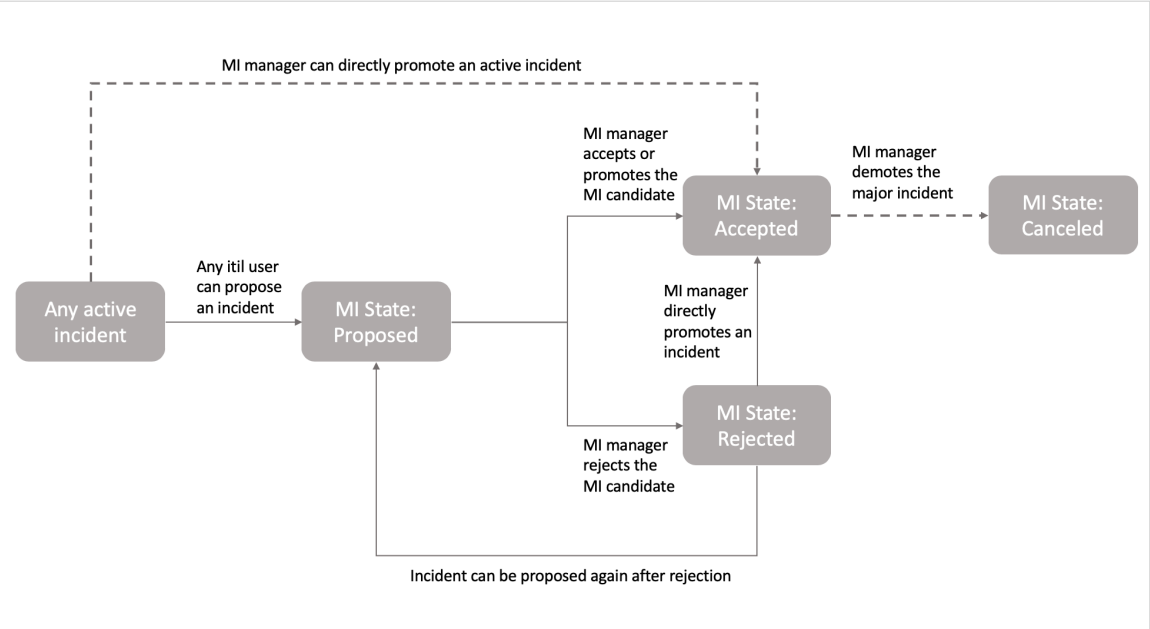
Incident-Überprüfung veröffentlichen

Dies ist die letzte Phase im Lebenszyklus eines schwerwiegenden Incident. Nach der Lösung eines schwerwiegenden Incident wird eine Nachfolgeprüfung durchgeführt. Diese dient dazu, den Incident zu analysieren und nachzuvollziehen, wie ein ähnlicher Incident in der Zukunft vermieden werden kann. Diese Überprüfung bietet auch eine Möglichkeit, den Reaktionsprozess bei Incidents auszuwerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Zur Optimierung des Prozesses wird nach der Lösung eines Incident ein Nachfolgebericht erstellt. Der Nachfolgebericht zum Incident kann während des Überprüfungsprozesses geprüft und aktualisiert werden, bevor er für Stakeholder freigegeben wird.

Ein schwerwiegender Incident durchläuft während seines Lebenszyklus verschiedene Status. Das folgende Diagramm veranschaulicht die verschiedenen Status, die beim Management eines schwerwiegenden Incident eine Rolle spielen:

Statusfluss beim Management schwerwiegender Incidents



Management schwerwiegender Incidents-Plugins

Mit der Administratorrolle können Sie die Management schwerwiegender Incidents-Plugins aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) muss für neue und bestehende Kunden manuell aktiviert werden.

Das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind:

- Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam)
- Incident-Updates (com.snc.incident.updates)
- Aufgaben-Ausfall-Beziehung (com.snc.task_outage)

Zusätzliche Plugins für „Incident Management – Management schwerwiegender Incidents“

Plugin	Beschreibung
Notify [com.snc.notify]	Bietet Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten. Erfordert den Twilio Direct-Treiber und einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS- und Sprachfunktionen. **Hinweis:** Bestehende Benutzer, die bereits den Twilio-Treiber verwenden, müssen zum Twilio Direct-Treiber migrieren .
Bereitschaftsplanung [com.snc.on_call_rotation]	Bietet die Möglichkeit, Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationsbäume zu erstellen. Beim Erstellen eines Incident wird die Eskalation dynamisch an eine Bereitschaftsressource weitergeleitet. Mit Bereitschaftsplanung können Sie verschiedene Rufbereitschaftszeitpläne pro Prozess und Zuweisungsgruppe konfigurieren und erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Schwerwiegende Incidents verwalten

Legacy: Übersichts-Dashboard für schwerwiegende Incidents

Workbench für schwerwiegende Incidents

Liste der Yokohama-Plugins

Mit „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager für schwerwiegende Incidents [major_incident_manager]	Ein Manager für schwerwiegende Incidents kann: • Den Prozess für schwerwiegende Incidents initiieren, indem er Kandidaten für schwerwiegende Incidents bewertet und genehmigt oder einen schwerwiegenden Incident erstellt. • Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident ablehnen. • Einen schwerwiegenden Incident herunterstufen, nachdem er akzeptiert wurde, damit der Incident als normaler Incident behandelt werden kann. • Den Besitz und die Verantwortlichkeit für den Lebenszyklus des Incident übernehmen. • Die Benutzer und Gruppen festlegen, die an den Lösungsaktivitäten beteiligt sein sollen.	Diese Rolle erbt die Rolle „ia_admin“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellt Ad-hoc-Kommunikationspläne und -aufgaben. • Bearbeitet einen Kommunikationsplan, dem ein schwerwiegender Incident zugeordnet ist. • Einen schwerwiegenden Incident schließen.	
Kommunikationsmanager [communication_manager]	• Verwaltet die Kommunikation für schwerwiegende Incidents und ist für die Kommunikation mit allen Beteiligten verantwortlich. • Erstellt Ad-hoc-Kommunikationspläne und -aufgaben. • Bearbeitet einen Kommunikationsplan, dem ein schwerwiegender Incident zugeordnet ist.	Diese Rolle erbt die Rolle „ia_admin“.
Incident-Manager [incident_manager] (Vorhandene Rolle mit zusätzlichen Verantwortlichkeiten)	• Verwaltet Incident-Eigenschaften und Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents. • Kann Kommunikationsplandefinitionen erstellen und bearbeiten.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents [major_incident_trigger_rule]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle mit den Anwendungsdateien [sys_metadata] und speichert die Regeln für Auslöser von schwerwiegenden Incidents.

Slack-Benachrichtigungen, die mit „Management schwerwiegender Incidents“ installiert werden

Bei der Aktivierung von „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ werden Slack-Benachrichtigungen hinzugefügt.

Slack-Benachrichtigung	Beschreibung
Kandidat für schwerwiegenden Incident zugewiesen	Benachrichtigt die Gruppe für das Management schwerwiegender Incidents, wenn sich der **Schwerwiegender Incident – Status** in **Vorgeschlagen** ändert.
IAT-Konferenzbenachrichtigung	Wenn der Konferenzanruf eingeleitet wird, wird eine Slack-Benachrichtigung an alle Teilnehmer der Konferenzschaltung gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttests für Management schwerwiegender Incidents

Überprüfen Sie, ob Management schwerwiegender Incidents immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Schwerwiegender Incident Management schwerwiegender Incidents

Management schwerwiegender Incidents-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Incident-Management - Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim).

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents

Test	Beschreibung	Release-Version
MIM: Schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um die Erstellung von schwerwiegenden Incidents über das Navigationsmodul der Anwendung zu überprüfen.	Orlando
MIM: Kandidaten für schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um das Modul **Kandidat für schwerwiegenden Incident erstellen** über das Navigationsmenü zu überprüfen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents aus Kandidaten für schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um die Erstellung von schwerwiegenden Incidents aus Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Erstellung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents bei Übereinstimmung mit der Auslöserregel des Managements schwerwiegender Incidents	Führt einen Test durch, um die Erstellung eines Kandidaten für schwerwiegende Incidents für den Fall zu überprüfen, dass die Bedingungen zum Erstellen von schwerwiegenden Incidents mit der Auslöserregel des Managements schwerwiegender Incidents übereinstimmen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents vorschlagen (Zuweisungsgruppe leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents für den Fall zu überprüfen, dass Incidents als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden und	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind.	
MIM: Schwerwiegende Incidents vorschlagen (Zuweisungsgruppe ist nicht leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass Incidents als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden und die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** nicht leer sind.	Orlando
MIM: Kandidaten zu schwerwiegenden Incidents heraufstufen (Zuweisungsgruppe ist leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass ein Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird und die **Zuweisungsgruppe** leer ist.	Orlando
MIM: Kandidaten zu schwerwiegenden Incidents heraufstufen (Zuweisungsgruppe ist nicht leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass ein Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird und die **Zuweisungsgruppe** nicht leer ist.	Orlando
MIM: Kandidaten für schwerwiegenden Incident ablehnen	Führt einen Test durch, um die Ablehnung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents herunterstufen	Führt einen Test durch, um zu überprüfen, ob ein schwerwiegender Incident zu einem Incident heruntergestuft wird.	Orlando
MIM: Abschluss von schwerwiegenden Incidents	Führt einen Test durch, um die Funktion zum Abschließen von schwerwiegenden Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Statussynchronisierung mit ICP und ICT	Der Test besteht darin, die Statussynchronisierung mit dem Kommunikationsplan für Incidents (Incident	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Communication Plan, ICP) und der Kommunikationsaufgabe für Incidents (Incident Communication Task, ICT) zu überprüfen.	
MIM: Mit einem Incident basierend auf Bedingungen verknüpfter ICP und diesbezügliche Statussynchronisierung mit ICT	Der Test besteht darin, den basierend auf festgelegten Bedingungen mit einem Incident verknüpften Kommunikationsplan für Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: MI und PIR lösen	Der Test besteht darin, die Lösung eines schwerwiegenden Incidents (Major Incident, MI) und eines Berichts nach dem Incident (Post-Incident Report, PIR) zu überprüfen.	Orlando
MIM: Layout der Workbench für schwerwiegende Incidents überprüfen	Führt einen Test durch, um das Layout der Workbench für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Kommunikationsaufgabe über die MI-Workbench überprüfen	Führt einen Test durch, um die Kommunikationsaufgabe über die MI-Workbench zu überprüfen.	Orlando

Weitere Informationen zum Management schwerwiegender Incidents finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen

Erstellen Sie Auslöserregeln, um die Bedingungen zu definieren, unter denen eine Auslöseraktion ausgeführt wird. Sie können Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen, um die Bedingungen zu definieren, unter denen ein Incident automatisch als Kandidat für schwerwiegenden Incident betrachtet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: incident_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtige Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents werden jedes Mal, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird, asynchron ausgewertet, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Datensatz des Incident ist der übergeordnete Incident nicht ausgefüllt, d. h. der aktuelle Incident ist kein untergeordneter Incident.
- Der schwerwiegende Incident wird nicht vorgeschlagen oder akzeptiert.
- Der Incident ist aktiv.

Hinweis: Die Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents sind im Basissystem standardmäßig deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Administration** > **Auslöserregeln für schwerwiegenden Incident**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Auslöserregel.
Tabelle	Tabelle, in der die Auslöserregel ausgeführt wird.
Applikation	Anwendungsbereich der Auslöserregel. Die Auslöserregel ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Ausführungsbefehl	Die Regel mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird zuerst ausgelöst. Im folgenden Beispiel wird zuerst die Regel mit der Reihenfolge = 100 ausgeführt. Beispiel: ◦ Wenn die geschäftliche Relevanz des Business-Service „1-äußerst kritisch“ oder „2-kritisch“ ist, ist die Reihenfolge = 100. ◦ Wenn die Anzahl der Nachfolge-Incidents größer als 20 ist, ist die Reihenfolge = 200. ◦ Für einen P1-Incident: Reihenfolge = 300. **Hinweis:** Wenn eine der vorhandenen Auslöserregelbedingungen erfüllt ist, wird der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident betrachtet. Eine Überprüfung der verbleibenden Regeln ist dann nicht erforderlich. Andernfalls werden alle Regeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge (Ausführungsbefehl) überprüft.
Auszuführende Aktion	Aktion, die bei Ausführung der Auslöserregel für den Incident ausgeführt wird. Mögliche Werte: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird bei Ausführung der Auslöserregel als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der Incident wird bei Ausführung der Auslöserregel direkt zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. ◦ **Hinweis:** Die Systemeigenschaft **Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid* erzeugt je nach Auswahl der Optionen verschiedene Verhaltensweisen. Wenn die Systemeigenschaft auf **Neu erstellen** festgelegt ist, gelten für den Wert von **Auszuführende Aktion** folgende Verhaltensweisen: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt, und der Incident wird als untergeordneter Incident gekennzeichnet. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Ein neuer Incident wird erstellt und zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. Der bereits vorhandene Incident wird als untergeordneter Incident gekennzeichnet. Wenn die Systemeigenschaft auf **Heraufstufen** festgelegt ist, gelten für den Wert von **Auszuführende Aktion** folgende Verhaltensweisen: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt, und der Incident wird als untergeordneter Incident gekennzeichnet. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der bereits vorhandene Incident wird zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Auslöserregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die zur Ausführung der Auslöserregel erfüllt sein müssen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Management schwerwiegender Incidents durchführen

Der Abschnitt behandelt Themen, die Sie bei einer Vielzahl von technischen Konzepten im Zusammenhang mit dem Management schwerwiegender Incidents unterstützen, z. B. die verschiedenen Möglichkeiten zur Erstellung eines schwerwiegenden Incident, zum Ablehnen eines Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident, zum Herabstufen eines schwerwiegenden Incident oder zum Schließen eines schwerwiegenden Incident.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen

Sie können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident auf verschiedene Arten erstellen. Nachdem ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident erstellt wurde, bewertet der Manager für schwerwiegende Incidents den Kandidaten und entscheidet, ob der Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Manager für schwerwiegende Incidents kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident akzeptieren oder ablehnen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen	Ein Incident kann basierend auf den Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident gekennzeichnet werden. Ein Manager für schwerwiegende Incidents oder ein Incident-Manager kann Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen, um Kandidaten für schwerwiegende Incidents automatisch zu identifizieren. **Hinweis:** Die Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents sind im Basissystem standardmäßig deaktiviert. Ein Manager für schwerwiegende Incidents oder ein Incident-Manager muss die Auslöserregeln aktivieren, die die Bedingungen definieren, unter denen ein Incident automatisch als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident betrachtet wird.
Einen Incident manuell als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorschlagen	Legen Sie einen vorhandenen Incident manuell als Kandidat eines schwerwiegenden Incidents fest, indem Sie im Kontextmenü auf **Incident vor-**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	schlagen klicken. Sie werden aufgefordert, den Grund für das Vorschlagen des Incident als Kandidat anzugeben und die geschäftlichen Auswirkungen des Incident anzugeben. **Hinweis:** Wenn sich ein Incident im Status „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befindet, wird die Option **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** nicht im Kontextmenü angezeigt.
Kandidaten aus der Anwendungsnavigation erstellen	**a.** Erstellen Sie einen neuen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident, indem Sie auf klicken **Incident** > **Major Incidents** > **Kandidat für schwerwiegenden Incident erstellen**. **b.** Füllen Sie die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

- Wenn ein Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird, wird im Incident-Formular das Feld **Status** des schwerwiegenden Incidents als **Vorgeschlagen** festgelegt.
- Wenn Sie einen neuen schwerwiegenden Incident aus einem Kandidaten erstellen, wird ein neuer Incident als schwerwiegender Incident erstellt. Der Kandidat wird als untergeordnetes Element des schwerwiegenden Incidents hinzugefügt. Um dieses Verhalten zu erhalten, muss der Incident-Manager die Eigenschaft für die Verwaltung schwerwiegender Incidents festlegen **Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Aus einem Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident wird ein neuer Incident erstellt. Der Kandidat wird dem neuen Incident als untergeordnetes Element zugeordnet.
- Das System weist den neu erstellten übergeordneten schwerwiegenden Incident automatisch einem Benutzer zu, wenn das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, für die Gruppe des Managements schwerwiegender Incidents eine Schicht definiert ist und ein Benutzer ist für die Rufbereitschaftsschicht verfügbar ist. Wenn keine Rufbereitschaftsschicht vorhanden ist, bestimmt der Manager für schwerwiegende Incidents den Benutzer für das Feld **Zugewiesen an**.

Schwerwiegenden Incident erstellen

Erstellen Sie direkt einen schwerwiegenden Incident, oder überprüfen Sie die Kandidaten und stufen Sie sie zu schwerwiegenden Incidents hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Einen Incident manuell zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen	Klicken Sie im Kontextmenü auf **Zu schwerwiegendem Incident hochstufen**. Der Incident wird direkt zu einem schwerwiegendem Incident. **Hinweis:** • Nur ein Manager für schwerwiegende Incidents kann einen Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen. Wenn sich ein Incident im Status „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befindet, wird die Option **Zu schwerwiegendem Incident hochstufen** nicht im Kontextmenü angezeigt. • Wird ein Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft, wird der Incident selbst als schwerwiegender Incident betrachtet, und es wird kein neuer Incident erstellt. Um dieses Verhalten abzurufen, müssen Sie folgende Eigenschaft in „Management schwerwiegender Incidents“ festlegen: **Aus Kandidaten einen schwerwiegenden Incident erstellen – Aus dem Kandidat wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt. Der Kandidat wird dem neuen Incident als untergeordnetes Element zugeordnet.** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_inciden* auf **Kandidaten zu schwerwiegendem Incident hochstufen** festlegen.
Schwerwiegenden Incident über die Anwendungsnavigation erstellen	**a.** Klicken **Incident** > **Major Incidents** > **Schwerwiegenden Incident erstellen**. **b.** Füllen Sie die Felder aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisung schwerwiegender Incidents

Ein schwerwiegender Incident wird einer Gruppe zum Zeitpunkt des Vorschlags und der Hochstufung anhand des Wertes der Eigenschaft **Die Managementgruppe für schwerwiegende Incidents (sys_id), der der schwerwiegende Incident zugewiesen werden soll, sobald er zum schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*) automatisch zugewiesen. Die zugewiesene Gruppe arbeitet am schwerwiegenden Incident und löst ihn.

Der Incident wird einer Person zugewiesen, wenn das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert und eine Schicht für die Gruppe definiert ist. Die folgende Tabelle zeigt die verschiedenen Bedingungen, unter denen ein schwerwiegender Incident einer Gruppe und einem Benutzer zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung eines schwerwiegenden Incident

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
Incident wird als Kandidat manuell oder aufgrund von Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents vorgeschlagen	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	• Wenn „In Bereitschaft“ aktiviert, eine Schicht definiert und ein Benutzer für den Bereitschaftsdienst verfügbar ist, dann wird der Incident dem Bereitschaftsbenutzer zugewiesen. • Wenn „On-Call“ nicht aktiviert ist, bleibt das Feld **Zugewiesen an** leer.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.
Der Incident wird manuell zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** enthält den Benutzer, der den Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft hat.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	• Der Incident wurde basierend auf dem Eigenschaftswert der Gruppe neu zugewiesen. • Senden Sie eine Benachrichtigung an die ursprünglichen Mitglieder der Zuweisungsgruppe	• Der Wert für **Zugewiesen an** wird von dem Benutzer überschrieben, der den Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident hochgestuft hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung eines schwerwiegenden Incident (Fortsetzung)

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
		über die aktuelle Neuzuweisung des Incident.	• Senden Sie eine Benachrichtigung an den Benutzer, dem der schwerwiegende Incident zuvor zugewiesen war.
Schwerwiegender Incident wird erstellt	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** enthält den Benutzer, der den schwerwiegenden Incident erstellt hat.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.

Zuweisung des Kommunikationsplans für Incidents und der Kommunikationsaufgabe

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
Der Kommunikationsplan für Incidents wird aus der Quelle als schwerwiegender Incident erstellt	Zuweisungsgruppe ist leer.	Der Wert für das Feld **Zuweisungsgruppe** wird aus dem Quell-Incident kopiert.	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** wird aus dem Quell-Incident kopiert.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Kommunikationsplan für Incidents behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Kommunikationsplan für Incidents behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.
Die Kommunikationsaufgabe für Incidents wird aus einem Kommunikationsplan für Incidents erstellt, dessen Quelle der schwerwiegende Incident ist.	Zuweisungsgruppe ist leer.	Der Wert für das Feld **Zuweisungsgruppe** wird aus dem Kommunikationsplan für Incidents kopiert.	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** wird aus dem Kommunikationsplan für Incidents kopiert.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Kommunikationsplan für Incidents behält den aktuellen Wert der	Keine Änderung – Die Incident-Kommunikationsaufgabe behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung des Kommunikationsplans für Incidents und der Kommunikationsaufgabe (Fortsetzung)

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
		Zuweisungsgruppe bei.	

Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident akzeptieren oder ablehnen

Wenn ein Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird, kann ein Manager für schwerwiegende Incidents den Kandidaten akzeptieren oder ablehnen. Der Manager akzeptiert einen Kandidaten als schwerwiegenden Incident, wenn der Incident eine schnelle Lösung erfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Kandidaten für schwerwiegenden Incident akzeptieren	**a.** Navigieren zu **Incident** > **Major Incidents** > **Kandidaten** und öffnen Sie den zu genehmigenden Kandidaten. **b.** Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ ☰, und wählen Sie **Zu schwerwiegendem Incident hochstufen** aus. **Hinweis:** • Bei der Hochstufung des Kandidaten wird der Manager für schwerwiegende Incidents aufgefordert, Arbeitsnotizen und geschäftliche Auswirkungen einzugeben. • Der Incident wird zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft, und im Abschnitt „Schwerwiegender Incident“ wird das Feld **Schwerwiegender Incident – Status** von **Vorgeschlagen** in **Akzeptiert** geändert. • Der Incident wird dem Benutzer zugewiesen, der den schwerwiegenden Incident genehmigt.
Kandidaten für schwerwiegenden Incident ablehnen	**a.** Navigieren zu **Incident** > **Major Incidents** > **Kandidaten** und öffnen Sie den Kandidaten, der abgelehnt werden soll. **b.** Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ ☰, und wählen Sie die Option **Kandidat für schwerwiegenden Incident ablehnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Hinweis: • Bei der Ablehnung des Kandidaten wird der Manager für schwerwiegende Incidents aufgefordert, den Grund für die Ablehnung des Kandidaten einzugeben. An den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Status des Incident bleibt erhalten, aber das Feld **Schwerwiegender Incident – Status** wird in **Abgelehnt** geändert wird.

Mehrere Incidents einem schwerwiegenden Incident zuordnen

Sie können über das Menü „Aktionen“ einen oder mehrere Incidents einem schwerwiegenden Incident zuordnen.

Vorbereitungen

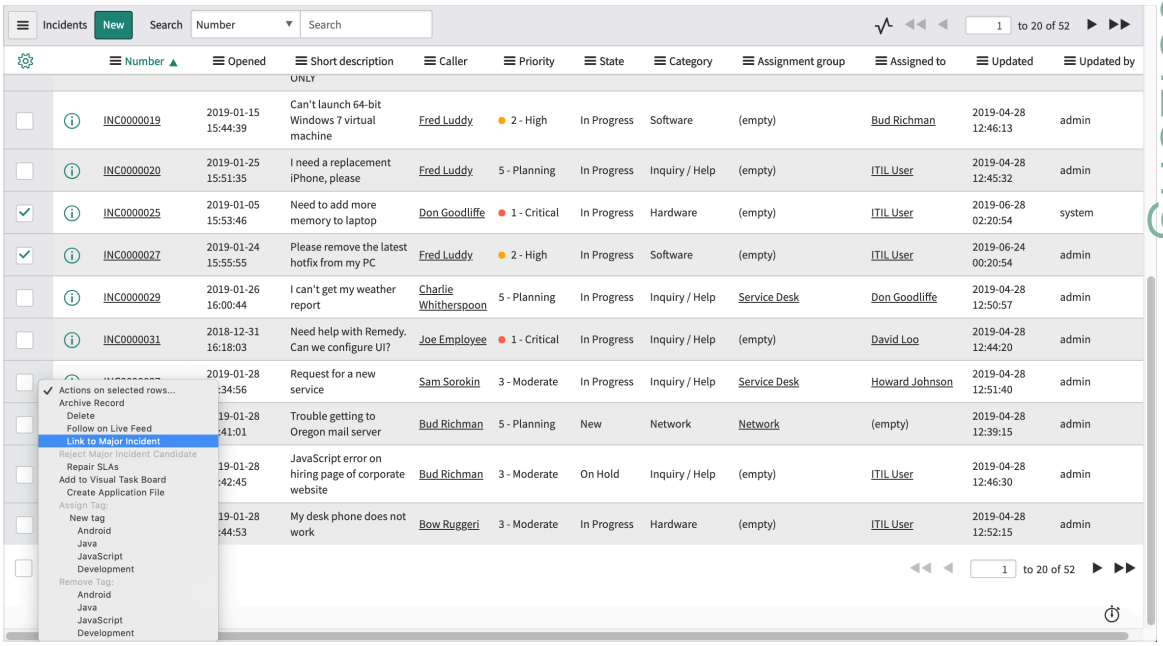
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein schwerwiegender Incident auftritt, werden normalerweise mehrere Incidents für das gleiche Problem erstellt, und es können mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents für ein einzelnes Problem erstellt werden. Alle Incidents für ein einzelnes Problem können dem entsprechenden schwerwiegenden Incident zugeordnet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie die Incidents aus, die einem schwerwiegenden Incident zugeordnet werden müssen.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen“ auf **Mit schwerwiegendem Incident verknüpfen**.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Einen schwerwiegenden Incident wählen“ den schwerwiegenden Incident aus, dem Sie die Incidents zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Incidents werden dem schwerwiegende Incident als Nachfolge-Incidents hinzugefügt.

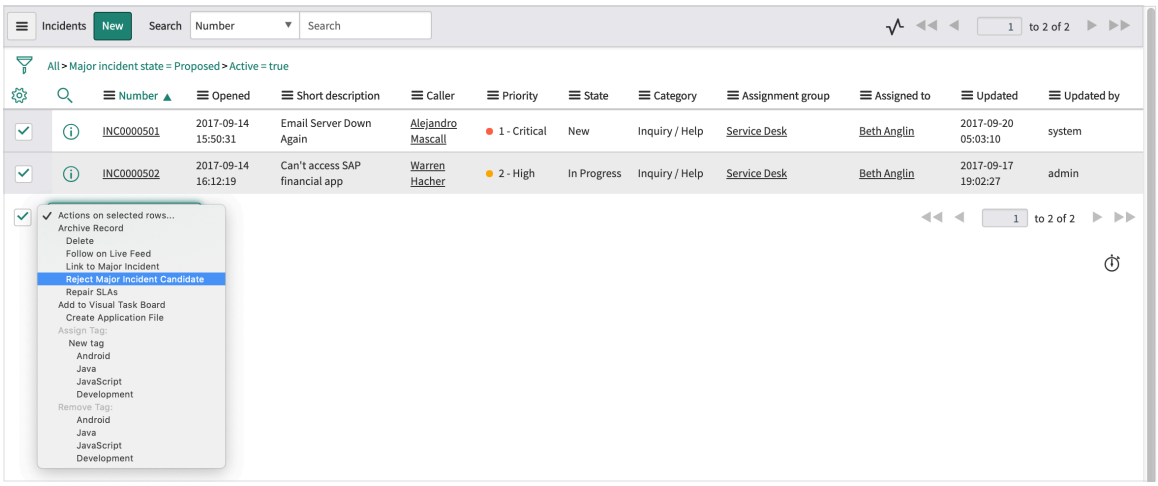
Mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents mit dem Menü „Aktionen“ ablehnen

Sie können einen oder mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents mit dem Menü „Aktionen“ ablehnen. Wenn Sie entscheiden, dass die Kandidaten nicht die Kriterien für schwerwiegende Incidents erfüllen, können Sie mehrere Kandidaten gleichzeitig ablehnen und den Ablehnungsgrund angeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Major Incidents** > **Kandidaten**.
2. Wählen Sie die Kandidaten aus, die Sie ablehnen möchten.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen“ auf **Kandidat für schwerwiegenden Incident ablehnen**.



4. Geben Sie im Dialogfeld „Ablehnungsgrund“ den Grund ein, warum Sie entschieden haben, die Kandidaten nicht als schwerwiegenden Incident zu akzeptieren.
5. Klicken Sie auf **Ablehnen**.
   Die Kandidaten für schwerwiegende Incidents werde abgelehnt.

Schwerwiegende Incidents herunterstufen

Wenn ein Incident fälschlicherweise als schwerwiegender Incident eingestuft wurde, können Sie ihn herunterstufen, sodass er als normaler Incident behandelt werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den schwerwiegenden Incident, den Sie herunterstufen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ , und wählen Sie **Schwerwiegenden Incident herunterstufen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie den Grund für die Herunterstufung ein.
   Der Status des schwerwiegenden Incident wird auf **Abgebrochen** gesetzt, der Incident-Status bleibt jedoch unverändert.

Schwerwiegende Incidents schließen

Sie können einen schwerwiegenden Incident nach der Überprüfung der Lösung (und wenn der Status des schwerwiegenden Incident **Gelöst** lautet) manuell schließen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin
- Schwerwiegender Incident befindet sich im Status „Gelöst“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den schwerwiegenden Incident, den Sie schließen möchten.
3. Klicken Sie auf **Incident schließen**.

Hinweis:

- Wenn Sie einen Incident abbrechen und der Status des schwerwiegenden Incident **Vorgeschlagen** oder **Akzeptiert** lautet, ändert sich der Status des schwerwiegenden Incident in **Abgebrochen**.
- Die Eigenschaft für das automatische Schließen von Incidents: **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents auf Grundlage des Lösungsdatums. Wenn Sie diese Option als „Nein“ festlegen, wird die automatische Schließung auf Grundlage des Aktualisierungsdatums** ausgeführt und kein Incident-Datensatz geschlossen, der als schwerwiegender Incident akzeptiert wurde. Benutzer mit der Rolle „major_incident_manager“ oder „admin“ müssen einen schwerwiegenden Incident (nachdem sie die Lösung geprüft haben, und sofern der Status des schwerwiegenden Incident **Gelöst** lautet) manuell schließen.
- Wenn ein Incident als schwerwiegender Incident heraufgestuft wurde, kann ein ESS-Benutzer den Incident nicht lösen, schließen oder erneut öffnen.

Informationen zu schwerwiegenden Incidents im Incident-Formular anzeigen

Wenn ein Incident den Lebenszyklus als schwerwiegender Incident erreicht, werden die Registerkarten **Schwerwiegender Incident** und **Incident-Bericht veröffentlichen** im Incident-Formular angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_read oder admin

Incident befindet sich im Lebenszyklus als schwerwiegender Incident.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, der sich im Lebenszyklus als schwerwiegender Incident befindet.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegender Incident**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schwerwiegender Incident – Status	Folgende Status sind für schwerwiegende Incidents möglich: ◦ **Vorgeschlagen**: Der Anfangsstatus, wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident erstellt oder vorgeschlagen wird. ◦ **Akzeptiert**: Der Status, wenn ein schwerwiegender Incident direkt von einem Manager für schwerwiegende Incidents erstellt wird oder ein Kandidat von einem Manager für schwerwiegende Incidents zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wird. ◦ **Abgelehnt**: Der Kandidat für einen schwerwiegenden Incident wird von einem Manager für schwerwiegende Incidents abgelehnt. ◦ **Abgebrochen**: Der schwerwiegende Incident wird von einem Manager für schwerwiegende Incidents herabgestuft.
Vorgeschlagen von	Benutzer, der den Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen hat.
Vorgeschlagen	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wurde.
Hochgestuft durch	Benutzer, der den Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft hat.
Hochgestuft	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wurde.
Geschäftsauswirkung	Die geschäftliche Auswirkung des im schwerwiegenden Incident ermittelten Problems.
Wahrscheinliche Ursache	Die wahrscheinliche Ursache des Problems, das im schwerwiegenden Incident ermittelt wurde.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident**.
   Wenn Sie die Informationen für den Nachfolgebericht zum Incident bereits in der Workbench für schwerwiegende Incidents ausgefüllt haben, werden die entsprechenden Informationen in den folgenden Feldern angezeigt:

Feld	Beschreibung
Übersicht	Zusammenfassung des Incident.
Ergebnisse	Informationen darüber, was den schwerwiegenden Incident verursacht hat und welche Erkenntnisse gewonnen wurden.
Zeitleiste	Informationen aller Aktivitäts-Feeds, nicht nur des Incident, sondern auch des

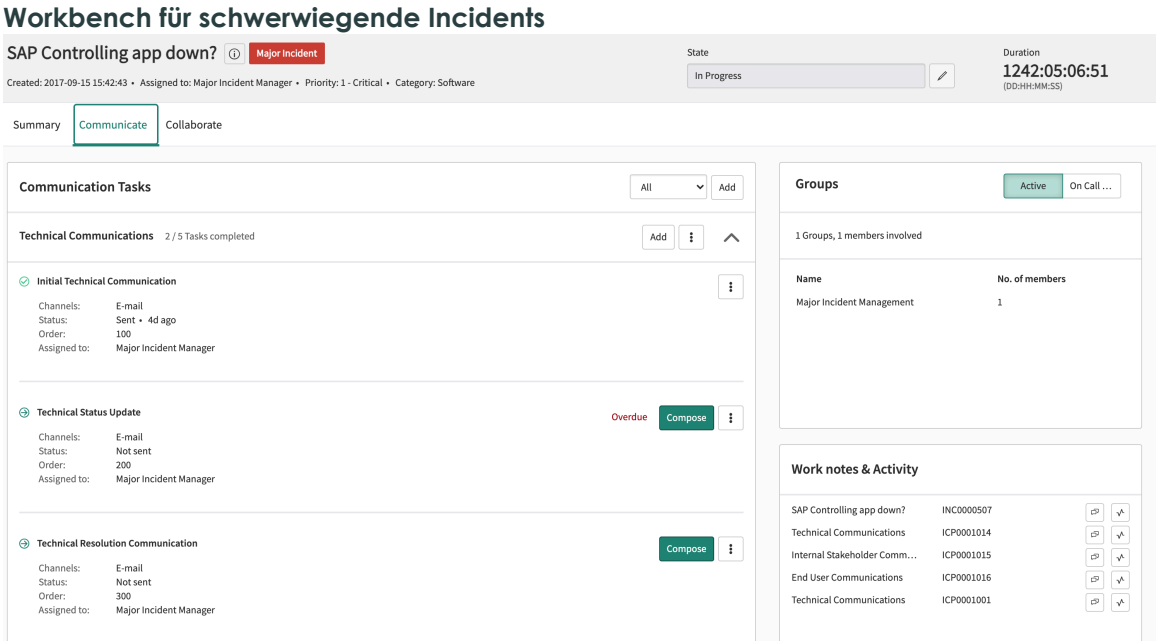
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kommunikationsplans für Incidents und der Incident-Kommunikationsaufgaben in Bezug auf den Incident.

Workbench für schwerwiegende Incidents

Die Workbench für schwerwiegende Incidents ist eine einzelne Fensteransicht, die für Manager für schwerwiegende Incidents, Kommunikationsmanager und Lösungsgruppen konzipiert ist. Sie hilft beim Verwalten schwerwiegender Incidents durch Zusammenfassen und Bereitstellen verwertbarer Informationen.

Um zur Workbench für schwerwiegende Incidents zu navigieren, öffnen Sie einen schwerwiegenden Incident oder einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident und klicken im Header des Formulars auf **Workbench anzeigen**.



Hinweis: Gruppen und die Anzahl der Mitglieder, die am Gruppen-Widget beteiligt sind, werden anhand der Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** des Incident, des Kommunikationsplans für Incidents, der Incident-Aufgabe sowie der an einer aktiven Konferenzschaltung beteiligten Mitglieder ausgefüllt.

Komponenten in der Formularkopfzeile

- Um von der Workbench zurück zum Incident-Formular zu navigieren, klicken Sie in der Kopfzeile der Workbench auf **Formular anzeigen**.
- Wenn sich ein Incident noch nicht im Status **Gelöst** befindet, wird im Header die Schaltfläche **Lösen** angezeigt. Klicken Sie auf **Lösen**, um einen Incident zu lösen.
- Wurde ein Incident noch nicht als schwerwiegender Incident akzeptiert, so wird im Header der Workbench eine Auswahlliste angezeigt. Die Liste zeigt Optionen, um den Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufzustufen oder den Incident abzulehnen.
- Verwenden Sie das Chat-Symbol ( ) im Header, um einen Chat auf Incident-Ebene zu initiieren. Der Chat ist ein Datensatz-Feed – alles, was Sie im Chat schreiben, erscheint im Aktivitätenstrom.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können auf das klicken, um den Status des Incident zu ändern.
- Die Dauer ist ein aktiver Timer, der die vergangene Zeit seit der Erstellung des schwerwiegenden Incidents nachverfolgt. Der Timer stoppt, wenn der Incident gelöst ist.

UI-Elemente der Workbench für schwerwiegende Incidents

Die Workbench für schwerwiegende Incidents verfügt über UI-Elemente, die eine Zusammenfassung der Aufgaben, den Fortschritt des Kommunikationsplans, Konferenzinformationen und einen Bericht zu Ursache und Lösung des schwerwiegenden Incidents anzeigen.

Die Workbench für schwerwiegende Incidents enthält folgende UI-Elemente: **Zusammenfassung**, **Kommunizieren**, **Zusammenarbeit** und **Incident-Bericht veröffentlichen**.

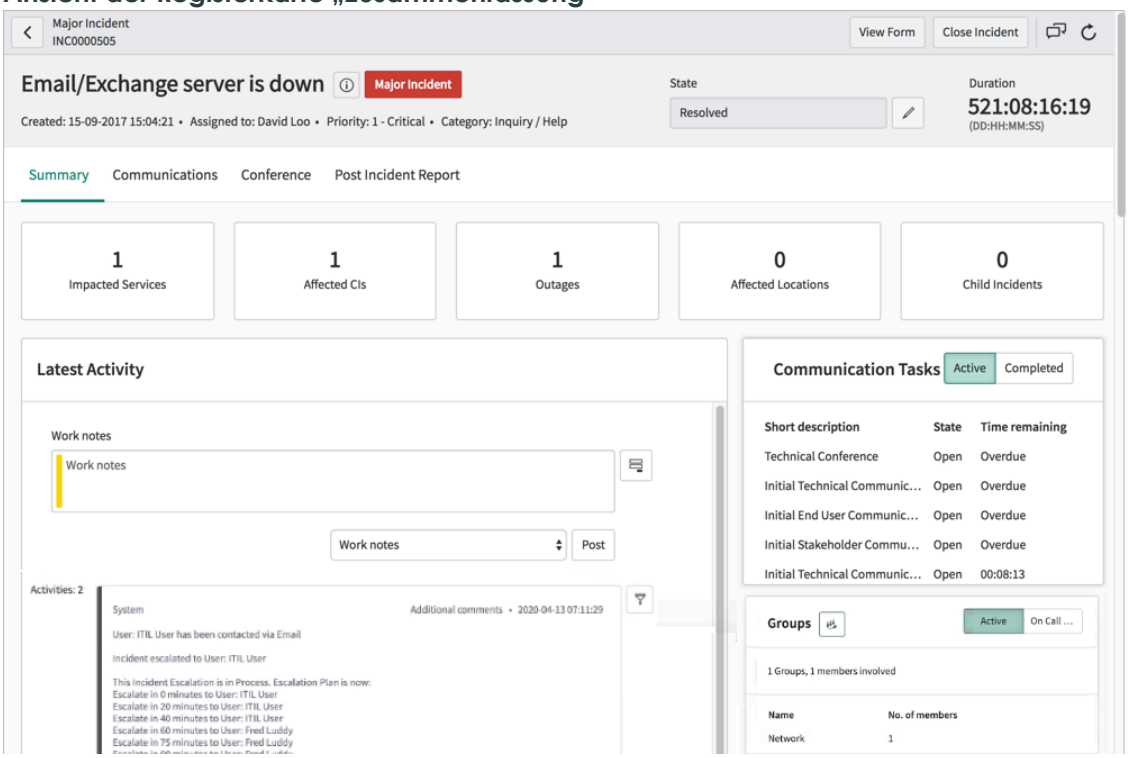
Hinweis: Sie müssen das Plugin Notify (com.snc.notify) aktivieren, damit die Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt wird. Die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** ist nur sichtbar, wenn der Status des Incident entweder **Gelöst** oder **Geschlossen** lautet.

Workbench Schwerwiegender Incident – Registerkarte „Zusammenfassung“

Die Registerkarte **Zusammenfassung** zeigt Informationen auf vereinheitlichte Weise in Form eines Kartenlayouts. Die Informationen über betroffene Services, CIs und Standorte, aktive Ausfälle und untergeordnete Incidents halten Sie über die mit einem Incident verknüpften zugehörigen Datensätze auf dem Laufenden.

Registerkarte „Zusammenfassung“

Ansicht der Registerkarte „Zusammenfassung“



Sie können jede Komponente hinzufügen, erstellen oder bearbeiten. Sie können außerdem die letzten Aktivitäten für den schwerwiegenden Incident anzeigen, veröffentlichen oder filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte enthält auch eine quantitative Zusammenfassung der aktiven und abgeschlossenen Aufgaben sowie der Benutzer bzw. Gruppen, die an der Lösung des schwerwiegenden Incident beteiligt sind. Die Kommunikationsaufgaben sind aufsteigend nach dem Reihenfolgenwert sortiert.

Die Spalte **Verbleibende Zeit** enthält Informationen dazu, wann die Kommunikationsaufgabe fällig ist.

- Wenn Sie die Kommunikationsaufgabe nicht innerhalb der festgelegten Zeit ausführen, ändert sich der Wert zu **Überfällig**.
- Wenn Sie das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) aktivieren: Der Benutzer, der für die jeweilige Gruppe Rufbereitschaft hat, wird zusammen mit dem Gruppennamen in der Zusammenfassung angezeigt.

Der Abschnitt „Gruppen“ zeigt Rufbereitschaftsinformationen einschließlich des Symbols „Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation“ ( ) an, das den aktiven Status der Eskalation angibt. Grün weist auf eine aktive Eskalation hin, schwarz hingegen auf eine abgeschlossene Eskalation. Klicken Sie auf das Symbol, um das Pop-up „Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation“ anzuzeigen.

Aktivieren Sie das Plugin „Ereignismanagement“ (com. glideapp. itom. SNAC), um der Registerkarte **Zusammenfassung** eine Karte **Warnung** hinzuzufügen, die Sie über die Anzahl der Warnungen für jeden Incident auf dem neuesten Stand hält. Die Anzahl ist die Summe aller primären und sekundären Warnungen für den Incident.

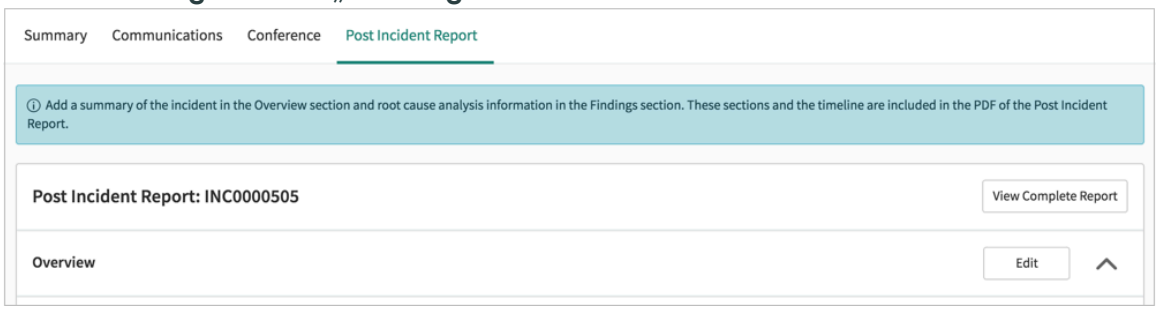
Schwerwiegender Incident-Workbench – Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“

Die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** hilft Ihnen, die Ursache des schwerwiegenden Incident und die von den Teams zur Lösung des Incident getroffenen Maßnahmen zu verstehen.

Die Teams können die Reaktion auf Incidents und den Lösungsprozess bewerten und Folgemaßnahmen festlegen. Im Nachfolgebericht zum Incident müssen die ausgeführten Maßnahmen, die Gründe dafür und die Ergebnisse erfasst werden.

Hinweis: Der Manager für schwerwiegende Incidents kann einen Bericht bearbeiten, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** befindet.

Ansicht der Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“



Der Nachfolgebericht zum Incident enthält folgende Abschnitte, in denen ein Manager für schwerwiegende Incidents die erforderlichen Angaben machen kann:

- **Übersicht**: Zusammenfassung des Incident.
- **Ergebnisse**: Informationen darüber, was den schwerwiegenden Incident verursacht hat und welche Erkenntnisse daraus gewonnen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Auflösung**: Informationen zu den Schritten, die zur Lösung des Problems unternommen wurden. Der Manager für schwerwiegende Incidents kann außerdem zugehörige Problem- oder Change-Informationen hinzufügen, indem er auf **Hinzufügen** oder **Verwalten** klickt.
- **Zeitleiste**: Informationen über alle Aktivitäts-Feeds, nicht nur des Incident, sondern auch des Kommunikationsplans für Incidents und der Incident-Kommunikationsaufgaben im Zusammenhang mit dem Incident. Sie können die Zeitleiste mit der letzten Aktivität aktualisieren, indem Sie auf **Zeitlinie erneut generieren** klicken.

Hinweis: Die Informationen, die Sie für **Überblick**, **Ergebnisse** und **Zeitleiste** angeben, werden im Abschnitt „Nachfolgebericht zum Incident“ des Incident-Formulars aktualisiert.

Wenn Sie das Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plugin (CIM) (com.sn_cim) aktivieren, wird der Abschnitt „Zugehörige Verbesserungsdatensätze“ im Bericht angezeigt. Dieser Abschnitt zeigt die Datensätze für eingehende CIM-Integrationen.

Wenn Sie auf **Abgeschlossenen Bericht anzeigen** klicken, werden alle vom Manager für schwerwiegende Incidents eingegebenen Informationen zusammengestellt, und Sie können den Bericht im PDF-Format herunterladen, indem Sie auf **PDF-Bericht herunterladen** klicken.

Die folgenden Links werden im Incident-Formular im Abschnitt „Zugehörige Links“ angezeigt:

- **PIR-Zeitleiste erneut generieren**: Dieser Link wird angezeigt, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** befindet und der Benutzer die Rolle „major_incident_manager“ innehat.
- **Vorschau auf PIR**: Dieser Link wird angezeigt, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** oder **Geschlossen** befindet und der Benutzer die Rolle „itil“ innehat.

Hinweis: Im heruntergeladenen Bericht unter **Zeitleiste für Reaktion auf Incident** wird die im Zeitmessungstyp **Zeit bis zum Identifizieren** angezeigte Zeit folgendermaßen berechnet:

- Wenn Sie den Incident als schwerwiegenden Incident vorschlagen: Die Zeit zeigt die Zeit von der Erstellung der ersten zugehörigen Warnung für diesen Incident oder (falls keine Warnung vorhanden oder das Plugin Ereignismanagement inaktiv ist) der Erstellung des Incident (je nachdem, was zuerst eintritt) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Incident erstmals als schwerwiegender Incident vorgeschlagen wird.
- Wenn Sie einen schwerwiegenden Incident direkt erstellen: Die Zeit zeigt die Zeit von der Erstellung der ersten zugehörigen Warnung für diesen Incident oder (falls keine Warnung vorhanden oder das Plugin Ereignismanagement inaktiv ist) der Erstellung des Incident (je nachdem, was zuerst eintritt) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wird.

Zugehörige Informationen

Incidents neue Nachfolgeberichte zuordnen

Registerkarte „Kommunizieren“ in der Schwerwiegender Incident-Workbench

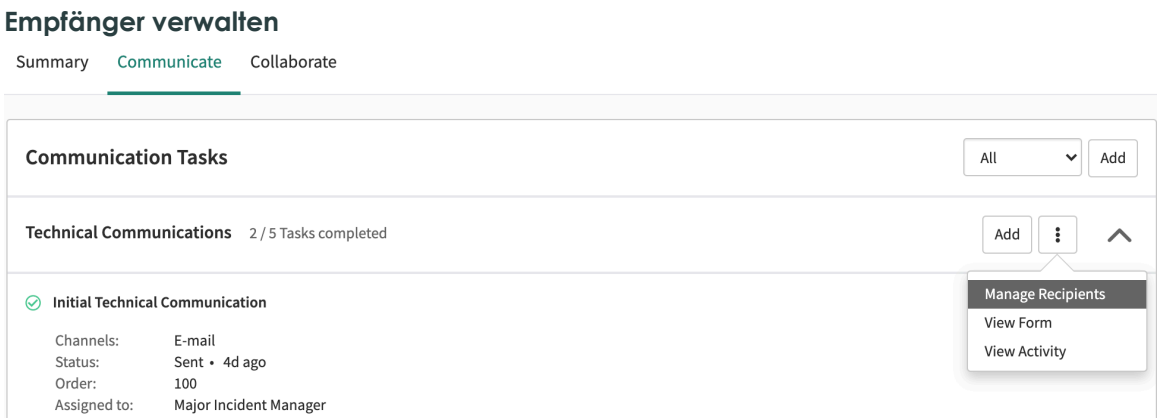
Mit der Registerkarte **Kommunizieren** werden Sie über den Fortschritt des Kommunikationsplans und seiner zugehörigen Aufgaben informiert.

Wenn einem Kommunikationsplan mehrere Kommunikationsaufgaben zugeordnet sind, erscheinen alle Aufgaben unter dem jeweiligen Kommunikationsplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Kommunikationsaufgaben filtern, um alle, aktive oder abgeschlossene Aufgaben anzuzeigen. Sie können auch einen neuen Kommunikationsplan hinzufügen, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken. Sie können eine Kommunikationsaufgabe für einen vorhandenen Plan erstellen, indem Sie auf **Aufgabe hinzufügen** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen. Wenn Sie nach dem Speichern des Plans einem bestimmten Empfänger hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Empfänger verwalten**.

Hinweis: Wenn Sie in der Workbench für das Management schwerwiegender Incidents eine Kommunikationsaufgabe zum Versenden einer E-Mail erstellen und eine Empfängerliste auswählen, wird ihr anstelle einzelner Benutzer die Empfängerliste hinzugefügt. Um die Systemleistung zu optimieren, verarbeitet das System die Liste der Benutzer in der Empfängerliste gleichzeitig mit der E-Mail-Anforderung. Außerdem können Sie im Abschnitt „Empfänger“ nach Bedarf Benutzer, Gruppen und E-Mail-Adressen hinzufügen. Aktivieren Sie diese Funktion, indem Sie in den Eigenschaften für das Management schwerwiegender Incidents die **Eigenschaft zum Umschalten der Unterstützung der Empfängerliste in E-Mail für Kommunikationsaufgaben** (*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) auswählen. Sie können eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts erstellen, um eine anwenderdefinierte Liste von Benutzern abzurufen, oder eine vordefinierte Liste von Benutzern hinzufügen.

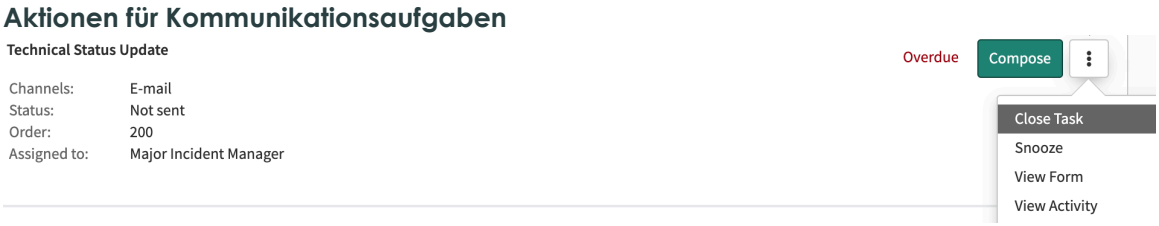


Die folgenden Aktionen können für eine bestimmte Kommunikationsaufgabe ausgeführt werden:

- **Abschlussaufgabe**: Schließt die Kommunikationsaufgabe und ändert den Status in „Abgeschlossen“, wenn die Aufgabe mindestens einmal ausgeführt wurde. Andernfalls wird der Status in „Übersprungen“ geändert.
- **Schlummern**: Nur für wiederkehrende Kommunikationsaufgaben verfügbar. Ermöglicht es dem Benutzer, die Kommunikationsaufgabe einmal zu überspringen, wobei der Fälligkeits-Timer aktualisiert wird.
- **Formular anzeigen**: Sie können bei jeder Aufgabe im Plan zurück zum Formular navigieren.
- **Aktivität anzeigen**: Ermöglicht es Ihnen, den Aktivitätsverlauf anzuzeigen und Arbeitsnotizen oder zusätzliche Kommentare für eine Kommunikationsaufgabe zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

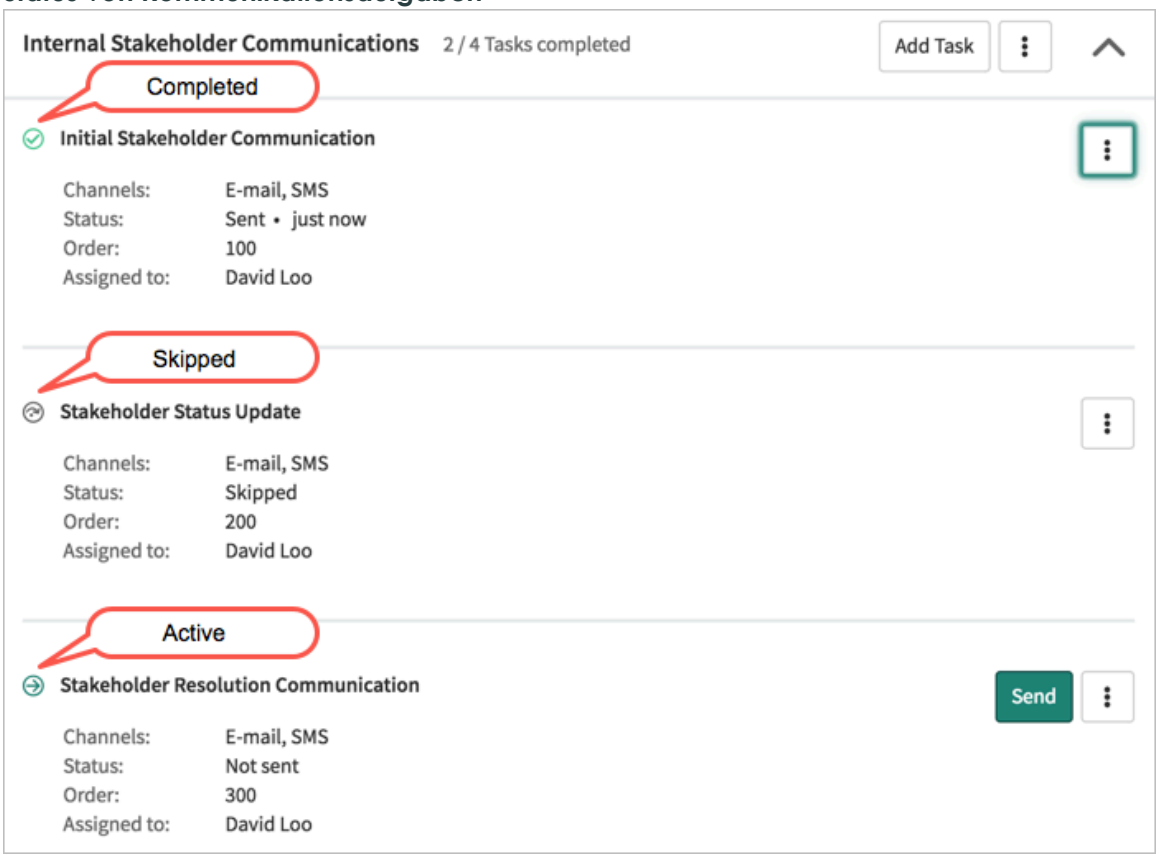
Aktionen für Kommunikationsaufgaben



Sie können auch den Fälligkeitszeitpunkt bevorstehender Aufgaben und die überfällige Zeit anzeigen, falls die Aufgabe nicht innerhalb des erwarteten Zeitraums abgeschlossen wird.

Klicken Sie auf **Verfassen**, um eine Benachrichtigung zu senden. Wenn die Benachrichtigung nur einmal gesendet werden muss, ändert sich nach dem Senden der Benachrichtigung der Status der Aufgabe in Abgeschlossen. Wenn die Aufgabe wiederholt wird, ändert sich der Status der Aufgabe in Offen. Nachdem eine wiederkehrende Kommunikationsaufgabe ausgeführt wurde, ändert sich der Status der Kommunikationsaufgabe in **Gesendet**, gefolgt von der Anzahl der Wiederholungen der Kommunikationsaufgabe, die bis zu diesem Zeitpunkt ausgeführt wurden. Zum Beispiel bedeutet „Gesendet(2x)“, dass die Kommunikationsaufgabe zweimal ausgeführt wurde.

Status von Kommunikationsaufgaben



Symbole links neben dem Namen der Kommunikationsaufgabe stellen den Status der Kommunikationsaufgabe dar, z. B. „Abgeschlossen“, „Übersprungen“ oder „Aktiv“.

Im Abschnitt „Arbeitsnotizen und Aktivitäten“ können Sie einen Chat auf der Ebene des Incident oder des Kommunikationsplans für Incidents beginnen. Sie können auch den Aktivitätenstrom für diesen Datensatz anzeigen.

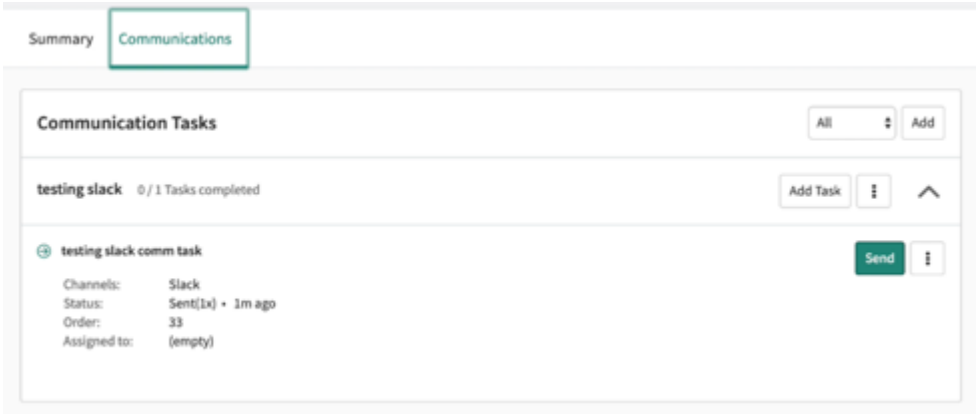
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer über Slack benachrichtigen

Wenn Sie die Funktionen von Slack nutzen möchten, installieren Sie Collaboration-Services aus dem ServiceNow Store .

Wenn Sie Slack als Kommunikationskanal hinzufügen, wird Folgendes angezeigt:

Ansicht des Slack-Kommunikationskanals

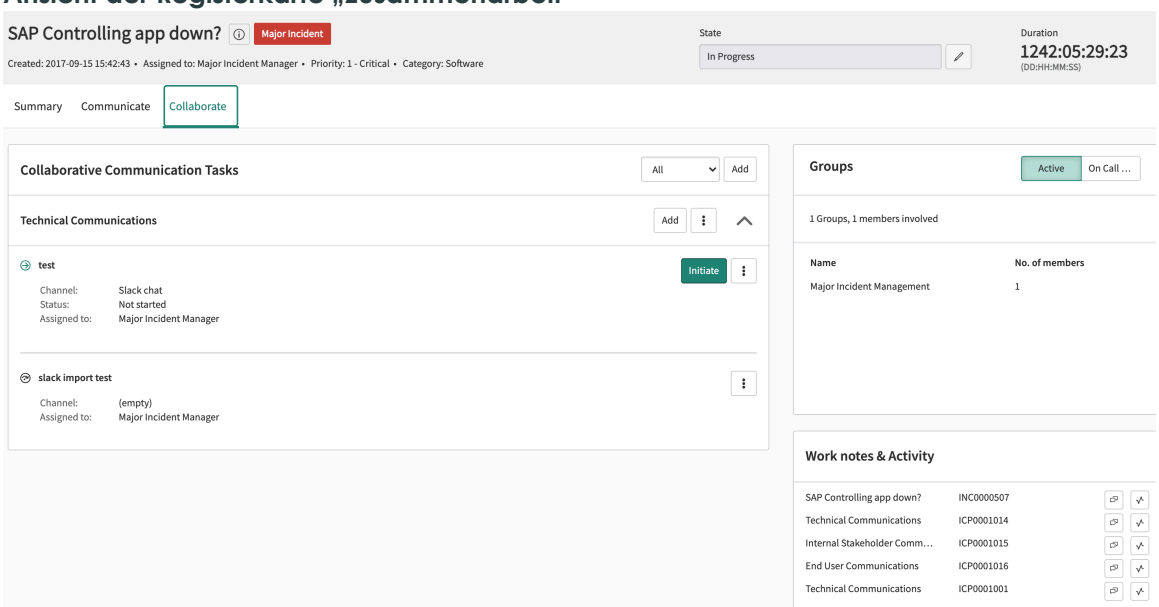


Klicken Sie auf **Verfassen**, um die Slack-Nachricht an die Kontakte zu übermitteln, die Sie bereits bei der Definition des Kommunikationsplans im Kommunikationskontakt angegeben haben. Die ausgewählten Kontakte erhalten eine direkte Nachricht vom *Slack*-Bot. Sie können Aktionen für die Kommunikationsaufgaben ausführen, z. B. **Geschlossene Aufgabe**, **Schlummern**, **Formular anzeigen** und **Aktivität anzeigen**.

Workbench „Schwerwiegender Incident“ — Registerkarte „Zusammenarbeit“

Auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** werden Informationen zu Kommunikationsaufgaben angezeigt, deren Kommunikationskanal mit „Konferenz“ angegeben ist. Außerdem können Sie die Teilnehmer an einem Konferenzanruf verwalten.

Ansicht der Registerkarte „Zusammenarbeit“



Genauso wie auf der Registerkarte **Zusammenfassung** können Sie auch hier einen neuen Kommunikationsplan hinzufügen, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken. Sie können eine Kommunikationsaufgabe für einen vorhandenen Plan erstellen, indem Sie auf **Anruf hinzufügen** klicken. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kommunikationsplan aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der MIM-Workbench hinzufügen. Wenn Sie nach dem Speichern des Plans einem bestimmten Empfänger hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Teilnehmer verwalten**.

Um eine Telefonkonferenz zu starten, klicken Sie auf **Initiate** (Initiieren). Wenn es sich bei der Kommunikationsaufgabe um eine einmalige Aufgabe handelt, ändert sich der Status der Aufgabe nach Beendigung des Anrufs in **Abgeschlossen**. Wenn sich die Aufgabe wiederholt, ändert sich der Status der Aufgabe in **Offen**, und es wird anzeigt, wie oft die Konferenzschaltung begonnen wurde.

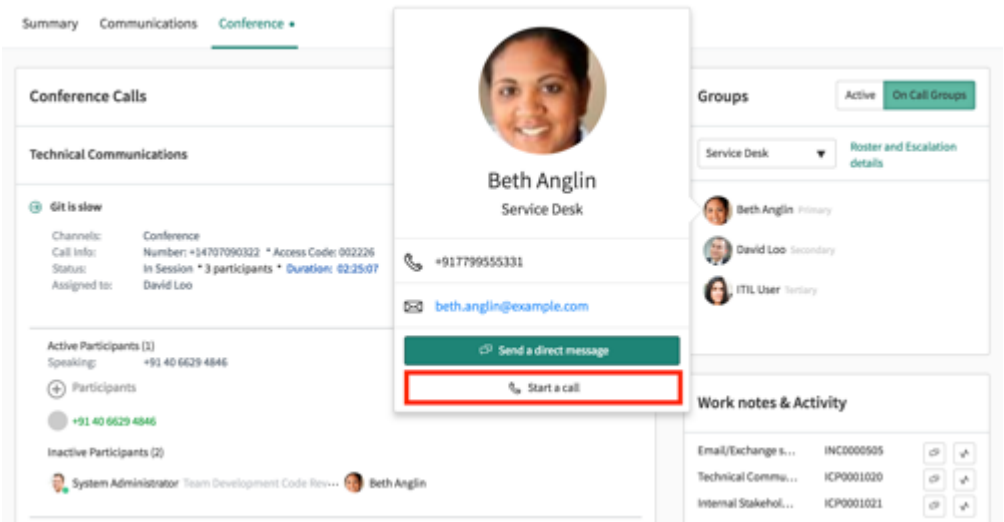
Hinweis: Wenn Sie der Konferenzschaltung eine Benutzergruppe hinzufügen, wird die Gruppe selbst zum Anruf hinzugefügt, und die Eskalationshierarchie wird automatisch befolgt, sobald Sie den Anruf starten. Legen Sie die Eigenschaft *com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* auf „Wahr“ fest. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.

Unter jeder Aufgabe werden im Abschnitt „Aktiver Teilnehmer“ die aktiven Teilnehmer und im Abschnitt „Inaktiver Teilnehmer“ die inaktiven Teilnehmer angezeigt.

Wenn der Anruf gerade ausgeführt wird, kann der ITIL-Benutzer, der Zugriff auf die Workbench hat, am Konferenzanruf teilnehmen, indem er auf **An Anruf teilnehmen** klickt. Die Teilnehmer können auch einen weiteren Benutzer zu einer laufenden Telefonkonferenz hinzufügen, indem sie auf **+ Teilnehmer** klicken. Der Konferenzleiter kann den Konferenzanruf beenden, indem er auf **Anruf beenden** klickt. Der Konferenzleiter kann einen aktiven Teilnehmer stummschalten, die Stummschaltung aufheben oder Teilnehmer abschalten, indem er den Mauszeiger über den aktiven Teilnehmer bewegt und auf klickt.

Im Abschnitt „Arbeitsnotizen und Aktivitäten“ können Sie eine Verbindungsnachricht für den Incident oder den Kommunikationsplan für Incidents senden. Sie können auch den Aktivitätenstrom anzeigen.

Um einen Anruf direkt an die Gruppenmitglieder zu initiieren, klicken Sie auf **Einen Anruf beginnen**.



Um einen Anruf zu beginnen, füllen Sie die Eigenschaft *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* mit einer gültigen Notify-Nummer aus, die über Sprachfunktionen verfügt. Für einen Benutzer, der sich bereits in einer aktiven Sitzung befindet, ist **Einen Einen Anruf beginnen** deaktiviert. Sie können alle Teilnehmer stummschalten oder mit den Optionen **Alle Stummschalten** und **Stummschaltung für alle aufheben** die Stummschaltung aufheben. Wenn Sie das Notify – Twilio Direct-Treiber-Plugin (com.snc.notify.twilio_direct) aktivieren, werden die aktiven Teilnehmer grün hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Versenden von Microsoft Teams-Benachrichtigungen über die Workbench für schwerwiegende Incidents finden Sie unter Eine Benachrichtigung von der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents aus senden .

Weitere Informationen zum Prozess-Flow für die Slack-Kommunikation finden Sie unter Prozess-Flow für Slack-Kommunikation.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von gemeinschaftlichen Kommunikationsaufgaben finden Sie unter Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben hinzufügen.

Incidents neue Nachfolgeberichte zuordnen

Sie können einen eigenen Nachfolgebericht zum Incident erstellen und auf der Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** die UI-Seite mit der Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** verknüpfen. Mithilfe des angepassten Berichts können Sie Informationen hinzufügen, die für Ihre Organisation spezifisch sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, major_incident_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie den Wert **PIR-Export-UI-Seiten-URL** der Eigenschaft für schwerwiegende Incidents auf die neue UI-Seite fest, um die Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** mit Ihrer Seite „Nachfolgebericht zum Incident“ zu verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Erstellen Sie eine UI-Seite.
   Informationen zur Erstellung von UI-Seiten finden Sie unter UI-Seiten .
3. Navigieren zu **Incident** > **Einstellungen für schwerwiegende Incidents**.
4. Tragen Sie in der Eigenschaft **PIR-Export-UI-Seiten-URL** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*) den Link der neuen UI-Seite ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie auf die Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** klicken, wird die neue UI-Seite geöffnet.

Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen

Sie können einen neuen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen. Diese UI Action ist hilfreich, wenn Sie noch keinen bestehenden, gut definierten Kommunikationsplan im System haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation** und dann im Abschnitt „Kommunikationsaufgaben“ auf **Hinzufügen**, um das Popup-Fenster „Ad-hoc-Kommunikation“ anzuzeigen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Aktivieren Sie die Checkbox, um als Kommunikationsmodus für den Plan E-Mail, SMS, Slack oder Konferenz auszuwählen.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

Fügen Sie ähnliche Incidents aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzu

Fügen Sie ähnliche Incidents zu einem schwerwiegenden Incident hinzu, damit die Support-Teams für einen koordinierten Antwortprozess am übergeordneten Datensatz arbeiten können.

Vorbereitungen

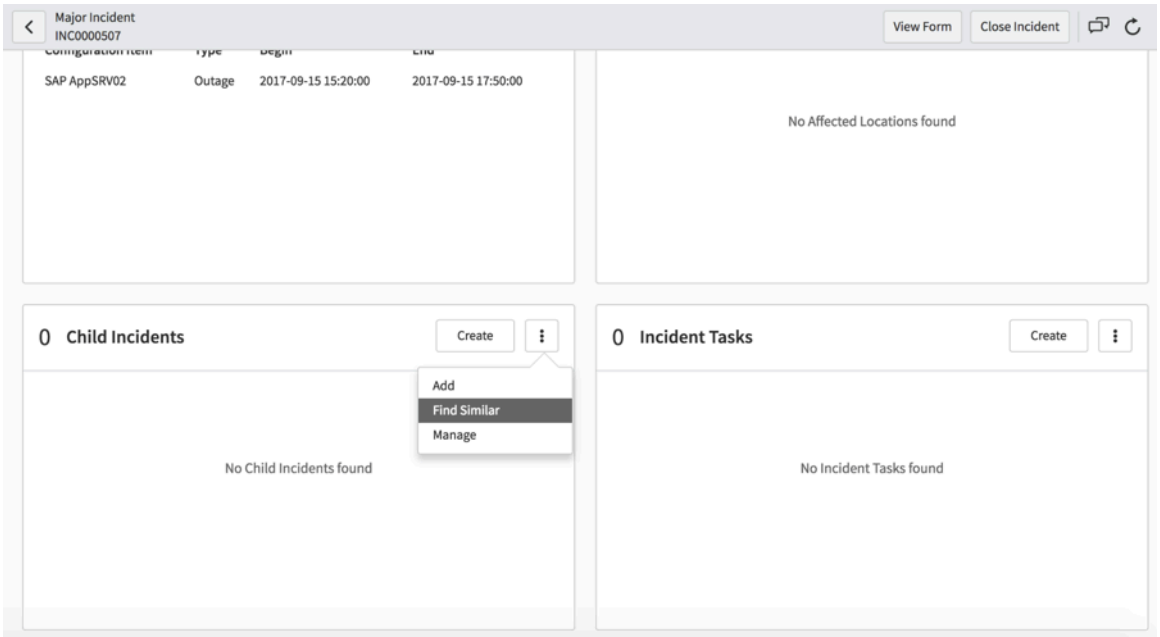
Erforderliche Rolle: itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager oder admin

- Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
  - Konfigurieren Sie Predictive Intelligence, und trainieren Sie die Lösungsdefinition mit dem Namen *ml_sn_global_similar_incidents_mim*. Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösungsdefinition finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
- Stellen Sie sicher, dass unter eine aktive ML-Lösung vorhanden ist **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen** mit dem Lösungsnamen *ml_sn_global_similar_incidents_mim*.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenfassung**.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Nachfolge-Incidents“ auf ⋮ und anschließend auf **Nach Ähnlichem suchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Ähnliche Incidents hinzufügen“ die ähnlichen Incidents aus, die Sie mit dem schwerwiegenden Incident in Beziehung setzen möchten, und klicken Sie dann auf **Auswahl hinzufügen**.
   Der ähnliche Nachfolge-Incident erscheint im Abschnitt „Nachfolge-Incidents“.

Zugriff auf den Rufbereitschafts-Eskalationspfad von der Workbench für schwerwiegende Incidents

Greifen Sie von der Workbench für schwerwiegende Incidents aus auf die Rufbereitschafts-Dienstplan- und -Eskalationsdetails zu, um eine Support-Gruppe zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager oder admin

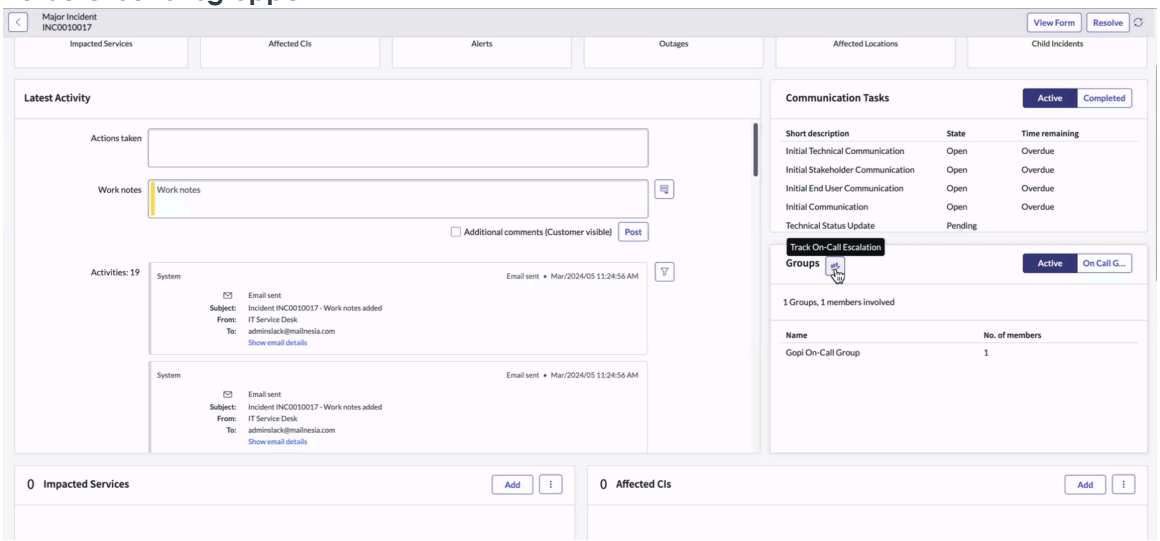
Aktivieren Sie das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation**.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Gruppen** auf **Rufbereitschaftsgruppen**.
4. Wählen Sie in der Liste eine Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaftsgruppen



5. Wählen Sie **Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Eskalationspfad“ **Eskalation**.

Ergebnisse

Sie können auf die Rufbereitschafts-Eskalationsinformationen zugreifen.

Legacy: Übersichts-Dashboard für schwerwiegende Incidents

Das Modul „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ bietet zwei Versionen des Dashboards für Performance Analytics (PA) zur Überprüfung der Informationen zu schwerwiegenden Incidents auf einen Blick.

> **Wichtig:**
>
> Ab Release Xanadu ist das Dashboard mit der Übersicht über schwerwiegende Incidents veraltet. Benutzer können Dashboard „Schwerwiegender Incident“ verwenden, um die prozess- und kommunikationsbezogenen Metriken für offene und geschlossene schwerwiegende Incidents anzuzeigen.

Benutzer mit der Rolle „itil“, „sn_incident_write“, „major_incident_manager“ oder „communication_manager“ können auf das Dashboard zugreifen.

Das Dashboard für Performance Analytics (PA) ist in den beiden Versionen „Normal“ und „Premium“ verfügbar. Sie müssen das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren, um das normale Dashboard anzuzeigen. Um auf die Premium-Version des Dashboards „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Content Pack for Major Incident Management“ (com.snc.pa.incident.mim).

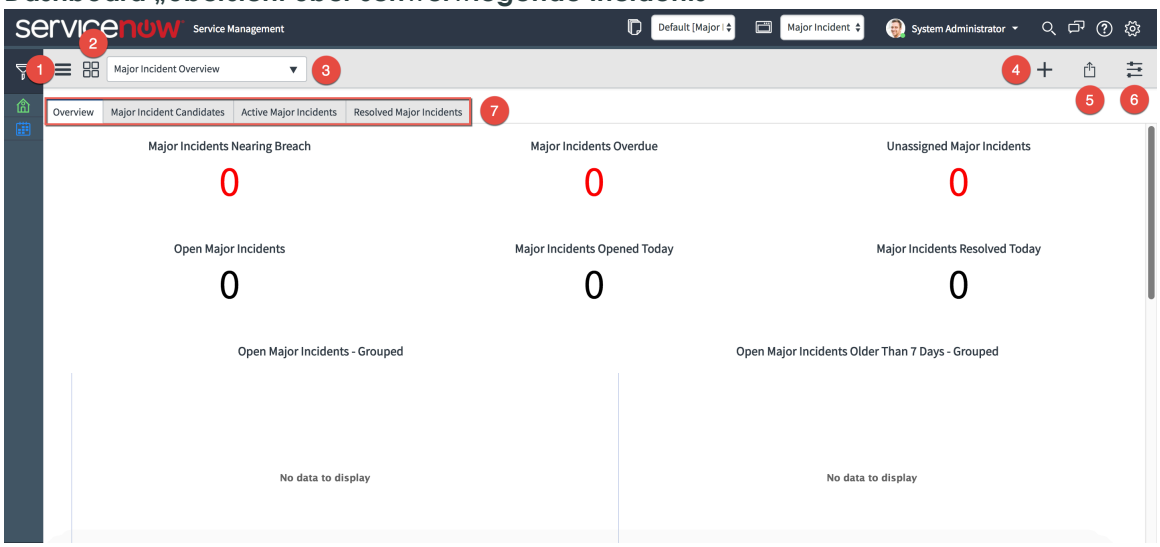
Sie können auf folgende Weise zum Dashboard navigieren:

- **Incident** > **Major Incidents** > **Übersicht**
- **Self– Service** > **Dashboard** > **Übersicht über schwerwiegende Incidents**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über schwerwiegende Incidents

Dashboard „Übersicht über schwerwiegende Incidents“



Das Modul „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ bietet Informationen zu folgenden Inhalten:

Nr.	UI-Komponente	Beschreibung
1	Dashboard-Steuerelemente	Bietet Optionen zum Erstellen, Duplizieren oder Löschen eines Dashboards. Sie können die Dashboard-URL kopieren oder das Dashboard duplizieren. Darüber hinaus können Sie das Dashboard Ihrer Favoritenliste hinzufügen, eine Registerkarte erstellen oder Filter im Dashboard zurücksetzen.
2	Dashboard-Übersicht	Wechselt zur UI-Seite, auf der Sie das zuletzt aufgerufene Dashboard, Dashboards, die Ihnen gehören oder von Ihnen freigegeben wurden, oder alle Dashboards im System anzeigen können. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Dashboard zu erstellen.
3	Dashboard-Auswahlliste	Bietet Optionen zur Auswahl verschiedener Dashboards im System.
4	Widgets hinzufügen	Bietet die Option zum Hinzufügen von Widgets. Sie können an dem Widget ziehen, um es im Dashboard zu verschieben oder seine Größe zu ändern.
5	Freigabe	Bietet die Option zum Angeben von Gruppen, Benutzern und Rollen für das Dashboard.
6	Konfiguration	Enthält den Konfigurationsbereich zum Auswählen eines Layouts, in das die Widgets eingefügt werden sollen, oder um bei Bedarf ein Layout zu ändern.
7	Registerkarten	• **Wichtige Incidents, die einem Breach nahekommen**: Anzahl der aktiven größeren Incidents, bei denen der Major Incident State

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nr.	UI-Komponente	Beschreibung
		akzeptiert wird und die SLA für die Reaktion oder Lösung 75% der zugeteilten Zeit erreicht hat. • **Schwerwiegende Incidents Überfällig**: Anzahl der aktiven schwerwiegenden Incidents, bei denen der Incident des schwerwiegenden Incidents **akzeptiert** wurde und die SLA für die Antwort oder Lösung verletzt wurde. • **Nicht zugewiesene Hauptincidents**: Anzahl der aktiven Hauptincidents, für die **die Zuordnung zu** leer ist. • **Offene Schwerwiegende Incidents**: Schwerwiegende Incidents, die offen sind und bei denen Status des schwerwiegenden Incidents als **Angenommen** gilt. • **Heute geöffnete Hauptfälle**: Der Hauptincidentstatus wird **akzeptiert** und der Hauptincident wird am aktuellen Tag erstellt. **Hinweis:** Zu den für diesen Tag eröffneten schwerwiegende Incidents gehören sowohl aktive als auch inaktive Incidents. • **Heute gelöste schwerwiegende Incidents**: Schwerwiegende Incidents, die am aktuellen Tag gelöst wurden und den Status **Gelöst** aufweisen. • **Offene schwerwiegende Incidents - gruppiert**: Sie können diese Incidents basierend auf **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** filtern. • **Offene schwerwiegende Incidents, die älter als 7 Tage sind - Gruppiert**: Sie können diese Incidents basierend auf **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** filtern. • **Schwerwiegende Incidents nach Priorität und Staat** • **Schwerwiegende Incidents nach Priorität und Status älter als 7 Tage** • **Schwerwiegende Incidents geöffnet pro Woche** • **Schwerwiegende Incidents geschlossen pro Woche**

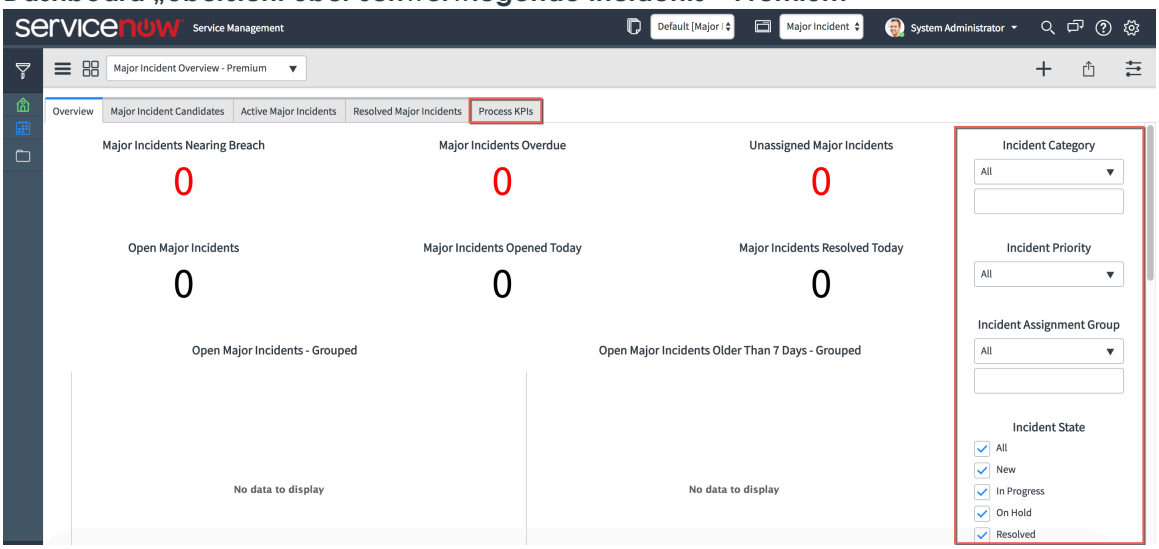
Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium

Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium bietet die folgenden zusätzlichen Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Prozess-KPIs**: Enthält Informationen zu **Aktive schwerwiegende Incidents**, **Anzahl der gelösten schwerwiegenden Incidents**, **Durchschnittliche Lösungszeit von schwerwiegenden Incidents** und **Neue schwerwiegende Incidents im Vgl. zu Gelöst**.
- Interaktive Filter: Ermöglicht das Filtern von Incidents basierend auf Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe und Status.

Dashboard „Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium“



Zugehörige Informationen

Dashboards erstellen und verwenden

Workbench für schwerwiegende Incidents

Incidents melden

Der Service Desk und andere IT-Manager können Dashboards und Berichte zur Überwachung und Nachverfolgung des Incident-Status und der Servicelevel verwenden.

Incident-Übersicht

Die zugehörigen Listen namens **Incident** > **Übersicht** Das Dashboard bietet einen schnellen Überblick über den aktuellen Status offener Incidents. Oben zeigen einzelne Bewertungs-Widgets die offenen Incident-Status, z. B. kritische Incidents, nicht zugewiesene Incidents und überfällige Incidents, an. Diagramme auf dem Dashboard gruppieren Incidents nach Faktoren wie Priorität und Status. Die Incident-Übersicht ist vollständig interaktiv und konfigurierbar.

Incident-Berichte

Im Basissystem stehen verschiedene Incident-Berichte zur Verfügung, und Sie können vorhandene Berichte ändern oder neue Berichte erstellen. Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** und geben Sie in das Suchfeld `incident` ein, um alle Incident-Berichte anzuzeigen. Basissystemberichte umfassen Folgendes:

- Einfache Balken- oder Kreisdiagrammberichte, z. B. Incidents nach Zuweisungsgruppe, Standort, Priorität oder Status. Diese Berichte helfen Ihnen bei der Analyse eines bestimmten Datenpunkts, z. B. ob genügend Mitarbeiter einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeitreihenberichte, z. B. **Incident Trend by Configuration Item**. Mit diesem Bericht können Sie geschlossene Incidents nach Configuration Item (CI) analysieren, um potenzielle Probleme zu identifizieren.
- Mehrdimensionale Berichte, z. B. **Incidents by Priority and State older than 30 Days**. Dieser Bericht kann Ihnen helfen, Lücken in Serviceleveln zu identifizieren. Zum Beispiel, ob sich eine große Anzahl von Incidents mit niedriger Priorität nach mehr als 30 Tagen im Status **Neu** befindet.

Bewertungsmetrik-Definition

Eine Metrik misst und bewertet die Effektivität von IT Service Management-Prozessen. Der Service Desk kann den Incident-Management-Prozess anhand auf der Plattform gesammelter Informationen verbessern. Sie können das Metrikdefinitions-Plugin aktivieren (com.glide.metrics) und die Metriken, die im System überwacht werden sollen, definieren. Mit diesen Metriken und den Informationen innerhalb der Datenbank ist es möglich, Berichte zu generieren , die zu Dashboards hinzugefügt oder automatisch generiert und verteilt werden können.

Mit diesen Informationen können automatische Regeln wie die Zuweisungsregeln, Servicelevel-Vereinbarungen oder Inaktivitätsüberwachungen so optimiert werden, dass sie besser zur eindeutigen Umgebung des Service Desk passen. Unnötige Incidents können vermieden werden, indem Benutzer aufgefordert werden, vor dem Erstellen eines Incident in der Knowledge Base nachzusehen. Die zugehörige Suchergebnisfunktion im Incident-Formular unterstützt diese Strategie.

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version)

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) aggregiert Daten im Zeitverlauf und ist standardmäßig für das Incident-Management aktiviert. Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) bietet ein Dashboard für das Incident-Management mit 15 Indikatoren zur Bewertung der organisatorischen Leistung. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Performance Analytics für Incident-Management .

Wenn Sie Performance Analytics abonnieren, zusätzlich Platform Analytics and Reporting-Lösungen sind für das Incident-Management verfügbar. Die Performance Analytics und Reporting-Lösung für Incident-Management enthalten vorkonfigurierte Dashboards.

Mit einem Performance Analytics-Abonnement erhalten Sie auch Zugriff auf formularinterne Analysen. Formularinterne Analysen integrieren Leistungseinblicke in Incident-Datensätze, sodass Benutzer wichtige Metriken im Kontext abrufen und bessere Entscheidungen treffen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Text-zu-Anzeige .

Zugehörige Informationen

Berichte erstellen

Legacy: Incident Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab Release Xanadu sind die Incident-Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen -Dashboards veraltet. Benutzer können mit Incident-Dashboard Visualisierungen handlungsrelevanter Daten anzeigen, die zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und -praktiken beitragen.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Die Performance Analytics und Reporting-Lösung für Incident-Management sind standardmäßig als Teil von Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) verfügbar.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

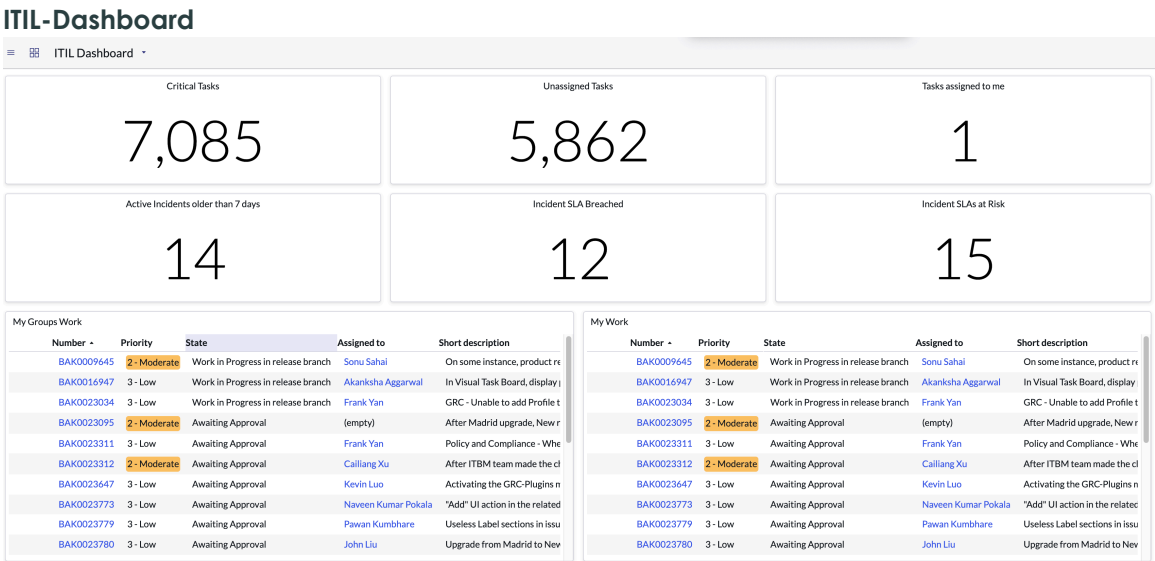
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Legacy: ITIL- Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Aufgaben und Incidents für den Betrieb des IT Service Desk anzuzeigen, zu verwalten und nachzuverfolgen.

Wichtig:

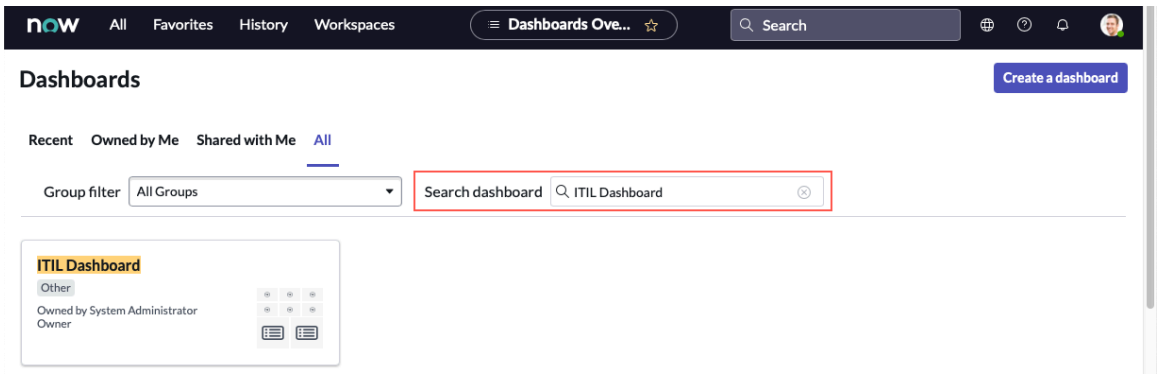
Ab Release Xanadu ist das ITIL-Dashboard veraltet. Benutzer können Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um die Aufgaben und Incidents für den Betrieb des IT Service Desk anzuzeigen, zu verwalten und nachzuverfolgen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf das ITIL-Dashboard zugreifen

Um auf das ITIL-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem ITIL-Dashboard.



Endanwender und Rollen

Endanwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Zeigt Incidents und Aufgaben zur Verwaltung der Probleme von Kunden an, öffnet sie, aktualisiert sie, verfolgt sie nach und schließt sie.	itil
IT-Mitarbeiter-Administrator	Kann alle Aktivitäten eines IT-Mitarbeiters ausführen. Darüber hinaus kann der Administrator die Daten und das Layout ändern.	itil_admin

Datenvisualisierungen

Das Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Kritische Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Datensätze für kritische Aufgaben, für die die **Priorität** auf **1** festgelegt ist.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Aufgaben, die noch nicht zugewiesen sind
Mir zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer des Dashboards zugewiesen sind.
Aktive Incidents, älter als 7 Tage	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der aktiven Incidents, die vor sieben Tagen protokolliert worden sind
Verstoß gegen Incident-SLA	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		vorgesehenen Wert hinausgehen
Gefährdete Incident-SLAs	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der aktiven Incidents, bei denen die SLA-Vorgabe noch nicht überschritten wurde, aber 75 % der SLA-Dauer verstrichen ist.
Meine Gruppenarbeit	Liste ( )	Ausstehende Arbeitslast (Aufgaben) der Gruppe des angemeldeten Benutzers
Meine Arbeit	Liste ( )	Ausstehende Arbeitslast (Aufgaben) des angemeldeten Benutzers

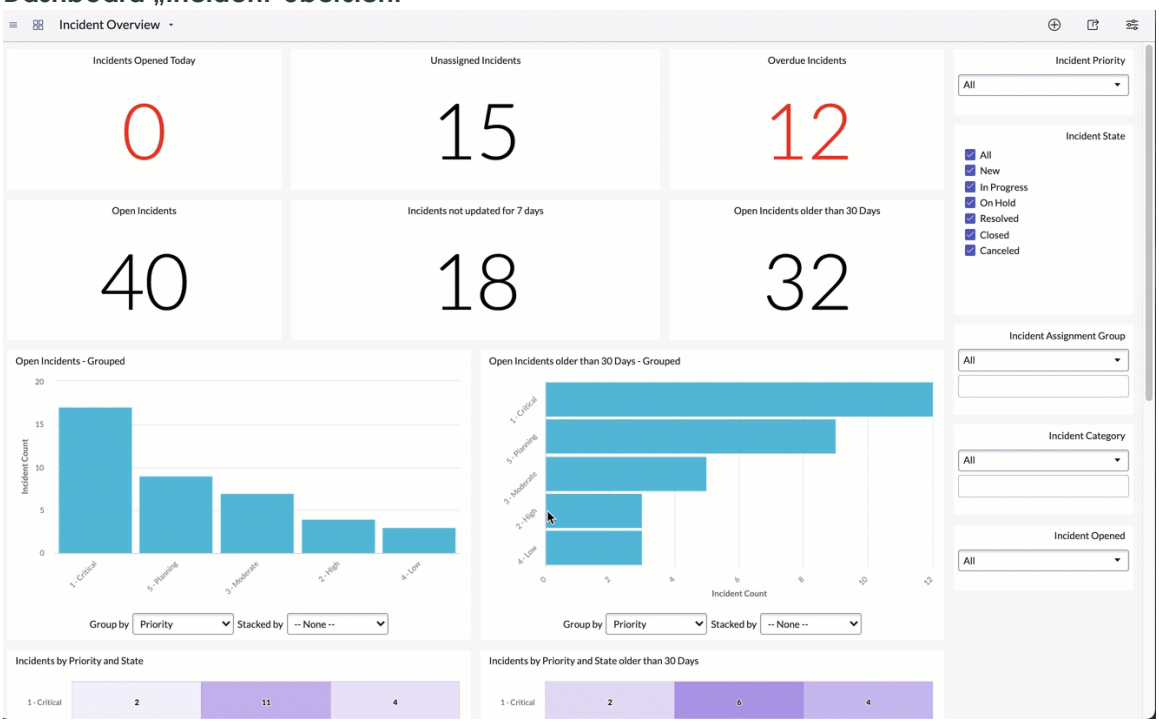
Legacy: Dashboard „Incident-Übersicht“.

Mit diesem Dashboard können Sie den Status von Incidents einsehen, um Kundenprobleme zu planen, zu priorisieren und zu verwalten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Incident-Übersicht“ veraltet. Benutzer können mit Incident-Dashboard den Status von Incidents anzeigen, um Kundenprobleme zu planen, zu priorisieren und zu verwalten.

Dashboard „Incident-Übersicht“

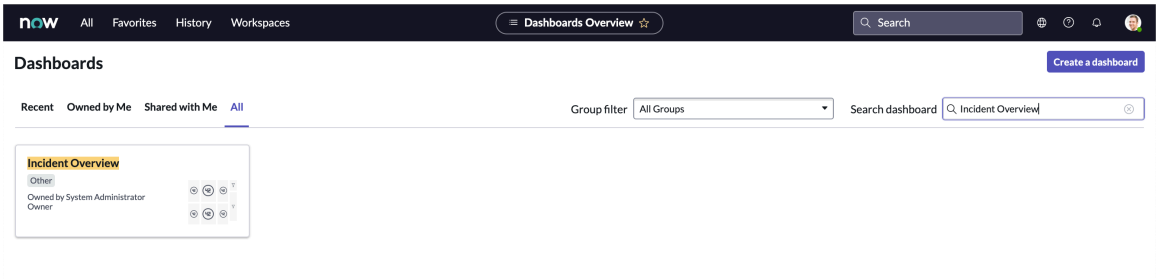


Zugriff auf das Dashboard Incident-Übersicht

Um auf das Dashboard „Incident-Übersicht“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Incident** > **Übersicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem Dashboard „Incident-Übersicht“.



Endanwender und Rollen

Endanwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Öffnet die Incidents zur Verwaltung der Probleme von Kunden, zeigt sie an, aktualisiert sie, verfolgt sie nach und schließt sie.	• itil • sn_incident_read

Datenvisualisierungen

Das Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der am aktuellen Datum erstellten Incidents
Nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die noch nicht zugewiesen sind
Überfällige Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA vorgesehenen Wert hinausgehen
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen
Incidents, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 7 Tagen aktualisiert wurden
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Offene Incidents – Gruppiert	Vertikaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, gruppiert nach Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Incidents nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents pro Woche	Bereichssymbol ( )	Gesamtzahl der pro Woche geöffneten oder geschlossenen Incidents

Filter

Das Dashboard enthält die folgenden Filter:

Name	Typ	Beschreibung
Incident-Priorität	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Priorität** des Incident-Datensatzes.
Incident-Status	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des **Status** des Incident-Datensatzes.
Incident – Zuweisungsgruppe	Referenz	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der mit dem Incident-Datensatz verknüpften **Zuweisungsgruppe**.
Incident-Kategorie	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Kategorie** des Incident-Datensatzes.
Incident geöffnet	Datum	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des Erstelldatums des Incident.

Hinweis: Dieses Dashboard zeigt die Informationen zu Incidents an, die auf der Registerkarte **Übersicht** des Incident Premium-Dashboards vorliegen.

Legacy: Dashboard „Incident Management“.

Im Incident-Management-Dashboard können Sie aktuelle Trends zur Erstellung, Dauer und Lösung von Incidents anzeigen. Verwenden Sie die Informationen in diesem Dashboard, um

Automatische Übersetzung

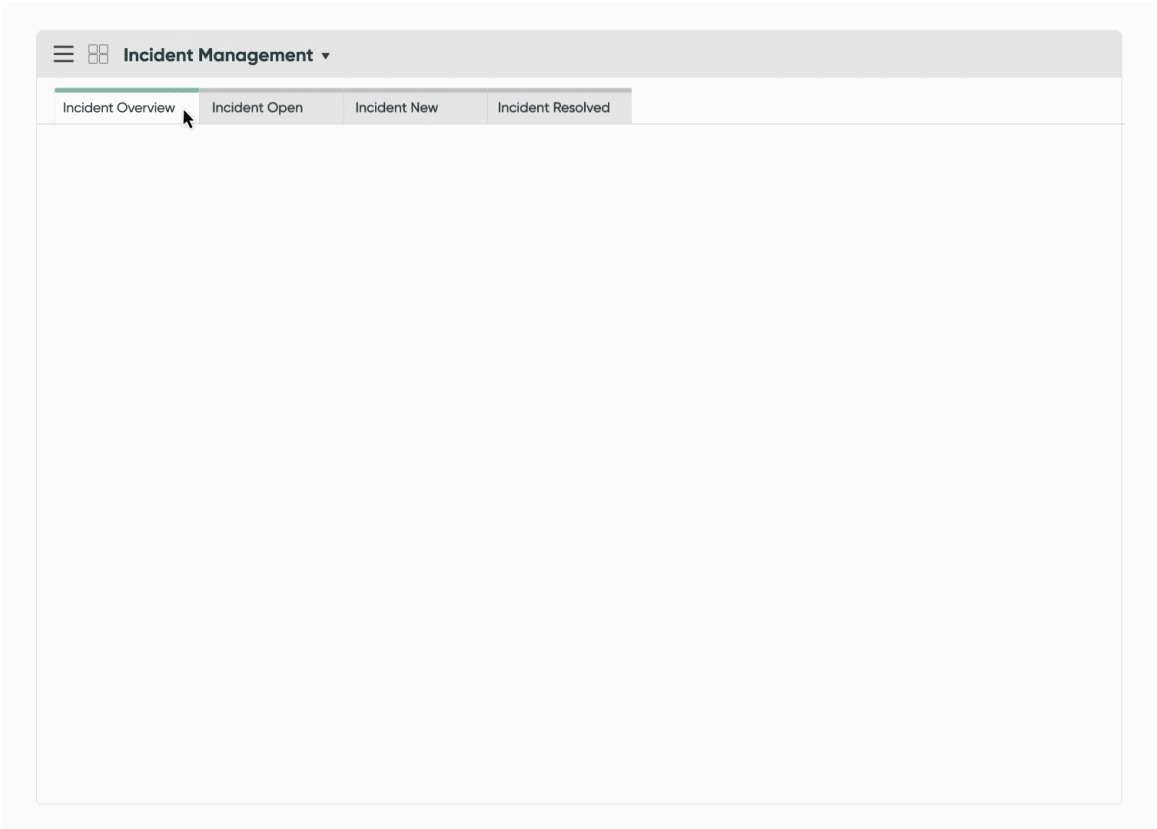
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembereiche zu erkennen und Ihre Incident-Management-Strategie für die Zukunft zu planen.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Incident-Management-Dashboard veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die neuesten Trends bei der Erstellung, Dauer und Lösung von Incidents anzuzeigen und die Incident-Management-Strategie entsprechend zu planen.

Registerkarten im Incident-Management-Dashboard



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident-Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als fünf Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Anzahl neuer Incidents

Tägliche Anzahl der „heute“ geöffneten Incidents.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Wachstum des Incident-Backlogs

Verfolgt die Zunahme oder Abnahme offener Incidents. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl neuer Incidents]] - [[Anzahl gelöster Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der neuen kritischen Incidents

Der Prozentsatz neuer Incidents, die mit der Aufgliederung „Priorität“ und dem Aufgliederungselement 1 – „Kritisch“ gefiltert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 – Kritisch]]/[[Anzahl neuer Incidents]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Die durchschnittliche Anzahl von Tagen, die zur Lösung eines Incident benötigt werden, sofern er gelöst wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Dauer der gelösten Incidents]]/([[Anzahl gelöster Incidents]] * 24) berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Dauer der gelösten Incidents

Aufgliederungen

- Kategorie
- Priorität
- Alter

Legacy: Dashboard „Incident Premium“.

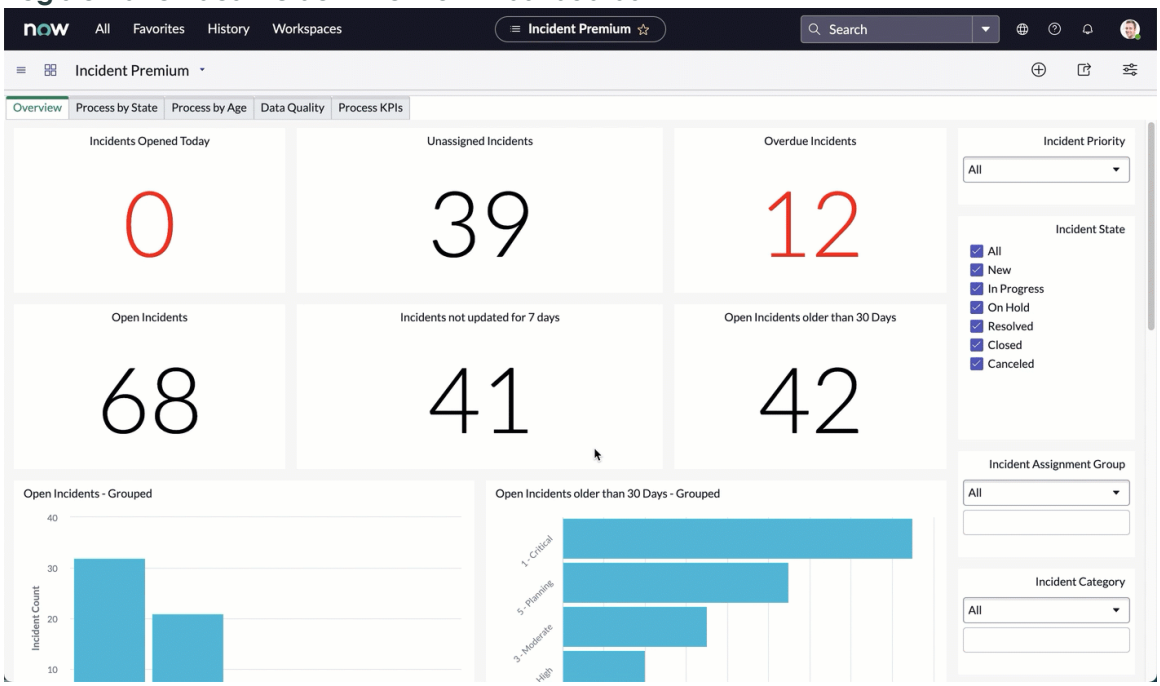
Dieses Dashboard nutzt Workbench-Widgets und andere erweiterte Platform Analytics-Funktionen, um Ihnen alle Informationen zum Incident-Prozess an einem Ort zur Verfügung zu stellen.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Incident Premium-Dashboard veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard für Workbench-Widgets und andere erweiterte Funktionen Platform Analytics von verwenden, um an zentraler Stelle Informationen zum Incident-Prozess zu erhalten.

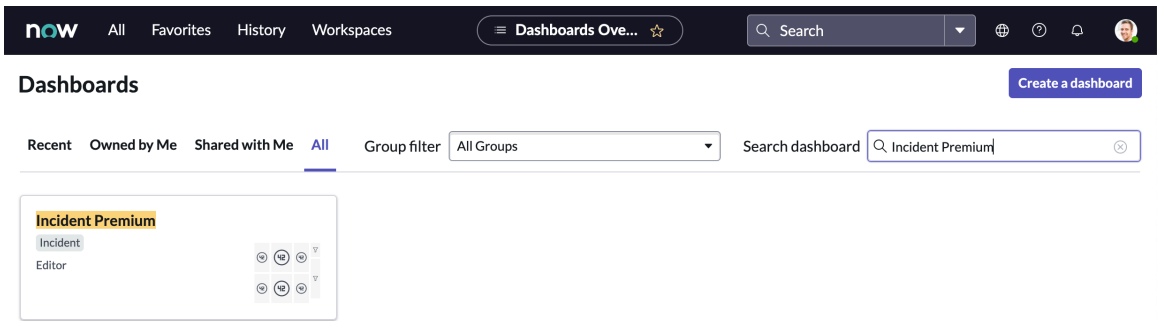
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Incident Premium-Dashboards



Auf das Incident Premium-Dashboard zugreifen

Um auf das Incident Premium-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem Incident Premium-Dashboard.



Endanwender und Rollen

Endanwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Zeigt die zugewiesene Arbeit und Gruppenarbeit sowie Berichte an und priorisiert die Arbeitsauslastung	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
IT-Manager	Zeigt die Gruppenarbeit und Berichte an und kann auch die erforderlichen Daten und das Dashboard-Layout bearbeiten	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
		• pa_admin • pa_power_user

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl neuer Incidents

Tägliche Anzahl der „heute“ geöffneten Incidents.

Anzahl geschlossener Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Geschlossen.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten Incidents

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

% der Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 30 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

% der neuen kritischen Incidents

Der Prozentsatz neuer Incidents, die mit der Aufgliederung „Priorität“ und dem Aufgliederungselement 1 – „Kritisch“ gefiltert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 – Kritisch]]/[[Anzahl neuer Incidents]]) * 100 berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Incidents

Die Zeit (in Tagen), die durchschnittlich zum Schließen eines Incident benötigt wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summierte Dauer geschlossener Incidents]]/([[Anzahl geschlossener Incidents]]/24) berechnet.

% ohne Neuzuweisung gelöster Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit dem Status „Gelöst“, die von der ersten Zuweisungsgruppe aus nie neu zugewiesen wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden]]/[[Anzahl gelöster Incidents]] * 100 berechnet.

% der per Self-Service geschlossenen Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit Status = Geschlossen und Abschlusscode = Vom Anrufer geschlossen/gelöst. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der per Selfservice geschlossenen Incidents]]/[[Anzahl geschlossener Incidents]] * 100 berechnet.

% offener, mindestens einmal neu zugewiesener Incidents

Der Prozentsatz der offenen Incidents, die mindestens einmal übertragen wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl neu zugewiesener offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] * 100 berechnet.

% der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit Status = Gelöst, wobei der Tag im Feld „Gelöst“ mit dem Tag im Feld „Geöffnet“ übereinstimmt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents]]/[[Anzahl gelöster Incidents]] * 100 berechnet.

% nicht gelöster Incidents

Der Prozentsatz der geschlossenen Incidents mit Abschlusscode = Nicht gelöst (Nicht reproduzierbar) oder Nicht gelöst (Zu teuer). Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl nicht gelöster Incidents]]/[[Anzahl geschlossener Incidents]] * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden
- Summierte Dauer geschlossener Incidents
- Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden
- Anzahl der per Self-Service geschlossenen Incidents
- Anzahl neu zugewiesener offener Incidents
- Anzahl der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents
- Anzahl nicht gelöster Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der am aktuellen Datum erstellten Incidents
Nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die noch nicht zugewiesen sind
Überfällige Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA vorgesehenen Wert hinausgehen
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen
Incidents, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 7 Tagen aktualisiert wurden
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Offene Incidents – Gruppiert	Vertikaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, gruppiert nach Priorität
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Incidents nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents pro Woche	Bereichssymbol ( )	Gesamtzahl der pro Woche geöffneten oder geschlossenen Incidents
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen geöffnet wurden und nach

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Zuweisungsgruppe und Status		Zuweisungsgruppe und Status des Incident gruppiert sind
Offene Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, nach Zuweisungsgruppe und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen aktualisiert wurden und nach Zuweisungsgruppe und Status des Incident gruppiert sind
Offene Incidents, bei denen der Beauftragte nicht aktiv ist	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, bei denen der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** den Status „Inaktiv“ hat.
Offene Incidents mit geschlossenem Problem	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, denen ein Problem mit dem Status „Geschlossen“ zugeordnet ist.

Filter

Das Dashboard enthält die folgenden Filter:

Name	Typ	Beschreibung
Incident-Priorität	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Priorität** des Incident-Datensatzes.
Incident-Status	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des **Status** des Incident-Datensatzes.
Incident – Zuweisungsgruppe	Referenz	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der mit dem Incident-Datensatz verknüpften **Zuweisungsgruppe**.
Incident-Kategorie	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Kategorie** des Incident-Datensatzes.
Incident geöffnet	Datum	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des Erstelldatums des Incident.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

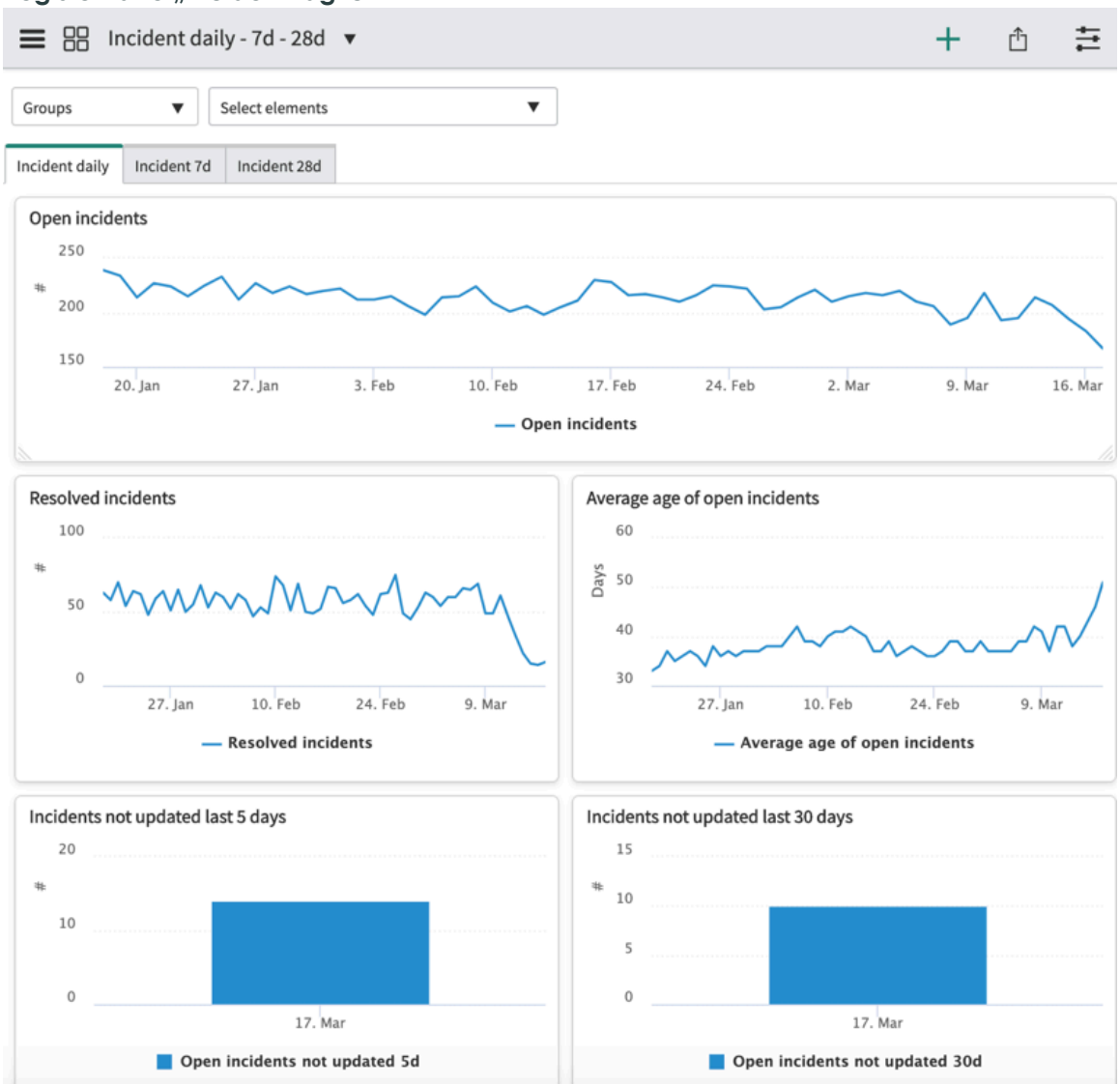
Legacy: Dashboard „Incident Täglich – 7T – 28T“

Zeigen Sie die letzten 28 Tage von Incidents als unformatierte Trends, als laufenden Durchschnitt von 7 Tagen oder als laufenden Durchschnitt von 28 Tagen an. Filtern Sie die Punktzahlen nach Zuweisungsgruppen oder nach der Kategorie des Incident.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Incident Täglich 7T – 28T“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die letzten 28 Tage von Incidents als Rohtrends, als laufenden 7-Tage-Durchschnitt oder als laufenden 28-Tage-Durchschnitt anzuzeigen und die Punktzahlen nach Zuweisungsgruppen oder Incident zu filtern.

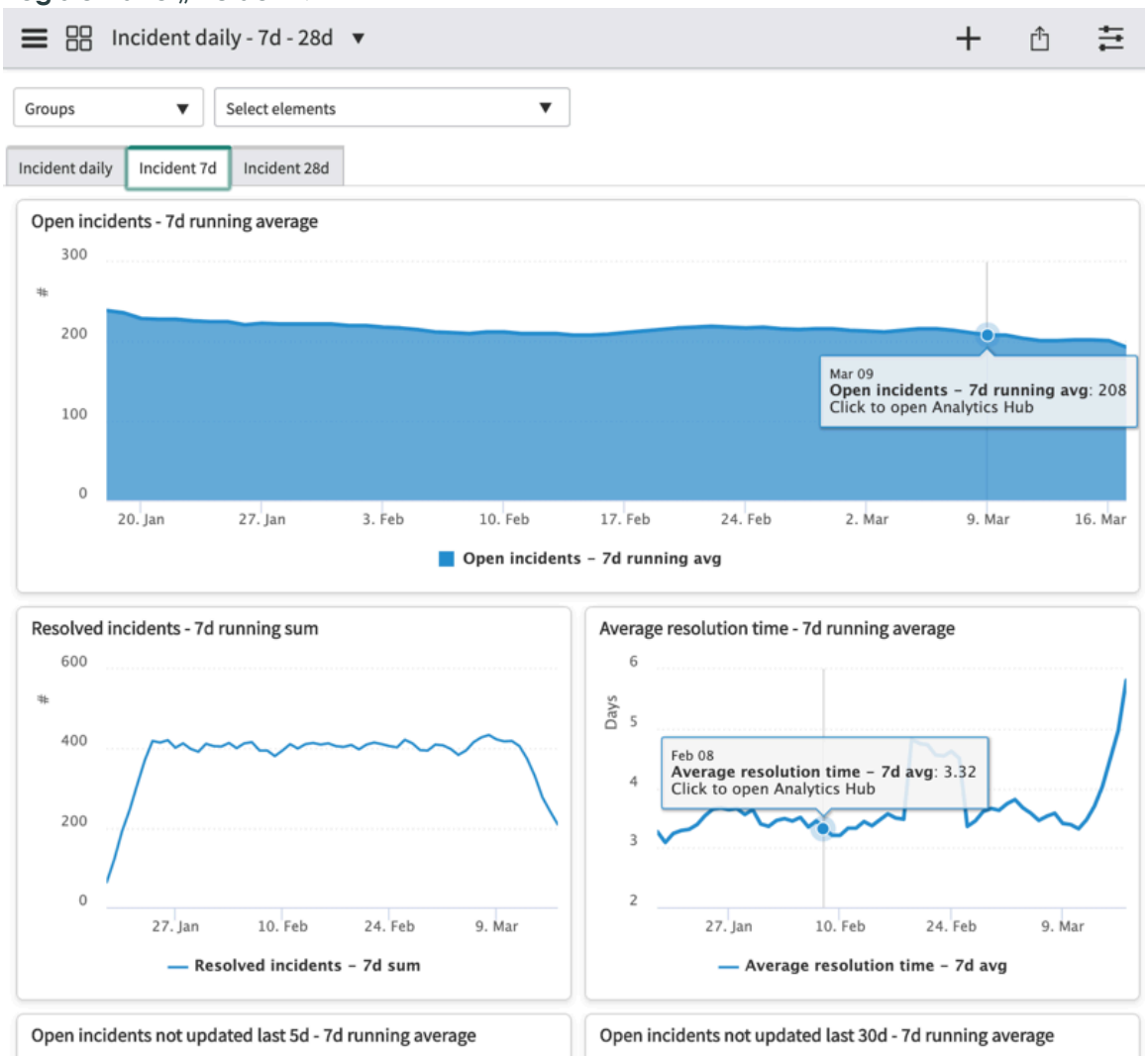
Registerkarte „Incident täglich“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

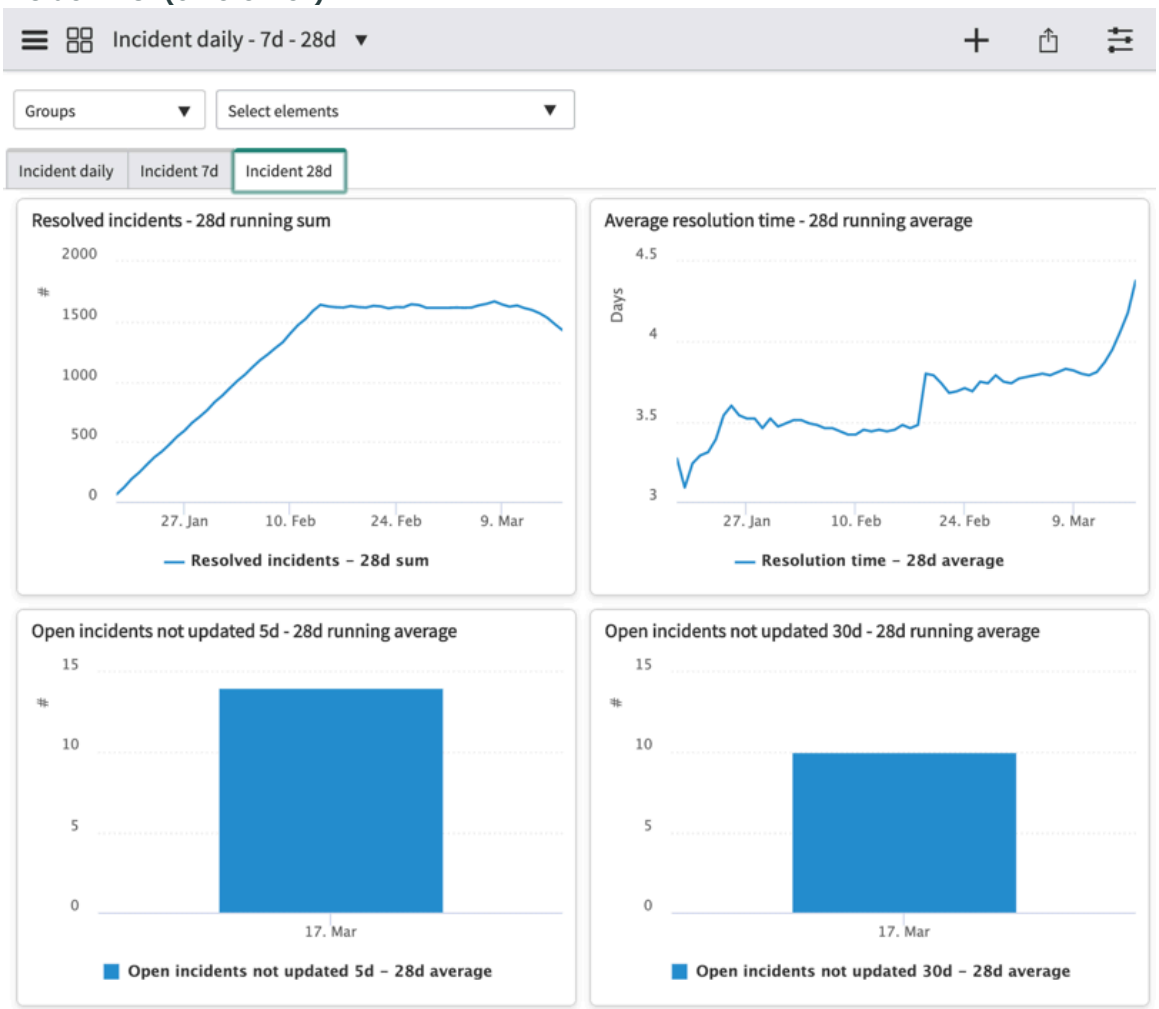
Registerkarte „Incident 7T“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident 28T (unterer Teil)



Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident-Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Die durchschnittliche Anzahl von Tagen, die zur Lösung eines Incident benötigt werden, sofern er gelöst wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Dauer der gelösten Incidents]]/([[Anzahl gelöster Incidents]] * 24) berechnet.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als fünf Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Automatische Übersetzung

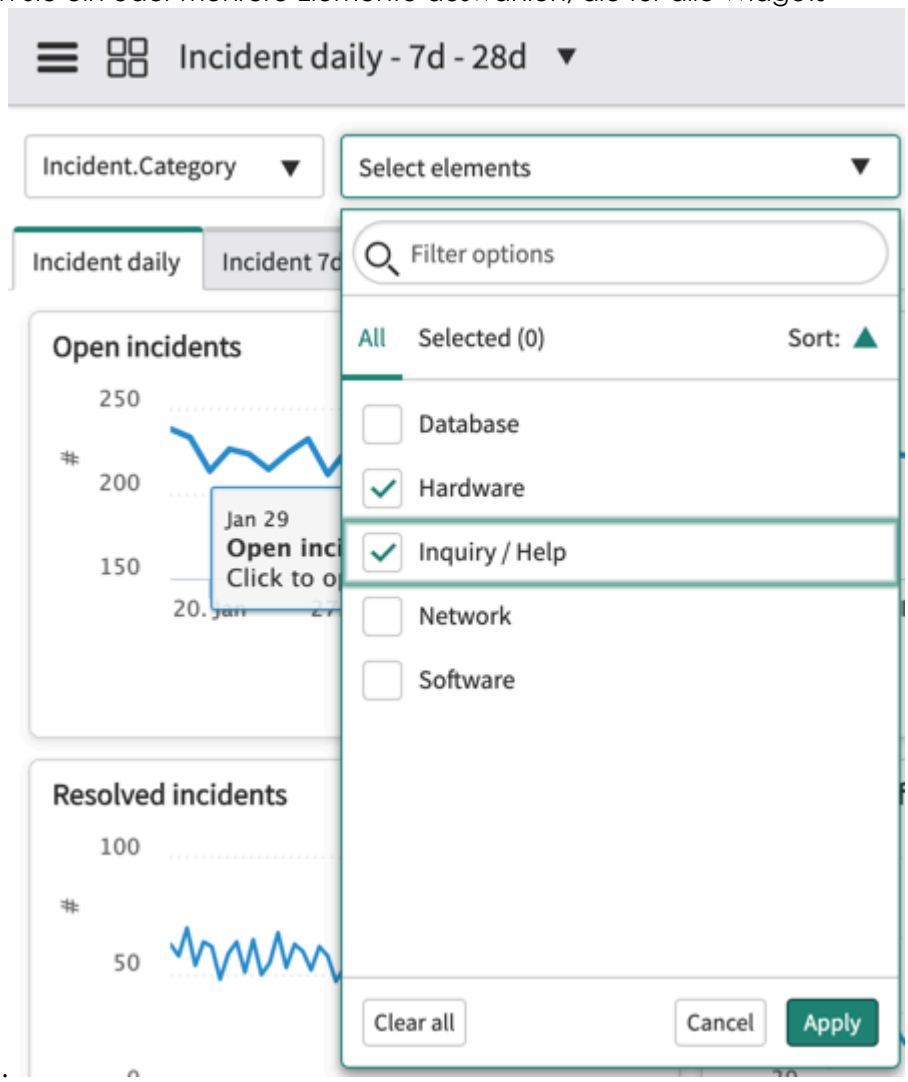
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Aufgliederungen

Sie können Aufgliederungselemente in diesem Dashboard auf alle Widgets gleichzeitig anwenden. Wählen Sie oben links über dem Diagramm entweder „Gruppen“ oder „Incident.Category“ aus. Anschließend können Sie ein oder mehrere Elemente auswählen, die für alle Widgets



gelten.

Legacy: Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Alter“.

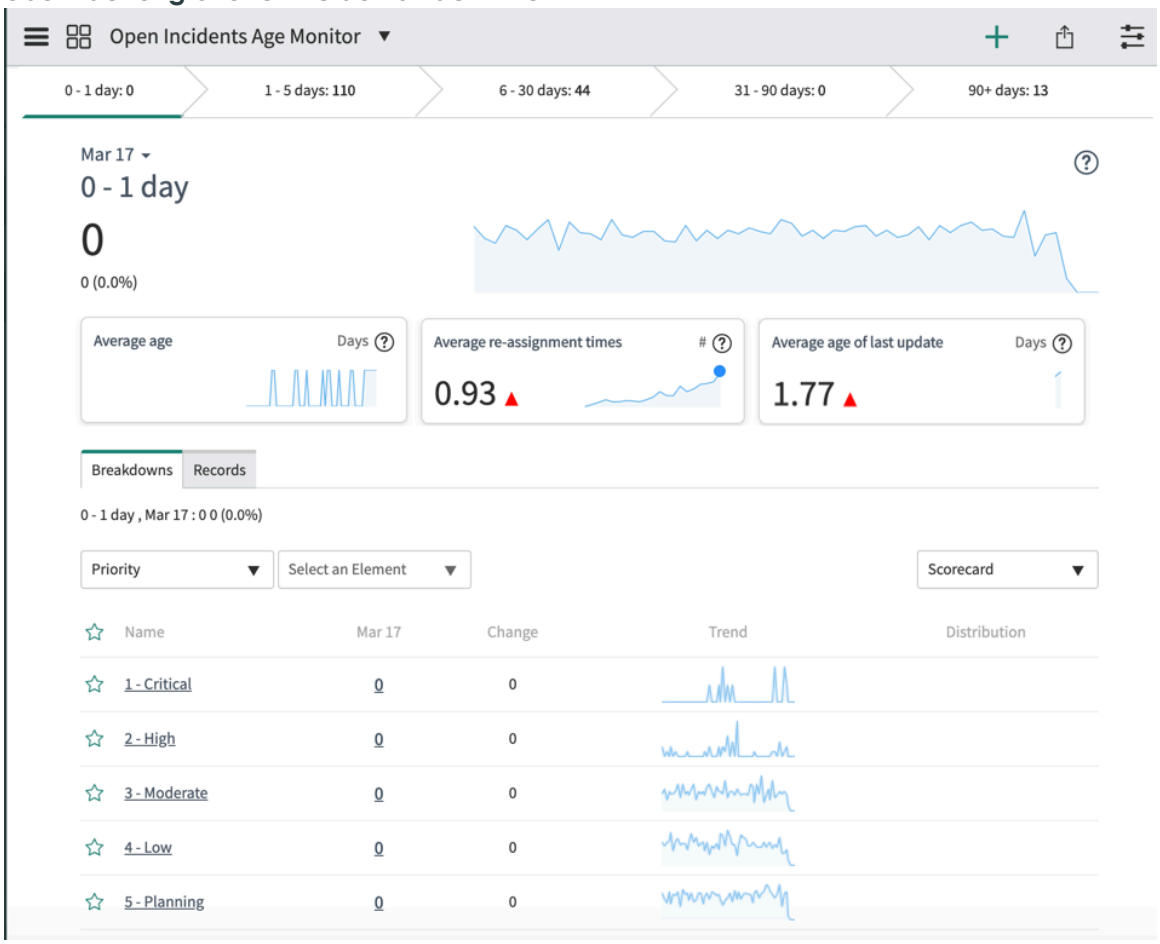
Zeigen Sie das durchschnittliche Alter und die Zuweisungszeiten an, und gliedern Sie Incidents in verschiedene Altersgruppen auf.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Alter“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um das durchschnittliche Alter und die Zuweisungszeiten anzuzeigen und Incidents in verschiedene Altersgruppen aufzuschlüsseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachung offener Incidents nach Alter



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident-Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

Legacy: Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Status“.

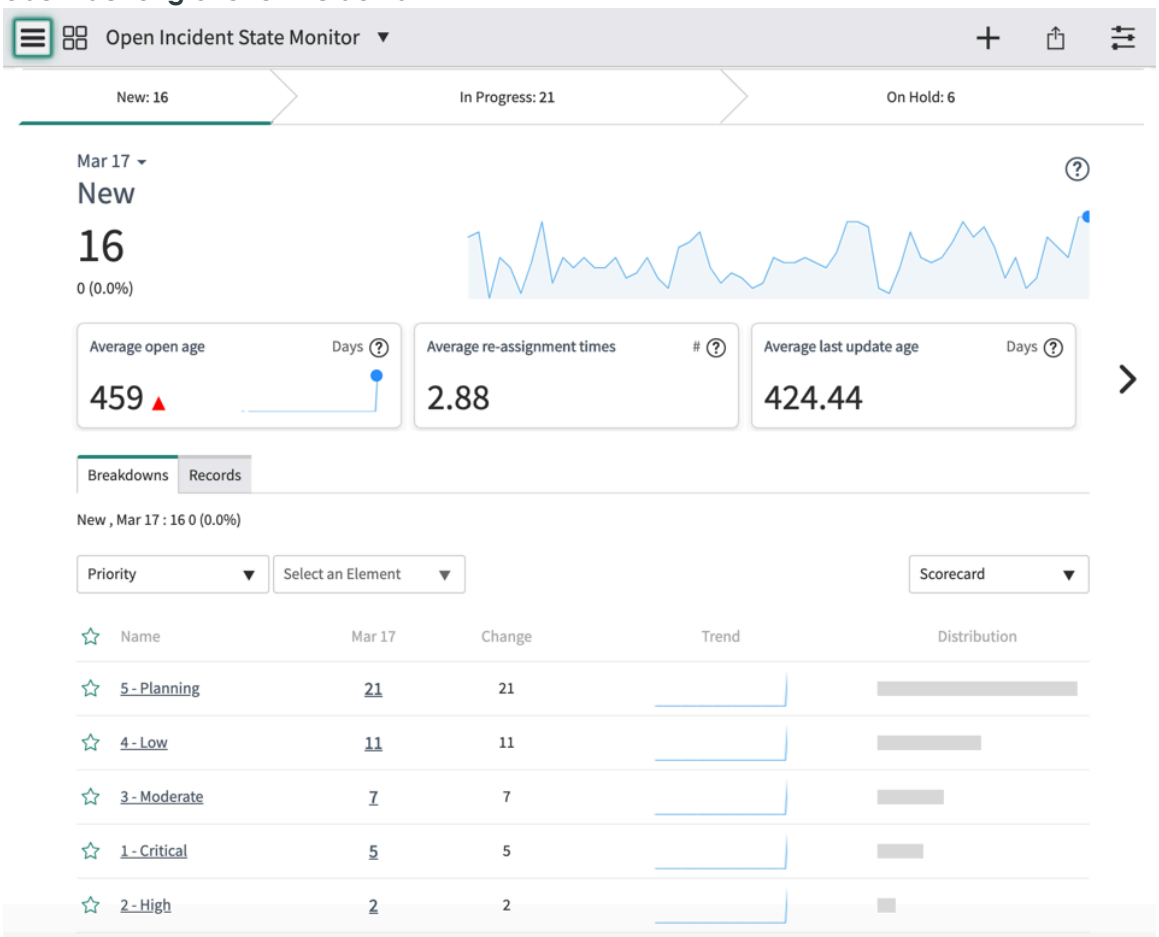
Zeigen Sie das durchschnittliche Alter und die Anzahl der Neuzuweisungen an, und nehmen Sie eine Aufgliederung in Incidents mit den Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“ vor.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Status“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um das durchschnittliche Alter und die Anzahl der Neuzuweisungen anzuzeigen und Incidents in den Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“ aufzuschlüsseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachung offener Incidents



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident-Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten Incidents

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

Legacy: Dashboard „Berichte über offene Incidents“.

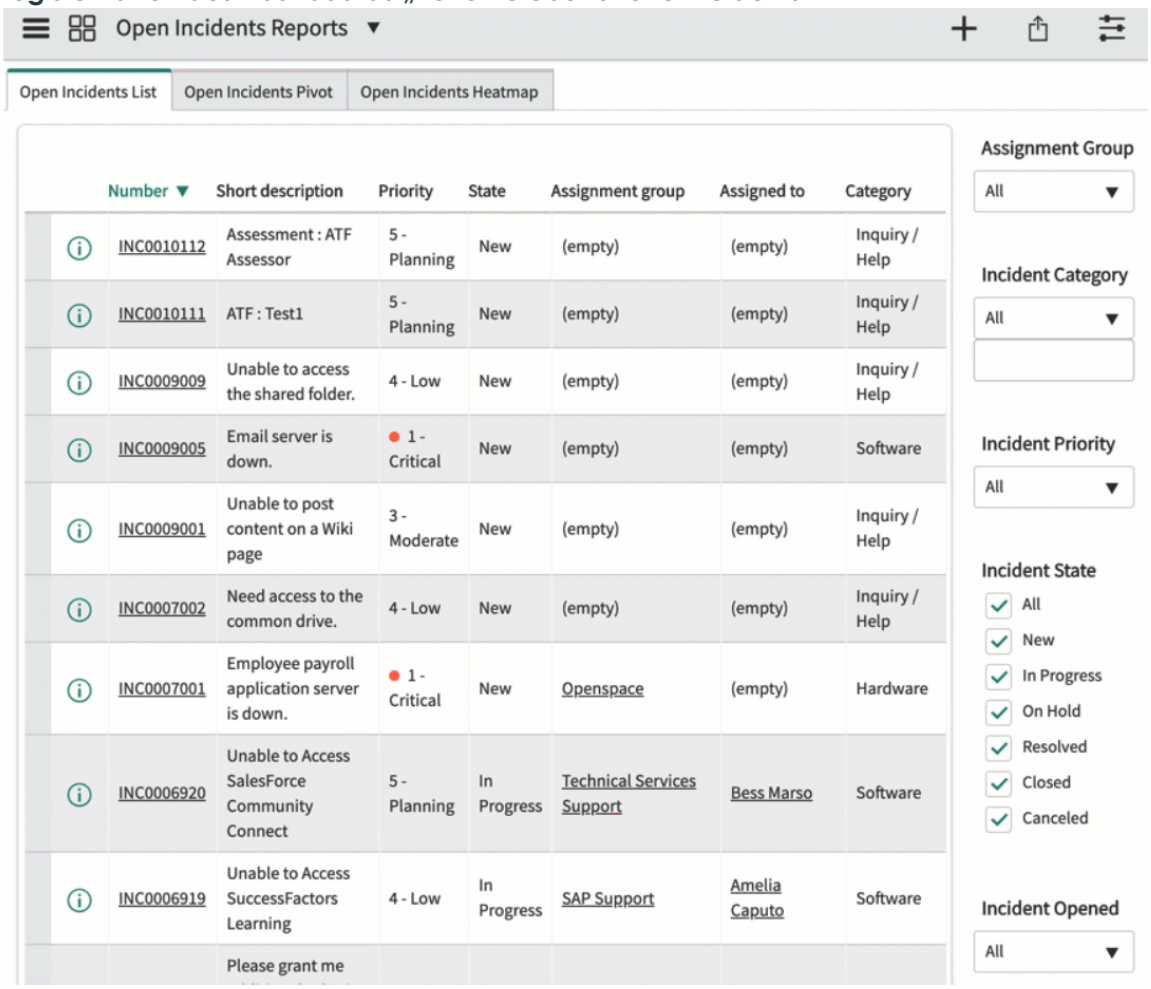
Zeigen Sie die aktuellen Informationen zu offenen Incidents als Liste, Heatmap oder Pivot-Tabelle nach Aufgliederung geordnet an.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Berichte über offene Incidents“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die aktuellen Informationen zu offenen Incidents als Liste, Heatmap oder Pivot-Tabelle nach Aufgliederung geordnet anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Dashboards „Berichte über offene Incidents“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile

Interaktive Filter

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status
- Alter

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Liste offener Incidents	Liste	Liste aller Incident-Datensätze für offene Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Pivot offener Incidents	Pivot	Tabelle, mit der Sie offene Incidents auf Kombinationen von Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie, Priorität und Alter untersuchen können.
Heatmap offener Incidents	Heatmap	Heatmap, mit der Sie die Anzahl offener Incidents auf Kombinationen von Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie, Priorität und Alter untersuchen können.

Legacy: Incident SLA Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Wichtig:

Ab Release Xanadu sind die Dashboards für Incident SLA Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen veraltet. Benutzer können mit Incident-Dashboard Visualisierungen handlungsrelevanter Daten anzeigen, die zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und -praktiken beitragen.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Incident SLA Management zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Incident SLA Management . Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Die Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen .

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Legacy: Dashboard „Incident SLA Management“.

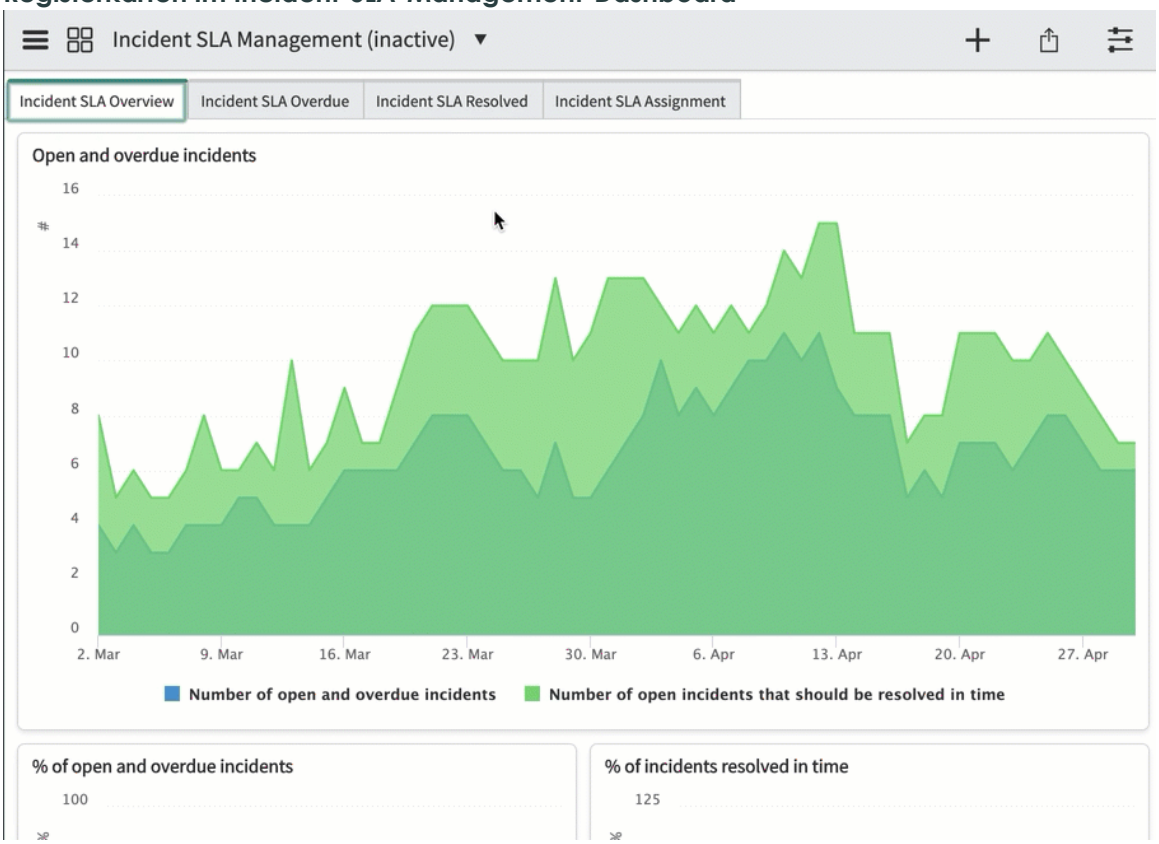
Hier sehen Sie, wie gut die Incidents, für die eine Servicelevel-Vereinbarung gilt, die Fristen dieser SLAs einhalten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Incident SLA Management“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um anzuzeigen, ob die Incidents, die einer Servicelevel-Vereinbarung unterliegen, die Fristen dieser SLAs einhalten.

Der Titel des Dashboards zeigt an, dass es inaktiv ist, da Sie die Lösung nach der Konfiguration und Datenerfassung aktivieren.

Registerkarten im Incident-SLA-Management-Dashboard



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des	sla_manager und pa_viewer für die Registerkarte „Incident-SLA-Zuweisung“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)

Prozentsatz offener und überfälliger Incidents

Der Prozentsatz der offenen Incidents, die überfällig sind. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]) * 100 berechnet.

Anzahl rechtzeitig gelöster Incidents

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die zum Abschließen der Aufgabe benötigte Zeit liegt unter dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von weniger oder gleich 100 % maßgeblich.

Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig hätten gelöst werden müssen

Die Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig hätten gelöst werden müssen, wird täglich als Anzahl der Einheiten gemessen.

Dieser Indikator sollte einen möglichst hohen Wert haben.

Die Punktzahl entspricht COUNT DISTINCT für die Datenquelle „Incidents.SLA.Resolved“, die die Tabelle „Incident-SLA [incident_sla]“ unter folgenden Bedingungen verwendet:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz rechtzeitig gelöster Incidents

Prozentsatz der gelösten Incidents, die rechtzeitig gelöst wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl rechtzeitig gelöster Incidents]]/[[Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Lösungszeit in Stunden für gelöste Incident-SLA-Aufgaben

Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summierte Dauer der gelösten Incident-SLA-Aufgaben in Stunden]]/[[Gesamtanzahl der gelösten Incident-SLA-Aufgaben]] berechnet.

Gesamtanzahl der gelösten Incident-SLA-Aufgaben

Die Punktzahl entspricht COUNT für die Datenquelle „Incidents.SLA.Resolved“, die die Tabelle „Incident-SLA [incident_sla]“ unter folgenden Bedingungen verwendet:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

Anzahl der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Abschlussdatum (task_sla.end_time) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die zum Abschließen der Aufgabe benötigte Zeit liegt unter dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von weniger oder gleich 100 % maßgeblich.

Anzahl der Incident-Zuweisungen, auf die eine rechtzeitige Reaktion hätte erfolgen müssen

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Abschlussdatum (task_sla.end_time) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

Anzahl offener und überfälliger Incident-Zuweisungen

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Anzahl offener Incident-Zuweisungen, auf die rechtzeitig reagiert werden muss

Die Anzahl der offenen Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe mit den folgenden Eigenschaften:

- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die Antwortaufgabe ist noch offen.

% der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion

Der Prozentsatz der Antwortaufgaben, auf die innerhalb der SLA-Grenze reagiert wurde. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: ([[Anzahl der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion]]/[[Anzahl der Incident-Zuweisungen, auf die eine rechtzeitige Reaktion hätte erfolgen müssen]]) * 100.

Prozentsatz offener und überfälliger Incident-Zuweisungen

Der Prozentsatz offener Incident-Zuweisungen, die die SLA-Grenze überschritten haben und daher überfällig sind. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: ([[Anzahl offener und überfälliger Incident-Zuweisungen]]/[[Anzahl offener Incident-Zuweisungen, auf die rechtzeitig reagiert werden muss]]) * 100.

Summierte Dauer der gelösten Incident-SLA-Aufgaben in Stunden

Dieser Indikator fasst die Ergebnisse eines Skripts zusammen, das in der Incident-SLA-Tabelle [incident_sla] ausgeführt wird und die Zeit berechnet, die zur Lösung einer Incident-SLA-Aufgabe benötigt wurde. Dieser Indikator wird zur Berechnung von Formeln verwendet, aber nicht direkt im Dashboard angezeigt:

Aufgliederungen

- Status
- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Aufgaben-SLA – verletzter Status

Legacy: Dashboard „Überfällig nach Status“.

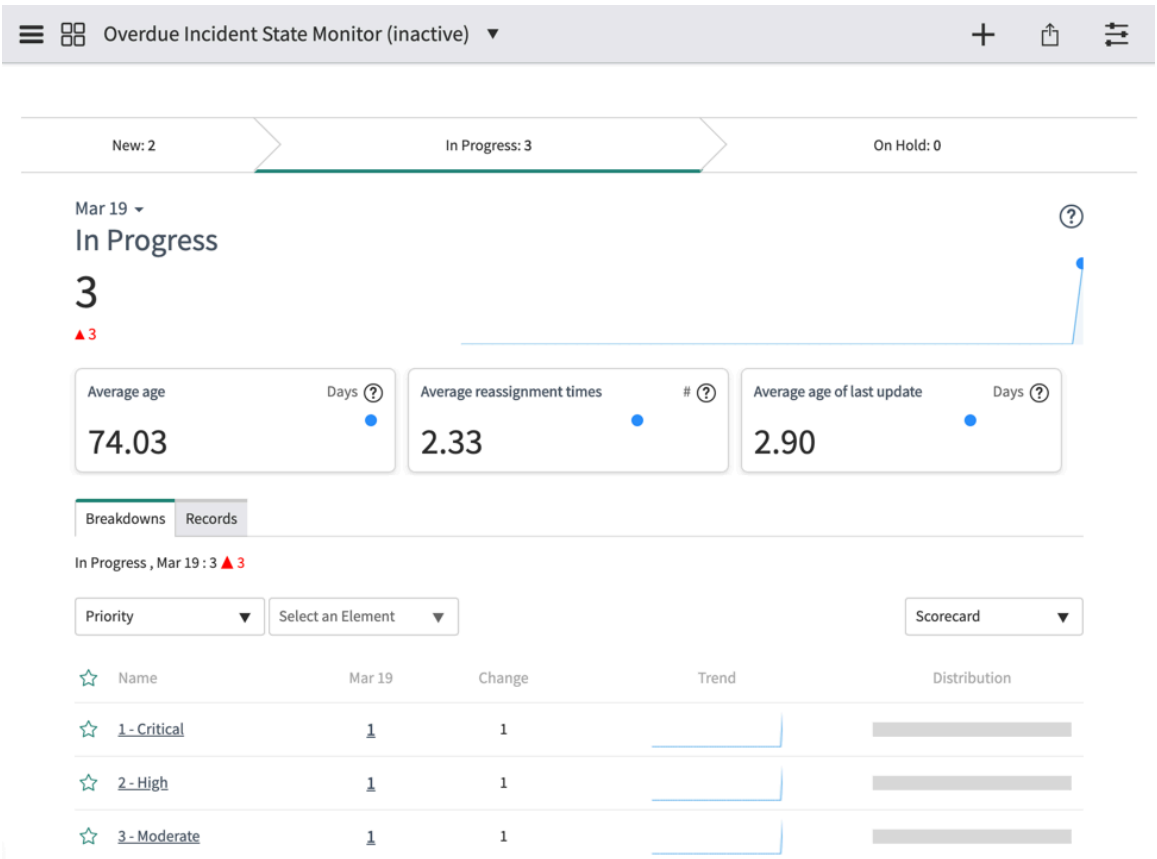
In diesem Dashboard können Sie Incidents anzeigen, die für eine SLA überfällig sind. Sie sind aufgeteilt in die Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Überfällig nach Status“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die Incidents anzuzeigen, die einer SLA zufolge überfällig sind und in die Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“ unterteilt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Dashboard wird das durchschnittliche Alter der Incidents, die durchschnittliche Anzahl ihrer Neuzuweisungen und die durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung angezeigt. Sie können sie auch nach Standardaufgliederungen wie Priorität und Zuweisungsgruppe gruppieren. Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incident die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der Incidents in der Indikatorquelle „Incident.SLA.Open“ mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliches Alter offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: [[Summe des Alters offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]

Durchschnittliches Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Die durchschnittliche Dauer in Tagen seit der letzten Aktualisierung offener, überfälliger Incidents. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / 24

Folgende Indikatoren werden verwendet, um Formeln zu berechnen, aber nicht direkt im Dashboard angezeigt:

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)

Summe des Alters offener und überfälliger Incidents

Summiertes Alter der offenen Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Summe der Stunden seit der letzten Aktualisierung aller offenen und überfälligen Incidents.

Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Die Summe des Felds „Anzahl der Neuzuweisungen“ aller offenen und überfälligen Incidents.

Aufgliederungen

- Status
- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- SLA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

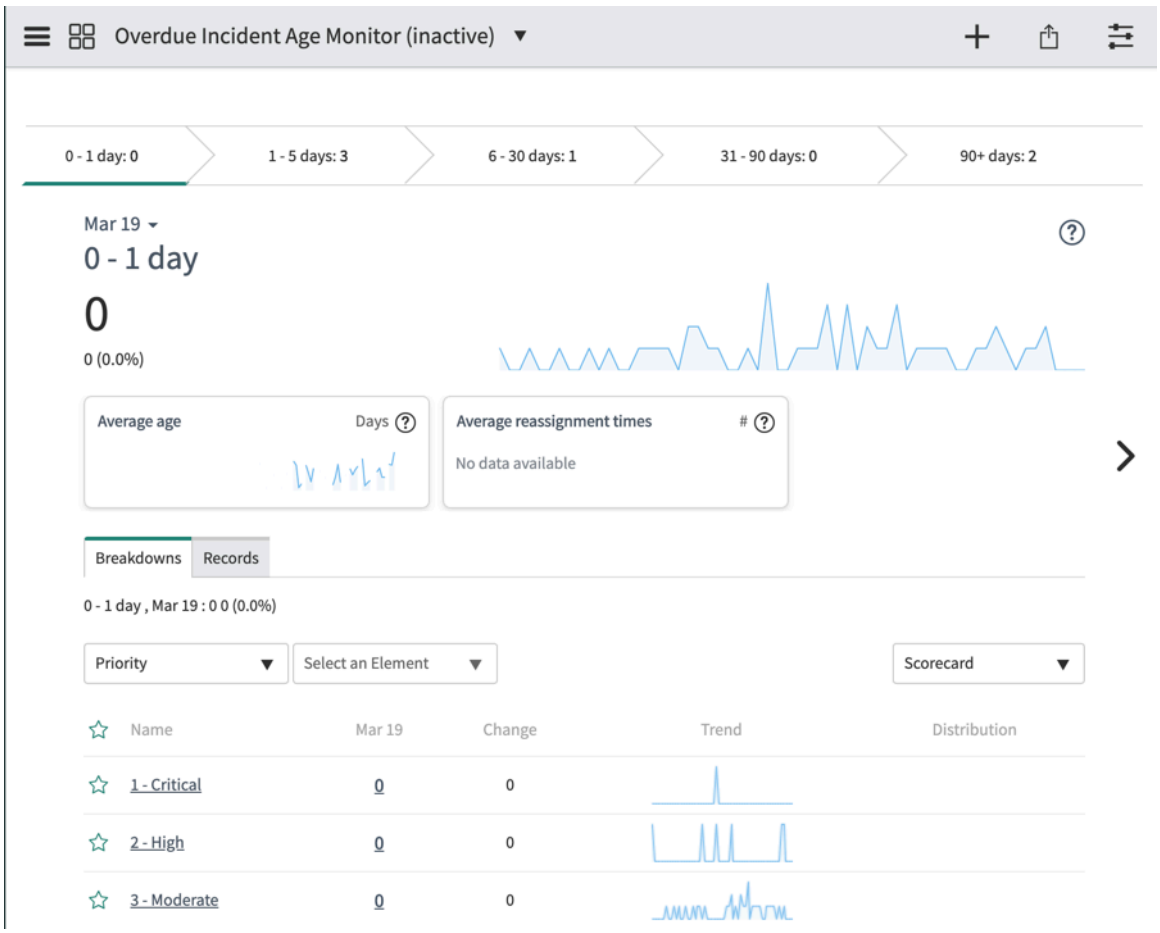
Legacy: Dashboard „Überfällig nach Alter“.

In diesem Dashboard können Sie Incidents nach Altersbereichen geordnet anzeigen, die einer SLA zufolge überfällig sind. Sie können das durchschnittliche Alter der Incidents, die durchschnittliche Anzahl ihrer Neuzuweisungen und die durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung anzeigen. Sie können sie auch nach Standardaufgliederungen wie Priorität und Zuweisungsgruppe gruppieren.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Überfällig nach Alter“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die Incidents anzuzeigen, die laut SLA überfällig sind, aufgeteilt nach Altersgruppen.

Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incident die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der Incidents in der Indikatorquelle „Incident.SLA.Open“ mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Durchschnittliches Alter offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: [[Summe des Alters offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]

Durchschnittliches Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Die durchschnittliche Dauer in Tagen seit der letzten Aktualisierung offener, überfälliger Incidents. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / 24

Aufgliederungen

- Status
- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- SLA

Legacy: Dashboard „Überfällige Berichte“.

Zeigen Sie die derzeit offenen Incidents an, für die eine SLA gilt. Sie können eine Liste der Incidents einsehen oder sie in einer Heatmap oder einer Pivot-Tabelle aufgliedern.

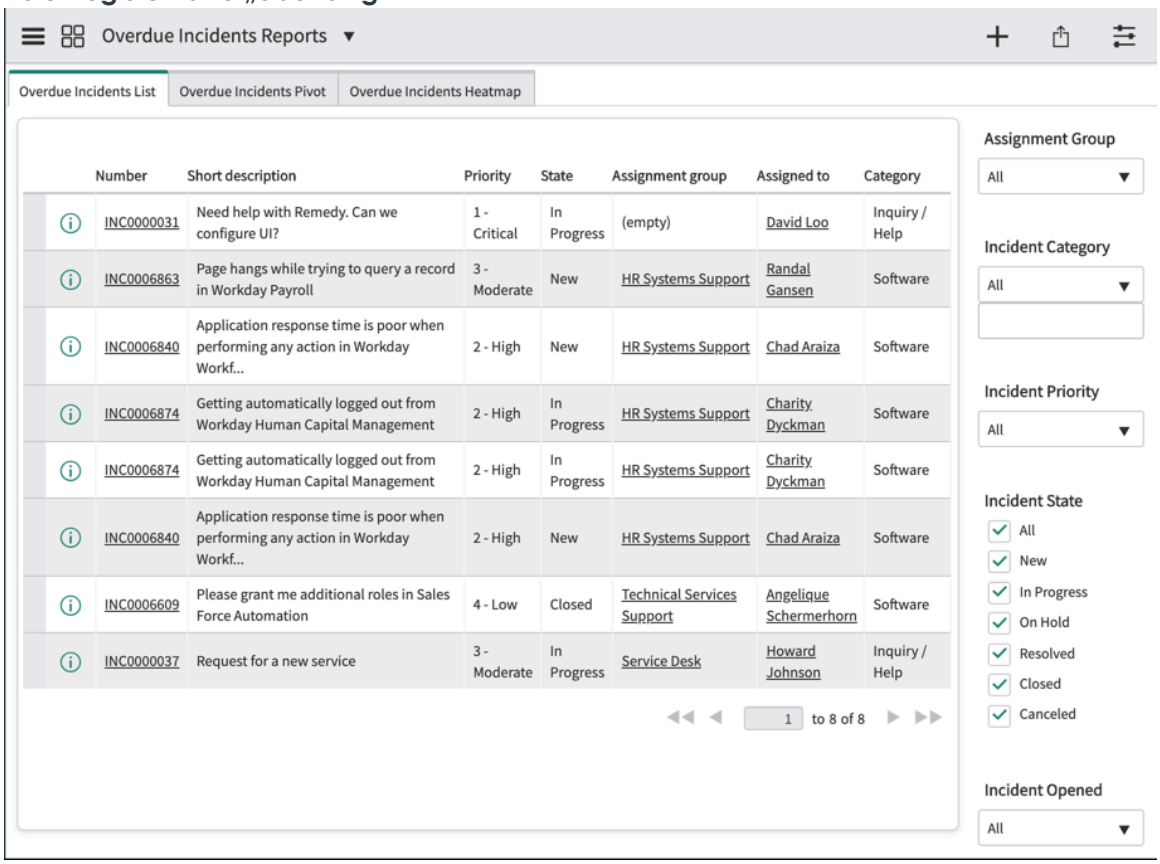
Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Überfällige Berichte“ veraltet. Benutzer können Incident-Dashboard verwenden, um die derzeit offenen Incidents anzuzeigen, für die eine SLA gilt, und eine Liste der Incidents anzuzeigen oder ihre Aufgliederung in einer Heatmap oder einer Pivot-Tabelle anzuzeigen.

Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

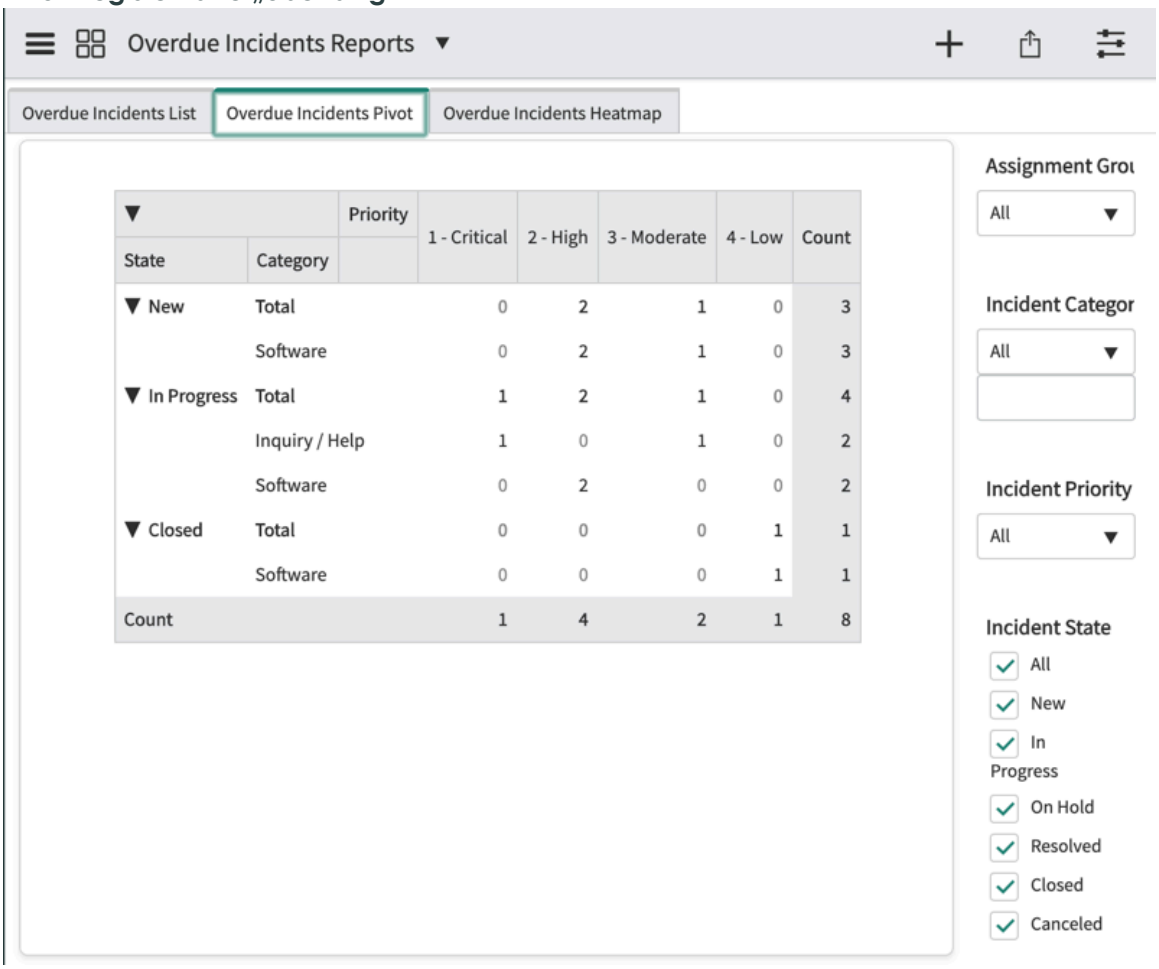
Listenregisterkarte „Überfällig“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pivot-Registerkarte „Überfällig“

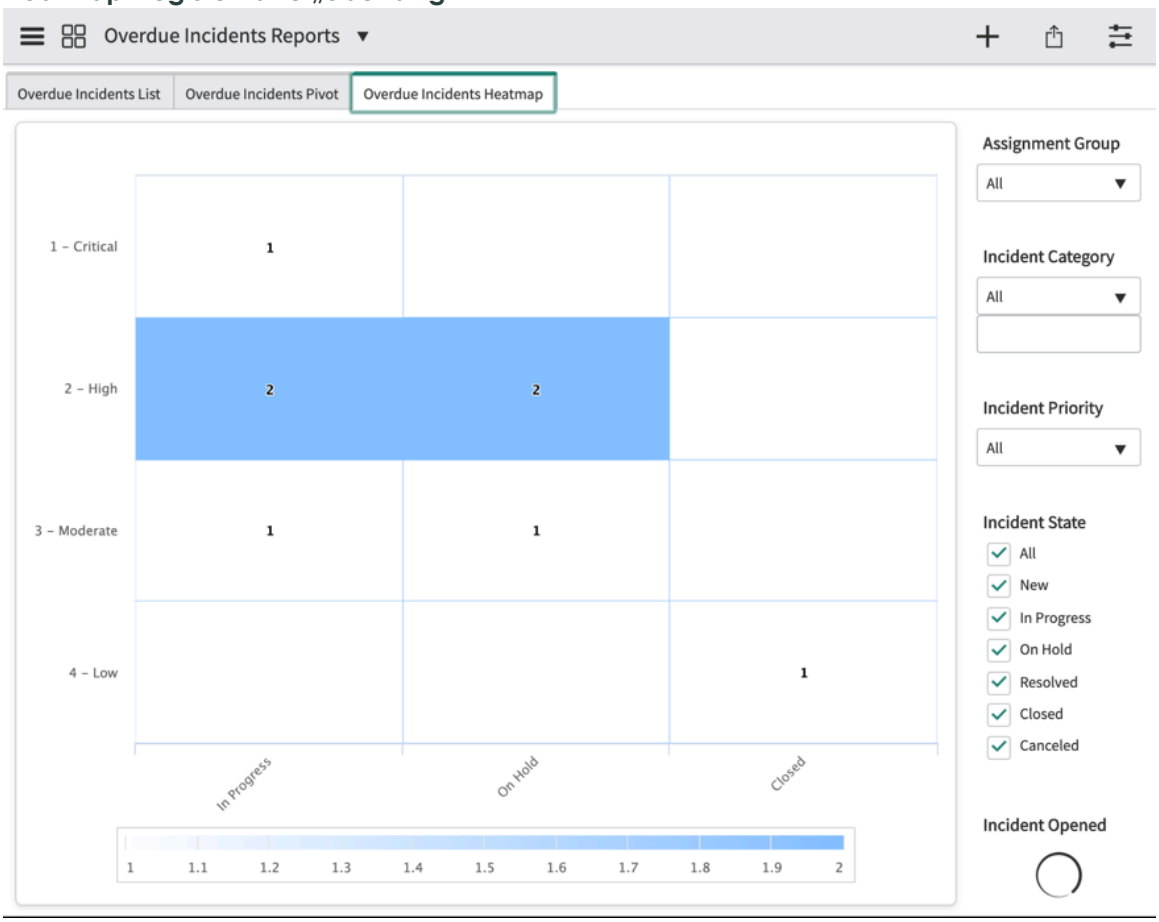


State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		0	2	1	0	3
	Software		0	2	1	0	3
▼ In Progress	Total		1	2	1	0	4
	Inquiry / Help		1	0	1	0	2
	Software		0	2	0	0	2
▼ Closed	Total		0	0	0	1	1
	Software		0	0	0	1	1
Count			1	4	2	1	8

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Heatmap-Registerkarte „Überfällig“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incident die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Liste „Überfällig“	Liste ( )	Liste aller Incident-Datensätze für überfällige offene Incidents
Pivot „Überfällig“	Pivot ( )	Tabelle, mit der Sie die Anzahl offener und überfälliger Incidents anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie und Priorität für alle Altersbereiche oder alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		Altersgruppen untersuchen können.
Heatmap „Überfällig“	Heatmap ( )	Heatmap, mit der Sie die Anzahl offener und überfälliger Incidents anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie und Priorität für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.

Referenzabschnitt für Incident-Management

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Incident-Management installierten Komponenten.

Domain Separation und Incident-Management

Die Domänentrennung wird in Incident-Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Incident-Management – Übersicht

- Das Ziel beim Incident-Management besteht darin, den normalen Servicebetrieb so schnell wie möglich wiederherzustellen, dabei gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren sowie Qualität zu gewährleisten.

- In der Regel protokollieren Endanwender Incidents, wenn ein von ihnen verwendeter Service betroffen oder nicht verfügbar ist. ITIL/Erfüller-Benutzer in Ihrer Organisation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

klassifizieren diese Incidents, leiten sie entsprechend weiter und arbeiten an der Lösung des Incident.

- Die Tabellen „Incident“ und „Incident-Aufgabe“ unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Erfüller nur Incidents oder Incident-Aufgaben, die in der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, der er angehört.

Funktionsweise der Domänentrennung beim Incident-Management

Erfüller sehen nur Incidents und Incident-Aufgaben, die in der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, der sie angehören.

Incident-Management – Domänengetrennte Tabellen

- Incident [incident]
- Incident-Aufgabe [incident_Task]

Incident-Management – Anwendungsfälle

- Ein MSS-Benutzer, der zur Domäne „Initech“ gehört, erstellt einen Incident. Nur diejenigen ITIL-Benutzer, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diesen Incident anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer übergeordneten Domäne angehört, kann auch Incidents aller seiner untergeordneten Domänen anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Incidents nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.
- Ein ITIL-Benutzer kann untergeordnete Incidents nur den Domänen zuordnen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Incident-Management-Datenmodell

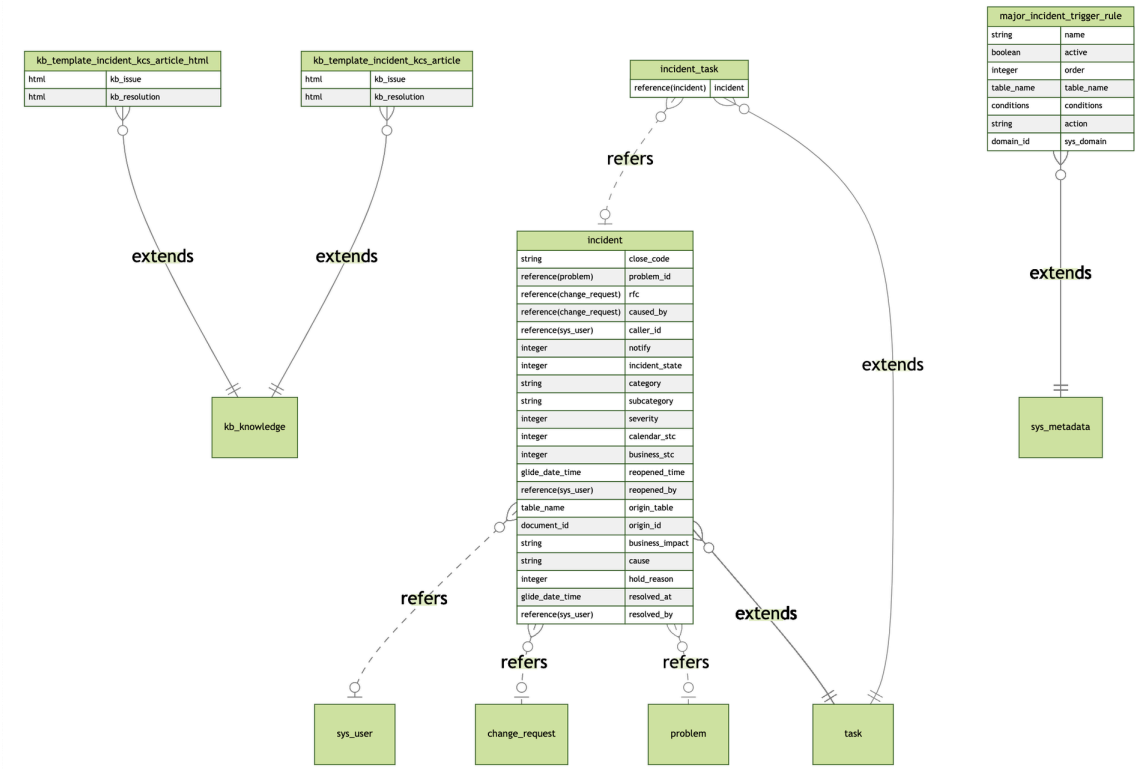
Schauen Sie sich das Datenmodelldiagramm an, um mehr über die Anwendung Incident-Management zu erfahren. Dieses Diagramm zeigt die Beziehungen zwischen den Tabellen in der Anwendung Incident-Management und vermittelt einen Überblick über ihre Funktionsweise.

Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen untereinander innerhalb der Anwendung Incident-Management.

Die Flexibilität der Plattform Incident-Management bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Incident-Management-Plugins

Viele der folgenden Incident-Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Incident Management Best Practice – San Diego

Das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) verbessert die Integration und die Workflows für Incidents und Probleme. Mit diesem Plugin können Sie den Fortschritt gemeldeter Incidents und Probleme für den Service Desk-Mitarbeiter und den Anrufer aktualisieren.

Anforderungen und Abhängigkeiten

Installieren Sie diese zusätzlichen Plugins, wenn Sie das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ verwenden möchten:

- Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid.

- Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Aktivieren von „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“.

- Plugin „Problem Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Plugin wird für zBoot-Kunden nicht standardmäßig installiert. Installieren Sie das Plugin manuell. Dieses Plugin ist für das Verhalten von Known Error-Artikeln im Incident- oder Problem-Workflow verantwortlich. Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Problem-Management Best Practice — Jakarta aktivieren.

Alle Plugins mit Ausnahme von com.snc.best_practice.problem.jakarta sind standardmäßig für Neukunden aktiviert. Bestands- oder Upgradekunden müssen das Plugin anfordern oder manuell installieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .

Auswirkungen auf Upgradekunden

Wenn Bestands- oder Upgradekunden das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) installieren, werden die bereits konfigurierten Workflows möglicherweise geändert. Damit der gewünschte Workflow beibehalten wird, muss der Kunde das Plugin, wenn er es installieren möchte, in der Test- und Entwicklungsumgebung installieren und die Workflows testen, bevor er es in der Produktionsumgebung verwendet.

Wenn das Plugin installiert ist, gilt Folgendes:

- Neue Optionen werden zusammen mit den alten (vorhandenen oder bereits konfigurierten) Optionen ausgefüllt.
- Die folgenden Dateien sind betroffen:
  - Geschäftsregel: Abschlusscode
  - ML-Lösungsdefinition: Ähnliche gelöste Incidents -> Der Filter muss aktualisiert werden.
  - Skriptaktion: Incident aktualisieren, wenn Problem geschlossen wird -> Lösungscode auf richtige Auswahl aktualisieren

  Hinweis: Dateien werden überschrieben, wenn keine Anpassungen oder Konfigurationen vorgenommen werden. In diesem Fall werden neue Optionen ausgefüllt.

- Der Kunde muss die alten (vorhandenen) Optionen manuell entfernen. Wenn der Kunde eine Kombination aus den alten (vorhandenen) und neuen Optionen konfiguriert hat, müssen die erforderlichen Workflows aktualisiert werden.

Erweiterungen

Dieses Plugin verbessert den Incident- und Problem-Workflow und erleichtert dadurch folgende Aktivitäten:

Probleme erstellen

Wenn Sie ein Problem aus einem vorhandenen Incident erstellen, wird der **Status** des Incident auf **Warten** und der **Grund** auf **Problem ausstehend** festgelegt, bis das verknüpfte Problem gelöst ist.

Known Error-Artikel (KE) hinzufügen

- Wenn Sie dem Incident einen Known Error-Artikel (KE) zuordnen, dem ein Problem zugeordnet ist, wird auch das Problem dem Incident zugeordnet.
- Wenn Sie **Known error** als **Lösungscode** zur Lösung eines Incident auswählen, der Incident jedoch keine zugehörigen KE-Artikel enthält, werden Sie vom System aufgefordert, einen KE-Artikel auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workaround mitteilen

Wenn dem Problem eine Problemumgehung hinzugefügt wird und Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen** klicken, geschieht Folgendes:

- Die Problemumgehung wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert. An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist.
- Die Problemumgehung wird in das Feld **Zusätzliche Kommentare** kopiert. Wenn **Known Error** im Feld **Lösungscode** des Incident ausgewählt ist, wird eine Benachrichtigung an den Anrufer und die Benutzer gesendet, die in den Feldern **Zugewiesen an** und **Beobachtungsliste** aufgeführt sind.

Korrektur bekanntgeben

Wenn einem Problem eine Korrektur hinzugefügt wird und Sie auf den zugehörigen Link **Korrektur bekanntgeben** klicken, geschieht Folgendes:

- Die Korrektur wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
- An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** des Problemdatensatzes wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist.

„Incident-Management Best Practice“ aktivieren – San Diego

Sie können das Plugin „Incident-Management Best Practice – San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vom Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ werden die Workflows für das Problem- und Incident-Management so geändert, dass die Kunden-Experience verbessert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Incident aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Incident-Plugin (com.snc.incident) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Incident-Plugin aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für den Incident

Plugin	Beschreibung
Servicemanagement-Grundlagen [com.snc.service]	Stellt die Baseline für die Servicemanagement-Funktionalität bereit.
Incident-Management-Benachrichtigung [com.snc.incident_notification]	Bietet Benachrichtigungsfunktionen für das Incident-Management.
Incident-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Incident-Übersichts-Homepage

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit dem Plugin „Incident“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Incident“ in Incident-Management werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Rollenname]	Beschreibung
Der Incident-Aufgabe zugewiesener Benutzer [sn_incident_task_assigned_user]	Gewährt einem Service Desk-Mitarbeiter Lese- und Schreibberechtigungen für einen Incident-Aufgabendatensatz, der ihm zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Rollenname]	Beschreibung
	Hinweis: • Sie müssen das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) installieren und aktivieren, um die Basissystem-ACLs zu verwenden, die mit dieser Rolle verknüpft sind. • Auch wenn das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) in der Instanz nicht installiert und aktiviert ist, können Sie die Anwenderrolle „Zugewiesenes Incident“ [sn_incident_task_assigned_user] trotzdem verwenden, allerdings mit den folgenden Einschränkungen: ◦ Der Service Desk-Mitarbeiter hat Lesezugriff auf den zugewiesenen Incident-Aufgabendatensatz mit Ausnahme der Felder **Arbeitsnotizen** und **Arbeitsnotizenliste**. ◦ Der Service Desk-Mitarbeiter hat Schreibzugriff auf den ihm zugewiesenen Aufgabendatensatz mit Ausnahme der folgenden Felder: ▪ Zugewiesen an ▪ Kurzbeschreibung ▪ Beschreibung ▪ Priorität ▪ Status ▪ Arbeitsnotizen ▪ Arbeitsnotizenliste

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Incident [incident]	Die Incident-Tabelle wird aus der Aufgabentabelle [Aufgabe] erweitert. Sie übernimmt alle Felder, Regeln und Richtlinien der Tabelle „Aufgabe“.

„Incident-Management – Core“ anfordern

Das Plugin „Incident-Management – Core“ (com.snc.incident_management) ist ein neues Incident-Statusmodell, das Demodaten enthält und zugehörige Plugins aktiviert, falls sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

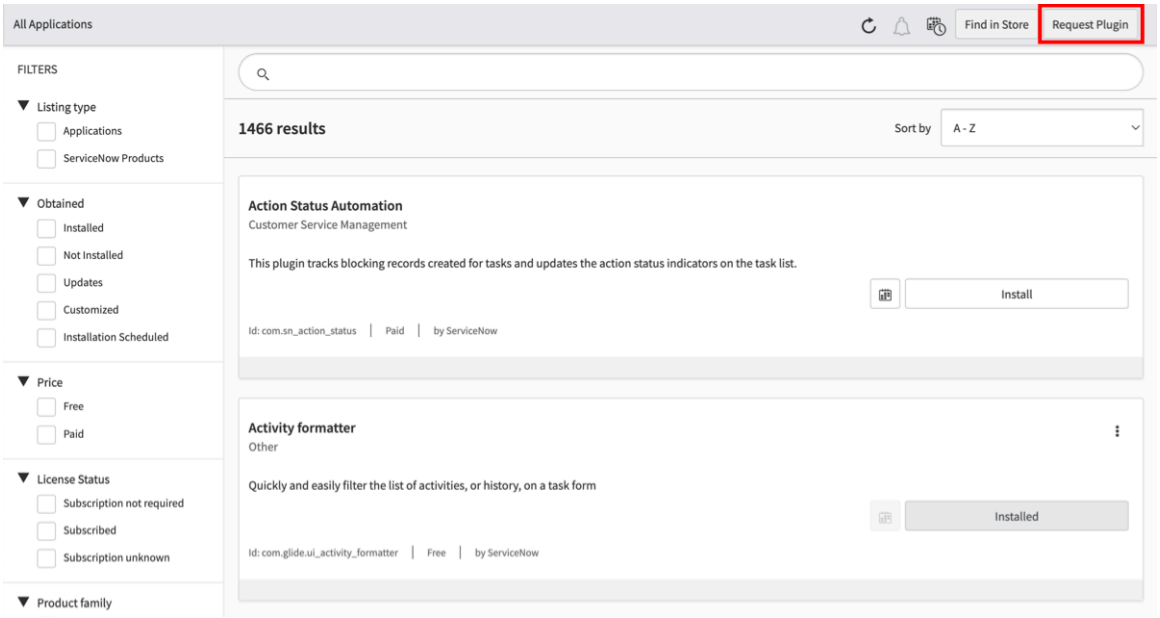
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„Incident-Management – Core“ (com.snc.incident_management) ist in neuen Instanzen standardmäßig verfügbar. Kunden, die von Geneva oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter KB0564465 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

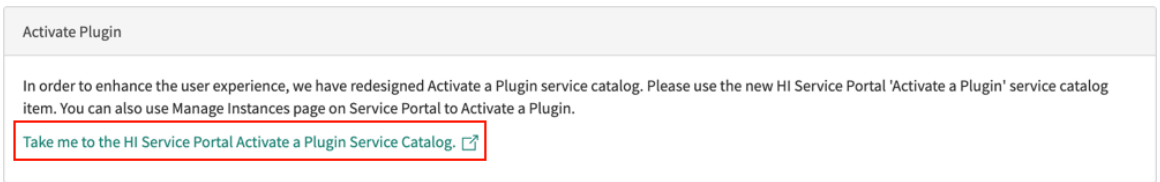
Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die alten Status den neuen zugeordnet werden, wenn Sie das neue Statusmodell für aktualisierte Instanzen installieren. Die Zuordnung ist besonders wichtig, wenn Sie Anpassungen vorgenommen, Workflows implementiert sowie Skripteinbindungen und Geschäftsregeln hinzugefügt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

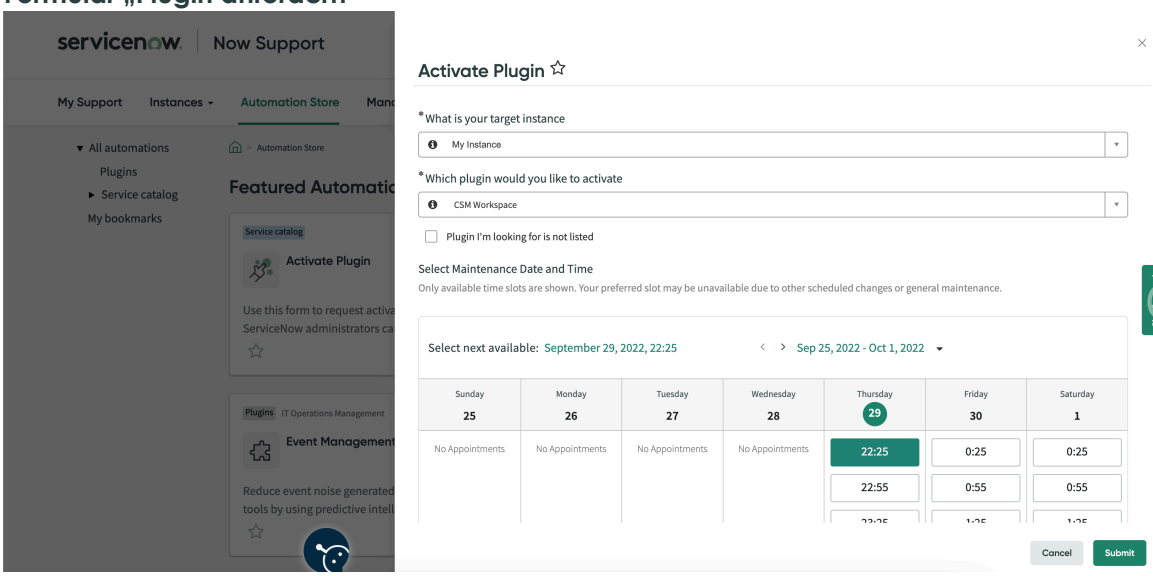
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM-Rollen – Incident-Management anfordern

Fordern Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) zu aktivieren und mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Incident-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) enthält ein zusätzliches Sicherheitsmodell. Das Sicherheitsmodell bietet verschiedene granulare Rollen über ITSM-Anwendungen hinweg und in ihnen, sodass Sie die Zugriffssteuerungen flexibel einrichten können. Das „ITSM Roles“-Plugin ist standardmäßig in neuen Instanzen verfügbar. Benutzer, die von Madrid oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern.

Plugins für ITSM-Rollen

Plugin	Fügt Rollen hinzu
Business-Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die Rollen „sn_incident_read“, „sn_problem_read“, „sn_change_read“, „sn_request_read“ und „approver_user“.
ITSM-Rollen – Incident-Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM-Rollen – Problem-Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM-Rollen –-Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Hinweis:** Da für die Zukunft mit Aktualisierungen der Rolle sn_request_read zu rechnen ist, weisen Sie diese Rolle keinen Benutzern ohne die Rolle business_stakeholder zu. • sn_request_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

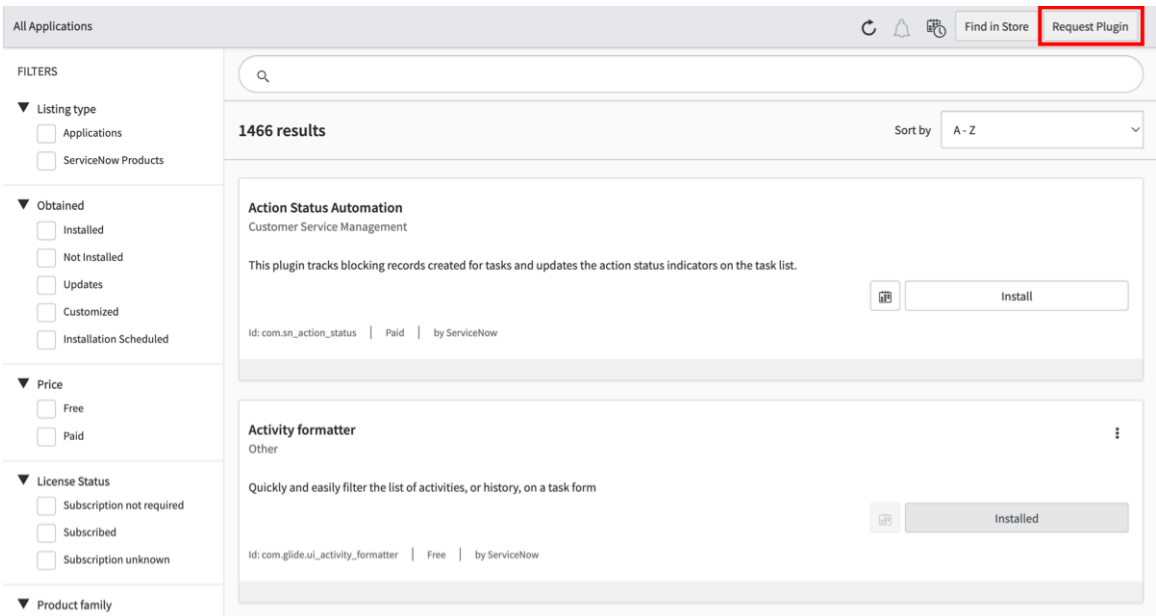
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

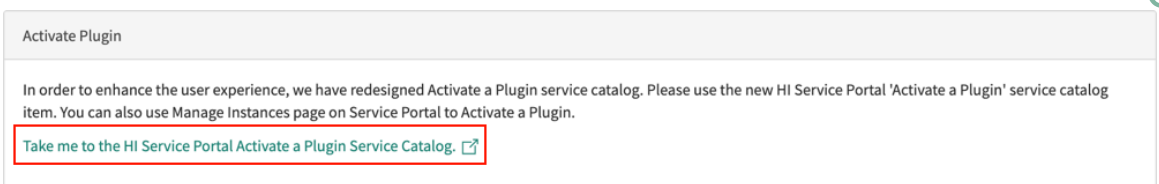
Hinweis: Aktivieren Sie das „ITSM Roles"-Plugin in einer untergeordneten Produktionsumgebung, und testen Sie die Funktionen, bevor Sie die Aktivierung in der Produktionsumgebung anfordern. Wenden Sie sich zur Unterstützung an das Professional Services-Team von ServiceNow.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen" auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“

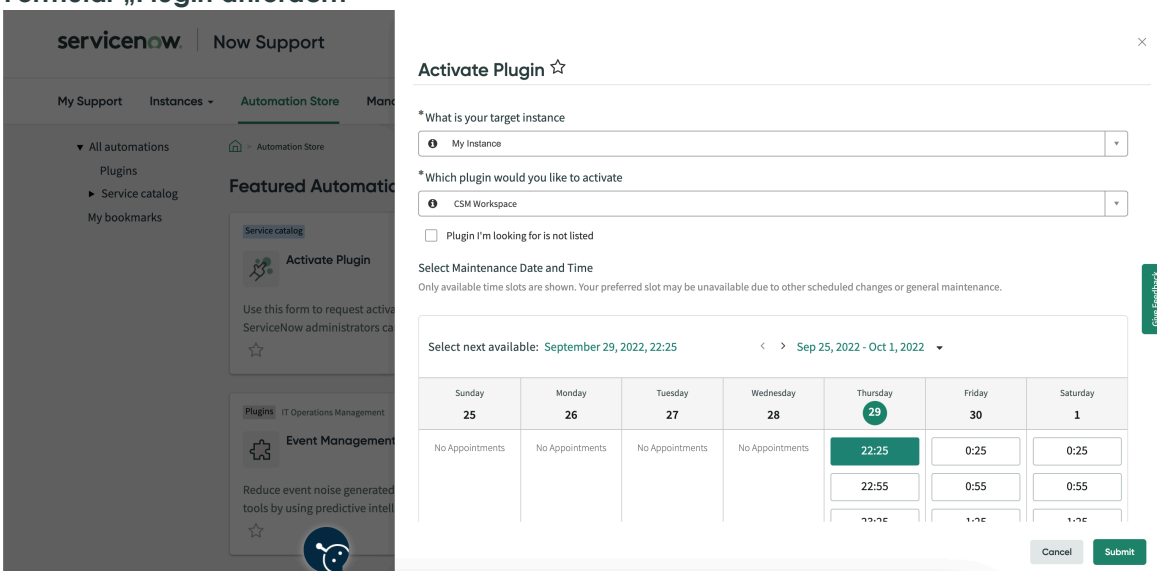
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit ITSM-Rollen – Incident-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) werden mehrere Anwenderrollen installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lesen des Incident [sn_incident_read]	Lesezugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Ein MSS-Benutzer (Benutzer ohne Rolle) kann nur die Incidents anzeigen, die er oder jemand anders in seinem Namen erstellt hat. Ein Benutzer mit der Rolle „sn_incident_read“ kann alle Incidents und auch die Workbench für schwerwiegende Incidents anzeigen.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Schreiben eines Incident	Schreibzugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze.	• sn_incident_read • template_editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_incident_write]		
Service Desk-Mitarbeiter [sn_service_desk_agent]	Ermöglicht das Sammeln und Überprüfen von Informationen sowie die Bereitstellung schneller Lösungen für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1. Diese Anwenderrolle ist verfügbar, wenn das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) installiert ist.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • „tracked_file_reader“ Mit der Installation des Plugins „ITSM Gen AI“ (com.sn.itsm.gen.ai) sind auch die folgenden Rollen verfügbar: • knowledge_user • now_assist_panel_user

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM -Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin ITSM „ Roles“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins ITSM „ Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

KCS-Integration für Incident-Management aktivieren

Aktivieren Sie die KCS-Integration für das Plugin Incident-Management (com.snc.incident.knowledge), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin ermöglicht eine Integration von Incident-Management mit den fortgeschrittenen Funktionen von Wissensmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die KCS-Integration für das Plugin Incident-Management (com.snc.incident.knowledge) aktiviert das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin für die KCS-Integration für Incident-Management

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Mit diesem Plugin können Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ installieren. Durch eine Aktivierung bzw. ein Upgrade dieses Plugins werden Knowledge Base-Artikel und Knowledge Bases validiert, um eine erfolgreiche Installation des Plugins „Knowledge Management Advanced“ zu ermöglichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit KCS-Integration für das Plugin Incident-Management installierte Komponente

Mit der Aktivierung des Plugins „KCS-Integration für Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) wird die Tabelle „Incident-KCS-Artikel“ installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Incident-KCS-Artikel [kb_template_incident_kcs_article]	Die Tabelle wird verwendet, um Wissensartikel zu speichern, die aus der Vorlage für Incident-KCS erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management-Benachrichtigung aktivieren

Sie können das Plugin Incident-Management-Benachrichtigungs-Plugin (com.snc.incident_notification) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Incidentaktualisierungen aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Incident Updates“ (com.snc.incident.updates) aktivieren, um Updates über Incident-Benachrichtigungen zu erhalten. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Aktivieren von Incident-Management – ATF-Tests

Sie können das Plugin Incident-Management – ATF-Tests (com.snc.incident.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Das Plugin stellt ATF-Tests für Incident-Management bereit. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Funktionen der erweiterten Sicherheitsmodell-Einführung für Incident-Tabellen

Verhindern Sie mit Deny-Unless-ACLs den nicht autorisierten Zugriff auf Incident-bezogene Tabellen. Eine Deny-Unless-Authentifizierungs-ACL schränkt den Zugriff für einen nicht authentifizierten Benutzer ein.

Das erweiterte Sicherheitsmodell implementiert Deny-Unless-ACLs, um den Zugriff für einen nicht authentifizierten Benutzer einzuschränken, z. B. einen Benutzer mit öffentlicher Rolle. Ohne Zugriff können Benutzer keine Aktionen für Incident-bezogene Tabellen ausführen, einschließlich Lesen, Schreiben, Löschen, Erstellen oder Zugreifen auf die Berichtsansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dadurch wird sichergestellt, dass nur autorisierte oder genehmigte Anwenderrollen auf die Incident-Tabellen zugreifen können. Weitere Informationen zu Deny-Unless-ACLs finden Sie unter Deny-Unless-ACL .

Dieses Modell ist standardmäßig aktiviert und gilt für die folgenden Incident-bezogenen Tabellen:

Tabellen	Beschreibung
Incident-KCS-Artikel [kb_template_incident_kcs_article]	Die Tabelle wird verwendet, um Wissensartikel zu speichern, die aus der Vorlage für Incident-KCS erstellt wurden.
Incident-KCS-Vorlage [kb_template_incident_kcs_template]	Die Tabelle wird verwendet, um Wissensvorlagen zu speichern, die aus der Incident-KCS-Vorlage erstellt wurden.

Dieses Modell ist nach der Installation des Plugins ITSM Erweiterte Sicherheitsfunktionen (com.snc.itsm.enhanced_security) für die folgenden Tabellen im Zusammenhang mit Incidents anwendbar:

Tabelle	Beschreibung
Incident [incident]	Die Incident-Tabelle wird aus der Aufgabentabelle [Aufgabe] erweitert. Sie übernimmt alle Felder, Regeln und Richtlinien der Tabelle „Aufgabe“.
Incident-Aufgabe [Incident_Aufgabe]	Die Incident-Aufgabentabelle [incident_task] ist ein untergeordnetes Element der Aufgabentabelle [task] und erbt alle Details der Incident-Aufgabe.
Aufgaben-CI [task_ci]	Die Aufgaben-CI-Tabelle [task_ci] ist eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] und enthält alle betroffenen CI-Details.
Nichtverfügbarkeit von Aufgaben [task_outage]	Die Tabelle „Aufgabenausfall“ [task_outage] verwaltet die Zuordnung zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage].

Hinweis: Für neue oder zboot-Instanzen wird das Plugin ITSM Enhanced Security Features (com.snc.itsm.enhanced_security) automatisch installiert.

Das Plugin ITSM „ Enhanced Security Features“ (com.snc.itsm.enhanced_security) kann von einem Administrator über eine Supportanfrage installiert und aktiviert werden. Bestands- oder Upgrade-Benutzer müssen die Ergebnisse in ihrer Instanz außerhalb der Produktion testen und auswerten und dann das Plugin installieren und die Sicherheitsänderung in ihrer Produktionsinstanz implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die erweiterten ITSM-Sicherheitsfunktionen für Incident-Management.

Aktivieren Sie die erweiterten ITSM-Sicherheitsfunktionen für Incident-Management

Verhindern Sie den nicht autorisierten Zugriff auf Incident-bezogene Tabellen mit ACLs vom Typ „Ablehnen, sofern nicht authentifiziert“, indem Sie das Plugin ITSM „ Erweiterte Sicherheitsfunktionen“ (com.snc.itsm.enhanced_security) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Ein Administrator kann dieses Plugin über eine Supportanfrage installieren und aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Incident-Management-Integrationen

Benutzer einer Incident-Management-Lösung müssen Zugriff auf eine Vielzahl von Funktionen haben, um bestimmte Herausforderungen direkt angehen zu können. Incident-Management-Integrationen zielen darauf ab, Ihr System zur Reaktion auf Incidents vollständig zu integrieren und zu automatisieren.

Universal-Anforderung-Integration – Incident-Management

Incident-Management ist in Universal-Anforderung integriert, um Benutzern Incident-bezogene Services als einheitliche Services bereitzustellen. Durch diese Integration benötigen Benutzer nur einen Service Desk.

Installieren und konfigurieren Sie die Universal-Anforderung-Integration für das Plugin „Incident-Management“ (com.snc.incident.universal_request). Die Integration bietet die folgenden Konfigurationen und Funktionalitäten:

Funktionen der Incident-Management-Integration in Universal-Anforderung

Die Integration von Incident-Management in Universal-Anforderung bietet die folgenden Funktionen:

- Das Universal-Anforderung-Formular enthält die UI-Aktion zum Erstellen eines Incident. Die folgenden Felder werden bei der Erstellung eines neuen Incident standardmäßig aus dem Datensatz der universellen Anforderung in den Incident-Datensatz kopiert:
  - universal_request
  - short_description
  - Beschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- caller_id
- opened_by

Ein Incident-Manager kann die Felder mithilfe der Systemeigenschaft *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* anpassen.

- Das Feld **Universal-Anforderung** wird nur dann im Incident-Formular angezeigt, wenn ein Incident dem Datensatz einer Universal-Anforderung zugeordnet ist.
- Das Feld **Weiterleitungsgrund** wird im Incident-Formular angezeigt, wenn ein ITIL-Mitarbeiter einen Incident an die universelle Anforderung zurückleitet.
- Wenn Sie im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal-Anforderung erstellen** aktivieren, wird für einen neuen Incident, der von diesem Datensatzersteller erstellt wird, automatisch ein Datensatz für eine universelle Anforderung erstellt. Dieser Datensatz für die universelle Anforderung ist mit dem Incident-Datensatz verknüpft.
- Sie können die Geschäftsregel *Create Universal Request for Incident* aktivieren und Incidents über einen beliebigen Kanal erstellen, z. B. über den Datensatzersteller, den Virtual Agent-Support, E-Mail usw. Wenn Sie dies tun, wird automatisch ein Datensatz der universellen Anforderung erstellt. Dieser Datensatz für die universelle Anforderung ist mit dem Incident-Datensatz verknüpft. Der Incident wird dem Datensatz der universellen Anforderung als primäres Ticket hinzugefügt. Standardmäßig funktioniert diese Geschäftsregel wie folgt:
  - Die Regel ist inaktiv. Um diese Geschäftsregel zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln** > **Universal-Anforderung für Incident erstellen**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Aktiv**, um diese Geschäftsregel zu aktivieren.
  - Die Regel gilt nicht für untergeordnete Incidents, für die der übergeordnete Incident als primäres Ticket dem Datensatz der universellen Anforderung zugeordnet ist.
- Wenn der Datensatz einer universellen Anforderung anhand des Incident automatisch erstellt wird, werden die Incident-Datensatzinformationen aus den Incident-Datensatzfeldern in die Felder des Datensatzes der universellen Anforderung kopiert. Ein Incident-Manager mit Administratorrolle kann die Felder über die Registerkarten **UR-Zuordnungen erstellen** und **UR-Informationen erstellen** im Formular „Zuordnungskonfiguration“ für Incidents in Universal-Anforderung anpassen und konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuordnungskonfiguration .

Sichtbarkeit von Incidents für anfordernde Personen

Die anfordernden Personen können die Incidents, die den Universal-Anforderung-Datensätzen zugeordnet sind, nicht anzeigen. Sie können den Universal-Anforderung-Datensatz nur auf folgende Weise anzeigen:

- Am Now Platformkönnen Sie unter auf die Datensätze der Universal-Anforderung zugreifen **Selfservice** > **Universal-Anforderungen**.
- Im Serviceportal können Sie unter auf die Datensätze der Universal-Anforderung zugreifen **Serviceportal** > **Anforderungen**.

Unterdrückung von E-Mail-Benachrichtigungen

Wenn ein Incident Teil von Universal-Anforderung ist, werden die Benachrichtigungen unterdrückt, die von einem Incident an den Anrufer gesendet werden. In allen anderen E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents wird anstelle der Incident-Nummer die Nummer der universellen Anforderung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen von anfordernden Personen in Serviceportal

Für einen Universal-Anforderung-Datensatz mit einem Incident als primärer Aufgabe wird das Widget „Aktionen“ mit den Anforderungsaktionen angezeigt. Je nach Incident-Status werden die Aktionen **Auflösen**, **Erneut öffnen** oder **Schließen** angezeigt.

Universal-Anforderung-Integration für Incident-Management anfordern

Zum Aktivieren der Integration zwischen Incident-Management und Universal-Anforderung fordern Sie über das Now Support Kundenservice-System das Plugin Universal-Anforderung: Integration für Incident-Management (com.snc.incident.universal_request) an. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

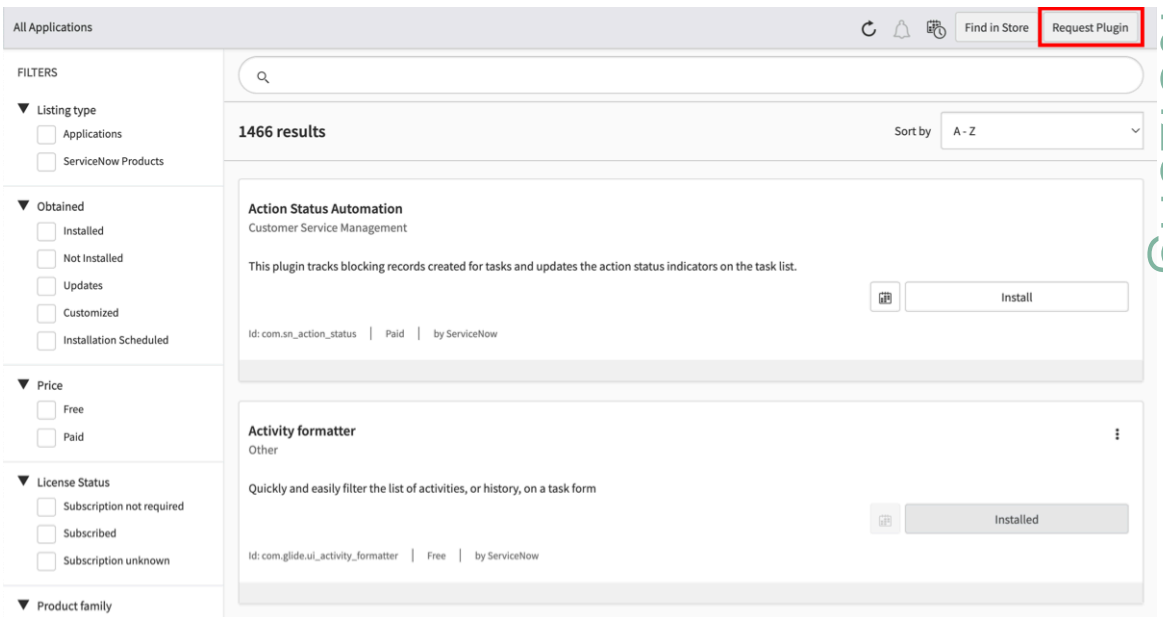
Das Plugin Universal-Anforderungsintegration für Incident-Management aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiviert sind.

Plugins für Unversal-Anforderungsintegration für Incident-Management

Plugin	Beschreibung
Universal-Anforderung [com.snc.universal_request]	Ermöglicht eine nahtlose Service-Experience für verschiedene Gruppen und Aufgabentypen

Prozedur

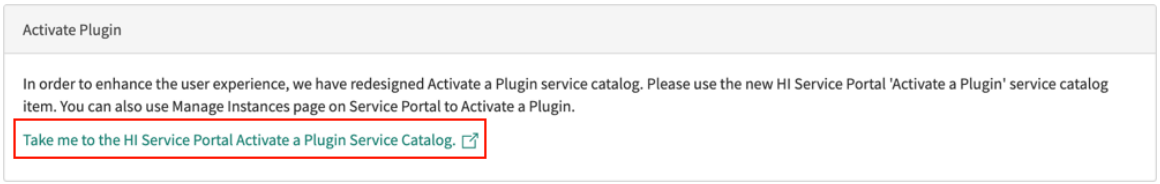
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

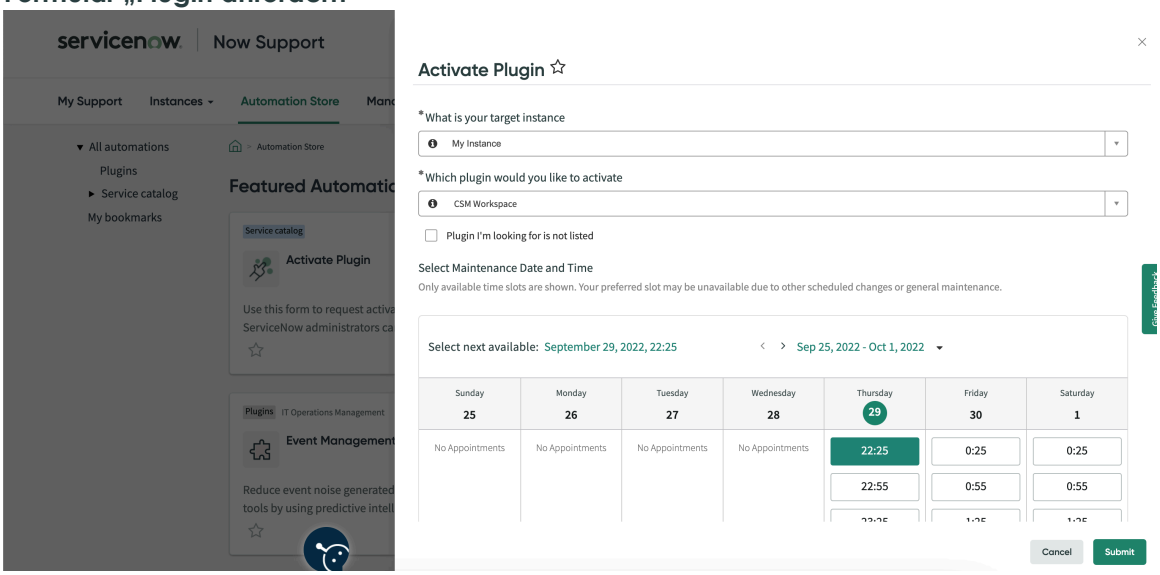
Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Incident aus Universal-Anforderung erstellen

Erstellen Sie einen Incident aus einem Universal-Anforderungs-Datensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den Incident-Datensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und ITIL oder admin

Aktivieren Sie die Plugins Universal-Anforderung (sn_uni_req) und Universal-Anforderung Integration for Incident-Management (sn_inc_uni_req).

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der universellen Anforderung, aus der Sie einen Incident erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Incident erstellen**.
   Ein Incident-Datensatz wird erstellt und mit einer universellen Anforderung verknüpft. Der Incident-Datensatz wird erst gespeichert, wenn Sie den Datensatz senden.
4. Füllen Sie die Felder im Incident-Formular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer der universellen Anforderung zum Erstellen des Incident wird im Feld **Universal-Anforderung** im Incident-Formular angezeigt. Die Incident-Nummer wird im Feld **Primäres Ticket** und auch in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** des Universal-Anforderung-Formulars angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident übertragen

Übertragen Sie den Incident mit oder ohne Lösung zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange oder an eine andere Abteilung. Wenn Sie feststellen, dass das Problem nicht mit dem Incident zusammenhängt, übertragen Sie den Incident ohne Lösung an eine zuständige Abteilung oder einen Service. Wenn Sie das Problem lösen, können Sie den Incident mit Lösung übertragen.

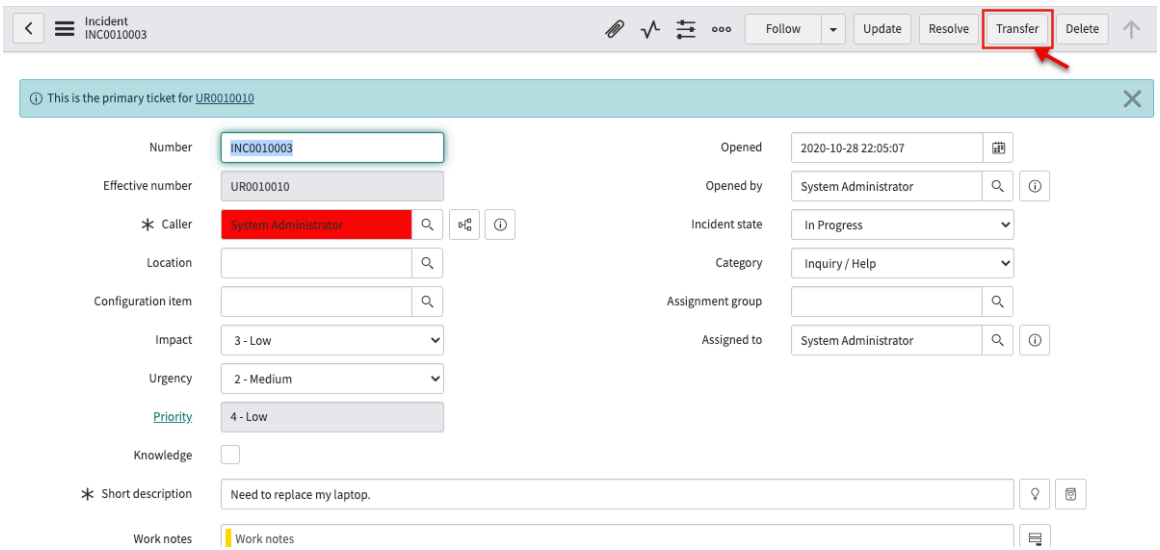
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist

Ordnen Sie einen Incident einem Universal-Anforderung-Datensatz zu.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Incident, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.



3. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

> **Hinweis:** Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen .

- **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.

> **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie in **Aktion** die Option **An Abteilung übertragen** ausgewählt haben.

- **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

> **Hinweis:** Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ein zugeordnetes Ticket aus einem Incident erstellen

Erstellen Sie für eine andere relevante Abteilung ein zugeordnetes Ticket aus einem Incident (primäres Ticket), wenn Sie feststellen, dass das Problem in dieser Abteilung gelöst werden kann.

Vorbereitungen

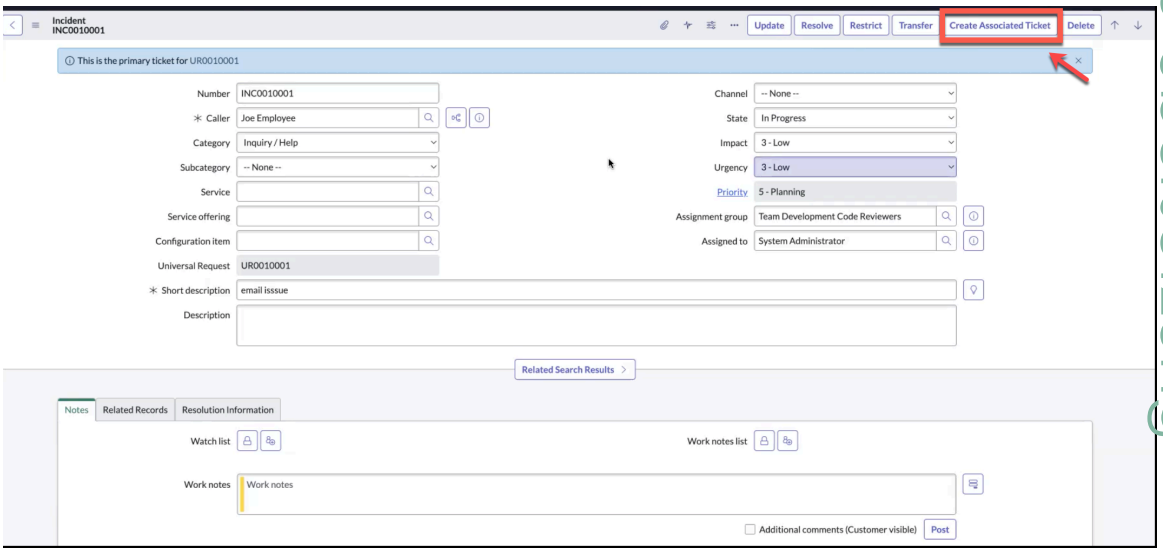
Stellen Sie sicher, dass dem Incident ein Universal-Anforderung-Datensatz zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: Stellen Sie sicher, dass Sie eine der folgenden Rollen innehaben.

- Der Service Desk-Mitarbeiter, dem der Incident zugewiesen ist.
- Der Service Desk-Mitarbeiter, dessen Zuweisungsgruppe der Incident zugewiesen ist

Prozedur

1. Navigieren zu **Incidents** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie ein zugehöriges Ticket erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.



4. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Zugehöriges Ticket erstellen“ aus.

Dialogfeld „Zugehöriges Ticket erstellen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, für die Sie ein zugehöriges Ticket erstellen möchten.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems, für das das zugehörige Ticket erstellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems, für das das zugehörige Ticket erstellt wird.
Arbeitsnotizen	Kurze Beschreibung des Problems. Sie können dieses Problem dem Universal-Anforderung-Weiterleitungsmitarbeiter oder dem Mitarbeiter der Abteilung mitteilen, für die das zugehörige Ticket erstellt wird.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse
Das Ticket wird für die entsprechende Abteilung erstellt und dem Datensatz der universellen Anforderung zugeordnet. Sie können die zugehörigen Tickets in der zugehörigen Liste „Zugehörige Tickets“ des Universal-Anforderung-Formulars anzeigen.

Hinweis: Wenn ein zugehöriges Ticket erstellt wird, werden die Informationen aus den Feldern des Datensatzes der universellen Anforderung in die Felder des zugehörigen Ticketdatensatzes kopiert. Sie können die Registerkarten **Zugehörige Ticketinformationen** und **Verbundene Ticketzuordnungen** des Formulars „Zuordnungskonfiguration“ für Incidents verwenden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuordnungskonfiguration .

Mit Universal-Anforderungen verknüpfte Incidents lösen, erneut öffnen oder schließen

Im Widget **Incident-Aktionen** gibt es Aktionen zum Lösen, erneuten Öffnen oder Schließen, die der anfordernden Person im Universal-Anforderungsdatensatz zur Verfügung stehen. Das Widget **Incident-Aktionen** ist nur verfügbar, wenn ein Incident die primäre Aufgabe eines Universal-Anforderungsdatensatzes ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Verknüpfen Sie einen Incident mit einer Universal-Anforderung.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Ihrer Portalseite.
2. Klicken Sie auf **Anforderungen**.
3. Öffnen Sie die mit dem Incident verknüpfte Universal-Anforderung.
4. Führen Sie im Widget **Aktionen** eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Lösen	Löst den Incident und aktualisiert den Status des Universal-Anforderungsdatensatzes
Erneut öffnen	Öffnet den Incident neu und aktualisiert den Status des Universal-Anforderungsdatensatzes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Schließen	Schließt den Incident und aktualisiert den Status des Universal-Anforderungsdatensatzes

Hinweis: Der Status des Universal-Anforderungsdatensatzes wird auf Grundlage der in der Tabelle „Statuszuordnung“ [universal_request_state_mapping] angegebenen Konfiguration aktualisiert.

Felder anpassen, die aus Universal-Anforderung in einen Incident kopiert wurden

Passen Sie Felder so an, dass die Werte einiger Felder in der Universal-Anforderung automatisch in einen Incident-Datensatz kopiert werden, wenn ein Incident einem Universal-Anforderungs-Datensatz zugeordnet wird. Sie müssen dann die Informationen nicht jedes Mal neu eingeben, wenn Sie einen Incident erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: incident_manager oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsbereich `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die universelle Anforderung und das Incident-Feld ein.
   Beispiel: `caller_id=opened_for` bedeutet, dass der Wert des Felds called_id aus dem Formular „Universal-Anforderung“ in das Feld opened_for im Incident-Formular kopiert wird.

Incident-Zugriff einschränken

Sie können den Zugriff auf ein Incident-Ticket einschränken, das vertrauliche Informationen enthält. Indem Sie einen Incident als eingeschränkt markieren, schränken Sie den Zugriff für Service Desk-Mitarbeiter darauf ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Benutzer können einen Incident als eingeschränkt markieren. Benutzer können einen Incident beim Erstellen als eingeschränkt markieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident auch beim Selektieren oder Bearbeiten als eingeschränkt markieren. Nur die folgenden Mitarbeiter dürfen auf als eingeschränkt gekennzeichnete Fälle zugreifen:

- Weiterleitungsmitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind und eine sensible Rolle als Service Desk-Mitarbeiter haben
- Alle Service Desk-Mitarbeiter mit primären Tickets

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie einschränken möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf **Beschränken**.
   Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet, und das Formular ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

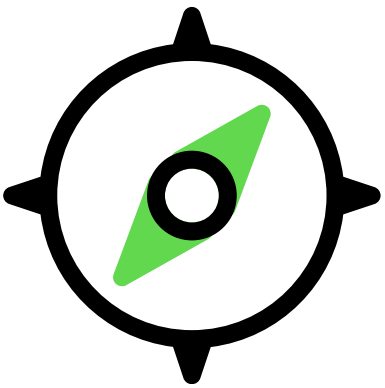
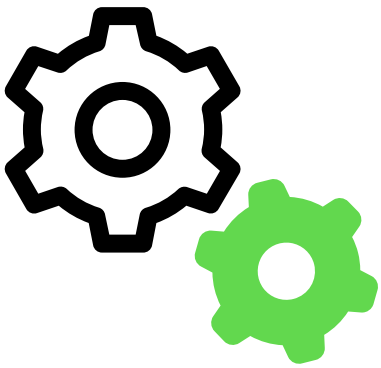
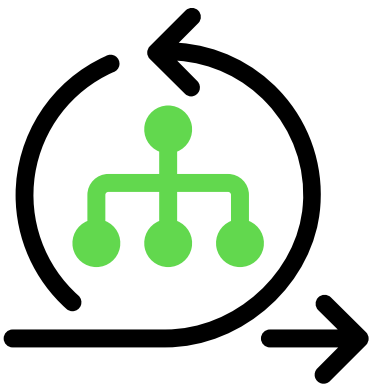
Hinweis: Um die Anforderung wieder als uneingeschränkt zu kennzeichnen, können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle eine entsprechende Änderung vornehmen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Now Assist für ITSM

Mit der Anwendung ServiceNow® Now Assist für ITSM können Sie nicht nur Incident-Informationen und den Chat für eine Interaktion zusammenfassen, sondern auch Incident-Lösungshinweise generieren. Sie ermöglichen Ihren Service Desk-Mitarbeitern ein besseres Verständnis für den Chat- und Incident-Kontext, damit sie den anfordernden Personen schneller Lösungen vorschlagen können.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden Sie die generative ITSM-KI
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für ITSM	Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für ITSM, um zu beginnen	Verwenden Sie die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist für ITSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die KI-Agent-Sammlung IT Service Management

Verwenden Sie die Anwendungsfälle für KI-Agents in Now Assist für ITSM

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Incident-Daten (für Incident-Assistent und Wissensassistent) und Chattranskripte (für Chat-Assistent). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist für ITSM erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für ITSM können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Chatunterhaltungen und Incident-Details zusammenfassen sowie Incident-Lösungshinweise generieren, um sie an ihre Kollegen weiterzugeben.

Now Assist für ITSM – Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Mit einer Incident-Zusammenfassung erhalten Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein besseres Verständnis des Incident-Kontexts.
- Die Incident-Lösungshinweise bieten Kontext für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auf ähnliche Incidents stoßen.
- Eine Chatzusammenfassung für die Interaktion liefert Service Desk-Mitarbeitern hilfreiche Kontextinformationen zur Chatkonversation. Es werden alle Übergabepunkte angegeben, einschließlich der Virtual Agent-Konversation.

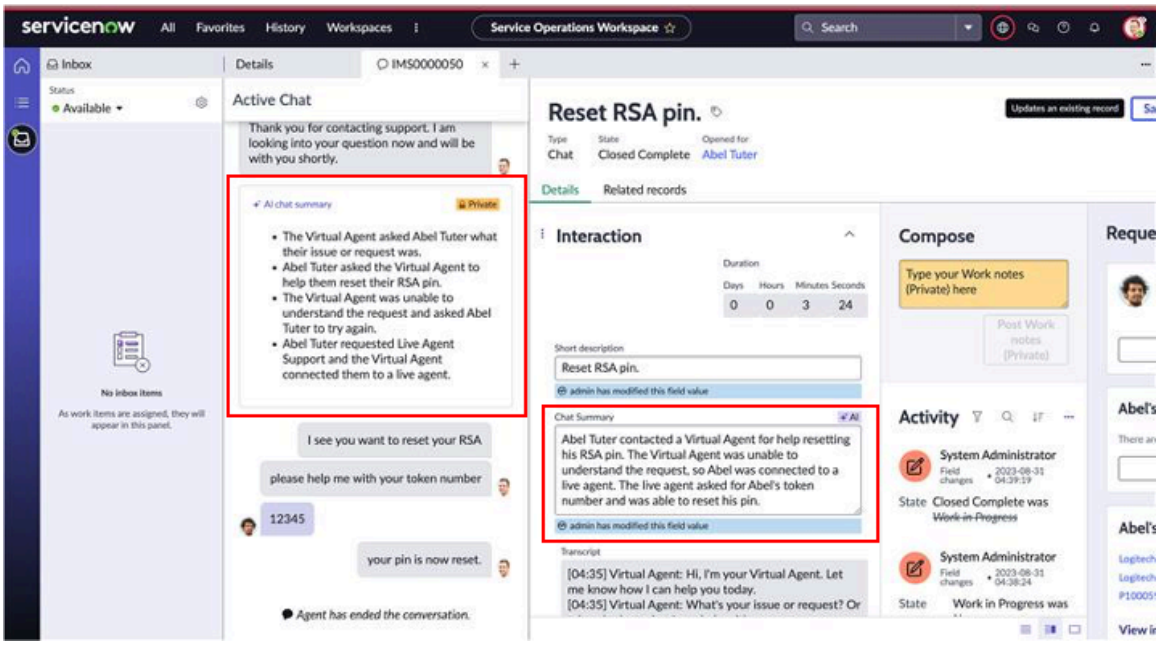
Now Assist für ITSM Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für ITSM enthält generative KI-Fähigkeiten und Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Chat- und Incident-Kontext besser verstehen und dadurch der anfordernden Person schneller Lösungen vorschlagen können.

Chat-Zusammenfassung

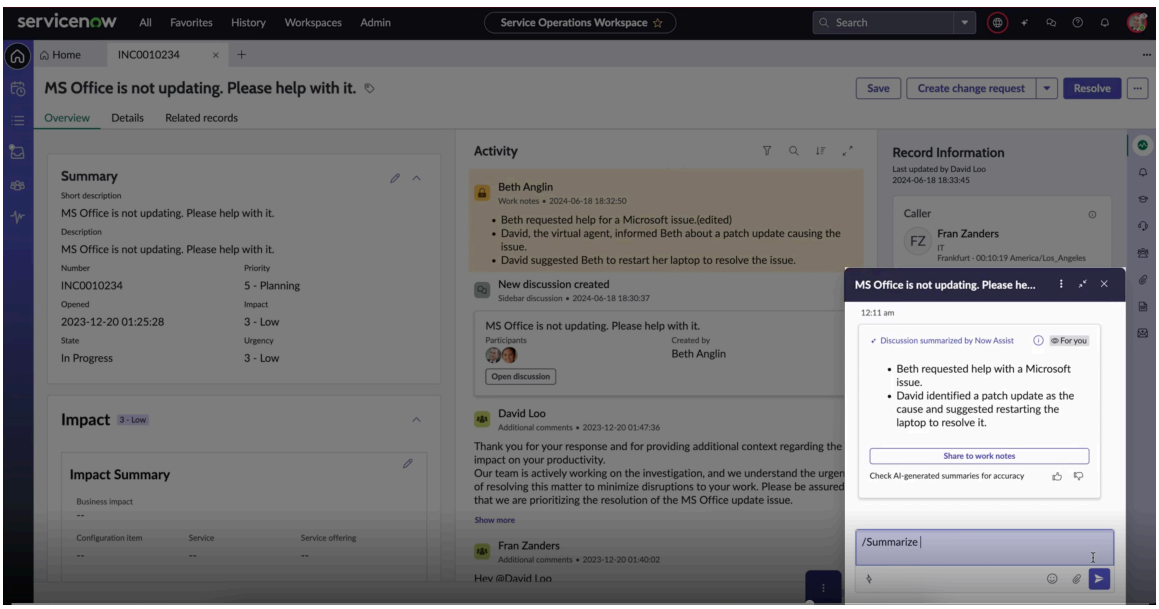
Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung des Virtual Agent-Chatverlaufs der anfordernden Person bereit. Service Desk-Mitarbeiter können auch eine Zusammenfassung der gesamten Interaktion generieren, wenn der Chat endet oder wenn vor oder nach dem Chat ein Incident erstellt wird, um ein Problem zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sidebar-Diskussionszusammenfassung

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung des Diskussionsverlaufs in der Virtual Agent Sidebar mit der anfordernden Person bereit. Service Desk-Mitarbeiter können die Zusammenfassung auch zur weiteren Problembehandlung vor oder nach dem Chat in den Incident-Arbeitsnotizen veröffentlichen.



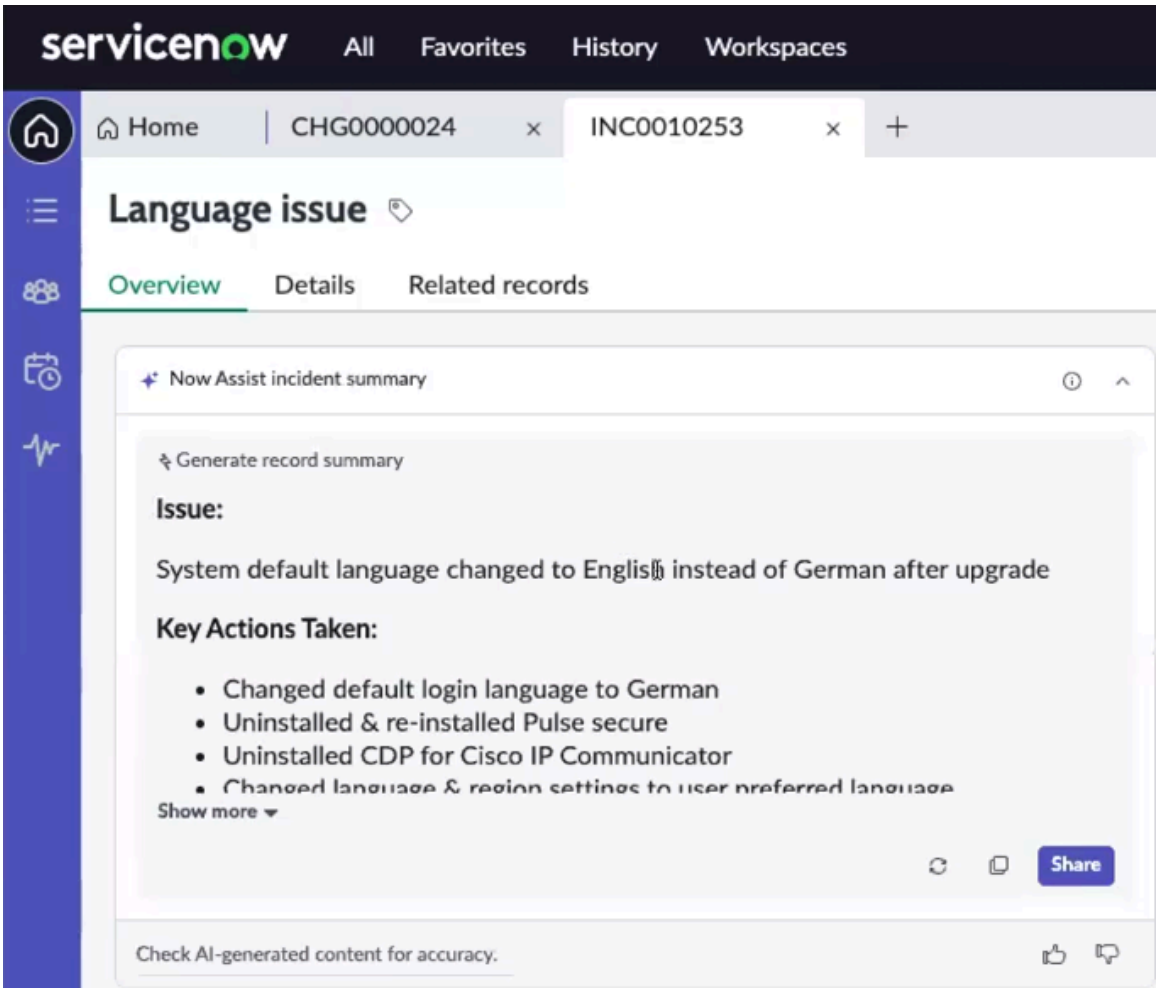
Incident-Zusammenfassung

Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter die beschleunigte Behebung von Incidents durch Aufrufen einer Zusammenfassung, die das Problem, die ergriffenen Maßnahmen und die Lösung enthält. Service Desk-Mitarbeiter können für aktive Incidents eine Incident-Zusammenfassung generieren, um den Incident-Kontext zu verstehen. Darüber hinaus können sie die Zusammenfassung aktualisieren, die Zusammenfassung in den Incident-Arbeitsnotizen veröffentlichen, die Zusammenfassung kopieren und Feedback zur Zusammenfassung hinterlassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Incident-Zusammenfassung enthält die Informationen, die Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Incident-Datensatzfelder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- E-Mail



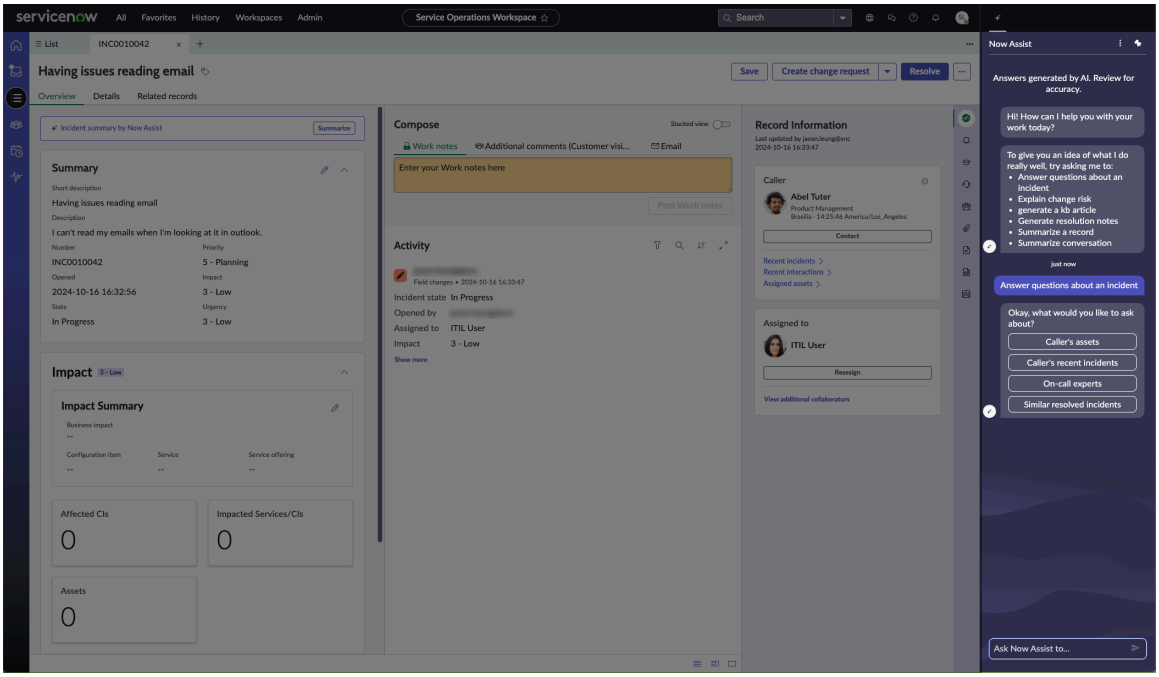
Incident-Assistent

Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, in einer Konversation innerhalb des Incident-Datensatzes schnell allgemeine Informationen zu Incidents zu erhalten, indem sie im Bereich Now Assist Fragen zu den unterstützten Themen stellen.

Im Bereich Now Assist werden folgende Themen für Incident Assist unterstützt:

- Assets des Anrufers
- Letzte Incidents des Anrufers
- Experten in Rufbereitschaft aus Supportgruppen
- Ähnliche gelöste Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zusammenfassung der Change-Anforderung

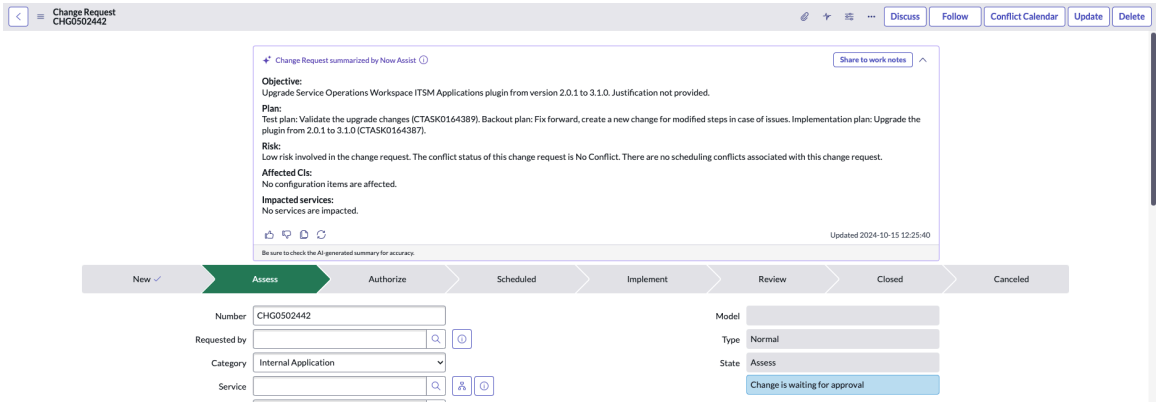
Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den Change-Anforderungsprozess zu beschleunigen, indem sie die Zusammenfassung anzeigen, die Ziel, Plan und Risiko enthält. Um den Kontext einer Change-Anforderung zu verstehen, können Service Desk-Mitarbeiter für aktive Change-Anforderungen eine Zusammenfassung der Change-Anforderung generieren. Darüber hinaus können sie die Zusammenfassung aktualisieren, sie in den Arbeitsnotizen zur Change-Anforderung veröffentlichen, sie kopieren und Feedback zur Zusammenfassung hinterlassen.

Die Zusammenfassung der Change-Anforderung enthält die Informationen, die Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Incident-Datensatzfelder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- Risiko
- Auswirkung
- Begründung
- Implementierungsplan
- Risiko- und Auswirkungsanalyse
- Testplan
- Rückfallplan
- Abschlusscode
- Abschlussnotizen
- Konfigurationselement
- Service
- Serviceangebot

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Status
- Konfliktstatus
- Typ



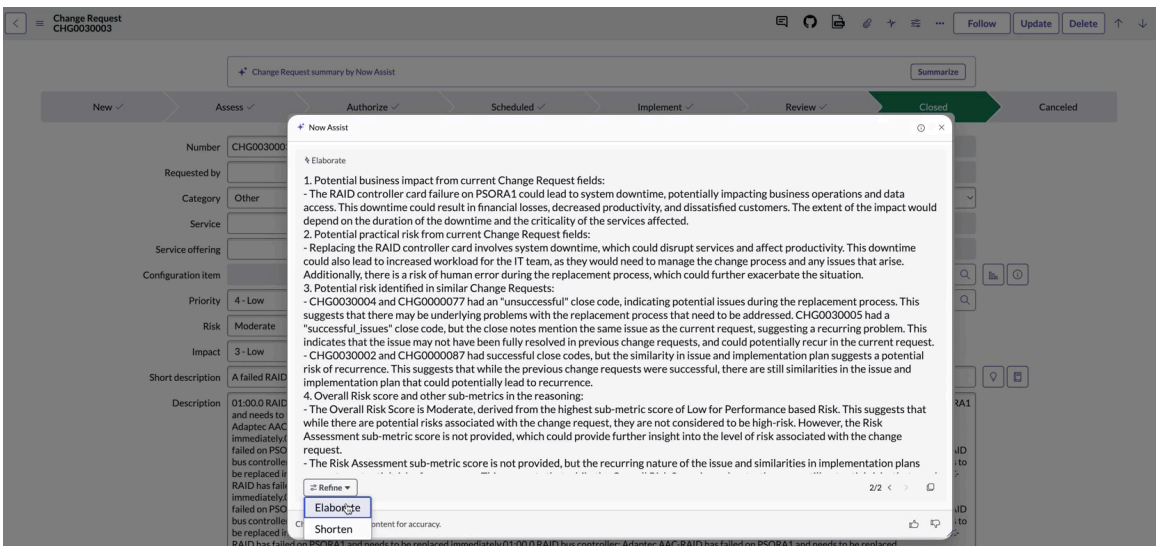
Risikoerklärung für Change-Anforderung

Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, das Risiko einer Change-Anforderung zu verstehen, indem er die Erklärung für die Risikobewertung überprüft. Service Desk-Mitarbeiter können für Change-Anforderungen mit Risikobewertung (hoch, mittel, niedrig) eine Risikoerklärung für Change-Anforderungen generieren. Service Desk-Mitarbeiter können die Zusammenfassung auch kopieren und Feedback zur Zusammenfassung hinterlassen.

Die Risikoerklärung für eine Change-Anforderung enthält die Informationen, die Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Incident-Datensatzfelder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Implementierungsplan
- Zuweisungsgruppe
- Risiko

Zusätzliche Eingaben umfassen: ähnliche Change-Anforderungen und die durch diese Changes verursachten Incidents sowie die erfüllte Risikobedingung.

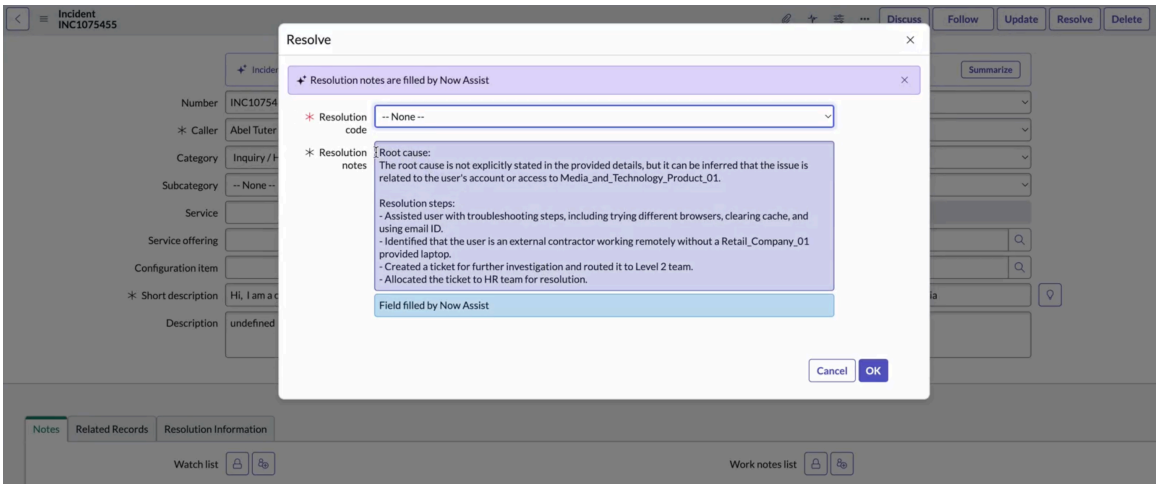


Lösungshinweise generieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generiert automatisch die Lösungshinweise für einen Incident über das Symbol Now Assist und bietet hilfreiche Kontextinformationen für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auf ähnliche Incidents stoßen.

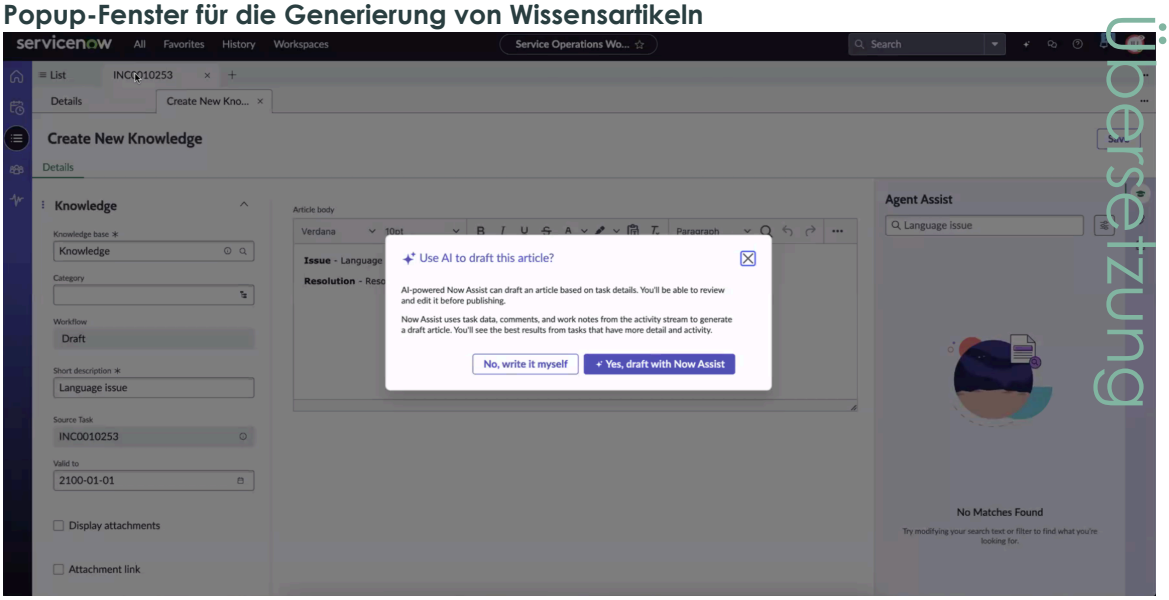


Generierung von Wissen

Service Desk-Mitarbeiter haben die Möglichkeit, einen Wissensartikel aus einem Incident zu generieren, nachdem sie eine Lösung vorgeschlagen oder den Incident geschlossen haben.

Mit der Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel generieren und überprüfen können, bevor sie den Entwurf des Wissensartikels veröffentlichen.

Popup-Fenster für die Generierung von Wissensartikeln

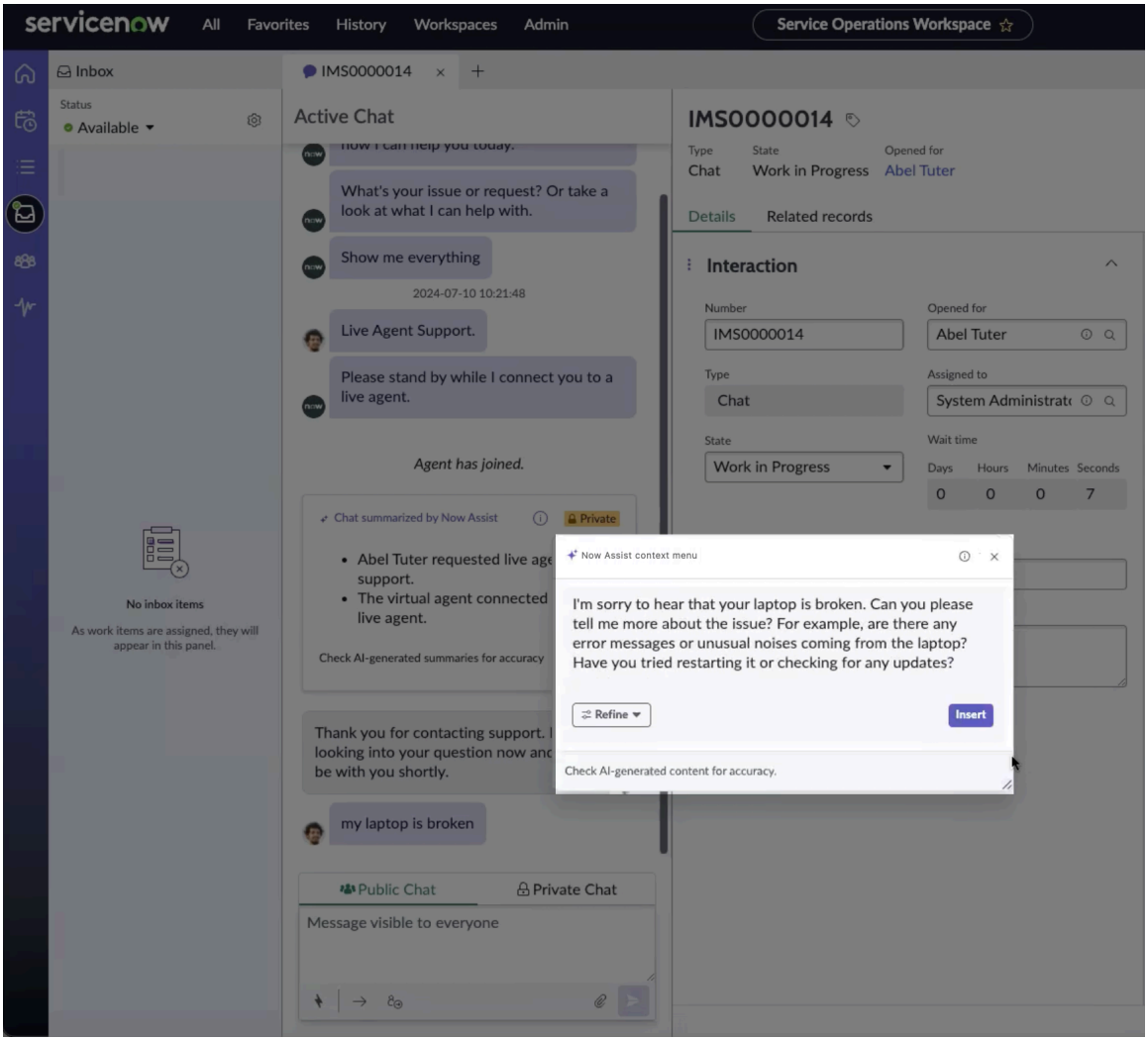


Chatantwortempfehlung

Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, über das Symbol Now Assist aus einem Chat heraus eine Antwortempfehlung zu generieren.

Mit der Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung generieren und überprüfen können, bevor sie sie als Antwort an die anfordernde Person senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Now Assist-Bereich in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Service Desk-Mitarbeiter können den Now Assist-Bereich in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verwenden. Diese Konversations-Schnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Chat- oder Incident-Zusammenfassung anzufordern und Incident-Lösungshinweise zu generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

Zugehörige Informationen

Now Assist erkunden

Ergänzende Informationen für Now Assist für ITSM

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für ITSM.

Unterstützte Versionen

- Für Core-UI: Ab Vancouver Patch 2
- Für Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM: Ab Version 6.0.0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für ITSM enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Von Now Assist für ITSM unterstützte Anwenderoberflächen

Schnittstelle	Funktionen
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM	• Incident-Zusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Chat-Zusammenfassung • Now Assist-Bereich • Generierung von Wissensartikeln • Sidebar-Diskussionszusammenfassung • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Chatantwortempfehlung • Risikoerklärung für Change-Anforderung • Incident-Assistent
Core-UI	• Incident-Zusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Now Assist-Bereich • Generierung von Wissensartikeln • Sidebar-Diskussionszusammenfassung • Zusammenfassung der Change-Anforderung • Risikoerklärung für Change-Anforderung • Incident-Assistent

Automatische Übersetzung

Now Assist für ITSM konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Now Assist für ITSM so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen generativer KI in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und in Core-UI nutzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für ITSM zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator -Konsole .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Domänentrennung wird in Now Assist für ITSM unterstützt. Details finden Sie unter Domain Separation in der Now Assist-Administrator -Konsole .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

Kompetenzen und Fähigkeiten von ITSM in der Now Assist-Administrator-Konsole

ITSM-Funktionen	Kompetenzen
Chat	• Chat-Zusammenfassung • Sidebar-Diskussionszusammenfassung • Chatantwortempfehlung
Incident	• Incident-Assistent • Incident-Zusammenfassung **Hinweis:** Solange die Incident-Statuszuordnungen im Basissystem nicht angepasst sind, gilt die Incident-Zusammenfassung nur für Incidents mit den Status „Neu“, „In Arbeit“, „Angehalten“ und „Gelöst“. • Lösungshinweise generieren
Knowledge	Generierung von Wissensartikeln
Change-Anforderung	• Risikoerklärung für Change-Anforderung • Zusammenfassung der Change-Anforderung **Hinweis:** Die Zusammenfassung von Change-Anforderungen gilt nur für Change-Anforderungen in den Status „Bewerten“, „Autorisieren“, „Geplant“, „Implementieren“, „Prüfung“ und „Geschlossen“, solange die im Basissystem bereitgestellten Zuordnungen der Change-Anforderungsstatus nicht angepasst werden.

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

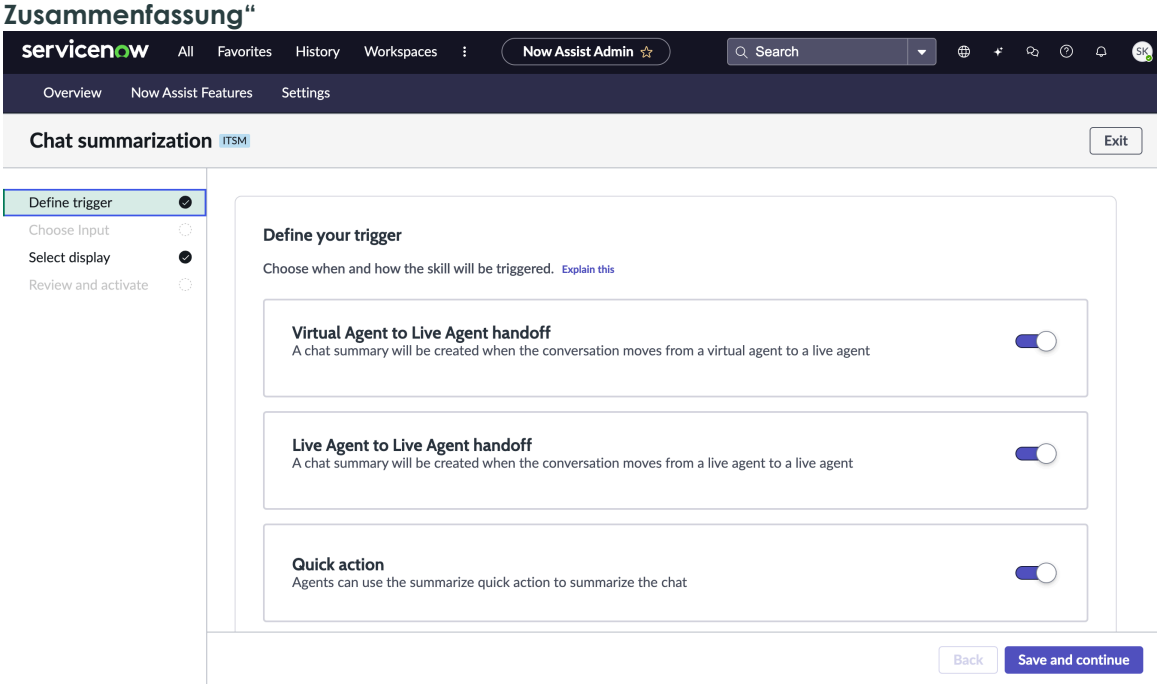
1. Installieren Sie das Plugin „Now Assist für ITSM“ (sn_itsm_gen_ai).
   - Informationen zu den Anwendungsabhängigkeiten finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für ITSM.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Features** “ der Now Assist-Administrator -Konsole zuzugreifen.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für ITSM.
   Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe **Technologie** gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
6. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

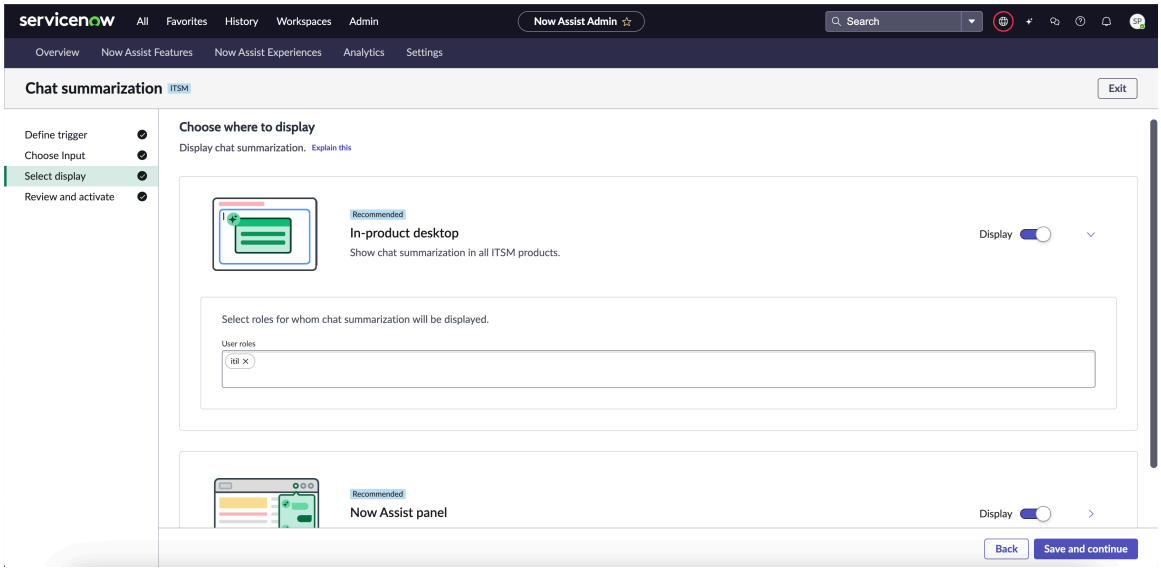
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM.

Beispielbildschirm „Auslöser definieren“ für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“



7. Sobald Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

9. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.
    Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Assist-Administrator -Konsole

Einstellungen und Funktionen Now Assist von werden konfiguriert

Datensatz-Zusammenfassung

Chat-Zusammenfassung

Lösungshinweise generieren

Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für ITSM. Durch die Konfiguration der Eingaben oder Auslöser für eine Kompetenz können Sie bestimmen, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Now Assist für ITSM – Übersicht

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe benennt die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder, die zum Generieren einer Incident-Zusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Wählen Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert wird. Sie können auch die Eigenschaften auswählen, die steuern, wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert und wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Aufgabenerstellung	Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden bei der Erstellung einer Aufgabe im Aufgabendatensatz automatisch gefüllt.

Die folgende Tabelle enthält die Eigenschaft für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“.

Eigenschaft für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste angezeigt.

Kompetenz für Chatantwortempfehlung

Wählen Sie die Auslöser für die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ aus, die bestimmen, wann eine Chatantwortempfehlung generiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgelistet, die bestimmen, wann eine Chatantwortempfehlung generiert wird.

Auslöser für die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“

Auslöser	Beschreibung
Von Anwender ausgelöst	Chatantwortempfehlung, die generiert wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenz manuell auslöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle sind die Felder für das Symbol Now Assist für die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ aufgelistet.

Now Assist Symbol

Feld	Beschreibung
Schaltflächeneigenschaften	Eigenschaften der Auslöserschaltfläche, z. B.: • Variante • Größe • Symbol
Verfeinerungsaktionen	Aktionsoptionen, die angezeigt werden, wenn die Schaltfläche **Verfeinern** gewählt wird, z. B.: • Kürzen • Ausarbeiten
Eigenschaften des Empfehlungsdialogfelds	Eigenschaften des Dialogfensters für Empfehlungen, z. B. headerLabel.
ID der WWNA-Komponente	Komponenten-ID, die das Symbol Now Assist unterstützt, z. B. agent-chat.
Standardmäßige Voreinstellungsaktion	Standardaktion, wenn die Auslöserschaltfläche ohne Text im Chatfenster gewählt wird.
Tabelle	Für die Interaktion verwendete Tabelle.
Timeout-Fehlermeldung	Fehler, der nach einer Zeitüberschreitung angezeigt wird.
Voreinstellungsaktionen	Aktionsoptionen, die angezeigt werden, wenn im Chatfenster Text eingegeben wird und die Auslöserschaltfläche gewählt wird, z. B.: • Kürzen • Ausarbeiten

Sidebar Kompetenz „-Diskussionszusammenfassung“.

Wählen Sie die Auslöser für die Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“ aus, die bestimmen, wann eine „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“ generiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgelistet, die bestimmen, wann eine Sidebar-Diskussionszusammenfassung generiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser für die Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Schnellaktion	Sidebar-Diskussionszusammenfassung, die generiert wird, wenn der Servicemitarbeiter die Schnellaktion `/summarize` ausführt.

Eigenschaft für die Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Sidebar-Diskussionszusammenfassung als ungeordnete Liste angezeigt.

Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“

Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ beinhaltet Eingaben zur Festlegung der Tabelle und Felder, die bei der Generierung einer Incident-Zusammenfassung verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Auslöser für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“.

Auslöser	Beschreibung
Modales Element „Zuweisen“	Modales Element „Zuweisen“ während der Speicheraktion öffnen, wenn die Zuweisungsgruppe oder „Zugewiesen an“ geändert wird.

Die folgende Tabelle enthält die Eingaben für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“.

Eingaben für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Incident [incident]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • E-Mail
Status der Eingabevorlage	• Neu • WIP • Gelöst • Geschlossen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibungen für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“.

Beschreibungen für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“

Beschreibung	Pflichtfeld für Eingabestatus
Problem	• Neu • WIP • Gelöst • Geschlossen
Wichtige getroffene Maßnahmen	• WIP • Gelöst • Geschlossen
Lösung	• Gelöst • Geschlossen
Betroffene CIs und betroffene Services	• WIP • Gelöst • Geschlossen
Servicelevel-Vereinbarung	• WIP • Gelöst • Geschlossen
Untergeordnete Incidents	• WIP • Gelöst • Geschlossen

Kompetenz „Incident-Assistent“.

Die Kompetenz „Incident Assist“ enthält die Incident-Themen, die im Bereich Now Assist verfügbar sein sollen.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Themen zur Incident-Unterstützung:

- Ähnliche gelöste Incidents suchen
- Rufbereitschaftsexperten aus Supportgruppen kontaktieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Assets des Anrufers abrufen
- Letzte Incidents des Anrufers abrufen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Incident.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die bestimmen, wann und wie die Lösungshinweise für einen Incident generiert werden.

Auslöser für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“.

Auslöser	Beschreibung
Von Anwender ausgelöst	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist eine Benutzereingabe erforderlich, bevor Lösungshinweise generiert werden. Andernfalls werden Lösungshinweise standardmäßig automatisch generiert, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

In der folgenden Tabelle sind die Felder für das Symbol Now Assist für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ aufgeführt.

Now Assist Symbol

Feld	Beschreibung
Verfeinerungsaktionen	Aktionsoptionen, die angezeigt werden, wenn die Schaltfläche **Verfeinern** gewählt wird, z. B.: • Kürzen • Ausarbeiten

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Incident [incident]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	• Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Incident.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Incident [incident]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Lösungsnotizen • Arbeitsnotizen • Kommentare
Status	• Gelöst • Geschlossen

Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“ beinhaltet Eingaben zur Festlegung der Tabelle und Felder, die bei der Generierung einer Zusammenfassung der Change-Anforderung verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle enthält die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	change_request

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Risiko • Auswirkung • Begründung • Implementierungsplan • Risiko- und Auswirkungsanalyse • Testplan • Rückfallplan • Abschlusscode • Abschlussnotizen • Serviceangebot • Status • Konfliktstatus • Typ
Status der Eingabevorlage	• Bewerten • Autorisieren und Geplant • Implementieren und Prüfen • Geschlossen

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibungen für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“.

Beschreibungen für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“.

Beschreibung	Pflichtfeld für Eingabestatus
Ziel	• Bewerten • Autorisieren und Geplant • Implementieren und Prüfen • Geschlossen
Planen	• Bewerten • Autorisieren und Geplant

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen für die Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“. (Fortsetzung)

Beschreibung	Pflichtfeld für Eingabestatus
	• Implementieren und Prüfen • Geschlossen
Risiko	• Bewerten • Autorisieren und Geplant • Implementieren und Prüfen • Geschlossen
Betroffene CIs	• Bewerten • Autorisieren und Geplant • Implementieren und Prüfen • Geschlossen
Betroffene Services	• Bewerten • Autorisieren und Geplant • Implementieren und Prüfen • Geschlossen
Abschlussnotizen	Geschlossen
Durch Change verursachte Incidents	Geschlossen

Risikoerklärung für Change-Anforderungskompetenz

Die Kompetenz „Risikoerklärung für Change-Anforderung“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zum Generieren der Erklärung zum Change-Risiko.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle enthält die Eingaben für die Kompetenz „Risikoerklärung für Change-Anforderung“.

Eingaben für die Kompetenz „Risikoerklärung für Change-Anforderung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	change_request
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Implementierungsplan • Zuweisungsgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Risikoerklärung für Change-Anforderung“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	• Risiko • Beschreibung • Blackout-Plan • Modelltyp • Ähnliche Change-Anforderungen und die durch diese Changes verursachten Incidents • Risikobedingung, die erfüllt wurde

Now Assist in Virtual Agent für ITSMkonfigurieren

Bieten Sie anfordernden Personen, die in Virtual Agent Anforderungen von Katalogelementen übermitteln, eine auf generativer KI basierende optimierte Konversations-Experience. Durch die Bereitstellung dieser GenAI-Experience kann Ihr Unternehmen ein zusätzliches Selfservice-Tool bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die Konversations-Schnittstelle des Virtual Agent können die Fähigkeiten der generativen KI bei Kataloganforderungen ein menschlich anmutendes Gefühl vermitteln. Mit den Fähigkeiten der generativen KI mit Virtual Agent kann Ihr Unternehmen bei der Übermittlung von Anforderungen eine konversationsbasierte Experience bieten.

Steigern Sie die Produktivität, indem Sie auf beliebigen Kanälen wie Slack, Microsoft Teams und Microsoft Copilot einen Virtual Agent bereitstellen.

Wenn Sie generative KI für die Übermittlung der Anforderungen von Katalogelementen konfigurieren, erhalten anfordernde Personen die folgende Experience:

- Kontextbezogene Eingabeaufforderungen mit Fragen, die eine menschenähnliche Konversation ermöglichen, die auf Antworten auf vorherige Fragen basiert.
- Slot-Füllung, durch die bei der Eingabe der anfordernden Person Antworten auf eine oder mehrere Fragen erkannt werden.
- Möglichkeit, Fragen zu Katalogelementen zu beantworten.
- Möglichkeit, den Prozess der Anforderungsübermittlung jederzeit zu verlassen.

Die folgenden Fragetypen zu Katalogelementen werden im Konversationsmodus zwar unterstützt, es werden aber keine Antworten in natürlicher Sprache für sie unterstützt:

- Referenz
- Auswahlfeld für Suche
- Multiple-Choice-Suche
- Angefordert für
- Anhang
- Multiple-Choice-Frage mit mehr als 10 Auswahlmöglichkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die erforderlichen Virtual Agent -Kompetenzen: **Now Assist-Multiturn-Katalogbestellung**, **Now-Assist-F&A Genius-Ergebnisse**oder **Now Assist-Themen**.
2. Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein.
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Kompetenzen und zum Einrichten der generativen KI für Virtual Agent finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren .

Hinweis:

- Konfigurieren Sie die erforderlichen Bedingungen für die Virtual Agent-Kompetenzen.
- ITSM Virtual Agent wird jetzt durch Virtual Agent mit generativer KI ersetzt.

Vorgefertigte LLM-Themen in ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent enthält vorgefertigte LLM-Themenkonversationen (Large Language Model), die Ihren Anwendern helfen sollen, gängige IT-bezogenen Aufgaben auszuführen, z. B. das Überprüfen und Zurücksetzen eines Passworts.

Mithilfe von LLMs wird die Aktion, die ein Anwender ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Die vorgefertigten LLM-Themen in ITSM Virtual Agent sind schreibgeschützt, ihre Namen weisen das Suffix **(Vorlage)** auf. Um sie zu verwenden, duplizieren Sie das Thema im Konversationsumfang von ITSM Virtual Agent und benennen es gemäß den Namenskonventionen Ihres Unternehmens um.

Informationen zu ITSM Virtual Agentvorgefertigten Natural Language Understanding (NLU-)Themen finden Sie unter Vorgefertigte ITSM Virtual Agent-Themen verwenden.

Ticket- und Supportstatus überprüfen	Überprüft den Status Ihrer IT-Tickets und Supportfälle. Sobald die Konversation gestartet wurde, wird nacheinander eine Reihe von Fragen gestellt, um Daten zum Ticket zu erfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Für HR-Fälle muss ein Administrator Core-RCA-Datensätze für Lese- und Schreibvorgänge zulassen. • sys_scope = Now Assist in Virtual Agent • target_scope = Human Resources: Core • target = Tabelle: HR-Fall • status = Zulässig • source = Skripteinbindung: ITSMTopicsHelper Weitere Informationen finden Sie unter Beantragter eingeschränkter Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) .
Ausstehende Genehmigungen anzeigen	Überprüft die ausstehenden Genehmigungen, die erforderlich sind, um Maßnahmen zu ergreifen, und wählt die zu verarbeitenden Genehmigungen aus. Sie können Ihre Tickets entweder genehmigen oder ablehnen, indem Sie die Listennummern auswählen, die Virtual Agent Ihnen bereitgestellt hat.

Core ITSM-Themen

IT-Ticketstatus überprüfen	Überprüft den Status Ihres IT-Tickets. Sobald die Konversation gestartet wurde, wird nacheinander eine Reihe von Fragen gestellt, um Daten zum Ticket zu erfassen.
IT-Ticket eskalieren	Erhöht die Dringlichkeit eines IT-Tickets, damit es schneller gelöst wird. Die Eskalation einer Ticketpriorität erfordert die Auswahl des Incident und die Überprüfung der Eskalation. Anwender müssen eine Begründung für die Incident-Eskalation angeben. Virtual Agent eskaliert den Vorfall auf die nächste Dringlichkeitsstufe. Zum Beispiel von niedrig nach mittel oder von mittel nach hoch. Wenn bereits ein Incident mit hoher Dringlichkeit vorliegt, weist Virtual Agent den Benutzer darauf hin und fragt, ob der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Benutzer einen Kommentar hinzufügen möchte, um die Lösung zu beschleunigen.
IT-Ticket eröffnen	Eröffnet ein Ticket mithilfe der ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) mit Anwendungslogik, um ähnliche offene Tickets vorherzusagen. Verhindern Sie, dass Benutzer redundante Incidents öffnen, indem Sie ähnliche Incidents erkennen und fragen, ob der Benutzer dem ähnlichen Incident Kommentare hinzufügen möchte.
Serviceunterbrechungen	Greift auf alle Informationen zu bekannten Ausfällen zu. Wenn ein Benutzer fragt, ob ein bestimmtes System ausgefallen ist, gibt Virtual Agent eine Liste mit Links zurück, die geplante oder nicht geplante Ausfälle und Systemverschlechterungen anzeigen. Benutzer können auf die Links klicken, um detailliertere Informationen zu einem bestimmten Ausfall oder einer Verschlechterung zu erhalten, und auf **Weitere anzeigen** klicken, wenn weitere Ausfälle bekannt sind.

Themen zur Passwortzurücksetzung

Endanwender können eine Konversation über Passwortverwaltung mit Virtual Agent starten, indem sie die Stichwörter `Zurücksetzen`, `Ändern`, `Entsperren`oder `Passwort`eingeben.

Benutzer, die nicht angemeldet sind, können die Aktionen „Kennwort zurücksetzen“ und „Account-Sperrung aufheben“ ausführen. Angemeldete Benutzer können die Aktionen „Passwort ändern“, „Kennwort zurücksetzen“ und „Account-Sperrung aufheben“ ausführen.

Anforderungen:

- Plugin „Passwortzurücksetzung“ (com.glideapp.password_reset)
- Plugin „Password Reset Virtual Agent Conversations“ (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Hinweis: Damit der Prozess zum Zurücksetzen des Passworts in Virtual Agent verfügbar ist, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiviert in Virtual Agent** auf der Konfigurationsseite des entsprechenden Prozesses aktiviert ist.

Weitere Informationen zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Password Reset for Virtual Agent .

Passwort ändern	Fordert die Änderung ihres Anwenderpassworts an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Der Anwender muss angemeldet sein.
Kennwort zurücksetzen	Fordert die Zurücksetzung ihres Anwenderpassworts an.
Account sperren	Anforderung zur Verifizierung Ihres gesperrten Anwenderaccounts.

In Virtual Agent-Konversationen werden die folgenden Optionen zur Identitätsverifizierung für die Passwortzurücksetzung unterstützt. Anwenderdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Überprüfung der persönlichen Daten: Der Benutzer gibt bestimmte personenbezogene Daten an.
- Google Authenticator-Verifizierung: Der Benutzer gibt den generierten Code aus der Mobile-App Google Authenticator ein.
- SMS-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der über eine Textnachricht auf einem Mobilgerät empfangen wurde.
- E-Mail-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der per E-Mail empfangen wurde.
- Sicherheitsfragen-Überprüfung: Der Benutzer gibt die konfigurierten Antworten auf die Sicherheitsfrage ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren .

Umsetzbare Benachrichtigungsthemen

ITSM Virtual Agent enthält vorgefertigte umsetzbare Benachrichtigungen, die zum Senden interaktiver Nachrichten an einen Benutzer basierend auf ausstehenden Aufgaben oder Warnungen verwendet werden, z. B. RITM- und Anforderungsbenachrichtigungen, Aufgabengenehmigungsbenachrichtigungen und Incident-Benachrichtigungen.

Hinweis: Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designeraktivieren. Details finden Sie unter Umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Virtual Agent einrichten.

Angeforderte Elemente (RITMs)

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
RITM – Kommentar anzeigen	Benachrichtigung: Kommentar zu angefordertem Element hinzugefügt Wird an den Genehmiger einer Servicekatalog -Anforderung gesendet.
RITM – Kommentare hinzufügen	Benachrichtigung: Ein Element wurde im Namen der anfordernden Person angefordert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angeforderte Elemente (RITMs) (Fortsetzung)

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
	Wird an den Endanwender gesendet, wenn in seinem Namen eine Servicekatalog -Anforderung geöffnet wird.
Zeigen Sie Anforderungsdetails für den Genehmiger an	• Benachrichtigung: Erinnerung an Genehmigung anfordern Wird an den Genehmiger einer Servicekatalog -Anforderung gesendet. • Benachrichtigung: Genehmigungsanforderung für -Anforderungen Wird an den Endanwender gesendet, der die Change-Anforderung eingereicht hat, wenn die Genehmigung für einen Change angefordert wird.
RITM-Details für Genehmiger anzeigen	• Benachrichtigung: Genehmigungsanforderung für angeforderte Elemente Wird an den Genehmiger einer Servicekatalog -Elementanforderung gesendet. • Benachrichtigung: Erinnerung an Genehmigung eines angeforderten Elements Wird gesendet, um den Genehmiger an eine ausstehende Servicekatalog -Anforderung zu erinnern.
RITM-Details für anfordernde Person anzeigen	Benachrichtigung: Ein Element wurde im Namen der anfordernden Person angefordert Wird an den Endanwender gesendet, wenn in seinem Namen eine Servicekatalog -Anforderung geöffnet wird.

Incidents

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
Kommentar zu Incident hinzufügen	Benachrichtigung: Incident im Namen des Anrufers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incidents (Fortsetzung)

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
	Wird an Endanwender gesendet, wenn ein Incident in ihrem Namen geöffnet wird.
Incident schließen	Benachrichtigung: Incident gelöst Wird an Endanwender gesendet, wenn einer ihrer Incidents von einer anderen Person als dem Endanwender gelöst wird.
Incident als ungelöst markieren	Benachrichtigung: Incident gelöst Wird an Endanwender gesendet, wenn einer ihrer Incidents von einer anderen Person als dem Endanwender gelöst wird.
Kommentare anzeigen	Benachrichtigung: Incident kommentiert Wird an Endanwender gesendet, wenn dem Incident von einer anderen Person als dem Endanwender ein Kommentar hinzugefügt wird.
Incident lösen	• Benachrichtigung: Incident kommentiert Wird an Endanwender gesendet, wenn dem Incident von einer anderen Person als dem Endanwender ein Kommentar hinzugefügt wird. • Benachrichtigung: Incident im Namen des Anrufers Wird an Endanwender gesendet, wenn ein Incident in ihrem Namen geöffnet wird.

Aufgabengenehmigungen

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
Sysapproval-Genehmiger genehmigen	• Benachrichtigung: Andere Genehmigung Wird an den Genehmiger gesendet, wenn ein Nicht-Aufgabendatensatz (z. B. ein Knowledge Base-Artikel) genehmigt werden muss.
Sysapproval-Genehmiger ablehnen	
Genehmigungsdetails anzeigen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabengenehmigungen (Fortsetzung)

Thema	Benachrichtigung mit Aktionen
	• Benachrichtigung: Aufgabengenehmigung Wird wegen einer neu erstellten Aufgabe, die überprüft und genehmigt werden muss, an den Genehmiger gesendet.

Passen Sie ein Now Assist Virtual Agent -Thema an

Kopieren Sie ein zentrales ITSM Virtual Agent -Thema, passen Sie es an, und verwenden Sie dieses Thema, um den Status allgemeiner IT-bezogener Aufgaben mit Now Assistnachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie eine Themenvorlage aus.

Verfügbare Core ITSM-Themenvorlagen

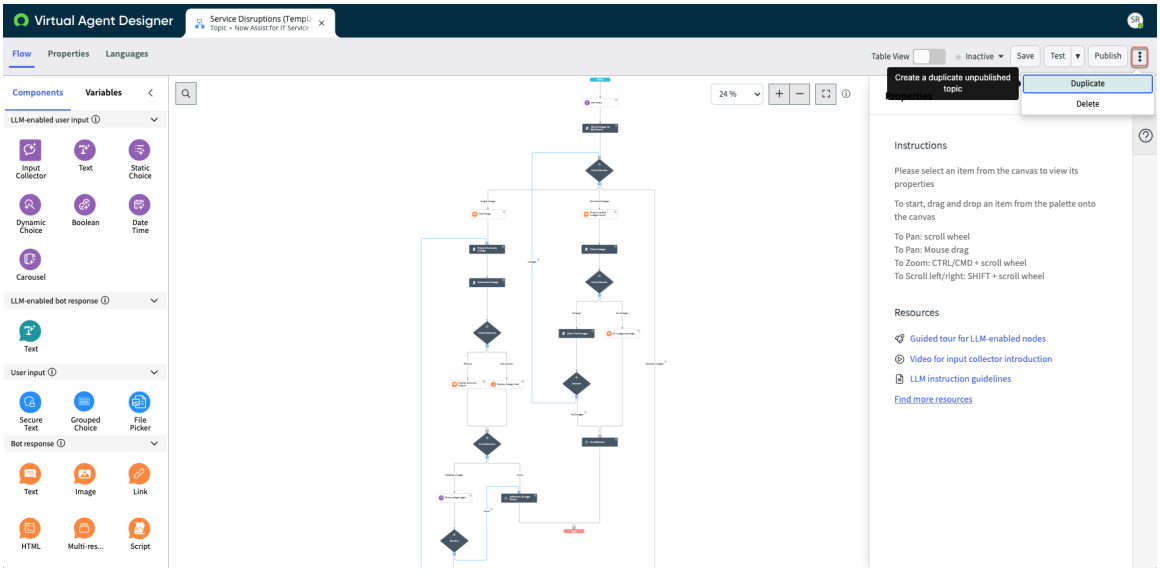
Vorlage	Monatlich
IT-Ticketstatus überprüfen (Vorlage) – LLM	Überprüft den Status und Fortschritt von IT-Tickets und -Incidents.
IT-Ticket eskalieren (Vorlage) – LLM	Eskalieren Sie ein IT-Ticket oder einen Incident, das bzw. den Sie bereits geöffnet haben, oder öffnen Sie ein geschlossenes Ticket erneut.
IT Ticket öffnen (Vorlage) – LLM	Erstellt ein IT-Ticket oder einen Incident.
Serviceunterbrechungen (Vorlage) – LLM	Überprüfen Sie den Status von Ausfällen oder Serviceunterbrechungen.

3. Wählen Sie eine Vorlage für ein Thema aus, um den Status nachzuverfolgen.

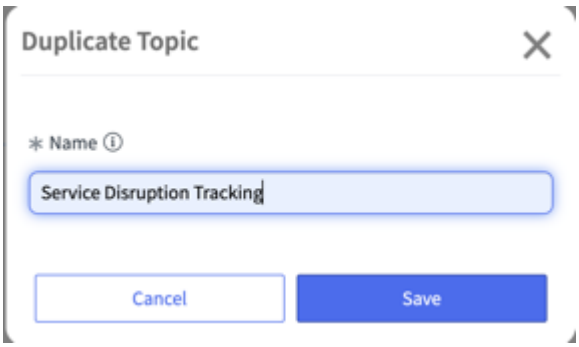
   Hinweis: Die Bilder zeigen ein Beispiel für den Flow Serviceunterbrechung. Sie können dieselben Aktionen für jede ITSM-Kernthemenvorlage ausführen.

4. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms das Symbol Themenaktionen und dann **Duplizieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



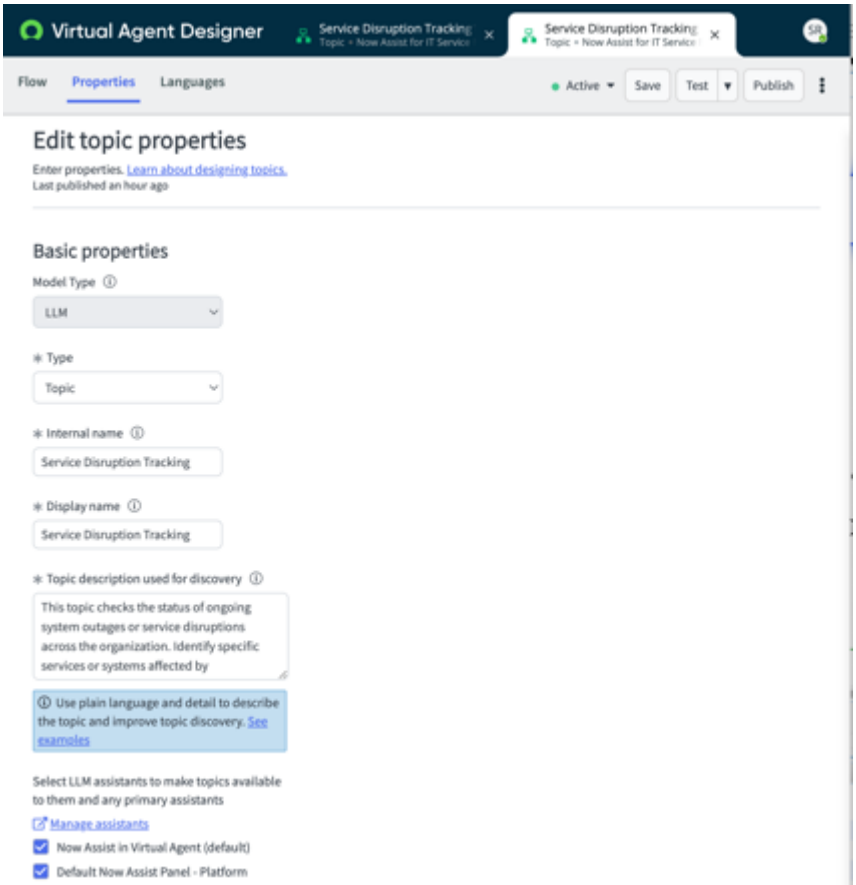
5. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für das Thema ein, das Sie für die Zusammenfassung verwenden möchten.



6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie in dem duplizierten Thema die Registerkarte **Eigenschaften** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wahlweise: Aktivieren Sie die folgenden Kontrollkästchen:
   - Now Assist in Virtual Agent (Standard).
   - Standardbereich Now Assist – Plattform.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

> **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Themen haben, um dieselbe Kompetenz zusammenzufassen, können Sie die Veröffentlichung der Themen aufheben, die Sie nicht verwenden möchten.

Now Assist für ITSM-Kompetenzen anpassen

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie eine Now Assist für ITSM-Kompetenz so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen generativer KI in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und Core-UI nutzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Now Assist-Administrator-Konsole können Sie die Eingabetabellen, zugehörigen Listen und Felder für jede Eingabevorlage der Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ auswählen. Sie können dann Eingabeaufforderungsheader konfigurieren, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Now Assist-Funktionen** " der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
2. Wählen Sie in der Funktionsgruppe **Technologie** aus der Produktliste **ITSM**.
3. Aktivieren und kopieren Sie die Kompetenz für die Now Assist für ITSM-Funktion, um sie anzupassen.

   a. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.

   b. Suchen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen" nach der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie **Kompetenz aktivieren**.
   Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

   c. Wählen Sie für die Kompetenz im Abschnitt „Aktive Kompetenzen" das Symbol „Weitere Aktionen" , und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie **Kopie erstellen** wählen.
   Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen" aufgelistet.

   d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen", um sie zu öffnen.
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz.

4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details" aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM.
   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
5. Wählen Sie die Eingabedaten aus.

   Konfigurieren Sie die Felder und zugehörigen Listen der Basiseingabetabelle für die verschiedenen Eingabevorlagen (Status „Neu", „In Arbeit", „Gelöst" und „Geschlossen") für die Kompetenz.

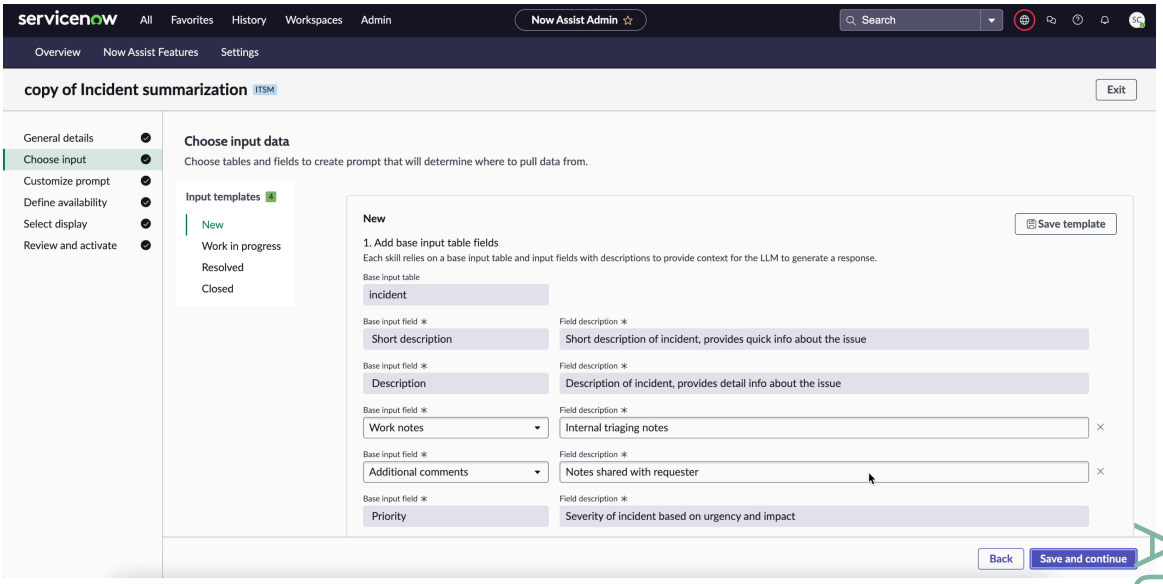
   Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

   Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die mit dem Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

   a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu", „In Arbeit", „Gelöst" und „Geschlossen") **+Neues zugehöriges Tabellenfeld**, und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

      Fügen Sie mehrere Basiseingabefelder hinzu, wenn weitere Eingaben erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Incident-Tabelle, dessen Wert diese Kompetenz in der Antwort verwendet. Beispiel: `Kurzbeschreibung`.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: `Kurzbeschreibung des Incident, liefert Kurzinformationen zum Problem.`

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“, „Gelöst“ und „Geschlossen“) die Regelbedingungen, indem Sie die Daten mit dem Bedingungsgenerator weiter filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiterentwickeln, indem Sie **+Neue Bedingung** wählen und zusätzliche Parameter konfigurieren.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

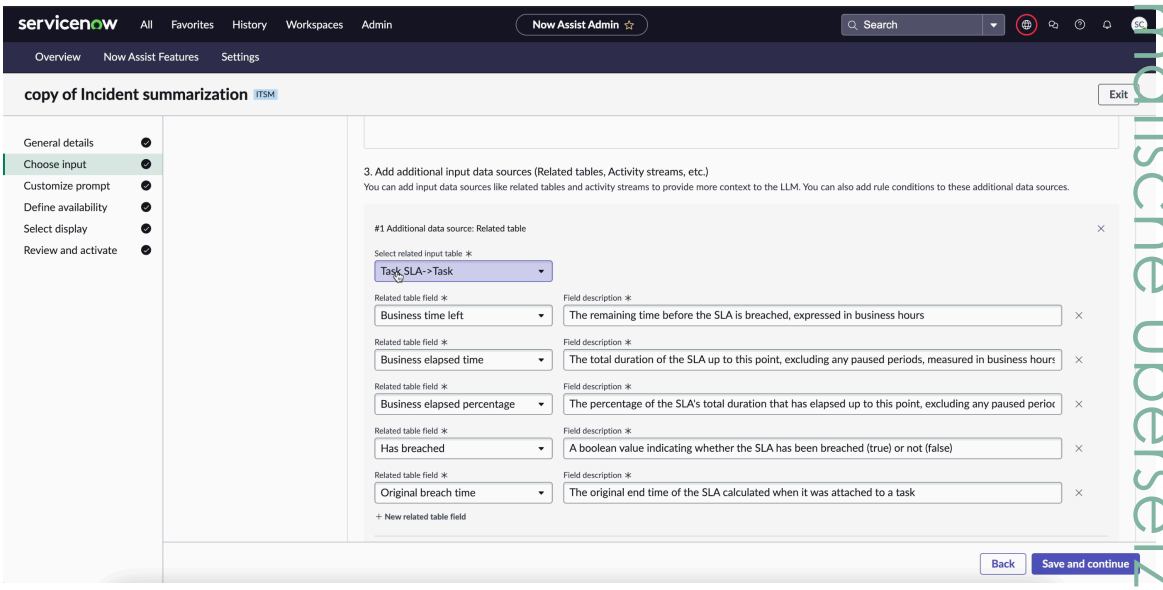
Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
WIP	Status ist „In Arbeit“.
Gelöst	Status ist „Gelöst“.
Geschlossen	Status ist „Geschlossen“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“, „Gelöst“ und „Geschlossen“) **+ Neue Datenquelle**, um nach Bedarf zusätzliche zugehörige Tabellen- und Aktivitätenstromdaten zu konfigurieren.

Bieten Sie durch Hinzufügen der Eingabedatenquellen, z. B. der zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströme, dem Now LLM Service in einer zugehörigen Liste mehr Kontext.

Sie können die Regelbedingungen auch diesen zusätzlichen zugehörigen Tabellen- und Aktivitätenstrom-Datenquellen hinzufügen.



In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen aufgelistet, die Sie den Eingabedaten hinzufügen können.

Zusätzliche Datenquellen

Datenquelle	Beschreibung
Zugehörige Tabelle	Felder für eine zugehörige Liste: ▪ Zugehörige Eingabetabelle auswählen ▪ Zugehöriges Tabellenfeld ▪ Feldbeschreibung Die Konfiguration der zugehörigen Tabellenfelder folgt demselben Format

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquelle	Beschreibung
	wie die Felder der Basiseingabetabelle im Schritt „Eingabe auswählen“.
Aktivität: E-Mail	E-Mail, die in der Incident-Zusammenfassung an den Incident angehängt wird.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

6. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können die Eingabeaufforderung bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und die Abschnitte nach Bedarf ordnen.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“, „Gelöst“ und „Geschlossen“) die Abschnitte für die Eingabeaufforderung aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie die relevanten Eingabedaten im Schritt „Eingabedaten auswählen“ konfigurieren, bevor Sie diesen Schritt ausführen.

Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte, die Sie auswählen können:

- **Problem**
- **Wichtige getroffene Maßnahmen**
- **Lösung**
- **Servicelevel-Vereinbarung**
- **Betroffene CIs und betroffene Services**
- **Untergeordnete Incidents**

> **Hinweis:** Wenn zu viele untergeordnete Incidents vorhanden sind und die Größe der Daten das LLM-Tokenlimit überschreitet, erscheint im Abschnitt „Untergeordnete Incidents“ eine Meldung, dass zu viele Informationen vorhanden sind und sie nicht angezeigt werden können.

In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

Obligatorische Header für die Eingabeaufforderung

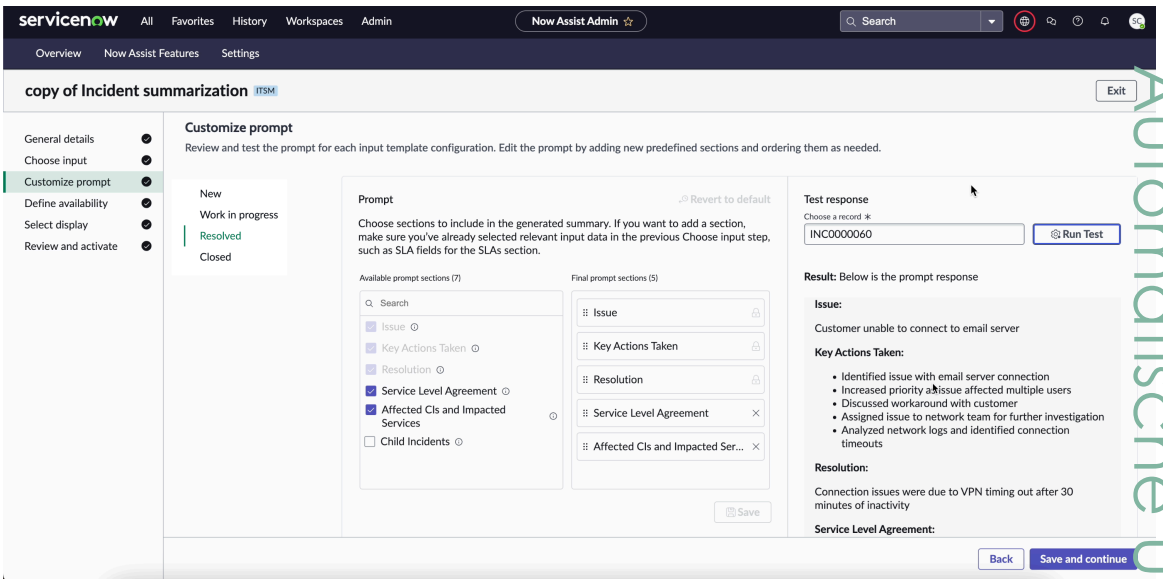
Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Problem
In Bearbeitung	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen
Gelöst	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Geschlossen	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Testantwort“ den Incident-Datensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Antwort der Eingabeaufforderung, indem Sie **Test ausführen** wählen.



Die Antwort der Eingabeaufforderung wird angezeigt. Sie können Ihre Auswahl ändern und bei Bedarf erneut testen.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

7. Definieren Sie die Verfügbarkeit.

Definieren Sie, wie die Kompetenz Anwendern zur Verfügung gestellt wird.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie Anwendern immer zur Verfügung steht, oder wählen Sie die Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Wählen Sie die Anzeige aus.
Konfigurieren Sie, wo die Incident-Zusammenfassung angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in sämtlichen ITSM-Produkten (in Formularen und Arbeitsbereichen) angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

  Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Überprüfen und aktivieren Sie.
   Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.
   Sie können jetzt **Zusammenfassen** in einem Incident wählen und die anwenderdefinierte Incident-Zusammenfassung generieren.

Passen Sie eine Kompetenz für Erklärung des Change-Risikos Now Assist für ITSM an

Erhöhen Sie die Effizienz, um das Risiko einer Change-Anforderung zu erklären, indem Sie Eingabefelder und anwenderdefinierte Felder hinzufügen. Sie können auch weitere Informationen hinzufügen, um die Erklärung der mithilfe von Now Assist für ITSMzu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nowassist_admin.nsa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Administrator** > **Now Assist Admin**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Now Assist-Funktionen**.
3. Wählen Sie in der Funktionsgruppe **Technologie** aus der Produktliste **ITSM**.
4. Aktivieren und kopieren Sie die gewünschte Kompetenz „Change-Anforderung“, um sie anzupassen.

   a. Wählen Sie auf der Karte **Change-Anforderungdie Option Details anzeigen aus**.

   b. Suchen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ nach der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, und wählen Sie **Kompetenz aktivieren**.
   Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie für die Kompetenz im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ das Symbol „Weitere Aktionen“ ..., und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie **Kopie erstellen** wählen.
Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.

d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen.
Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz.

5. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM.

a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

6. Wählen Sie die Eingabedaten der Change-Anforderung.

Konfigurieren Sie die Basiseingabetabelle und die Felder, die als Quelle zum Generieren einer Antwort verwendet werden.

Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die mit dem Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

a. Fügen Sie Basiseingabetabellenfelder hinzu.

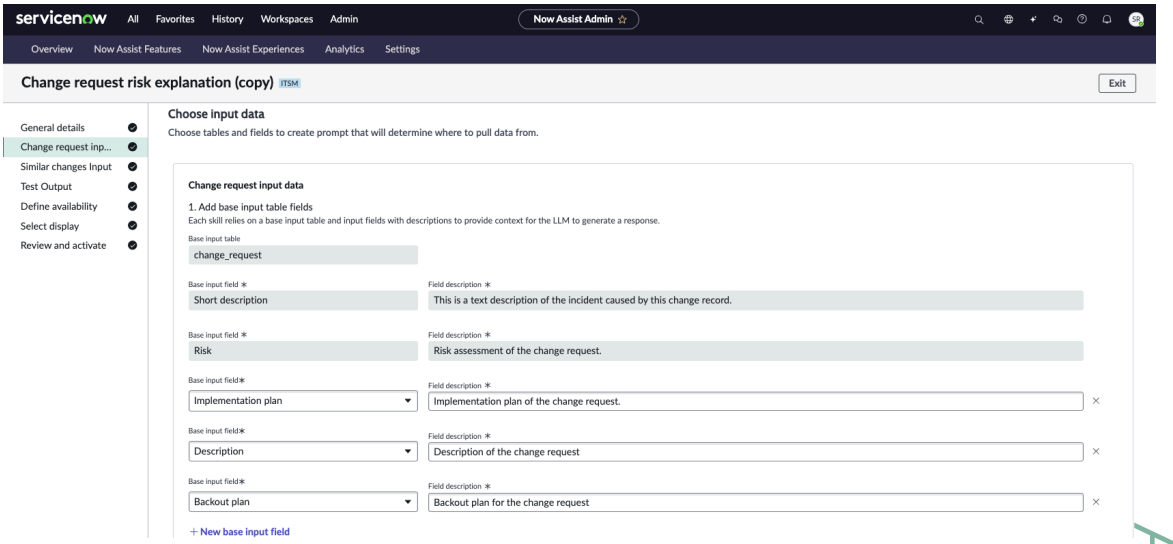
Die folgenden Werte für Basis-Eingabefelder sind standardmäßig verfügbar:

- Kurzbeschreibung
- Risiko
- Implementierungsplan
- Beschreibung
- Rückfallplan

Sie können die Felder **Implementierungsplan**, **Beschreibung**und **Rückfallplan** bearbeiten oder entfernen. Sie können auch neue Felder und Beschreibungen für sie hinzufügen, indem Sie **+Neues Basiseingabefeld**auswählen.

Wichtig: Wenn Sie ein neues Feld mit demselben Namen wie ein vorhandenes Feld hinzufügen, überschreiben der Name und die Beschreibung des neuen Felds die Beschreibung des vorhandenen Felds.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



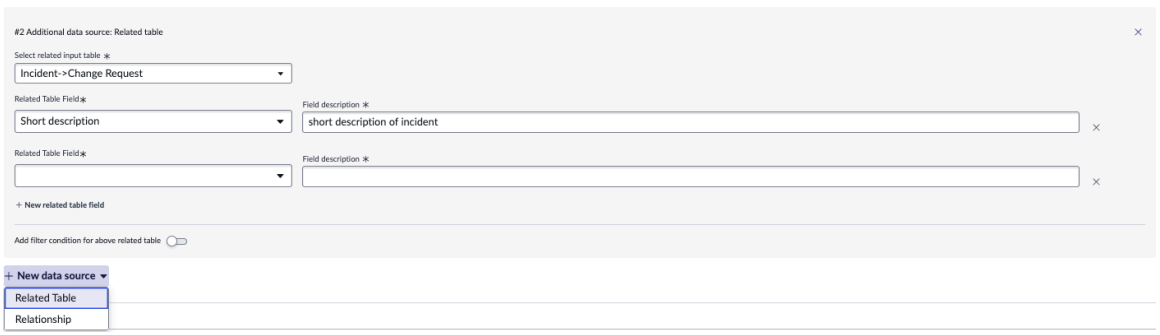
In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Incident-Tabelle, dessen Wert diese Kompetenz in der Antwort verwendet. Beispiel: `Kurzbeschreibung`.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: `Kurzbeschreibung des Incident, liefert Kurzinformationen zum Problem.`

b. Fügen Sie zusätzliche Eingabedatenquellen hinzu.

Die Datenquellen können zugehörige Tabellen und Beziehungen enthalten. Die zugehörige Eingabetabelle Change-Risikodetails mit schreibgeschützten Feldern ist standardmäßig verfügbar. Sie können die vorhandenen Datenquellenfelder nicht bearbeiten, aber Sie können neue zugehörige Tabellen oder Beziehungen hinzufügen, indem Sie **+Neue Datenquelle** und dann die gewünschte Option auswählen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Datenquellen

Datenquelle	Beschreibung
Zugehörige Tabelle	Felder für eine zugehörige Liste: ▪ Zugehörige Eingabetabelle auswählen ▪ Zugehöriges Tabellenfeld ▪ Feldbeschreibung Die Konfiguration der zugehörigen Tabellenfelder folgt demselben Format wie die Felder der Basiseingabetabelle im Schritt „Eingabe auswählen“. **Wichtig:** Wenn Sie eine neue zugehörige Tabelle mit demselben Namen wie eine vorhandene Tabelle hinzufügen, überschreiben die Felder und Beschreibungen in der neuen Tabelle die Felder und Beschreibungen in der vorhandenen Tabelle.
Beziehung	Beziehung zwischen der Eingabetabelle und dem Tabellenfeld.

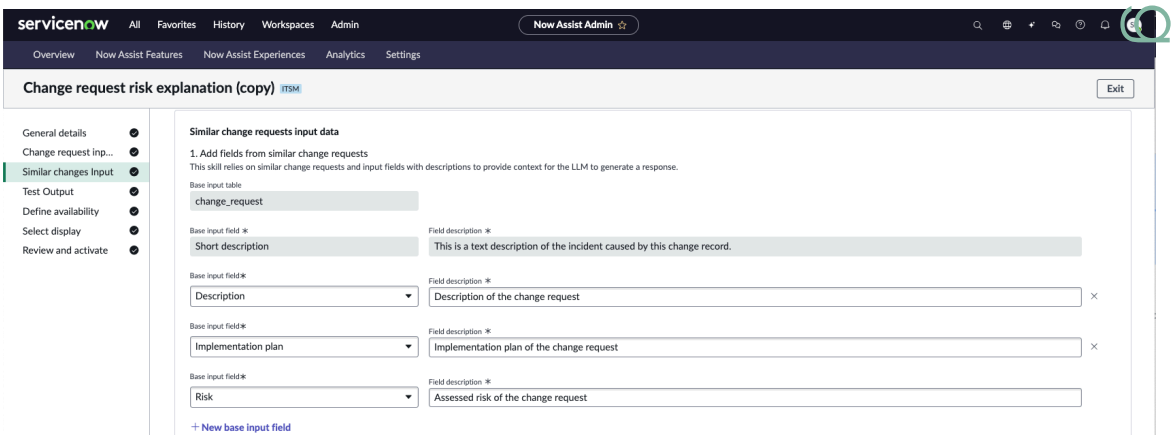
c. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

d. Wählen Sie Eingabedaten aus früheren ähnlichen Changes aus.

Durch das Hinzufügen von Tabellen und Feldern als Eingabedatenquellen bietet Now LLM Service mehr Kontext, um die Erklärung zu generieren.

Wenn Sie die Umschaltfläche **„Ähnliche Changes als Datenquelle verwenden“** deaktivieren, werden frühere ähnliche Changes nicht einbezogen.

Hinweis: Sie müssen KI-Suche implementiert haben, um ähnliche Änderungen abzurufen. Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .



Das Feld **Kurzbeschreibung** ist standardmäßig verfügbar. Sie können die folgenden Felder bearbeiten oder entfernen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

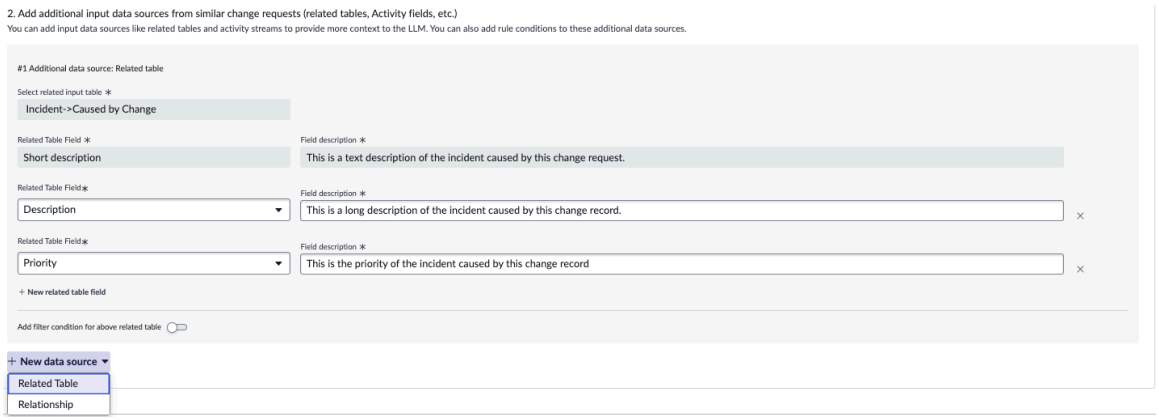
- Beschreibung
- Risiko
- Implementierungsplan

Sie können auch neue Felder und Beschreibungen für sie hinzufügen, indem Sie **+Neues Basiseingabefeld**auswählen.

> **Wichtig:** Wenn Sie ein neues Feld mit demselben Namen wie ein vorhandenes Feld hinzufügen, überschreiben der Name und die Beschreibung des neuen Felds die Beschreibung des vorhandenen Felds.

Die Eingabetabelle „Durch Change verursachte Incidents“ ist standardmäßig als zusätzliche Datenquelle verfügbar. In dieser Tabelle ist das Feld **Kurzbeschreibung** schreibgeschützt. Sie können die Felder **Beschreibung** und **Priorität** bearbeiten oder entfernen.

> **Wichtig:** Wenn Sie eine neue zugehörige Tabelle mit demselben Namen wie eine vorhandene Tabelle hinzufügen, überschreiben die Felder und Beschreibungen in der neuen Tabelle die Felder und Beschreibungen in der vorhandenen Tabelle.



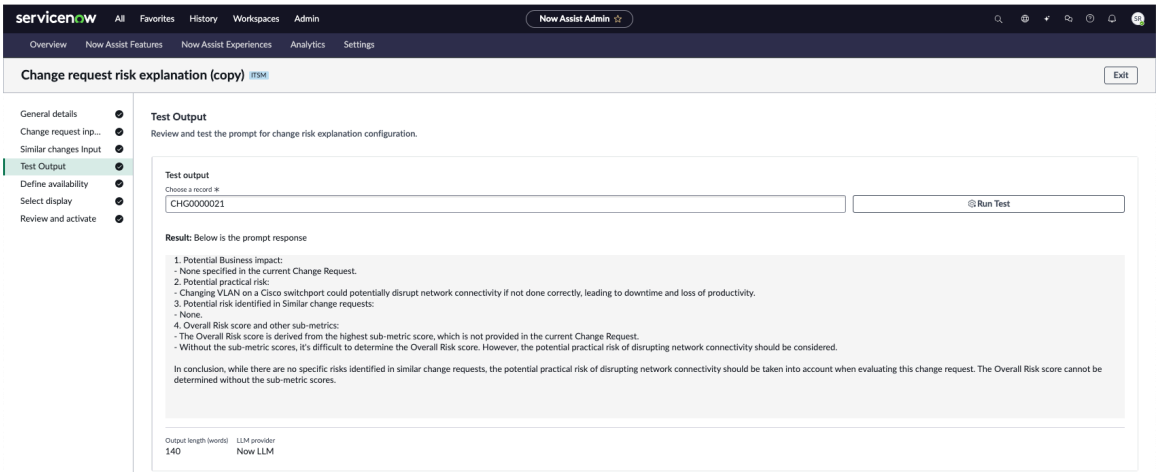
e. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

7. Testen Sie die Ausgabe.

a. Wählen Sie im Abschnitt Testausgabe den Change-Datensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat für die Antwort der Eingabeaufforderung, indem Sie **Test ausführen**wählen.

Wenn das Ergebnis zeigt, dass das Risiko für die Change-Anforderung nicht berechnet wird, ist die erstellte Aufforderung nicht effektiv. Wenn in der Ausgabe eine Eingabeaufforderungsantwort angezeigt wird, hat das LLM die Konfigurationen in den vorherigen Schritten verwendet und sie an die Eingabeaufforderung übergeben, um die Erklärung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Definieren Sie die Verfügbarkeit.

Definieren Sie, wie die Kompetenz Anwendern zur Verfügung gestellt wird.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie Anwendern immer zur Verfügung steht, oder wählen Sie die Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Wählen Sie die Anzeige aus.
Konfigurieren Sie, wo die Incident-Zusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in sämtlichen ITSM-Produkten (in Formularen und Arbeitsbereichen) angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

  Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

10. Überprüfen und aktivieren Sie.
Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie können jetzt **Zusammenfassen** in einem Incident wählen und die anwenderdefinierte Incident-Zusammenfassung generieren.

Anwendungsfälle von KI-Agent in Now Assist für ITSMverwenden

Verwenden Sie die KI-Agent-Sammlung IT Service Management, um Aufgaben autonom abzuschließen.

Verfügbare Anwendungsfälle für IT Service Management KI-Agent-Sammlung

Name des Anwendungsfalls	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Generieren Sie Überprüfungen nach Incidents	Generiert einen Nachfolgebericht zum Incident für schwerwiegende Incidents und benachrichtigt den Erfüller.	Prüfer nach Incident
Generieren Sie Change-Anforderungspläne	Generiert basierend auf der angegebenen Change-Anforderungsnummer einen umfassenden Implementierungs-, Test- und Rückfallplan.	• Change-Implementierungsplaner • Change-Testplaner • Change-Rückfallplaner • Change-Planabschluss
Incidents kategorisieren	Weist einem Incident eine Kategorie, eine Unterkategorie und ein Configuration Item (CI) zu, wobei die CI-Zuweisung von den mit ihm verknüpften Anrufern bestimmt wird.	Incidentkategorisierer
Benachrichtigen Sie Benutzer mitTwilio	Sendet Textnachrichten mithilfe von Twilioan Empfänger.	Twilio SMS-Texter

Wichtig: Standardmäßig sind alle Anwendungsfälle und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst den Anwendungsfall duplizieren und dann mit den folgenden Schritten fortfahren:

- Aktivieren Sie den Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie alle Agents innerhalb des Anwendungsfalls.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den Anwendungsfall automatisch aufzurufen. Wenn Sie sie manuell aufrufen möchten, müssen Sie den Auslöser nicht aktivieren.

Hinweis: Der Anwendungsfall „Benutzer mit Twilio benachrichtigen“ kann nur mit einem manuellen Auslöser aufgerufen werden.

Möglicherweise sind mit der Anwendung Now Assist KI-Agents installiert, die nicht in Anwendungsfällen verwendet werden. Informationen zum Anzeigen aller für Sie verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter KI-Service Desk-Mitarbeiter suchen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IT Service Management Die KI-Agent-Erfassung generiert Anwendungsfälle für Überprüfungen nach Incidents

Verwenden Sie den KI-Agent für die Überprüfung nach Incident, um einen Überprüfungsbericht zu generieren, nachdem ein schwerwiegender Incident geschlossen wurde. Sie können diesen Bericht bei Bedarf überprüfen und überarbeiten.

Generieren Sie eine Übersicht über die Überprüfungen nach Incidents

Mit dem Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren können Sie Berichte generieren, nachdem ein Incident geschlossen wurde. Der Bericht enthält die folgenden Abschnitte:

- Kurzübersicht
- Auswirkung auf Kunden/Service
- Detaillierte technische Zusammenfassung
- Aktionselemente und Prävention

Wenn die Reaktion auf schwerwiegende Incidents effektiv und effizient ist, kann die zur Lösung von Incidents benötigte Zeit verkürzt und die Geschäftsauswirkung minimiert werden. Informationen zur Erstellung schwerwiegender Incidents finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents Prozess.

Lesen Sie die hier bereitgestellten Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern, Tools und Auslösern im Zusammenhang mit dem Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren in IT Service Management KI-Agent-Sammlung.

Um den Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren zu ändern, duplizieren Sie ihn und passen die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Wichtig: Wenn Sie einen Anwendungsfall, KI-Agenten oder ein Tool ändern, aktualisieren Sie alle Anweisungen entsprechend.

Generieren Sie einen Anwendungsfall für Überprüfungen nach Incidents

Automatisch einen Bericht für den Erfüller generieren, nachdem ein schwerwiegender Incident geschlossen wurde

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie **Nachfolgeberichterstellung**aus.

Auslöser für den Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren

Auf dem Bildschirm „Auslöser definieren“ wird die Ausführung des Anwendungsfalls gestartet, wenn der Auslöser die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Legen Sie das Feld **Zieltabelle** auf **Incident**fest.
- Legen Sie das Feld **Ausführen als als** Wert auf **Zugewiesen an fest**.
- Legen Sie die folgenden Bedingungen fest:
  - **[Status des schwerwiegenden Incidents] [ist] [Akzeptiert]** und
  - **[Status] [ändert sich in] [Gelöst]** und
  - **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

KI-Agents, die im Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren verwendet werden

Der KI-Agent für die Nachfolgeprüfung zum Incident wird verwendet, um Incident-Details, zugehörige Datensätze und die Zusammenfassung nach dem Incident abzurufen.

Wichtig: Stellen Sie auf dem Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Mitarbeiter sicher, dass das Feld **Status** aktiviert ist, um den KI-Mitarbeiter zu aktivieren.

Tools, die KI-Agents für den Anwendungsfall „Überprüfungen nach Incidents generieren“ zugeordnet sind

Alle Tools sind vom Typ „Skript“.

Tools, die im Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren verwendet werden

Name	Ausführungsmodus	Beschreibung
Incident-Details abrufen	Autonom	Gibt die Details des schwerwiegenden Incident zurück. **Hinweis:** Die Incident-Nummer muss als Eingabe angegeben werden.
Ruft Details zu untergeordneten Incidents ab	Autonom	Ruft Informationen für alle untergeordneten Incidents ab, die dem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.
Zugehörige Datensätze abrufen	Autonom	Ruft die zugehörigen Datensätze ab, einschließlich: • Untergeordnete Incidents • Problem • Zugehörige Change-Anforderung • Verursacht durch Change-Anforderung • Incident-Aufgaben
Aktualisiert die Zusammenfassung nach Incident auf einen schwerwiegenden Incident	Überwacht	Fügt den Bericht zur Überprüfung nach Incident dem schwerwiegenden Incident hinzu. Alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tools, die im Anwendungsfall Überprüfungen nach Incidents generieren verwendet werden (Fortsetzung)

Name	Ausführungsmodus	Beschreibung
		Eingabefelder sind vom Typ *string*.

Der Bericht wird generiert

Im Anwendungsfalldatensatz:

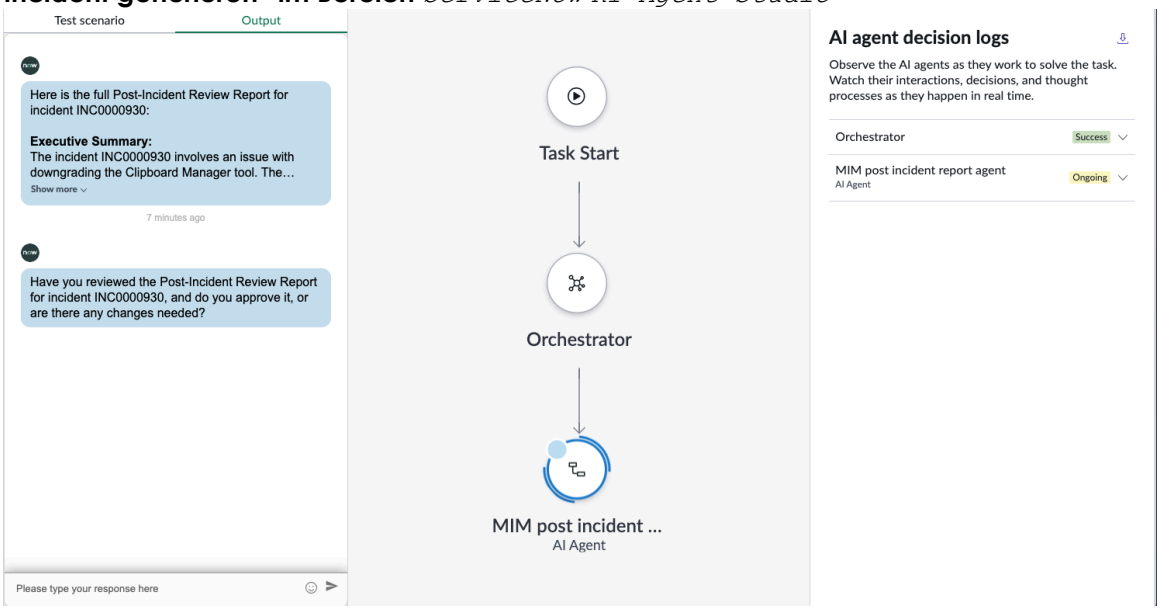
1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm Beschreiben und verbinden und im Bildschirm Auslöser definieren, nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, und wählen Sie dann **Speichern und fortfahren aus**.
2. Auf dem Bildschirm „Auswählen“:
   a. Wählen Sie aus, wo die Anwendungsfallausgabe angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf den Anwendungsfall zugreifen können.

      Hinweis: Die Rolle itil wird standardmäßig hinzugefügt.

   c. Wählen Sie **Speichern und testen**aus.

      Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Anforderung für den Anwendungsfall aus.

Beispiel für den Anwendungsfallbericht „Überprüfungen nach Incident generieren“ im Bereich *ServiceNow KI-Agent Studio*



In AI Agent Studio wird der Erfüller benachrichtigt, sobald der Bericht generiert wird, damit er den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fähigkeiten generativer KI in ITSM im Now Assist-Bereich anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

IT Service Management Anwendungsfall „KI-Agent-Sammlung“ zur Kategorisierung von Incidents

Verwenden Sie den KI-Agenten der Incident-Kategorisierung, um Incident-Kategorien autonom zu empfehlen.

Kategorisieren Sie eine Übersicht über Incidents

Empfehlen Sie mit dem Anwendungsfall Incidents kategorisieren Incident-Kategorien, indem Sie Incidents auf Grundlage der Incident-Beschreibung eine Kategorie, eine Unterkategorie und ein Configuration Item (CI) zuweisen. Die Zuweisung des Configuration Item (CI) basiert auf den Anrufern, die dem CI zugewiesen sind.

Lesen Sie die hier bereitgestellten Informationen zu Agents, Tools und Auslösern im Zusammenhang mit dem Anwendungsfall Incidents kategorisieren in IT Service Management KI-Agent-Sammlung.

Um den Anwendungsfall Incidents kategorisieren zu ändern, duplizieren Sie ihn und passen die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Wichtig: Wenn Sie einen Anwendungsfall, KI-Agenten oder ein Tool ändern, aktualisieren Sie alle Anweisungen entsprechend.

Anwendungsfall für Incidents kategorisieren

Kategorisieren Sie automatisch Kategorien oder empfehlen Sie Kategorien für einen Incident.

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie **Kategorisierung von Incidents**aus.

Auslöser für den Anwendungsfall Incidents kategorisieren

Auf dem Bildschirm „Auslöser definieren“ wird die Ausführung des Anwendungsfalls gestartet, wenn der Auslöser die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Legen Sie das Feld **Zieltabelle** auf **Incident**fest.
- Legen Sie das Feld **Ausführen als als** Wert auf **Zugewiesen an fest**.
- Legen Sie die folgenden Bedingungen fest:
  - **[Kurzbeschreibung] [ist nicht leer]** und
  - **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]** und
  - **[Status] [ändert sich in] [in Bearbeitung]**
  - **[Konfigurationselement] [ist leer]**
  - **[Unterkategorie] [ist] leer**
  - **[Priorität] [ist eine von] [Niedrig und in Planung]**

Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Agents, die im Anwendungsfall „Incidents kategorisieren“ verwendet werden

Der KI-Agent der Incident-Kategorisierung wird verwendet, um Incident-Kategorien zu empfehlen, indem Incidents Kategorien, Unterkategorien und CIs zugewiesen werden.

Wichtig: Stellen Sie auf dem Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Mitarbeiter sicher, dass das Feld **Status** aktiviert ist, um den KI-Mitarbeiter zu aktivieren.

Tools, die KI-Agents für den Anwendungsfall „Incidents kategorisieren“ zugeordnet sind

Alle Tools sind vom Typ „Skript“ und arbeiten im autonomen Modus.

Tools, die im Anwendungsfall „Incidents kategorisieren“ verwendet werden

Name	Beschreibung
Incident-Details abrufen	Gibt die Details eines incident zurück. **Hinweis:** Die Incident-Nummer muss als Eingabe angegeben werden.
Auswahlmöglichkeiten für Kategorien	Ruft mögliche Auswahlmöglichkeiten für Incident-Kategorien ab.
Auswahlmöglichkeiten für Unterkategorien	Ruft mögliche Auswahlmöglichkeiten für Incident-Unterkategorien für eine bestimmte Kategorie ab.
Incident aktualisieren	Aktualisiert den Incident mit Kategorie, Unterkategorie und CI und fügt Arbeitsnotizen hinzu. **Hinweis:** Die Anzeigeausgabe wird auf **true**festgelegt.
Configuration Items (CIs), die dem Anrufer zugewiesen sind	Ruft CIs ab, die dem Anrufer basierend auf der Incident-Nummer zugewiesen sind.

Incident-Kategorien werden generiert

Im Anwendungsfalldatensatz:

1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm Beschreiben und verbinden und im Bildschirm Auslöser definieren, nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, und wählen Sie dann **Speichern und fortfahren aus**.
2. Auf dem Bildschirm „Auswählen“:
   a. Wählen Sie aus, wo die Anwendungsfallausgabe angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf den Anwendungsfall zugreifen können.

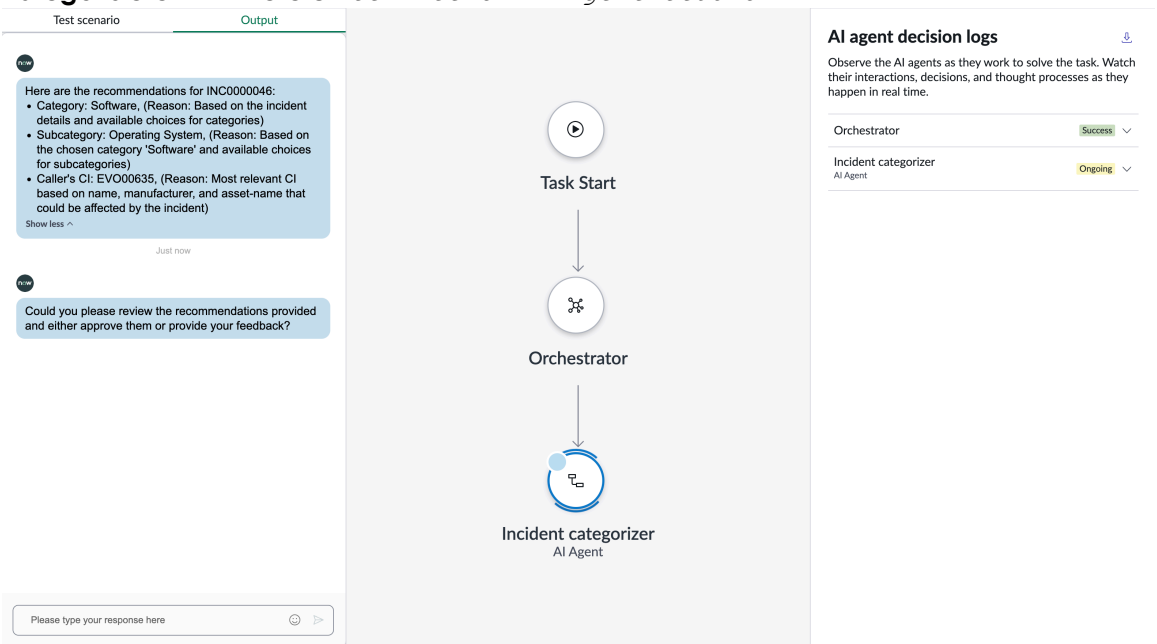
      Hinweis: Die Rolle itil wird standardmäßig hinzugefügt.

   c. Wählen Sie **Speichern und testen**aus.

      Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Anforderung für den Anwendungsfall aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Ausgabe des Anwendungsfalls „Incidents kategorisieren“ im Bereich *ServiceNow KI-Agent Studio*



In AI Agent Studio wird der menschliche Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt, sobald die Kategorieempfehlung generiert wird, damit er den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fähigkeiten generativer KI in ITSM im Now Assist-Bereich anfordern.

IT Service Management Anwendungsfall „KI-Agent-Sammlung“ zum Generieren von Change-Anforderungsplänen

Verwenden Sie das KI-Agent-Team für die Planung von Change-Anforderungen, um ähnliche Change-Anforderungen autonom zu überwachen und die erforderlichen Pläne zu generieren. Dieser Ansatz kann dazu beitragen, die Zeit für die Planung von Changes und das Management von mit Changes verbundenen Risiken zu reduzieren.

Übersicht über die Generierung von Change-Anforderungsplänen

Generieren Sie im Anwendungsfall Change-Anforderungspläne generieren die gewünschten Change-Pläne mit einem Team von KI-Mitarbeitern.

Lesen Sie die hier bereitgestellten Informationen zu Agents, Tools und Auslösern, die sich auf den Anwendungsfall Change-Anforderungspläne generieren in der Sammlung KI-Agent IT Service Management beziehen.

Um den Anwendungsfall Pläne für Change-Anforderungen generieren zu ändern, duplizieren Sie ihn und passen Sie die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, damit der KI-Agent autonom auslösen kann.

Anwendungsfall „Change-Anforderungspläne generieren“.

Generieren Sie mithilfe ähnlicher Change-Anforderungen automatisch die Implementierungs-, Zurücksetzungs- oder Test-Change-Pläne für eine bestimmte Change-Anforderungsnummer. Schließen Sie nach dem Generieren der Pläne die Planausführung ab, indem Sie den Cache leeren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie **Change-Anforderungsplanung**aus.

Auslöser für den Anwendungsfall Pläne für Change-Anforderungen generieren

Auf dem Bildschirm „Auslöser definieren“ wird die Ausführung des Anwendungsfalls gestartet, wenn der Auslöser die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Legen Sie das Feld **Zieltabelle** auf **Change-Anforderung**fest.
- Legen Sie das **Feld Ausführen als als** Wert auf **Angefordert von fest**.
- Legen Sie die folgenden Bedingungen fest:
  - **[Kurzbeschreibung] [enthält][DNS]** und
  - **[Kurzbeschreibung] [Changes]** und
  - **[Angefordert von] [ist nicht leer]** und
  - **[Status] [ist] [Neu]**

Wichtig: Stellen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ sicher, dass die Schaltfläche **Aktiv** aktiviert ist, um den KI-Agent autonom auszulösen.

KI-Agents für die Planung von Change-Anforderungen

Verwenden Sie im Anwendungsfall Change-Anforderungspläne generieren für jeden Planertyp bestimmte KI-Agents, um die gewünschten Pläne zu generieren.

Wichtig: Stellen Sie auf dem Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Mitarbeiter sicher, dass das Feld **Status** aktiviert ist, um den KI-Mitarbeiter zu aktivieren.

KI-Agents und ihre Rollen im Anwendungsfall Pläne für Change-Anforderungen generieren

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Change-Implementierungsplaner	Arbeitet mit dem Benutzer zusammen, um einen schrittweisen Implementierungsplan zu erstellen, und überarbeitet ihn basierend auf dem Feedback.
Change-Rückfallplaner	Arbeitet mit dem Benutzer zusammen, um einen schrittweisen Rückfallplan zu erstellen, und überarbeitet ihn basierend auf dem Feedback.
Change-Testplaner	Arbeitet mit dem Benutzer zusammen, um einen schrittweisen Testplan zu erstellen, und überarbeitet ihn basierend auf dem Feedback.
Change-Planabschluss	Leert den Cache und informiert den Anwender, dass die Ausführung erfolgreich abgeschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tools, die dem Change-Implementierungsplaner zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Ruft Details der Change-Anforderung ab	Ruft die Details der Change-Anforderung ab, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Rufen Sie dieses Tool nur zu Beginn auf, um Details zur aktuellen Change-Anforderung abzurufen.
Skripte	Autonom	Rufen Sie ähnliche Change-Anforderungen ab	Rufen Sie Change-Anforderungen ab, die ähnliche und relevante Informationen für die Suchabfrage enthalten. **Wichtig:** Führen Sie dieses Tool nur einmal aus, um alle relevanten Change-Anforderungen zu finden, die sich auf das Problem in der Change-Anforderung beziehen. Verwenden Sie das Tool nur, um die relevanten Change-Anforderungen basierend auf der Kurzbeschreibung im aktuellen Change-Anforderung abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Skripte	Überwacht	Aktualisieren Sie das Testplanfeld	Aktualisiert den Testplan für die Change-Anforderung.

Tools, die dem Change-Rückfallplaner zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Ruft Details zur aktuellen Change-Anforderung ab	Ruft die Details der Change-Anforderung ab, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Rufen Sie dieses Tool nur zu Beginn auf, um die Details der aktuellen Change-Anforderung abzurufen.
Skripte	Autonom	Rufen Sie ähnliche Change-Anforderungen ab	Rufen Sie Change-Anforderungen ab, die ähnliche und relevante Informationen für die Suchabfrage enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
			Wichtig: Führen Sie dieses Tool nur einmal aus, um alle relevanten Change-Anforderungen zu finden, die sich auf das Problem in der Change-Anforderung beziehen. Verwenden Sie das Tool nur, um die relevanten Change-Anforderungen basierend auf der Kurzbeschreibung im aktuellen Change-Anforderung abzurufen.
Skripte	Überwacht	Aktualisieren Sie das Feld „Rückfallplan“.	Aktualisiert den Rückfallplan für die Change-Anforderung.

Tools, die dem Change-Testplaner zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Flow-Aktionen	Autonom	Ruft Detailinformationen zur Change-Anforderung ab	Ruft die Details der Change-Anforderung ab, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Rufen Sie dieses Tool nur zu Beginn auf, um Details zur aktuellen Change-Anforderung abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Skripte	Autonom	Rufen Sie ähnliche Change-Anforderungen ab	Rufen Sie Change-Anforderungen ab, die ähnliche und relevante Informationen für die Suchabfrage enthalten. **Wichtig:** Führen Sie dieses Tool nur einmal aus, um alle relevanten Change-Anforderungen zu finden, die sich auf das Problem in der Change-Anforderung beziehen. Verwenden Sie das Tool nur, um die relevanten Change-Anforderungen basierend auf der Kurzbeschreibung im aktuellen Change-Anforderung abzurufen.
Skripte	Überwacht	Aktualisieren Sie das Testplanfeld	Aktualisiert den Testplan für die Change-Anforderung.

Tools, die dem Change-Plan-Finisher zugeordnet sind

Tooltyp	Ausführungsmodus	Name	Beschreibung
Skript	Autonom	Leeren Sie den Cache	Leert den Cache.

Einen Change-Plan generieren

Im Anwendungsfalldatensatz:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

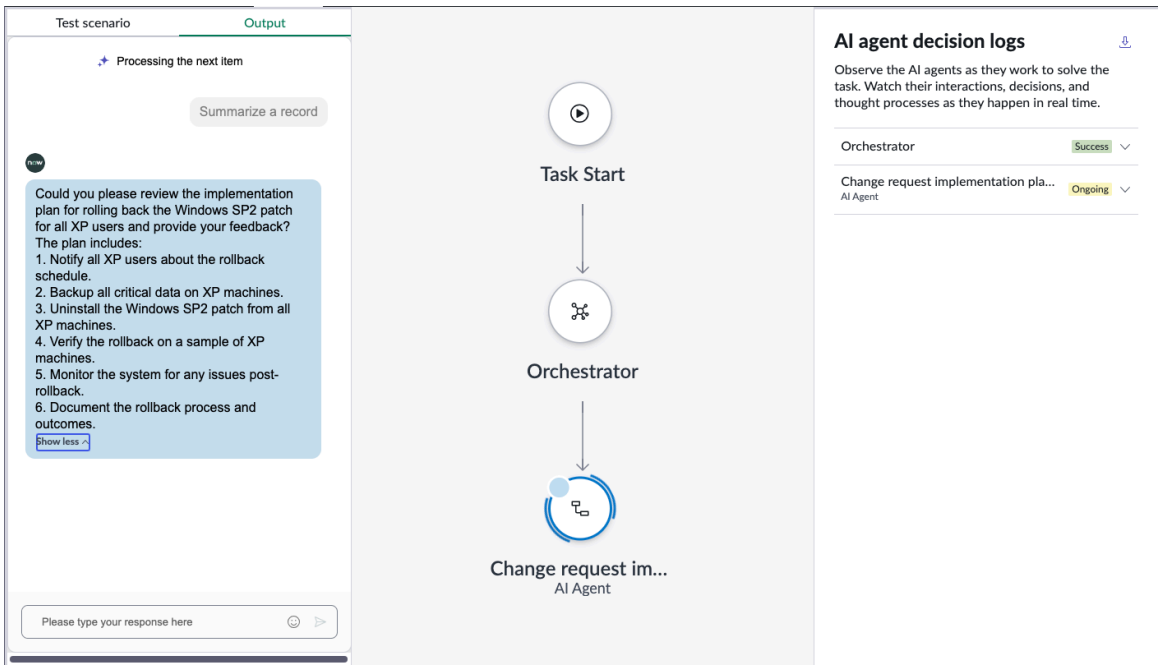
1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm Beschreiben und verbinden und im Bildschirm Auslöser definieren, nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, und wählen Sie dann **Speichern und fortfahren aus**.
2. Auf dem Bildschirm „Auswählen“:
   a. Wählen Sie aus, wo die Anwendungsfallausgabe angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf den Anwendungsfall zugreifen können.

      Hinweis: Die Rolle itil wird standardmäßig hinzugefügt.

   c. Wählen Sie **Speichern und testen**aus.

      Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Anforderung für den Anwendungsfall aus.

Beispiel für die Ausgabe eines Anwendungsfalls „Change-Anforderungspläne generieren“ im *ServiceNow* Studio *KI-Agent Studio*



In AI Agent Studio wird der menschliche Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt, sobald der Bericht generiert wird, damit er den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fähigkeiten generativer KI in ITSM im Now Assist-Bereich anfordern.

IT Service Management KI-Agent – Sammlung Benachrichtigen Sie Benutzer über den Anwendungsfall Twilio .

Verwenden Sie den KI-Agent für SMS-Text Twilio, um Kommunikationsprozesse zu optimieren und die Workflow-Effizienz zu verbessern.

Benachrichtigen Sie Anwender mit der Übersicht Twilio .

Senden Sie mithilfe des Anwendungsfalls „Benutzer mit Twilio benachrichtigen“ manuell Textnachrichten per SMS an Empfänger, um die Antwortzeit von Fachexperten zu verkürzen.

Hinweis: Der Anwendungsfall „Benutzer mit Twilio benachrichtigen“ hat keinen Auslöser und wird manuell aufgerufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesen Sie die hier bereitgestellten Informationen zu Agents, Tools und Auslösern, die sich auf den Anwendungsfall „Benutzer benachrichtigen mit Twilio in der KI-Agent-Sammlung IT Service Management beziehen.

Um den Anwendungsfall Notify users with Twilio (Benutzer benachrichtigen mit []) zu ändern, duplizieren Sie ihn und passen die Einstellungen entsprechend Ihren Anforderungen an.

Wichtig: Wenn Sie einen Anwendungsfall, KI-Agenten oder ein Tool ändern, aktualisieren Sie alle Anweisungen entsprechend.

Benachrichtigen Sie Anwender mit dem Anwendungsfall Twilio .

Senden Sie Nachrichten von einer Twilio -Nummer an die Telefonnummer eines Empfängers.

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **AI Agent Studio** > **Erstellen und verwalten**.
2. Wählen Sie **Twilio-Text**aus.

KI-Agents, die im Anwendungsfall „Benutzer mit Twilio benachrichtigen“ verwendet werden

Der KI-Agent SMS-Text Twilio wird verwendet, um Text mithilfe des Anwendungsfalls „Benutzer mit Twilio benachrichtigen“ zu generieren.

Wichtig: Stellen Sie auf dem Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Mitarbeiter sicher, dass das Feld **Status** aktiviert ist, um den KI-Mitarbeiter zu aktivieren.

Tools, die KI-Agents für den Anwendungsfall „Benutzer benachrichtigen mit Twilio “ zugeordnet sind

Alle Tools sind vom Typ „Skript“ und arbeiten im autonomen Modus.

Tools, die im Anwendungsfall „Benutzer benachrichtigen mit Twilio “ verwendet werden

Name	Beschreibung
Rufen Sie Twilio Telefonnummern ab	Ruft aktive Twilio Telefonnummern ab.
Nachricht validieren	Validiert die Nachricht aus der Aufgabe.
Rufen Sie die Mobiltelefonnummer des Empfängers ab	Ruft den Namen und die Mobiltelefonnummer des Empfängers ab.
SMS senden	• Sendet eine SMS an eine angegebene Telefonnummer mit anpassbaren Eingaben. • Erfordert eine Twilio -Basisverbindung und -Anmeldeinformationen sowie ein -Abonnement für die Verwendung in der Produktion.

In ServiceNow KI-Agent Studiowird der Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt, sobald eine Textnachricht generiert wird, damit er den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen und die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fähigkeiten generativer KI in ITSM im Now Assist-Bereich anfordern.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Notify mit Twilio

Arbeiten mit Now Assist für ITSM

Mit der Rolle itil innehaben, können Sie mit der Anwendung Now Assist für ITSM die Chatinteraktionen mit einer anfordernden Person zusammenfassen, einen Incident zusammenfassen und Lösungshinweise generieren. Sie können auch den Chat- und Incident-Kontext besser verstehen und der anfordernden Person dadurch schneller Lösungen vorschlagen.

Chatunterhaltungen mit Now Assist für ITSM zusammenfassen

Fassen Sie die Virtual Agent-Chatunterhaltung zwischen einem Servicemitarbeiter und einer anfordernden Person in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zusammen. Sie können die Zusammenfassung mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für ITSM generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person in einer Virtual Agent-Unterhaltung sich dafür entscheidet, Kontakt mit einem menschlichen Servicemitarbeiter aufzunehmen, wird eine Chatinteraktion an Ihrem Posteingang geleitet. Wenn Sie die Interaktion akzeptieren, wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Unterhaltung generiert. Sie können von der anfordernden Person weitere Detailinformationen anfordern, um das Problem zu beheben.

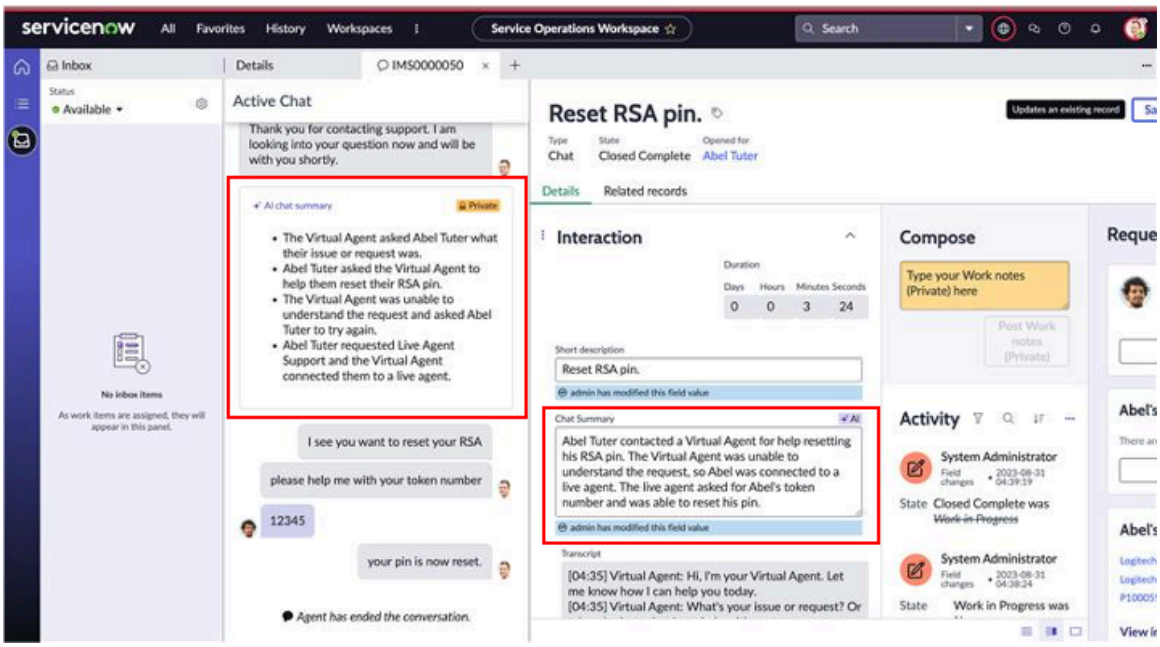
Sie können die Chatinteraktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet oder wenn vor oder nach dem Chat ein Incident erstellt wird, um ein Problem zu beheben. Die Zusammenfassung umfasst alle Übergabepunkte, einschließlich der Virtual Agent-Unterhaltung, und informiert Sie und andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise darauf zugreifen möchten, über den Kontext der Interaktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Posteingang, und akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Abschnitt **Aktiver Chat** der Interaktion wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Unterhaltung generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die stattgefunden haben, bevor sich die anfordernde Person an einen menschlichen Servicemitarbeiter gewendet hat. Mit diesen Informationen können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, was die anfordernde Person in der Virtual Agent-Unterhaltung bereits gesagt hat, und das Problem beheben.
3. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um zusätzliche Detailinformationen zu ihrer Frage bzw. ihrem Problem zu erhalten.
   Wenn die anfordernde Person beispielsweise ein Hardwareproblem hat, benötigen Sie möglicherweise die Modellnummer und die Seriennummer der Hardware.
4. Fassen Sie mit der Schnellaktion `/summarize` im Abschnitt **Aktiver Chat** den Chat zusammen, während Sie mit der anfordernden Person interagieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Chat-Zusammenfassung .
5. Beenden Sie den Chat, indem Sie **Chat beenden** wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** für die Interaktion werden aktualisiert.



6. Wahlweise: Prüfen Sie den Text in den Feldern **Kurzbeschreibung** bzw. **Chat-Zusammenfassung**, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.

   (Optional) Beispielsweise, um die Zusammenfassung aussagekräftiger zu gestalten.

   Hinweis: Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu prüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wahlweise: Wenn Sie nach der erstmaligen Problembehandlung vor oder nach dem Beenden des Chats weitere Hilfe benötigen, erstellen Sie einen Incident aus der Interaktion. Wählen Sie dazu **Incident erstellen**.
   - Wenn Sie einen Incident erstellen, bevor Sie den Chat beenden, werden die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** des Incident mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert und gespeichert.
   - Wenn Sie nach Beendigung des Chats einen Incident erstellen, werden die folgenden Informationen generiert:
     - Das Feld **Chat-Zusammenfassung** der Interaktion wird mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert.
     - Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** des Incident werden mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert und gespeichert.

Sidebar-Diskussion mithilfe von Now Assist für ITSM zusammenfassen

Generieren Sie mit der Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für ITSM eine Zusammenfassung von Sidebar-Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Für die Zusammenfassung von Sidebar-Diskussionen in Core-UI muss Next Experience aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience .
- Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung Sidebar “ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Kompetenz Now Assist . .

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie die Sidebar-Diskussion zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Konversation zusammen.
- Teilen Sie die Sidebar-Diskussion in den Arbeitsnotizen.
- Hinterlassen Sie Feedback zur Zusammenfassung.

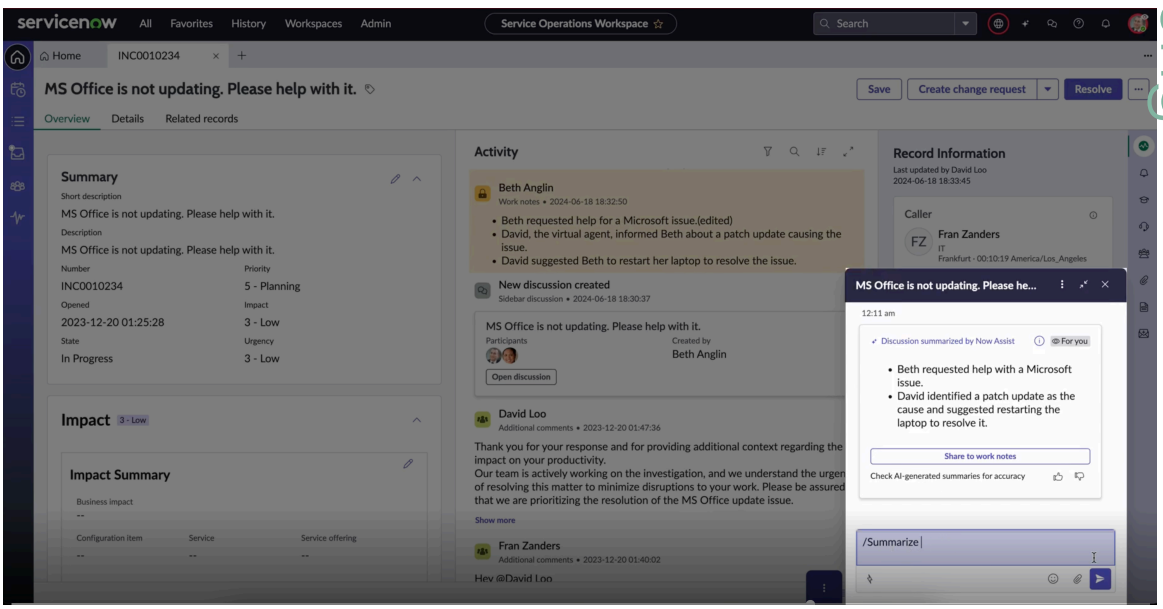
Hinweis: Sie finden die Kompetenz „Sidebar-Diskussionszusammenfassung“ auf der Kompetenzkarte „Chat“ in der Gruppe „Technologie“.

Sie können die Sidebar-Diskussionszusammenfassung für jede Aufgabentabelle verwenden, für die Sie die Sidebar aktiviert haben.

Die Zusammenfassung von mit Microsoft Teams integrierten Sidebar-Chats wird unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar und Microsoft Teams .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und öffnen Sie einen Incident, der die Diskussion und Zusammenfassung Sidebar von unterstützt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Diskussion aus, oder starten Sie eine neue.
3. Generieren Sie während der Konversation eine Sidebar-Diskussionszusammenfassung, indem Sie im Fenster mit der aktiven Sidebar-Diskussion entweder `/Summarize` eingeben oder das Schnellaktionssymbol und dann **Zusammenfassen** wählen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Sidebar-Diskussionszusammenfassung wird in der Diskussion angezeigt, die im modalen Fenster von Now Assist zusammengefasst wird.

4. Fügen Sie die Zusammenfassung den Incident-Arbeitsnotizen hinzu, und geben Sie Feedback dazu ab.

Option	Prozedur
Informationen aus der Zusammenfassung durch Hinzufügen zu Incident-Arbeitsnotizen speichern	**a.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**. **b.** Bearbeiten Sie die Zusammenfassung gegebenenfalls im Dialogfeld „Share Incident summary as Work notes (Incident-Zusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben)“. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie Feedback hinterlassen möchten, wählen Sie entweder das Hilfreich-Symbol ( ) oder das Nicht-hilfreich-Symbol ( ). Dieses Feedback verbessert das Modell für die generative KI und trägt dazu bei, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

Incidents mit Now Assist für ITSM zusammenfassen

Mit der Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für ITSM können Sie den Incident-Kontext schnell nachvollziehen und auf die Anfragen von anfordernden Personen antworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Incident-Zusammenfassung bietet Ihnen einen knappen Überblick über einen Incident. Die Zusammenfassung beruht auf dem Incident-Status und wird aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Status
- Priorität
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Kommentare
- Lösungshinweise (für einen gelösten Incident)

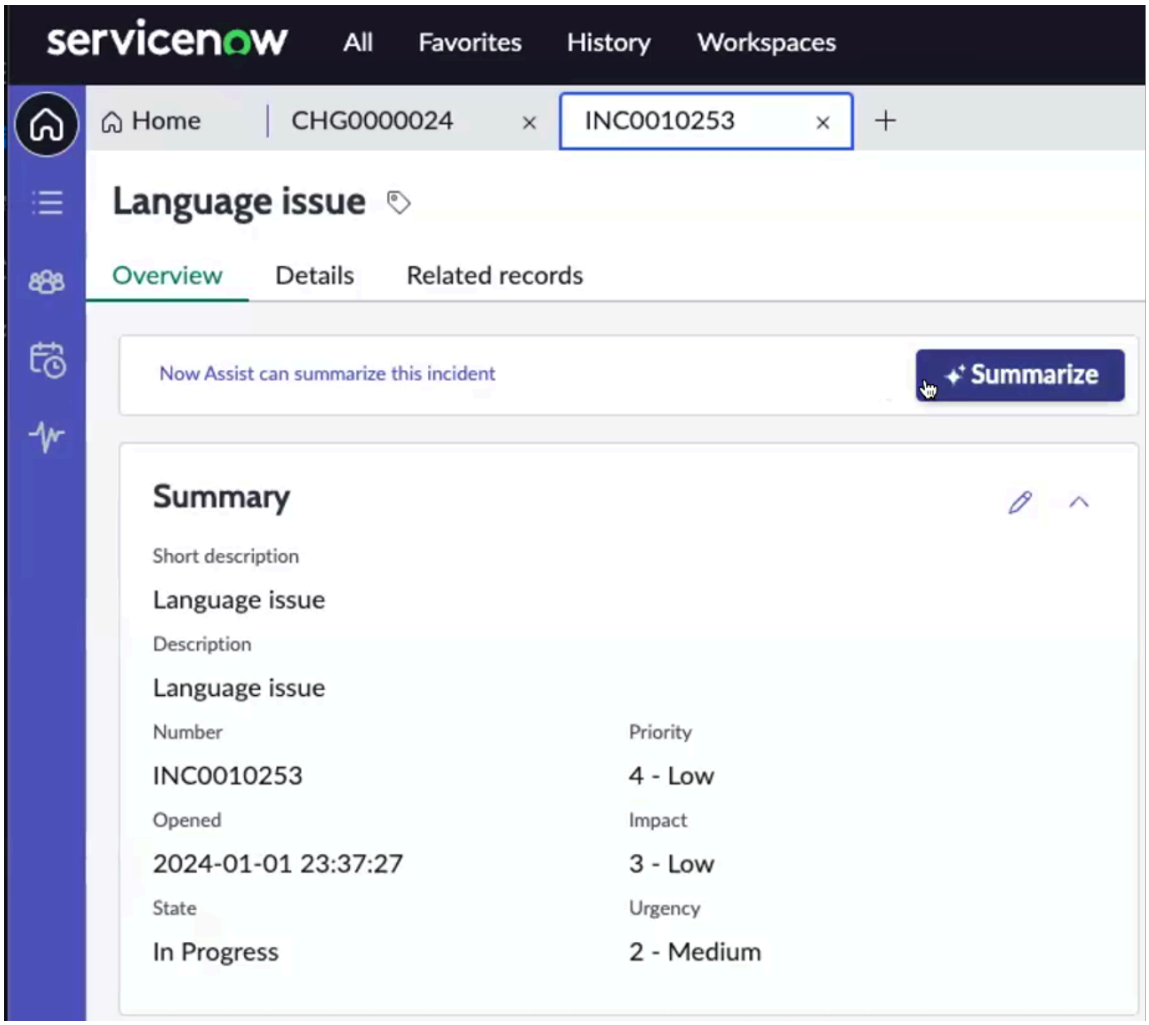
Informationen zu den Incident-Status finden Sie unter Lebenszyklus eines Incident.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einen Incident in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zusammenfassen.

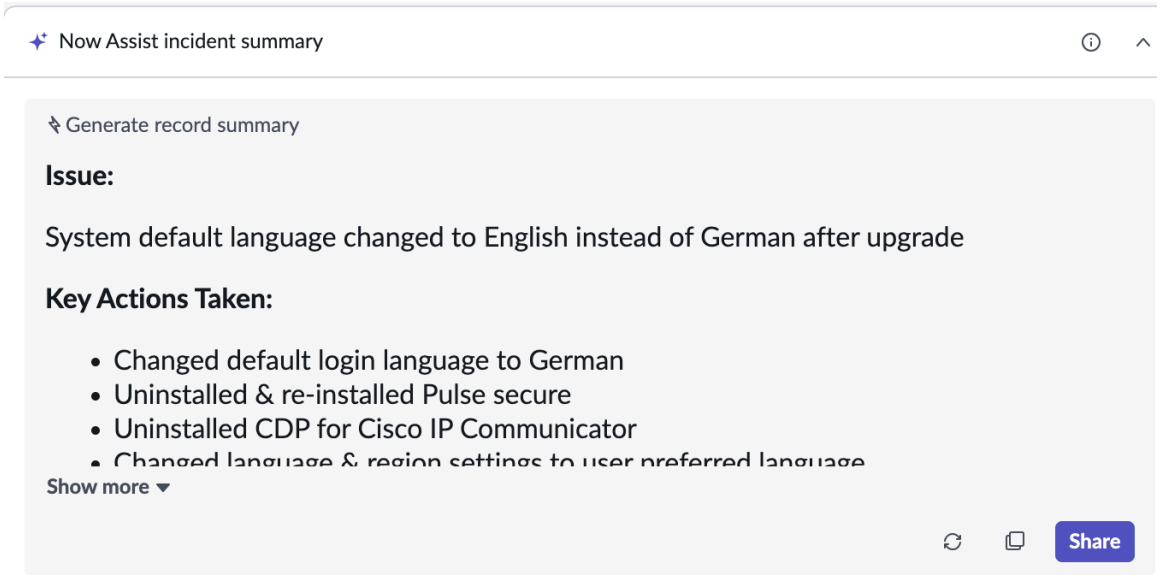
Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

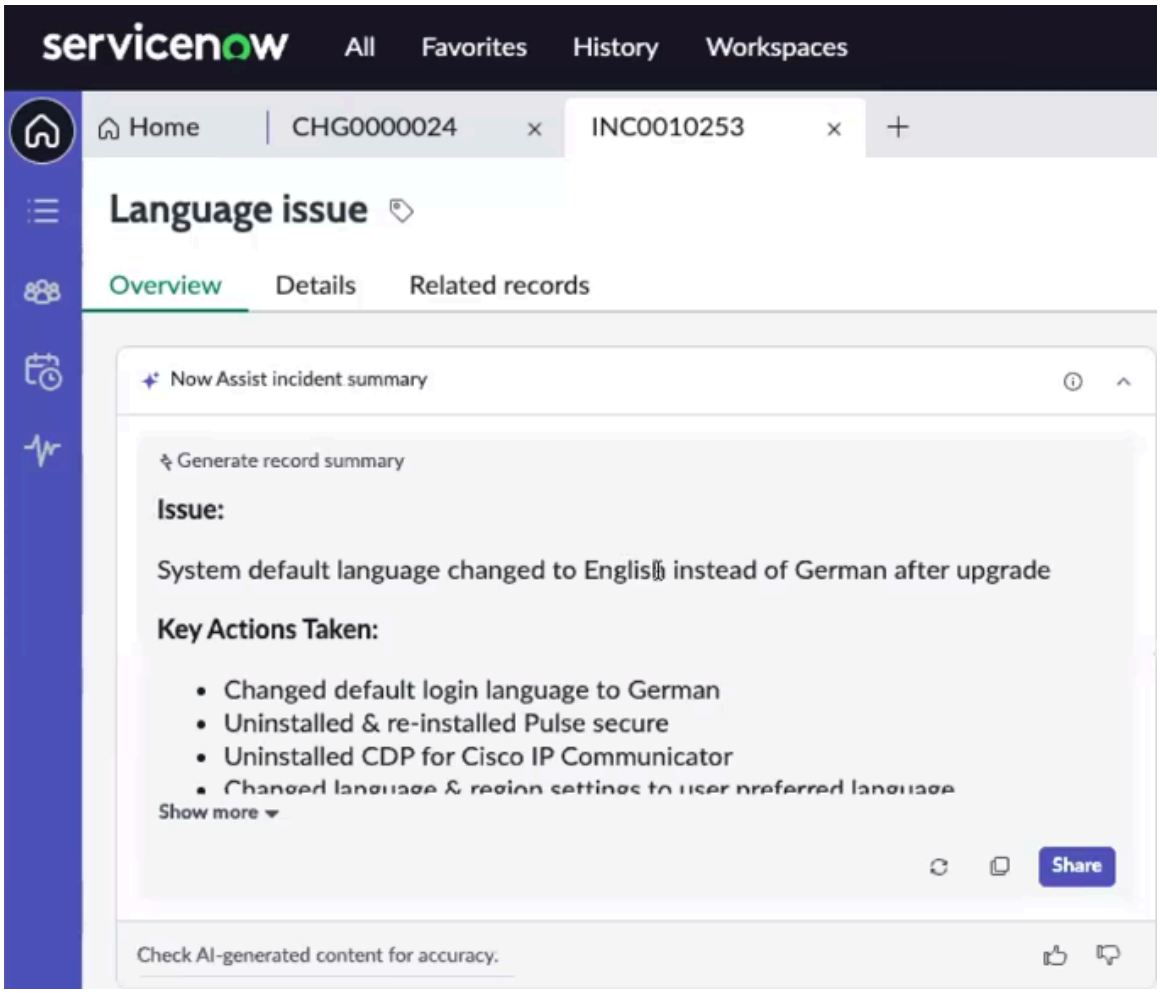
- In Core-UI wird die Zusammenfassung in einem Banner des Incident-Datensatzes angezeigt.



- In Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM wird die Zusammenfassung auf der Registerkarte **Übersicht** generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Feedback geben, indem Sie das Symbol „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ wählen. Sie können die Zusammenfassung auch über die Schaltfläche **Freigeben** freigeben.



3. Wahlweise: Wenn die Zusammenfassung eines Incident fertig ist, können Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen, sie aus- oder einklappen, Feedback geben, sie kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Prozedur
Informationen aus der Zusammenfassung durch Hinzufügen zu Incident-Arbeitsnotizen speichern	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie die Zusammenfassung im Dialogfeld „Share Incident Summary as Work Notes“ (Incident-Zusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben). **c.** Wählen Sie **Save to Work Notes (In Arbeitsnotizen speichern)**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol zum Ausklappen der Karte (⌄), um die vollständige Zusammenfassung anzuzeigen, oder das Symbol zum Einklappen der Karte (⌃), um eine reduzierte Zusammenfassung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). **Hinweis:** Dieses Feedback verbessert das Modell für die generative KI und trägt dazu bei, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern.
Incident-Zusammenfassung kopieren	Wenn Sie die Zusammenfassung wiederverwenden möchten, wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ( )
Informationen zur Incident-Zusammenfassung anzeigen	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Change-Anforderungen mithilfe von Now Assist für ITSM zusammenfassen

Erfassen Sie mit der Kompetenz „Zusammenfassung der Change-Anforderung“ in der Anwendung Now Assist für ITSM rasch die wichtigen Details einer Change-Anforderung, einschließlich des aktuellen Status.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Art der Zusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung einer Change-Anforderung. Die Zusammenfassung beruht auf dem Status der Change-Anforderung und wird aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- Risiko
- Auswirkung
- Begründung
- Implementierungsplan
- Risiko- und Auswirkungsanalyse
- Testplan
- Rückfallplan
- Abschlusscode
- Abschlussnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Serviceangebot
- Status
- Konfliktstatus
- Typ

Weitere Informationen zu den Status von Change-Anforderungen finden Sie unter Statusfortschritt für Normal-, Standard- und Notfall-Changes.

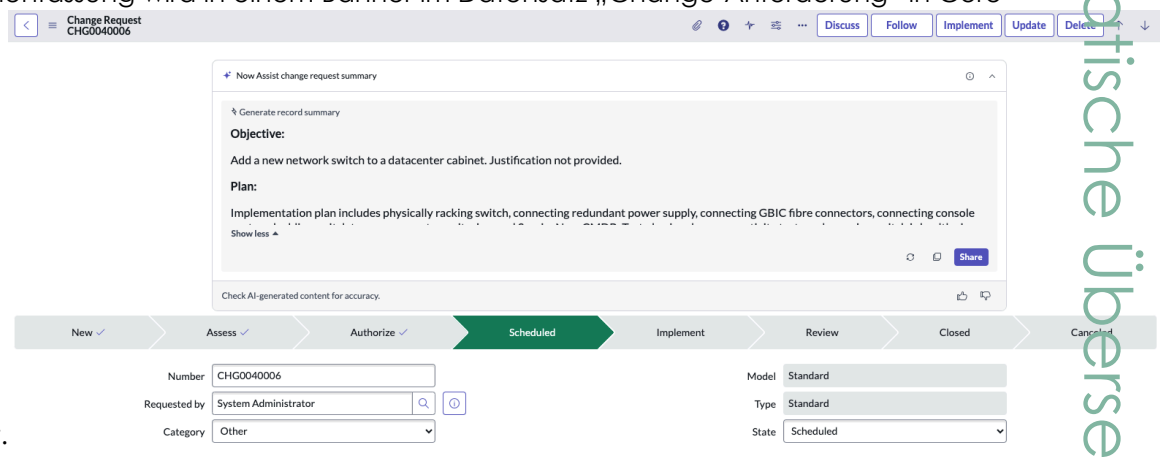
Sie können eine Change-Anforderung in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zusammenfassen.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM eine Change-Anforderung, die Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.

   Hinweis: Die UI-Aktion „Zusammenfassen“ ist für den Status „Neu“ oder „Abgebrochen“ nicht verfügbar.

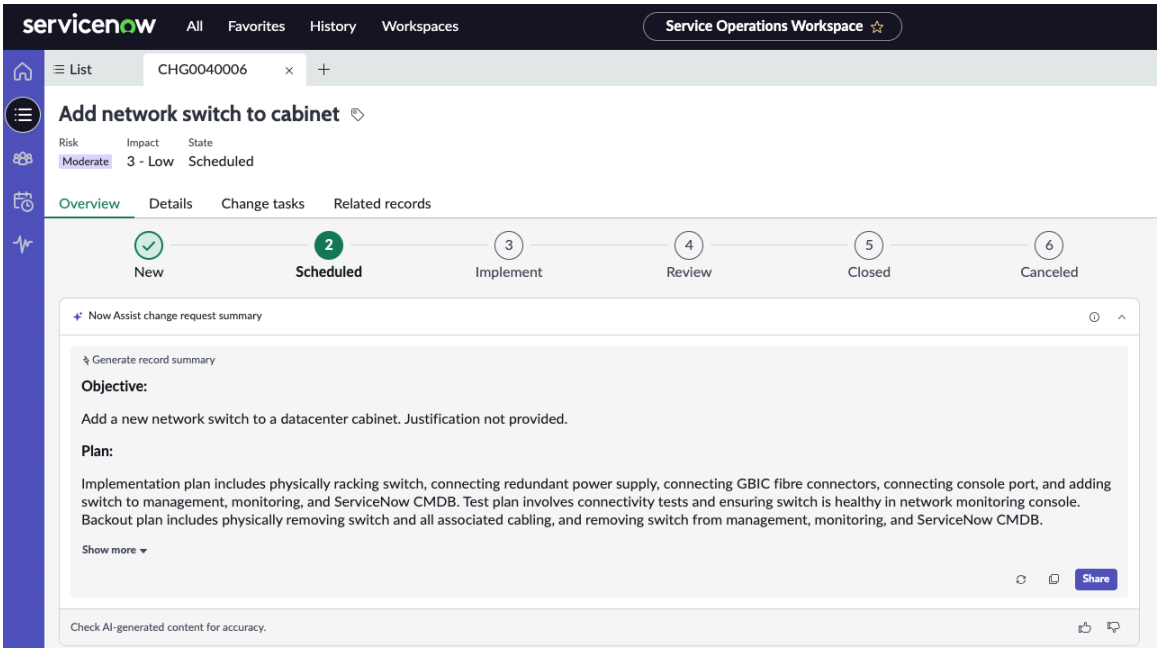
   Die Zusammenfassung wird in einem Banner im Datensatz „Change-Anforderung“ in Core-UIangezeigt.



   Die Zusammenfassung wird auf der Registerkarte **Übersicht** im Datensatz Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Feedback geben, indem Sie das Symbol „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ wählen. Sie können die Zusammenfassung auch über die Schaltfläche **Freigeben** freigeben.

3. Wahlweise: Wenn die Zusammenfassung einer Change-Anforderung fertig ist, können Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen, sie aus- oder einklappen, Feedback geben, sie kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Prozedur
Informationen aus der Zusammenfassung durch Hinzufügen zu den Arbeitsnotizen der Change-Anforderung speichern	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie die Zusammenfassung im Dialogfeld „Share Change Request Summary as Work Notes“ (Change-Anforderungszusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben). **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol zum Ausklappen der Karte ( ), um die vollständige Zusammenfassung anzuzeigen, oder das Symbol zum Einklappen der Karte ( ), um eine reduzierte Zusammenfassung anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
	Hinweis: Dieses Feedback verbessert das Modell für die generative KI und trägt dazu bei, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern.
Zusammenfassung der Change-Anforderung kopieren	Wenn Sie die Zusammenfassung wiederverwenden möchten, wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ( )
Informationen zur Zusammenfassung der Change-Anforderung anzeigen	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Erklären Sie das Risiko einer Change-Anforderung mithilfe von Now Assist für ITSM

Generieren Sie schnell die Erklärung der berechneten Risikoeinstufung für eine Change-Anforderung, indem Sie die Kompetenz „Risikoerklärung für Change-Anforderung“ in der Anwendung Now Assist für ITSM verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Daten aus diesen Eingabefeldern in der Eingabetabelle für Change-Anforderungen werden verwendet, um zu erklären, warum ein Change-Risiko als hoch, mittel oder niedrig eingestuft wird:

- Kurzbeschreibung
- Implementierungsplan
- Zuweisungsgruppe
- Risiko
- Beschreibung
- Blackout-Plan
- Modelltyp

Zusätzliche Eingaben:

- Ähnliche Change-Anforderungen und die durch diese Changes verursachten Incidents
- Risikobedingung, die erfüllt wurde
- Risikobewertung

  Standardmäßig verwendet die Bewertung die fünf häufigsten normalisierten Risikowerte, die in absteigender Reihenfolge sortiert sind. Bei einem Gleichstand zwischen den beiden Werten wird der Wert mit der niedrigeren Ordnungszahl verwendet. Informationen zur Risikobewertung finden Sie unter Risikobewertung.

Sie können auch anwenderdefinierte Eingabefelder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

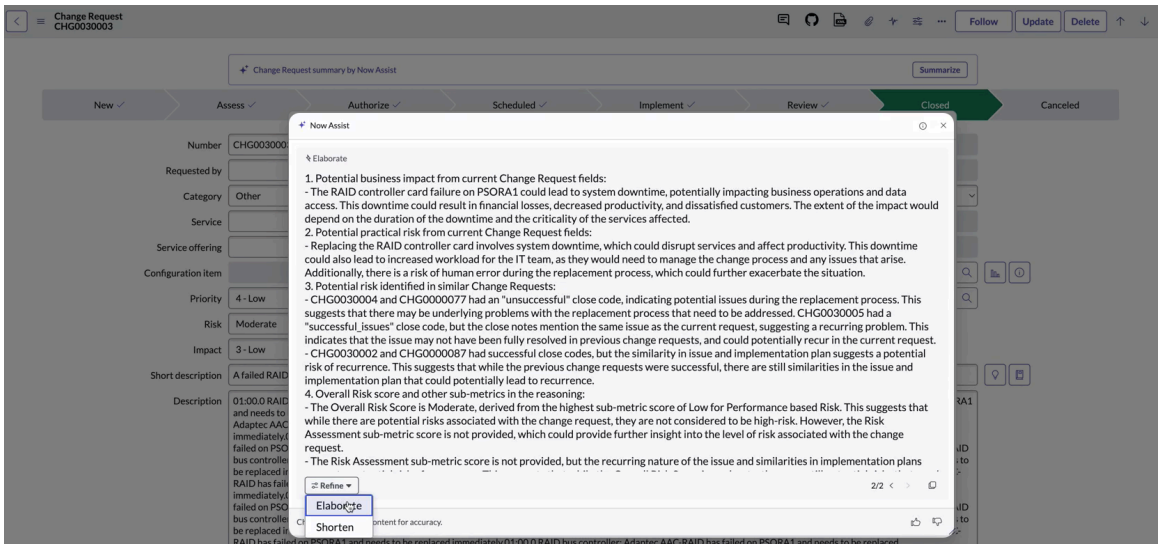
Sie können die Erklärung der berechneten Risikoeinstufung für eine Change-Anforderung in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMgenerieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM eine Change-Anforderung, die Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie das Now Assist -Symbol für das Feld **Risiko**.

   Hinweis: Das Symbol Now Assist Symbol ist nicht verfügbar, wenn das Risiko für die Change-Anforderung noch nicht berechnet wurde.

   Das von Now Assist erläuterte Risiko wird in einem Fenster im Datensatz „Change-Anforderung“ angezeigt.



3. Wahlweise: Erläutern oder kürzen Sie das von Now Assisterläuterte Risiko.
   - Um die generierte Antwort zu verlängern, wählen Sie **Verfeinern** > **Ausarbeiten**.
   - Um die generierte Antwort zu kürzen, wählen Sie **Verfeinern** > **Kürzen**.
4. Wahlweise: Wenn Sie mit dem Generieren der Erklärung für die Risikobewertung einer Change-Anforderung fertig sind, können Sie Feedback geben, sie kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Verfahren
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). **Hinweis:** Dieses Feedback verbessert das Modell für die generative KI und trägt dazu bei, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Verfahren
Zusammenfassung der Change-Anforderung kopieren	Wenn Sie die Zusammenfassung wiederverwenden möchten, wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ( )
Informationen zur Zusammenfassung der Change-Anforderung anzeigen	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Mit Now Assist für ITSM Lösungshinweise für einen Incident generieren

Generieren Sie bei Bedarf mithilfe des Kontextmenüs Now Assistautomatisch die Lösungshinweise für einen Incident. Sie können die Qualität der Lösungshinweise verbessern, indem Sie eine Zusammenfassung der Ursache und der zur Lösung des Problems unternommenen Schritte dokumentieren. Durch das Generieren von Lösungshinweisen können Sie anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Incident-Lösung bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über das Symbol Now Assist können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Generieren Sie Lösungshinweise, die auf den Informationen im Incident basieren.
- Verfeinern Sie die Lösungshinweise, indem Sie sie ausarbeiten oder kürzen.

Incident-Lösungshinweise werden aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Status
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

Hinweis: Um die Generierung von Lösungshinweisen von automatisch in manuell zu ändern (Benutzereingabe erforderlich), setzen Sie den Auslöser für die Kompetenz in der Konsole Now Assist-Administrator.

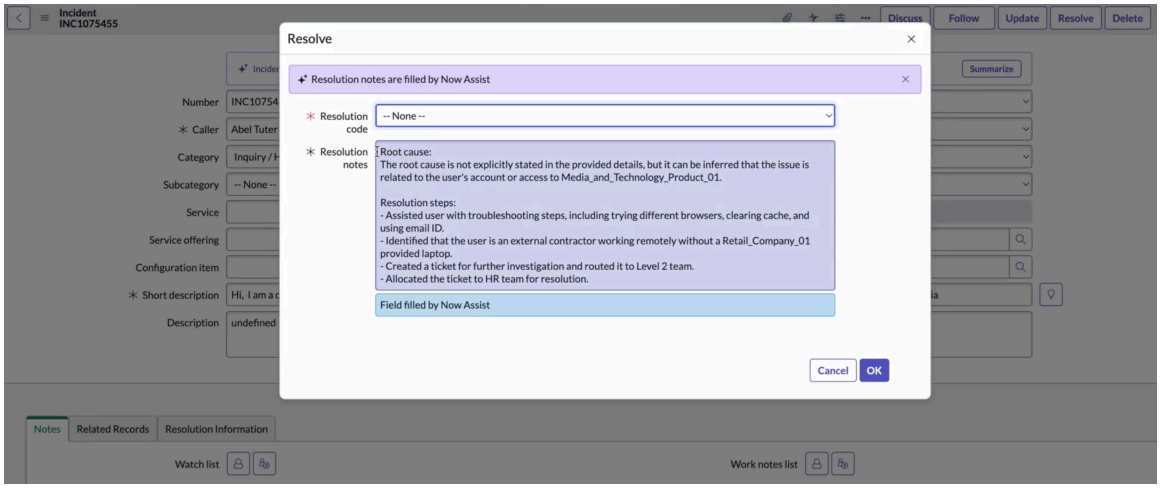
Sie können Incident-Lösungshinweise in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMgenerieren.

Prozedur

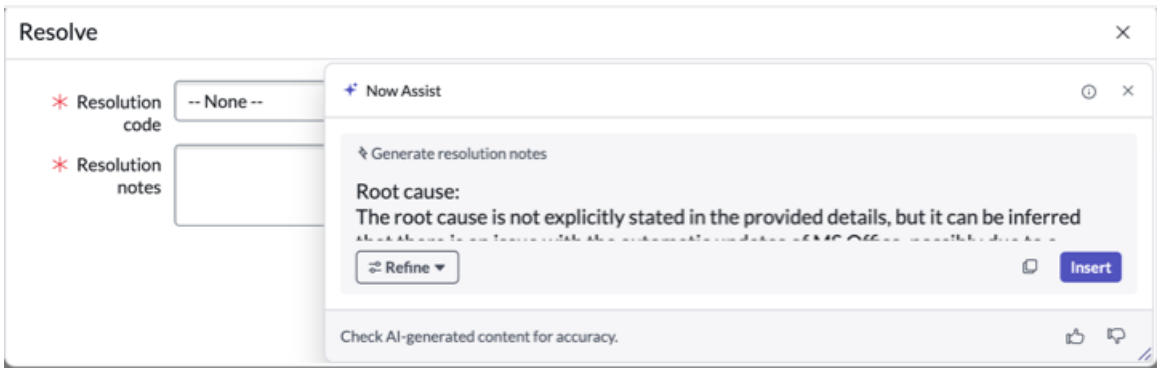
1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie **Lösen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für die automatische Generierung von Lösungshinweisen wird das Feld **Lösungshinweise** im Dialogfeld „Lösen“ mit Now Assistaktualisiert.



- Für vom Anwender ausgelöste Lösungshinweise werden manuelle Lösungshinweise generiert, indem Sie im Feld **Lösungshinweise** auswählen und dann das Now Assist -Symbol ✦.



Lösungshinweise werden im Dialogfeld Now Assist generiert.

Sie können diese Aktionen für die Lösungsnotizen ausführen:

- Wählen Sie **Verfeinern**: Zum Ausarbeiten oder Kürzen.
- Wählen Sie **Einfügen**: Zum Einfügen in das Fenster Lösen.

(Optional) Wenn Sie die Lösungshinweise manuell generiert haben, können Sie Feedback geben, die Lösungshinweise kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Verfahren
Geben Sie Feedback zu den Lösungshinweisen ab	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Lösungshinweise hilfreich waren, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ (👍). Wenn Sie der Meinung sind, dass die Lösungshinweise nicht hilfreich waren, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ (👎).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Verfahren
	Hinweis: Dieses Feedback verbessert das Modell für die generative KI und trägt dazu bei, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern.
Kopieren Sie die Lösungsnotizen	Wenn Sie die Lösungsnotizen wiederverwenden möchten, wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ( ).
Zeigen Sie die Informationen zu den Lösungshinweisen an	Wenn Sie sich die Detailinformationen zu den Lösungshinweisen ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

3. Wahlweise: Überprüfen Sie die Lösungszusammenfassung im Feld **Lösungshinweise**, und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.

   Hinweis: Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu prüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren.

4. Aktualisieren Sie den Lösungscode im Feld **Lösungscode**, und wählen Sie **Lösen**.
   Ein Lösungscode kategorisiert, wie der Incident gelöst wird. Zum Beispiel als Known Error bzw. als dauerhaft gelöst.
   Die Lösungsinformationen werden aktualisiert, und der Status des Incident wird auf „Gelöst“ gesetzt.
5. Lösen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM den Incident, indem Sie seinen Status ändern.

Schnittstelle	Prozedur
Core-UI	**a.** Ändern Sie den Status in „Gelöst“. Das Dialogfeld „Lösen“ wird mit den generierten Lösungshinweisen angezeigt. **b.** Aktualisieren Sie den Lösungscode, und wählen Sie **Lösen**. Die Lösungszusammenfassung wird auf der Registerkarte **Lösungsdetails** im Incident-Formular angezeigt.
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM	Ändern Sie den Status auf der Registerkarte **Details** des Incident in „Gelöst“. Die Lösungszusammenfassung im Abschnitt „Lösung“ der Registerkarte **Details** wird aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von Now Assist Wissensartikel aus dem Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und der klassischen Umgebung generieren

Generieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Wissensautor in der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und in der klassischen Umgebung schnell Wissensartikel aus gelösten und geschlossenen Incidents mithilfe der Anwendung Now Assist.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Um einen Wissensartikel für einen Incident zu generieren, muss sich der Incident im Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ befinden. Dem Incident darf auch kein vorhandener Wissensartikel zugeordnet sein.

Installieren Sie die folgenden Anwendungen und Plugins, bevor Sie die Kompetenz „Generierung von Wissen“ konfigurieren.

- Zur Verwaltung von Wissen müssen Sie die folgenden Store-Apps installieren und auf die angegebene Version aktualisieren:
  - Now Assist in Wissensmanagement [app-knowledge-gen-ai] (28.0.0)

    (com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai)
  - Wissensfunktionen in UI Builder [app-knowledge-uib] (28.0.0)

    (com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib)
- Für ITSM Service Operations-Arbeitsbereich müssen Sie die Plugins in der folgenden Tabelle installieren und auf die angegebene Version aktualisieren.

Plugin-ID	Versionsnummer
sn_sow_itsm_cont	5.0 oder höher
sn_itsm_gen_ai	7.0+
app-sow	5.0 oder höher
app-sow-record	5.0 oder höher
app-sow-itsm-common	5.0 oder höher
app-sow-incident	5.0 oder höher
app-sow-interaction	5.0 oder höher

- Damit ITSM Service Operations-Arbeitsbereich die KCS-Vorlage (Knowledge Center Services) verwenden kann (Incident-KCS-Artikel – HTML), müssen Sie das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ installieren. Andernfalls verwendet Now Assist den Standardartikel.

Konfigurieren Sie die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien, damit Service Desk-Mitarbeiter auf der Seite „Artikel erstellen“ die Now Assist-Experience sehen können:

- Installieren Sie die Wissenskompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für ITSM konfigurieren.
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Kriterien in der Konsole Now Assist-Administrator erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie den Tabellendatensatz und die Eingabefelder an.
- Geben Sie über die Liste der Attribute die Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz an.
- Geben Sie an, ob die Knowledge Base-Generierungsfunktion für den Bereich „Produktintern“ oder „Now Assist-Bereich“ angezeigt wird.

- Konfigurieren Sie die Funktion „Artikel erstellen“, um die unterstützte Vorlage, „Incident-KCS-Artikel – HTML“, oder den Standardartikel anzuwenden.
- Derzeit ist nur die Experience „Artikel erstellen“ verfügbar.

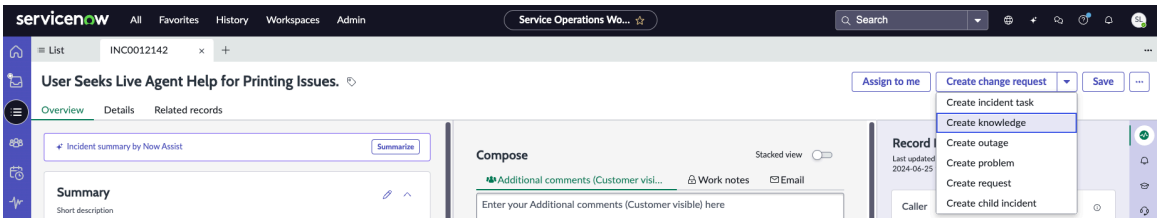
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und in der klassischen Umgebung können Sie die Wissensartikelinformationen für einen Incident generieren, indem Sie im Incident-Datensatz **Informationen erstellen** wählen. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. In diesem modalen Fenster können Sie den Artikel selbst schreiben oder einen Artikel entwerfen und dann den Text des Wissensartikels überprüfen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
   Lösen und schließen Sie den Incident im Incident-Datensatz.
3. Erstellen Sie den Artikel, indem Sie im Incident im Dropdown-Menü für UI-Aktionen die Option **Informationen erstellen** auswählen.



Hinweis: Die UI-Aktion „Wissen erstellen“ ist nur sichtbar, wenn dem Incident noch kein Wissensartikel zugeordnet ist.

4. Wählen Sie im modalen Fenster „Artikel erstellen“ eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls verfügbar.

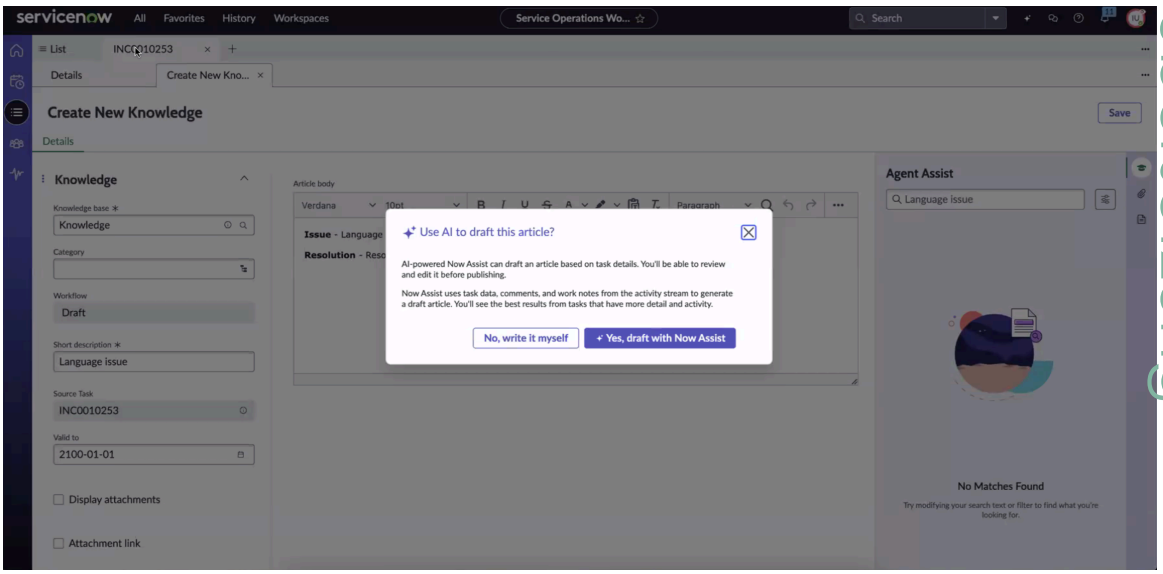
Hinweis: Die Verwendung der Vorlagen zum Erstellen der Artikel ist optional. Ihr Systemadministrator muss die Systemeigenschaft *sn_sow_inc.enable_kb_template* aktivieren, und Sie müssen über mindestens eine aktive Vorlage verfügen, um das Modal anzuzeigen. Informationen zu verfügbaren Vorlagen finden Sie unter Wissensartikel-Vorlagen .

Die KCS-Vorlage (Incident-KCS-Artikel – HTML) wird nur dann zum Generieren des Artikels verwendet, wenn das Plugin KCS installiert ist. Wenn das Plugin nicht installiert ist, wird der Artikel mithilfe des Standardartikels generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Knowledge Base wird abhängig von der Konfiguration Ihres Administrators in der Now Assist-Administrator-Konsole ausgewählt.

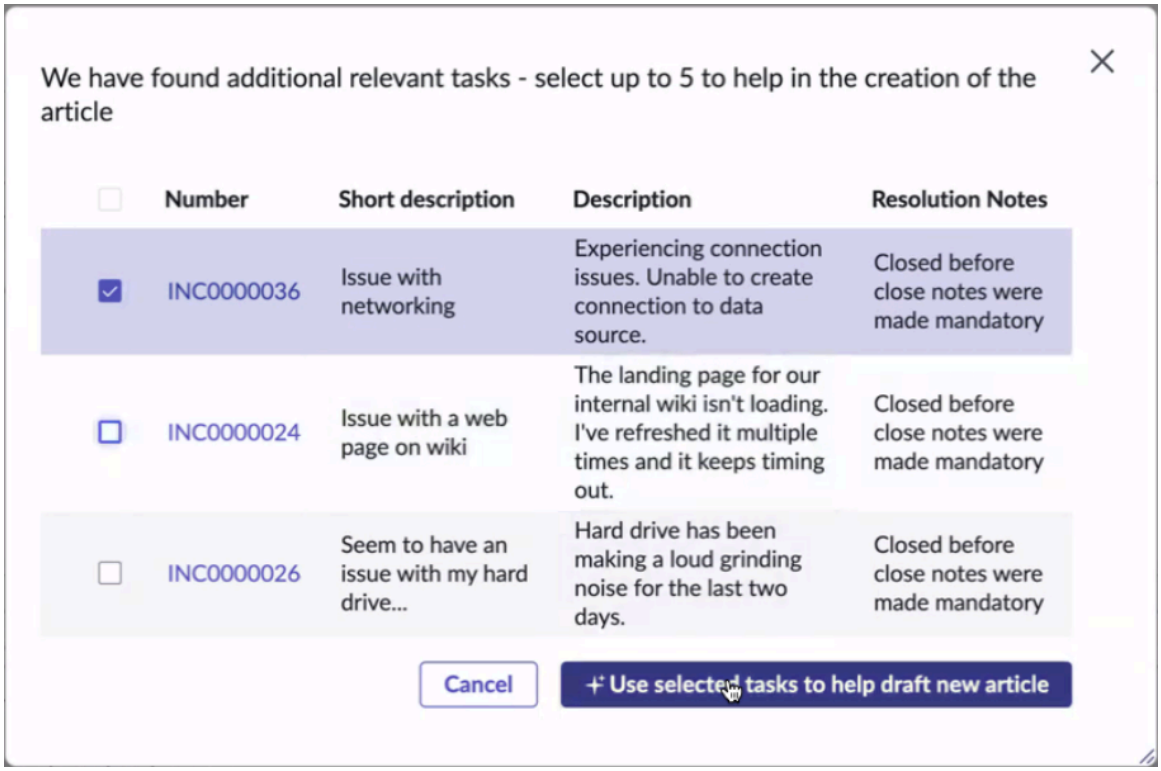
5. Wählen Sie **Artikel erstellen**.
6. Wählen Sie im modalen Fenster „KI zum Entwerfen dieses Artikels verwenden?“, ob Sie den Artikel selbst schreiben oder mit Now Assist entwerfen möchten.



7. Wahlweise: Wenn Sie Artikel mit Now Assist entwerfen, können Sie dabei bis zu fünf relevante Aufgaben auswählen und dann **Ausgewählte Aufgaben verwenden, um beim Entwerfen eines neuen Artikels zu helfen** wählen. Wählen Sie andernfalls **Abbrechen**.

Automatische Übersetzung

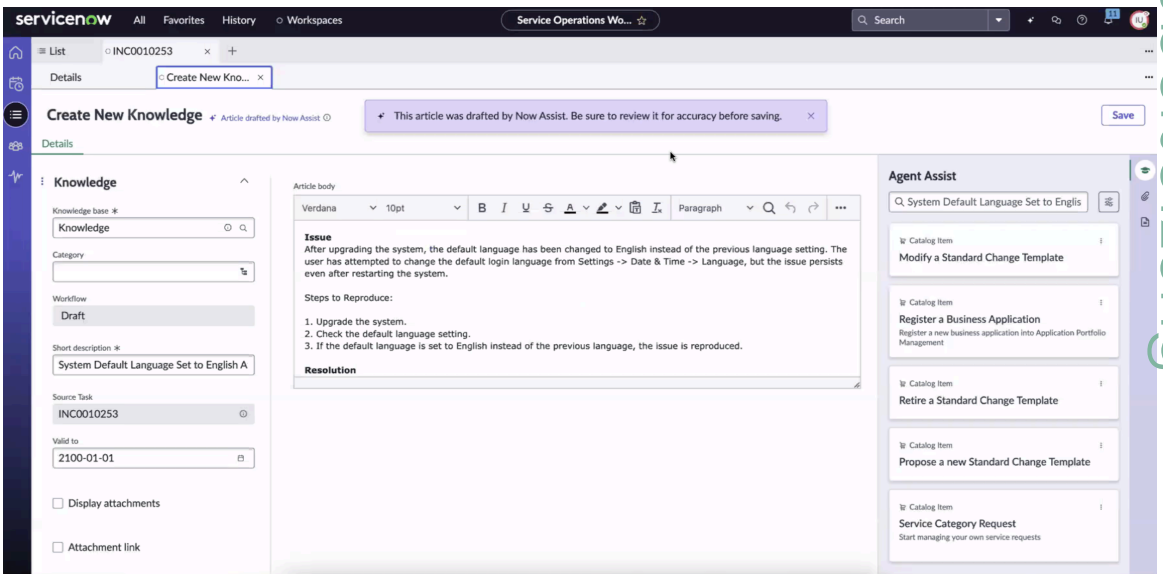
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beim Erstellen eines Artikels, der Informationen aus mehreren ähnlichen Incidents enthält, wird ein einzelner Artikel erstellt, der die Details aus den ausgewählten Incidents enthält.

Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt, hat eine eindeutige Wissensartikel-ID und wird an den übergeordneten Datensatz angehängt.

8. Überprüfen Sie den Artikel, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.



9. Wählen Sie **Speichern** oder **Veröffentlichen**.

Die Now Assist-Erfolgsmeldung wird ausgeblendet, woran erkennbar ist, dass es sich nicht mehr um einen von Now Assist generierten Artikel handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Now LLM Service kein Ergebnis generiert, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Beim Erstellen eines Artikels mit Now Assist kann der ausgelöste Prozess nicht angehalten werden. Now Assist generiert den Artikel auch, wenn Sie das Dialogfeld schließen.

Zugehörige Informationen

Now Assist in Wissensmanagement

Mithilfe von Now Assist für ITSM eine Chatantwortempfehlung generieren

Generieren Sie mit dem Symbol Now Assist eine Antwort basierend auf dem Kontext der Chatkonversation. Chatantwortempfehlungen bieten Service Desk-Mitarbeitern schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über das Symbol Now Assist können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

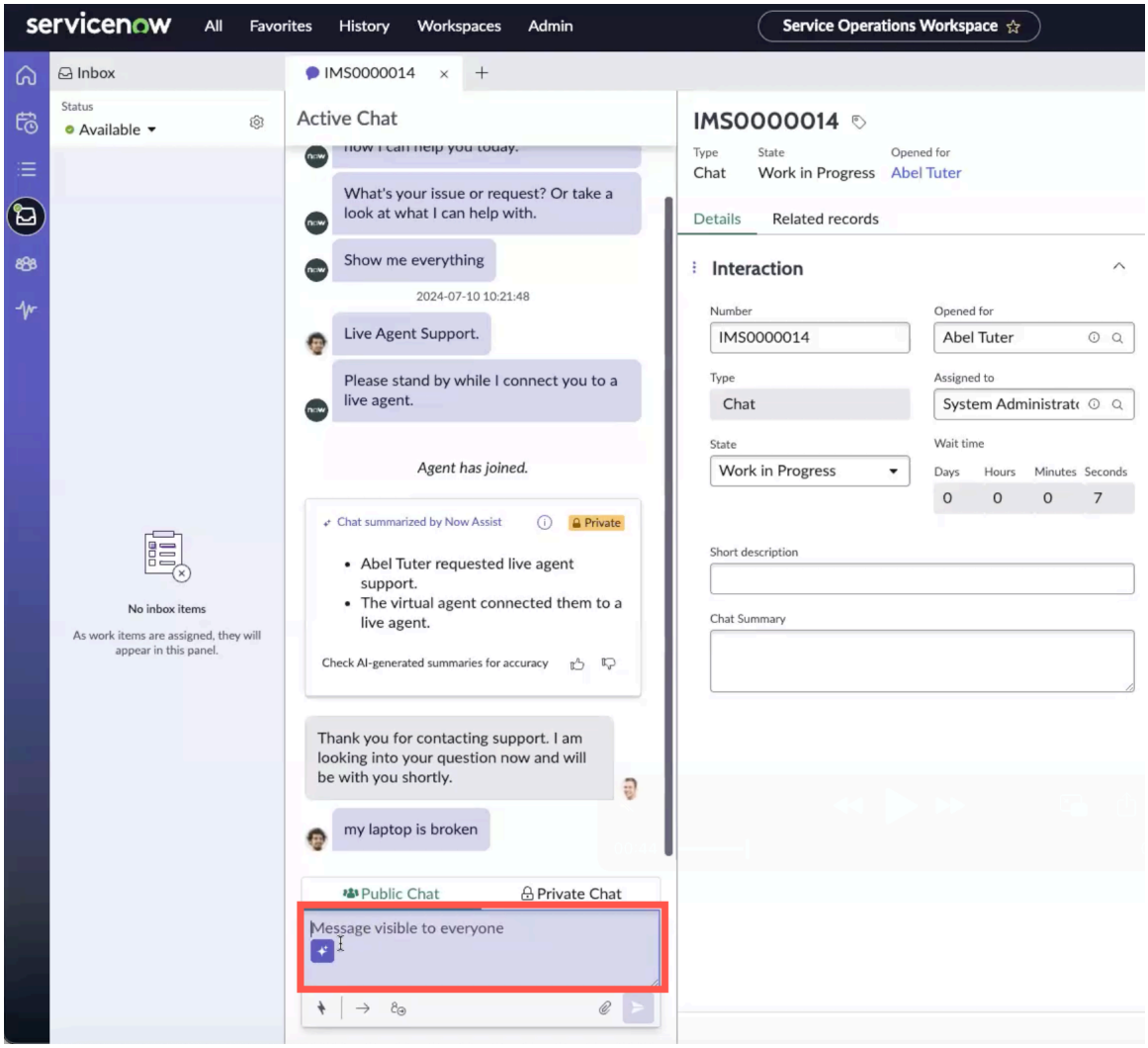
- Empfohlene Antwort generieren, die auf dem Kontext der Konversation basiert.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.

Hinweis: Die Kompetenz „Chatantwortempfehlung“ befindet sich auf der Kompetenzkarte „Chat“ in der Gruppe „Technologie“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Posteingang, und akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Abschnitt „Aktiver Chat“ der Interaktion wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Unterhaltung generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die stattgefunden haben, bevor sich die anfordernde Person an einen menschlichen Servicemitarbeiter gewendet hat. Mit diesen Informationen können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, was die anfordernde Person in der Virtual Agent-Unterhaltung bereits gesagt hat, und das Problem beheben.
3. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um gegebenenfalls zusätzliche Detailinformationen zu ihrer Frage bzw. ihrem Problem zu erhalten.
   Wenn die anfordernde Person beispielsweise ein Hardwareproblem hat, benötigen Sie möglicherweise die Modellnummer und die Seriennummer der Hardware.
4. Geben Sie im Fenster für Chatnachrichten entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie das Symbol Now Assist .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

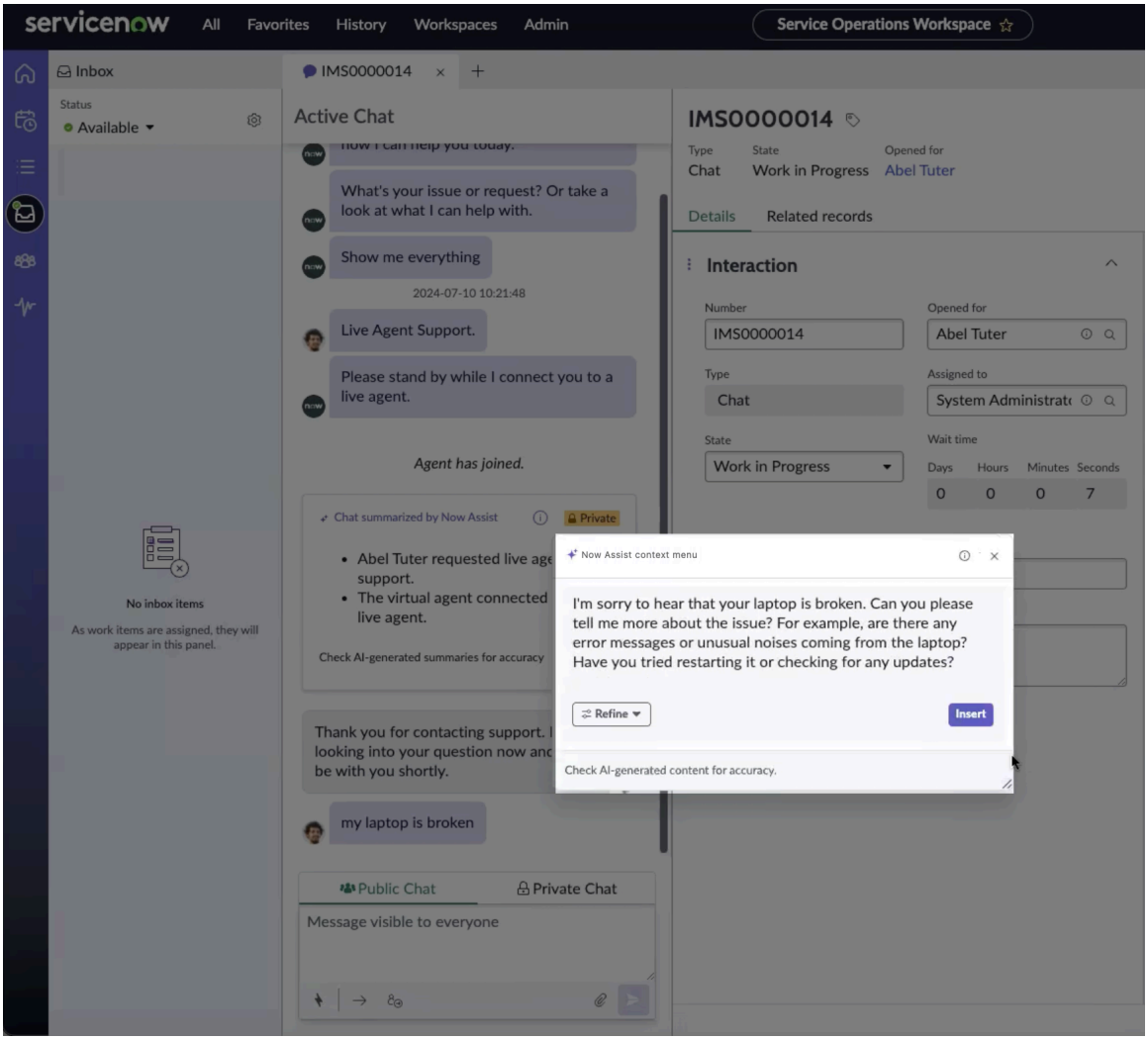


Chat-Nachrichtenfenster	**Symbol** Now Assist
Geschriebene Antwort	Bietet die Möglichkeit, Ihre Antwort zu verfeinern. ◦ Ausarbeiten ◦ Kürzen
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene Antwort, die auf dem Kontext der Konversation bis zu diesem Zeitpunkt basiert.

Die Antwort wird im modalen Kontextmenü Now Assist angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Überprüfen Sie die generierte Antwort, und wählen Sie **Verfeinern**, um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie **Einfügen**, um die Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster einzufügen.

   Hinweis: Wenn die Antwort verfeinert wurde, können Sie zwischen den Versionen wechseln.

6. Wählen Sie im Chat-Nachrichtenfenster **Senden**.
7. Beenden Sie den Chat, indem Sie **Chat beenden** wählen.

Generieren Sie mit eine E-Mail-Antwortempfehlung Now Assist für ITSM

Generieren Sie mithilfe des Symbols Now Assist eine E-Mail-Antwortempfehlung basierend auf dem Kontext des Incidents. E-Mail-Antwortempfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Zeit zu sparen und effiziente Möglichkeiten zu erlernen, um anfordernden Personen zu antworten.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss die Kompetenz „E-Mail-Antwortempfehlung“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Empfehlung .

Erforderliche Rolle: itil

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie über das Symbol Now Assist die folgenden Aktionen ausführen:

- Generieren Sie Empfehlungen für E-Mail-Antworten basierend auf dem Kontext des incident und der E-Mail.
- Generieren Sie Empfehlungen für Antworten auf neue, weitergeleitete und entworfene E-Mails.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.
- Rufen Sie beim Verfassen einer E-Mail Empfehlungen für E-Mail-Vorlagen ab.

Prozedur

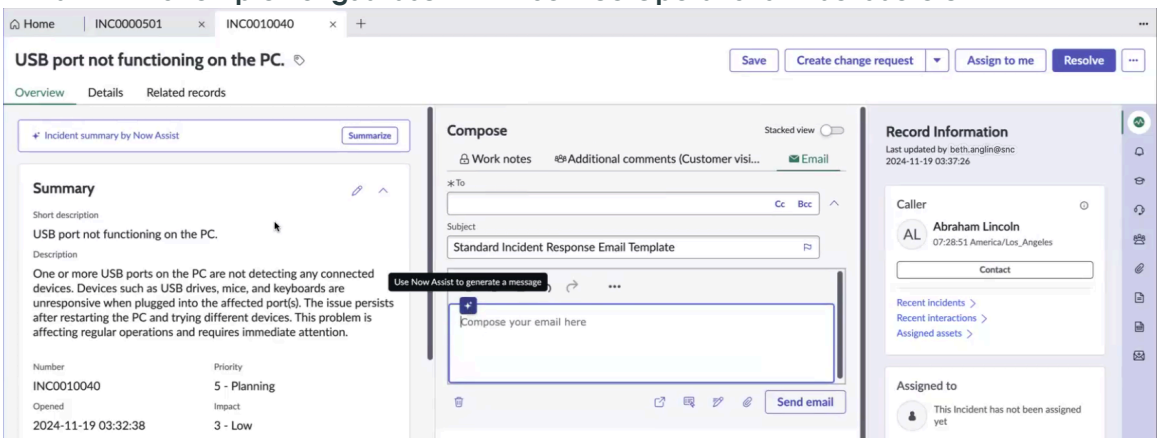
1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Beginnen Sie mit dem Verfassen einer E-Mail über das Symbol „Weitere Aktionen“ oder über den Aktivitätenstrom.

Methode	Anweisungen
E-Mail mit dem Symbol „Weitere Aktionen“ verfassen Symbol ...	**a.** Wählen Sie **E-Mail**aus. **b.** Schreiben Sie sechs oder mehr Wörter, und wählen Sie dann die Wörter aus. Das Symbol Now Assist wird angezeigt. **c.** Wählen Sie das Symbol Now Assist aus. ✦ Now Assist erstellt eine Empfehlung für die E-Mail-Antwort. **d.** Wählen Sie **„Verfeinern“** und dann **„Kürzen“** oder **„Ausarbeiten“**, je nachdem, ob Sie eine ausführlichere oder ausführlichere Antwort wünschen. Empfehlung erhalten, auf die E-Mail zu antworten.
Verfassen Sie eine E-Mail aus dem Aktivitätenstrom	**a.** Wählen Sie im Aktivitätenstrom eine vorhandene E-Mail aus, die Sie beantworten möchten. **b.** Positionieren Sie den Cursor im E-Mail-Nachrichtenfenster, um das Now Assist -Symbol ✦. **c.** Wählen Sie das Symbol Now Assist ✦ um eine Empfehlung für eine Antwort auf die E-Mail zu erhalten.

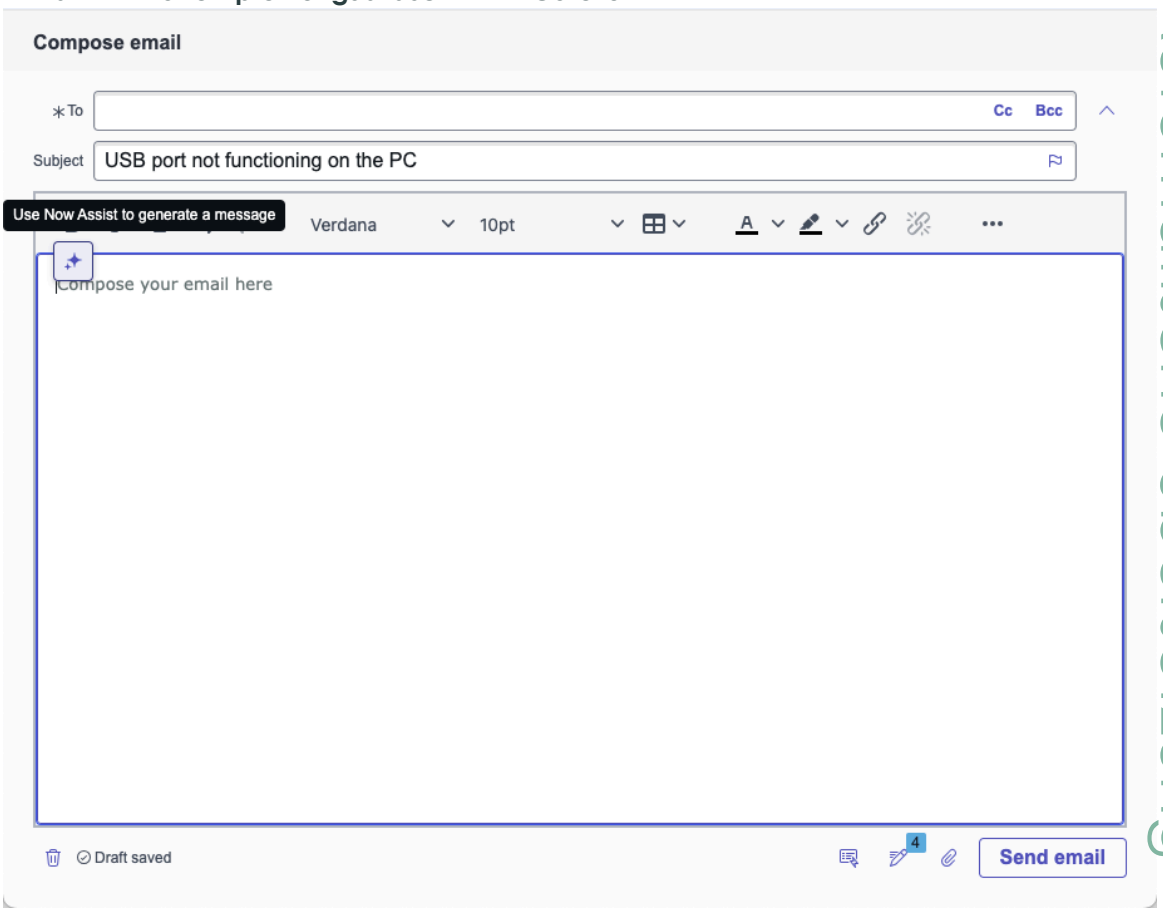
3. Geben Sie im E-Mail-Nachrichtenfenster eine Antwort ein, oder lassen Sie die Antwort leer, und wählen Sie das Now Assist ✦Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Antwortempfehlungsbildschirm in Service Operations-Arbeitsbereich



E-Mail-Antwortempfehlungsbildschirm in Core-UI



E-Mail-Nachrichtenfenster	Now Assist **Symbol**
Geschriebene Antwort	Bietet die Möglichkeit, Ihre Antwort zu verfeinern: ◦ Ausarbeiten ◦ Kürzen
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Kontext der E-Mail bis zu diesem Punkt basiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Nachrichtenfenster	Now Assist **Symbol**
Vorlage verwenden	Zeigt beim Verfassen einer E-Mail Empfehlungen für E-Mail-Vorlagen an.

4. Aktualisieren Sie den ausgewählten Text mit verfeinertem Text, indem Sie **Ersetzen**wählen.
5. Überprüfen Sie die generierte E-Mail-Antwort, und wählen Sie **Verfeinern**, um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie **Einfügen**, um die Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster einzufügen.
6. Wählen Sie **„E-Mail senden“** oder verwerfen Sie den Entwurf, wenn Ihnen die Empfehlung nicht gefällt.

Stellen Sie im Bereich Now Assist Fragen zu einem Incident

Rufen Sie schnell allgemeine Informationen zu Incidents innerhalb eines Incident-Datensatzes ab, indem Sie im Bereich Now Assist Fragen stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Themen für Incident-Assistent im Bereich Now Assist gehören:

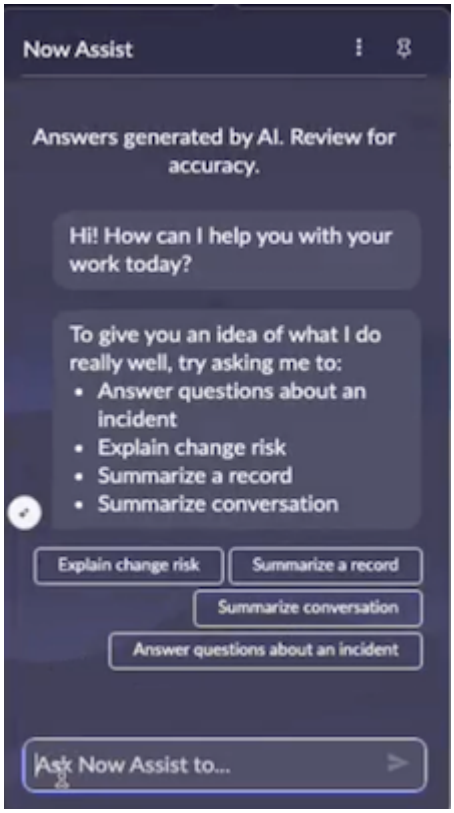
- Assets des Anrufers
  - Ein Anrufer muss dem Incident zugeordnet sein, um die Assets des Anrufers abzurufen.
  - Die Incident-Nummer muss angegeben werden, sofern sie nicht vom Incident-Datensatz ausgelöst wird.
- Letzte Incidents des Anrufers (innerhalb der letzten 7 Tage)
  - Ein Anrufer muss dem Incident zugeordnet sein, um die letzten Incidents des Anrufers abzurufen.
  - Die Incident-Nummer muss angegeben werden, sofern sie nicht vom Incident-Datensatz ausgelöst wird.
- Experten in Rufbereitschaft aus Supportgruppen
  - Möglichkeit, nach Experten in Rufbereitschaft zu suchen, die sich in einer beliebigen Supportgruppe befinden.
  - Gruppenmitglieder werden in konfiguriert **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne**.
- Ähnliche gelöste Incidents
  - Ähnliche Incidents müssen gelöst oder geschlossen werden.
  - Die Incident-Nummer muss angegeben werden, sofern sie nicht vom Incident-Datensatz ausgelöst wird.

Im Bereich Now Assist in Core-UI und in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkönnen Sie Fragen zu einem Incident stellen.

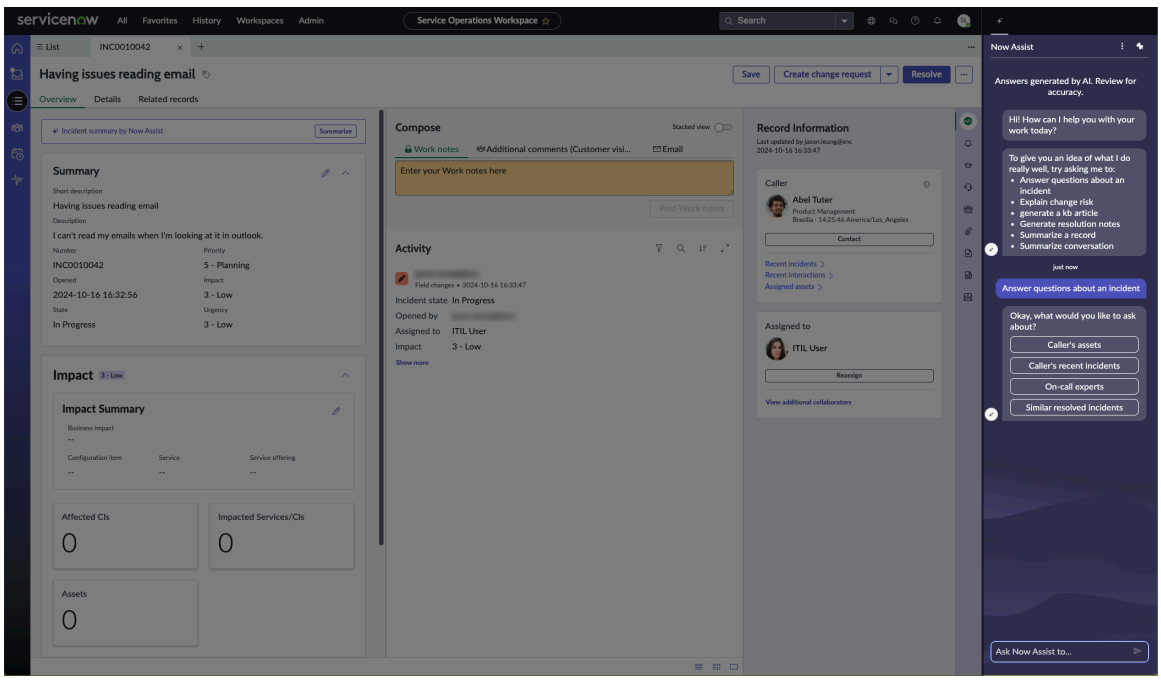
Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist Symbol ✦, um den Bereich Now Assist zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

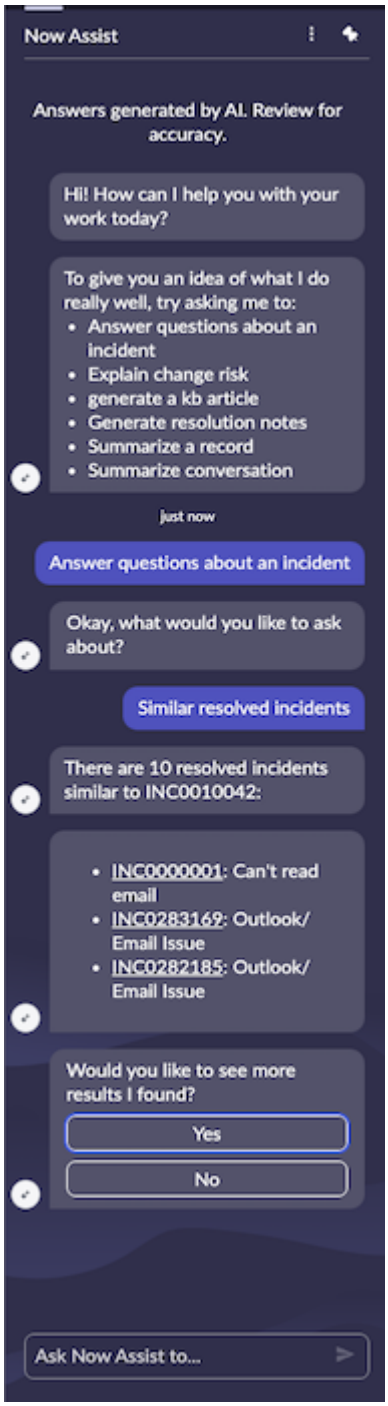


3. Geben Sie im Bereich Now Assist entweder eine Frage im Zusammenhang mit einem Incident Assist-Thema ein, oder wählen Sie **Fragen zu einem Incident beantworten aus**, und wählen Sie ein Incident Assist-Thema aus, zu dem Sie eine Frage stellen möchten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es werden die zum Incident angeforderten Informationen angezeigt.



Incident bei der Neuzuweisung mithilfe von Now Assist für ITSM zusammenfassen

Stellen Sie Informationen über den Incident bereit, wenn Sie ihn einem anderen Service Desk-Mitarbeiter oder einer anderen Zuweisungsgruppe zuweisen, indem Sie alle Aktionen bis zur Übergabe zusammenfassen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen Incident zusammenfassen, wenn dieser einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, der Incident falsch zugewiesen wurde oder eine Problembehandlung durch einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Zuweisungsgruppe erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

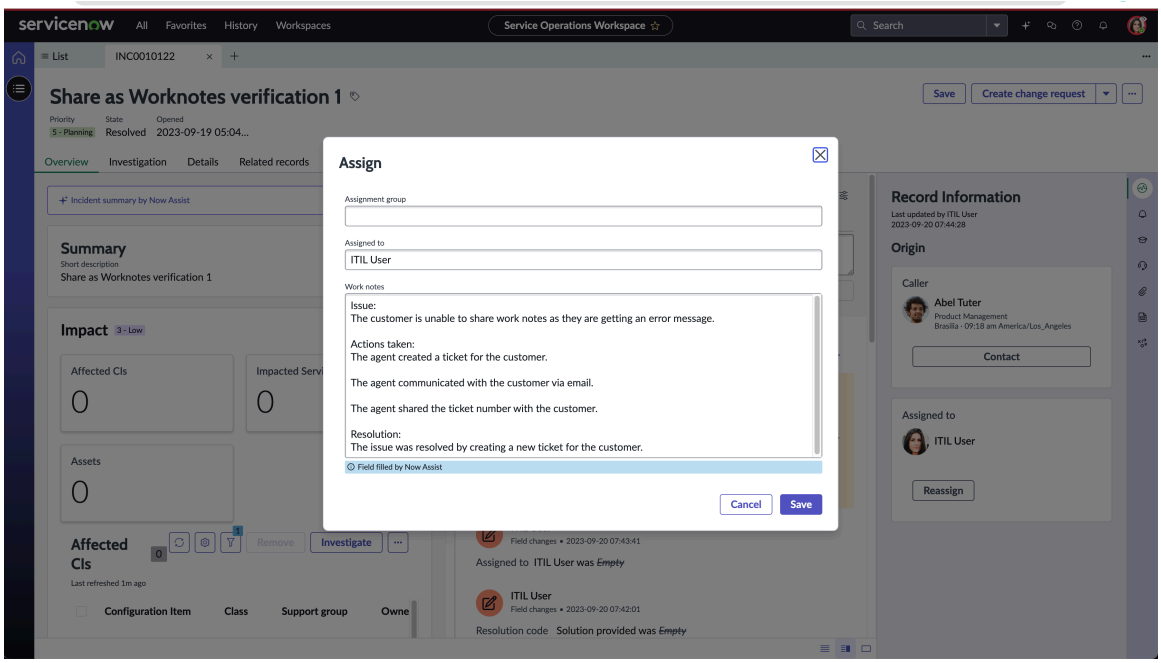
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Incident in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM neu zuweisen.

Prozedur
1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Über die Registerkarte „Übersicht“ eines Incident in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM	Wählen Sie **Erneut zuweisen**.
Über die Registerkarte „Details“ eines Incident in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM	**a.** Bearbeiten Sie das Feld **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe**. **b.** Wählen Sie **Speichern**.
Core-UI	**a.** Bearbeiten Sie das Feld **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe**. **b.** Wählen Sie **Aktualisieren**, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Speichern** aus.

Im Feld **Arbeitsnotizen** im Dialogfeld „Zuweisen“ wird eine Zusammenfassung des Incident generiert.



Hinweis: Wenn Sie den Incident ohne Änderungen an den Feldern **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** speichern, wird das Dialogfeld „Zuweisen“ nicht angezeigt, und der Incident wird direkt gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Bearbeiten Sie bei Bedarf das Feld **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe**.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die generierte Incident-Zusammenfassung wird in Form von Arbeitsnotizen für den Incident veröffentlicht.

Fähigkeiten generativer KI in ITSM im Now Assist-Bereich anfordern

Fordern Sie im Bereich Now Assist die kontextbezogenen Fähigkeiten generativer KI in IT Service Management (ITSM) an, z. B. eine Chat-Zusammenfassung, eine Incident-Zusammenfassung oder Incident-Lösungshinweise. Diese Fähigkeiten ermöglichen Ihnen eine schnelle Lösung von Problemen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Informationen zum Aktivieren von Next Experience finden Sie unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience . Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf den Bereich Now Assist über Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zugreifen, um Fähigkeiten der generativen KI für die Kompetenzen Now Assist für ITSM anzufordern. Informationen zu diesen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für ITSM.

Mit dem Now Assist-Bereich können Service Desk-Mitarbeiter Zeit sparen. Sie können etwa die Incident-Zusammenfassung lesen, um sich rasch mit den Detailinformationen zu einem Incident vertraut zu machen. Die Zusammenfassung enthält genügend Detailinformationen zu der verknüpften Interaktion, sodass die anfordernde Person dem Service Desk-Mitarbeiter nicht noch einmal dieselben Informationen mitteilen muss. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

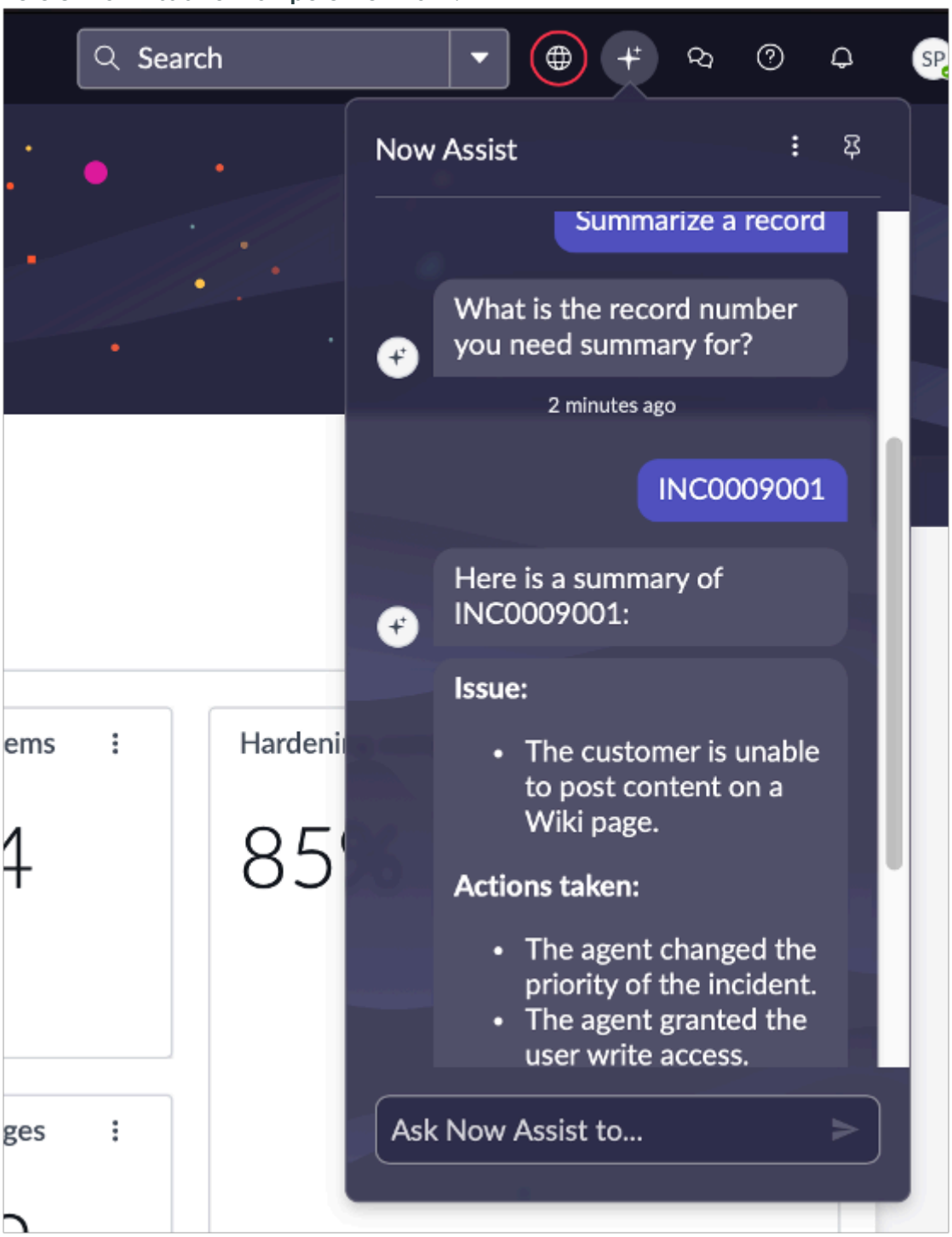
Informationen zum Aktivieren des Now Assist-Bereichs finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für ITSM installiert ist.
2. Fordern Sie Fähigkeiten generativer KI an, um einen Chat für eine Interaktion zusammenzufassen, einen Chat für einen Incident zusammenzufassen, der aus einer Interaktion erstellt wurde, einen Incident zusammenzufassen oder Lösungshinweise für einen Incident zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

BereichNow Assist für Kompetenzen ITSM .



Automatische Übersetzung

Option	Beschreibung
Chat für eine Interaktion zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie die Interaktion. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist (✦). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Chat-Zusammenfassung**. Eine Zusammenfassung der Chatunterhaltung mit dem Servicemitarbeiter wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Chat für einen aus einer Interaktion erstellten Incident zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie den Incident, der aus einer Interaktion erstellt wurde. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Chat-Zusammenfassung**. Eine Zusammenfassung der Chatunterhaltung mit dem Servicemitarbeiter vor Erstellung des Incident wird angezeigt.
Sidebar-Diskussion zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie die Diskussion. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion**. Eine Zusammenfassung der Diskussion mit dem Servicemitarbeiter wird angezeigt.
Incident zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Summarize a Record (Datensatz zusammenfassen)** aus. Es wird eine Incident-Zusammenfassung generiert, die Ihnen hilft, den Incident-Kontext rasch zu verstehen.
Change-Anforderung zusammenfassen	**a.** Öffnen Sie die Change-Anforderung. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Change-Anforderung zusammenfassen**. Es wird eine Zusammenfassung der Change-Anforderung generiert, die Ihnen hilft, den Kontext der Change-Anforderung rasch zu verstehen.
Erklärung des Change-Risikos	**a.** Öffnen Sie die Change-Anforderung. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Bereich Now Assist**die Option Change-Risiko erklären aus**. Es wird eine Erklärung des Change-Anforderungsrisikos generiert, mit der Sie die Risikobewertung der Change-Anforderung schnell nachvollziehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Incident-Lösungshinweise generieren	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Lösungshinweise generieren**. Die Incident-Lösungshinweise werden generiert. Sie enthalten eine Zusammenfassung der Schritte zur Lösung des Problems.
Wissensartikel generieren	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Artikel generieren**. Für den Incident wird unter Verwendung von Aufgabendaten, Kommentaren und Arbeitsnotizen aus dem Aktivitätenstrom ein Artikel Wissen erstellt.
Chatantwortempfehlung generieren	**a.** Öffnen Sie das Chat-Nachrichtenfenster. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich **Chatantwortempfehlung generieren**. Die Antwort, die im Chat eine Empfehlung für das Problem bereitstellt, wird generiert.
Stellen Sie Fragen zu einem Incident	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist ( ). **c.** Geben Sie im Bereich Now Assist entweder eine Frage zum Incident-Assistent-Thema ein, oder wählen Sie **Fragen zu einem Incident beantworten**aus, und wählen Sie ein Incident-Assistent-Thema aus. Es werden die zum Incident angeforderten Informationen angezeigt.
Verwenden Sie KI-Agents, um Aufgaben abzuschließen	**a.** Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn ein KI-Mitarbeiter die Arbeit an einem Anwendungsfall abschließt. **b.** Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Aufgabe abzuschließen.

Selfservice verwenden, um Incidents in einem ServiceNow -Portal mithilfe von Now Assistabzuwehren

Wurde entwickelt, um die Anzahl der zu lösenden Incidents durch Abwendung von Problemen mit Self-Service zu reduzieren.

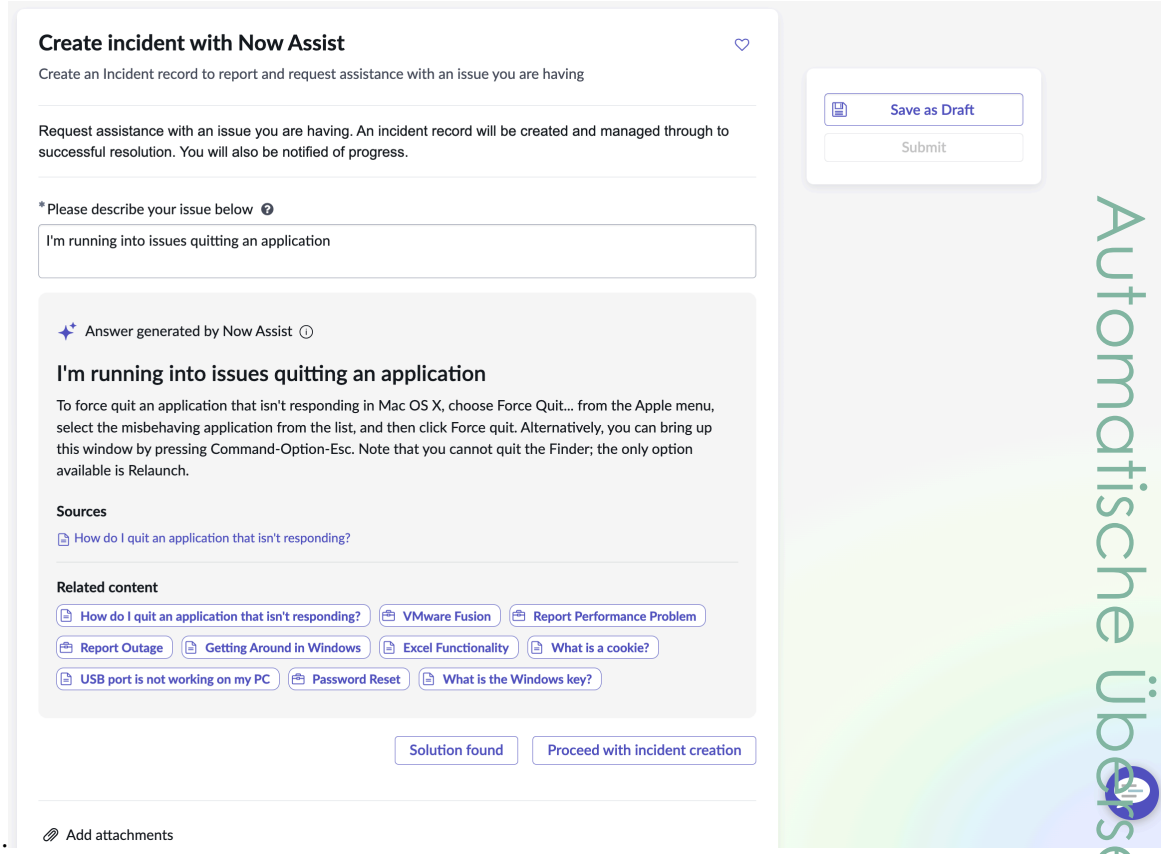
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem ServiceNow -Portal.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller Incident mit **Now Assist** erstellen aus.
3. Geben Sie im Feld **Bitte beschreiben Sie unten** das Problem ein, das Sie lösen möchten, und klicken Sie außerhalb des Felds, um die Ergebnisse zu generieren.



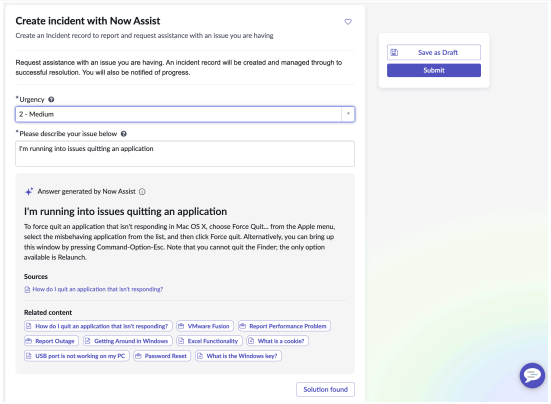
Now Assist KI generiert die Ergebnisse basierend auf verfügbaren Wissensartikeln und Katalogelementen.

4. Lösen Sie das Problem, oder verfolgen Sie es mit einem Incident.

An	Diese Aktion ausführen
Verfolgen Sie das Problem mit einem Incident	**a.** Wählen Sie **Mit Incident-Erstellung fortfahren aus**. Dem Formular werden zusätzliche Felder wie **„Dringlichkeit“** hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	 **b.** Wählen Sie im Feld **Dringlichkeit** den Schweregrad aus, der zur Lösung des Problems erforderlich ist. Sie können auch das Symbol Anhänge hinzufügen wählen und dem Problem zugehörige Dateien hinzufügen. **c.** Wählen Sie **Absenden**. Der Incident wird erstellt und Ihnen automatisch zugewiesen. Wenn Sie den Incident noch nicht erstellen möchten, wählen Sie **Als Entwurf speichern,** um ihn später zu übermitteln.
Beheben Sie das Problem	Wählen Sie **Lösung gefunden**, und verwenden Sie die KI-generierte Lösung, um das Problem zu beheben.

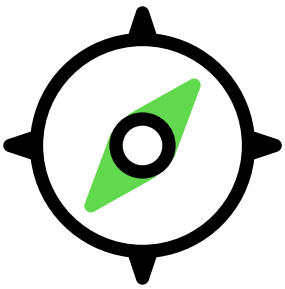
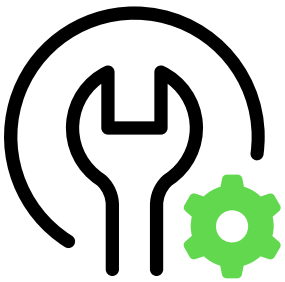
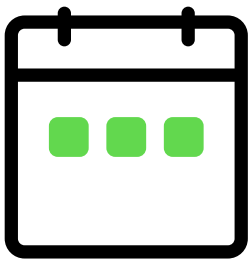
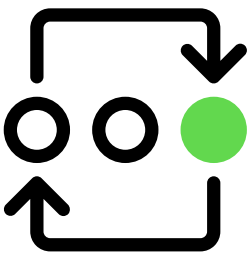
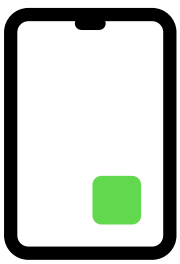
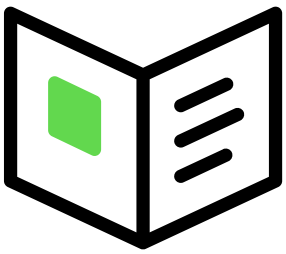
Bereitschaftsplanung

Die Anwendung Bereitschaftsplanung identifiziert das zugewiesene und verfügbare Mitglied einer Supportgruppe, z. B. beim Zuweisen eines Incident.

Erste Schritte

Die Anwendung Bereitschaftsplanung hilft Ihnen, dafür zu sorgen, dass Mitglieder des dedizierten Support-Teams bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu beheben. Sie können Rufbereitschaftspläne, Dienstplanrotationen und Eskalationsrichtlinien einrichten, Benachrichtigungen für eine Gruppe eskalieren und den aktuellen Kontakt für eine Eskalation bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Bereitschaftsplanung von .	Konfigurieren  Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.	Zeitpläne anzeigen  Erfahren Sie, wie Sie Zeitpläne anzeigen und Urlaub beantragen können.	Verwalten Verwalten Sie Schichten und Urlaubsanträge.
Bereitschaftsplanung-Berichte anzeigen Berichte generieren und anzeigen. Benutzer mit Premium-Dashboard können den Leistungsbericht anzeigen.	Definieren Sie den Eskalationsprozess Bereitschaftsplanung .  Definieren Sie Eskalationsauslöserregeln und -richtlinien.	Mobile Experience für Bereitschaftsplanung  Zeigen Sie Zeitpläne an, und verwalten Sie sie. Mit Mobile Agentkönnen Sie Urlaubsanträge beantragen und verwalten.	Referenz  Rufen Sie Details zu Bereitschaftsplanung -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der IT Service Management Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaftsplanung erkunden

Die Anwendung Bereitschaftsplanung hilft Ihnen, dafür zu sorgen, dass Mitglieder des dedizierten Supportteams bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu beheben. Erfahren Sie mehr über Bereitschaftsplanung und die damit verbundenen Vorteile für die verschiedenen Anwenderrollen in Ihrem Unternehmen.

Bereitschaftsplanung – Übersicht

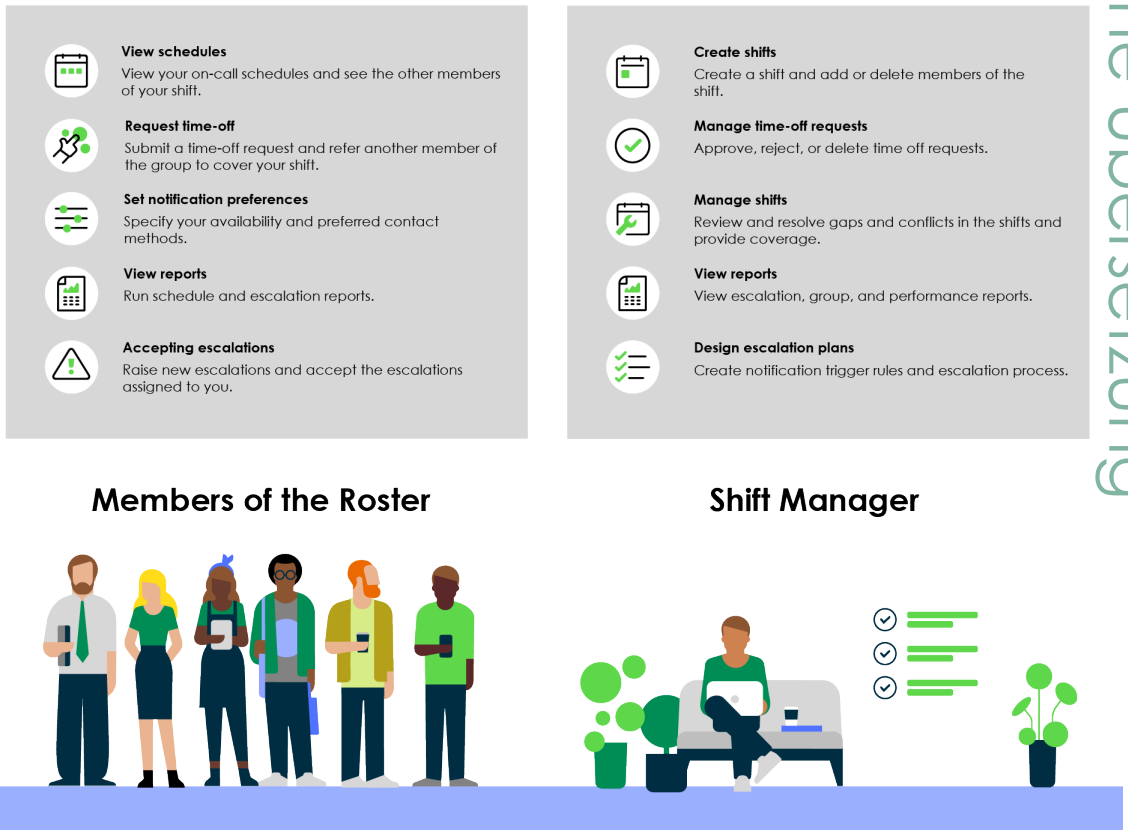
Mit Bereitschaftsplanung lässt sich feststellen, welches Mitglied einer Benutzergruppe für die Bearbeitung einer Aufgabe verfügbar ist.

Bereitschaftsplanung findet durch Rotation in einer Dienstplanhierarchie eine geeignete Person, der ein Incident zugewiesen werden kann. Dieser automatisierte Prozess verringert den Verwaltungsaufwand für Ressourcenmanager und erleichtert es Incident-Managern, bei Bedarf die richtigen Ressourcen bereitzustellen.

Bereitschaftsplanung eignet sich für Prozessverantwortliche und Support-Manager, die effektiver zusammenarbeiten möchten. Bereitschaftsplanung vereinfacht die manuelle Wartung und Verwaltung von Schichten und verbessert gleichzeitig die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time To Resolve, MTTR).

Bereitschaftsplanung – Workflow

Die verschiedenen Mitglieder einer Organisation nutzen Bereitschaftsplanung für die Zusammenarbeit. Beispiel für einen End-to-End-



Workflow:

1. Der Schichtadministrator erstellt Schicht- und Gruppenvorlagen.
2. Der Schichtadministrator weist Rollen zu und konfiguriert Eskalationsauslöserregeln.
3. Der Schichtmanager erstellt eine Schicht und fügt ihr Mitglieder hinzu bzw. löscht sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der Schichtmanager entwirft den gesamten Eskalationsprozess für die neue Schicht.
5. Dienstplanmitglieder zeigen ihre Rufbereitschaftszeitpläne an und sehen dort die anderen Mitglieder ihrer Schicht.
6. Dienstplanmitglieder können ihre Verfügbarkeit angeben und unter den vom Schichtadministrator eingerichteten Kontaktmethoden ihre bevorzugten auswählen.
7. Dienstplanmitglieder können Urlaubsanträge übermitteln und ein anderes Mitglied der Gruppe empfehlen, das ihre Schicht übernehmen kann.
8. Dienstplanmitglieder können die Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen.
9. Dienstplanmitglieder können Rufbereitschaftsberichte anzeigen und Erinnerungen erhalten.
10. Der Schichtmanager genehmigt die Urlaubsanträge oder lehnt sie ab.
11. Der Schichtmanager prüft die Rufbereitschaftszeitpläne für seine Gruppen auf Lücken und Urlaubsanträge.
12. Der Schichtmanager kann die Abdeckung (Vertretungen) und Urlaubsanträge bereitstellen bzw. ersetzen oder löschen.
13. Dienstplanmitglieder erhalten Benachrichtigungen zur Rufbereitschaftseskalation und müssen dann ihre Aufgaben oder Konferenzanfragen bestätigen.
14. Der Schichtmanager zeigt Eskalations-, Gruppen- und Leistungsberichte seiner Rufbereitschaftsteams an.

Vorteile von Bereitschaftsplanung

Vorteil	Funktion	Benutzer
Verwenden Sie den Kalender, um eine Schicht anzuzeigen oder auszuwählen. Sie können je nach Vorliebe eine Tages-, Wochen- oder Monatsansicht festlegen. Mit dem Kalender können Sie auch den Starttag der Woche festlegen.	Den eigenen Rufbereitschaftskalender in der Kalender-App anzeigen	itil, rota_manager
Erstellen Sie eigene Eskalationsrichtlinien und -pfade. Mit Bereitschaftsplanung können Sie mithilfe der verfügbaren Vorlagen eine Eskalationsauslöserregel erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht.	Eskalationsprozess entwerfen	itil, rota_manager, rota_admin
Legen Sie einen der zahlreichen Kanäle, z. B. Slack, Microsoft Teams, Push-Nachrichten auf Mobilgeräten, SMS und Sprachnachrichten, als bevorzugte Kontaktmethode für den Empfang von Benachrichtigungen fest.	Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Generieren Sie Eskalations-, Schicht- und Leistungsberichte.	Berichte in Bereitschaftsplanung anzeigen	itil, rota_manager, rota_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Benutzer
Greifen Sie auf die Leistungsberichte zu, die für Premium-Dashboard-Benutzer verfügbar sind.	Legacy: Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen	Premium-Dashboard-Benutzer
Laden Sie Mobile Agent herunter, und führen Sie damit all diese Aktivitäten von unterwegs aus durch.	Erste Schritte mit der mobilen App Bereitschaftsplanung	itil, rota_manager

Fähigkeiten von Bereitschaftsplanung

Die wichtigsten Funktionen und Fähigkeiten von Bereitschaftsplanung können von verschiedenen Anwenderrollen verwendet werden.

Bereitschaftsplanung unterstützt die Mitglieder des Dienstplans (Rolle itil), Schichtmanager (Rolle rota_manager), Schichtadministrator (Rolle rota_admin). Je nach Anwenderrolle können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Rolle itil

- Zeigen Sie Bereitschaftszeitpläne und die anderen Mitglieder Ihrer Schicht an.
- Übermitteln Sie Urlaubsanträge, und empfehlen Sie ein anderes Mitglied der Gruppe, das Ihre Schicht übernehmen kann.
- Geben Sie Ihre Verfügbarkeit und Ihre bevorzugten Kontaktmethoden an.
- Zeigen Sie Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht an.
- Führen Sie Zeitplan- und Eskalationsberichte aus.
- Verwenden Sie ITSM Mobile Agent, um Zeitpläne anzuzeigen und Urlaub zu beantragen.

Rolle rota_manager

- Zeigen Sie den Bereitschaftszeitplan an (einschließlich Lücken und Urlaubsanträge für Ihre Gruppe).
- Genehmigen Sie Urlaubsanträge, oder lehnen Sie sie ab.
- Prüfen und beheben Sie Lücken und Konflikte.
- Stellen Sie Abdeckung (Vertretungen) bereit, bzw. ersetzen oder löschen Sie sie, und löschen Sie Urlaubsanträge.
- Erstellen Sie eine Schicht, und fügen Sie ihr Mitglieder hinzu, bzw. löschen Sie sie.
- Zeigen Sie Eskalations-, Gruppen- und Leistungsberichte an.
- Verwenden Sie Mobile Agent, um den Zeitplan Ihrer Gruppen anzuzeigen und Urlaubsanträge zu genehmigen oder abzulehnen.

Rolle rota_admin

- Richten Sie Slack, Microsoft Teams, Text- und Sprachnachrichten als Kontaktmethode für die Rufbereitschaftseskalation ein.
- Weisen Sie Rollen zu, und konfigurieren Sie Eskalationsauslöserregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Schicht- und Gruppenvorlagen.
- Entwerfen Sie den gesamten Eskalationsprozess.

Neue Zeitplan-Engine von Bereitschaftsplanung

Wir stellen die neue Bereitschaftsplanungs-Engine mit erweiterten Funktionen und verbesserter Anwender-Experience vor.

Die neue Rufbereitschafts-Engine ist mit den folgenden erweiterten Funktionen effizienter:

- Sie reduziert die Zeit, um Mitglieder von einer Schicht in eine andere zu verschieben, sie einer Schicht hinzuzufügen oder sie aus einer Schicht zu entfernen.
- Sie schließt die Lücken, die entstehen, wenn Mitglieder aufgrund des Feiertagskalenders Überstunden oder Teilzeitarbeit eingeplant haben.
- Sie reduziert die Lücken, die durch das Hinzufügen, Entfernen oder Ersetzen von Schichtmitgliedern entstehen.
- Sie berücksichtigt die vorherige Rotation bei der Bestimmung der nächsten Person, mit der die neue Zuweisung beginnen soll. Um eine faire Zuweisung zu gewährleisten, beginnt die Rotation mit einer Person, die in der vorherigen Rotation noch nicht zugewiesen wurde.

Hinweis:

- Neue Schichten arbeiten automatisch mit der neuen Zeitplan-Engine.
- Bei bereits vorhandenen Schichten können Sie zur Schichtdatensatzseite wechseln und mit der Option **Jetzt migrieren** manuell migrieren.
- Um alle vorhandenen Schichten auf einmal zu migrieren, führen Sie die geplante Aufgabe **On-Call Upgrade shifts to 2024 schedule engine (Rufbereitschafts-Upgrade für Schichten auf Zeitplan-Engine 2024)** aus.

Bereitschaftsplanung konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Eigenschaften, Vorlagen, Auslöserregeln, Eskalationsrichtlinien, Dienstpläne und Zeitpläne für Bereitschaftsplanung.

Als Administrator können Sie Einstellungen und das Anwendungsverhalten konfigurieren und Tools zur Steigerung der Effektivität von Dienstplanmitgliedern und Schichtmanagern erstellen. Im Folgenden sind einige der Aufgaben aufgeführt, die Sie als Administrator ausführen können:

Bereitschaftsplanung aktivieren

Sie können das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Kontaktmethoden einrichten

Sie können die folgenden Kontaktmethoden konfigurieren und Benutzern den Empfang von Benachrichtigungen für Eskalationen ermöglichen.

- Slack: Sie können auch eine Vorlage und einen Subflow für die Antworten der Benutzer auf die Benachrichtigungen konfigurieren.
- Text- und Sprachnachrichten: Sie können Telefonnummern und Workflows konfigurieren, um Eskalationen per Text- und Sprachnachricht zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft Teams: Achten Sie darauf, dass Ihre Instanz von ServiceNow für die Integration mit Virtual Agent konfiguriert sind und die Integration von IT Service Management mit dem Plugin „Microsoft Teams“ (sn_now_teams_it) aktiv ist.
- Mobile Push-Benachrichtigungen: Konfigurieren Sie ServiceNow Agent, und aktivieren Sie mobile Push-Benachrichtigungen.

Bereitschaftsplanung aktivieren

Sie können das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin „Bereitschaftsplanung“ aktivieren, werden die folgenden Bibliotheken von Drittanbietern aktiviert:

- Abonnementbasierte Benachrichtigungen
- Advanced Schedules support
- NG Shared Components
- ServiceNow Gemeinsamer Kalender
- Fullcalendar-Bibliothek

Hinweis: Das Plugin Bereitschaftsplanung (com.snc.on_call_rotation) ist für zBoot-Kunden standardmäßig aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Bereitschaftsplanung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack als Kontaktmethode einrichten

Sie konfigurieren Slack, um Benutzern den Empfang von Slack-Benachrichtigungen für Eskalationen zu ermöglichen. Wenn Sie Slack als Kontaktmethode für Schichtmitglieder anbieten möchten, installieren Sie die IntegrationHub-Spoke für Slack.

Slack für Bereitschaftsplanung konfigurieren

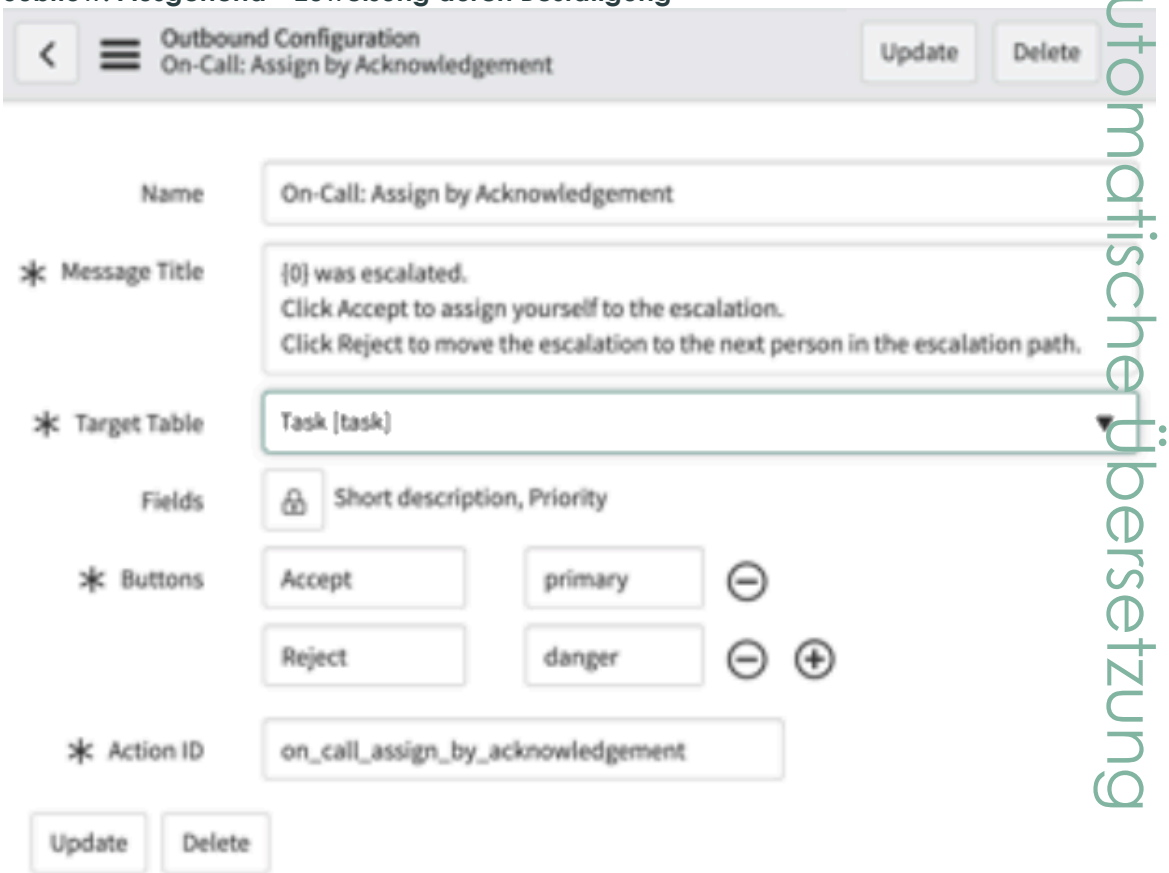
Die Slack-Spoke automatisiert Bereitschaftsplanung-Benachrichtigungen und reagiert darauf. Die folgenden Konfigurationen unterstützen Bereitschaftsplanung-Benachrichtigungen:

Ausgehende Konfigurationen

Slack > Ausgehende Konfigurationen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Generiert eine allgemeine Eskalationsnachricht. Ändern Sie den Datensatz, um die Nachrichtenvorlage anzupassen.

Subflow: Ausgehend – Zuweisung durch Bestätigung



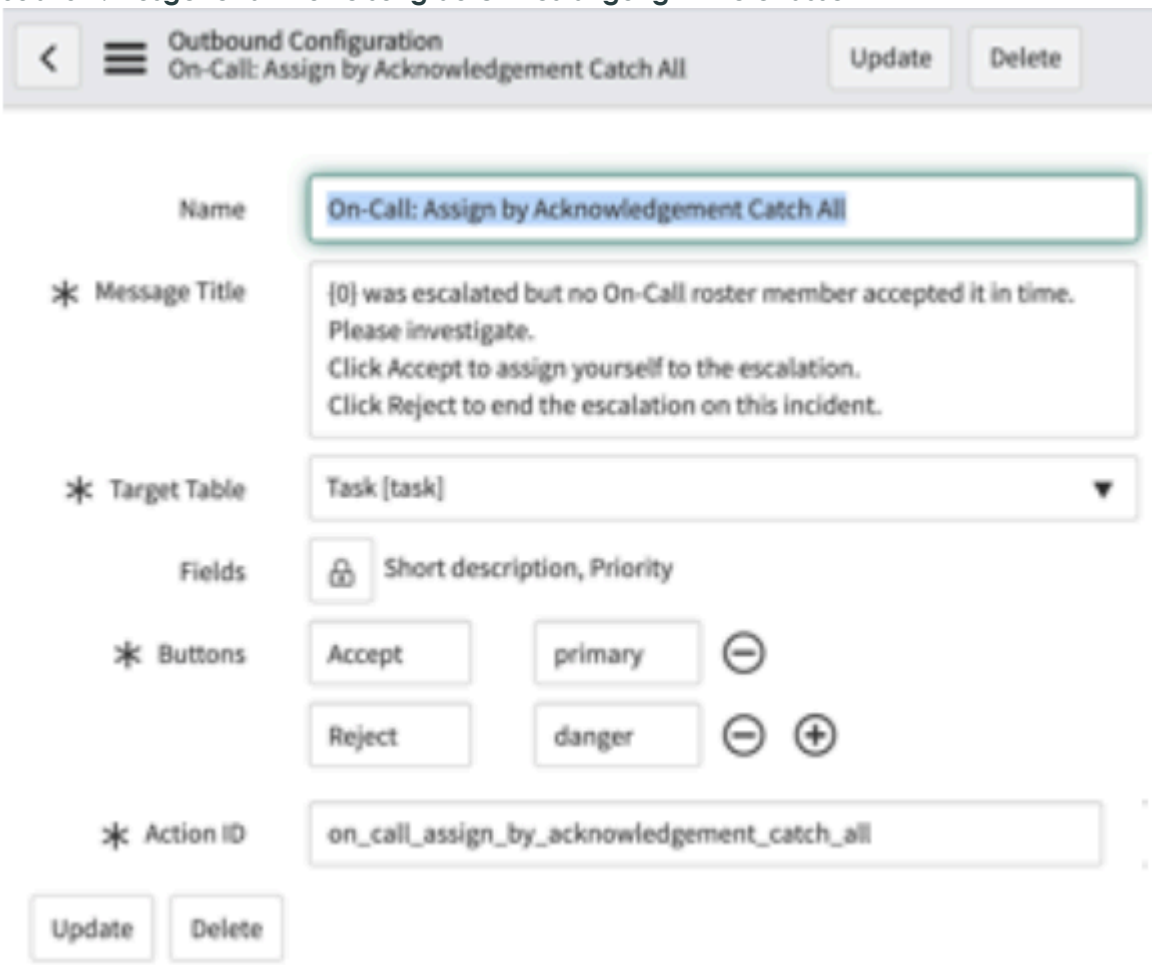
Slack > Ausgehende Konfigurationen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Catch All

Generiert eine Ausweichkontakt-Eskalationsnachricht. Ändern Sie diesen Datensatz, um die Nachrichtenvorlage anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow: Ausgehend – Zuweisung durch Bestätigung – Alle erfassen



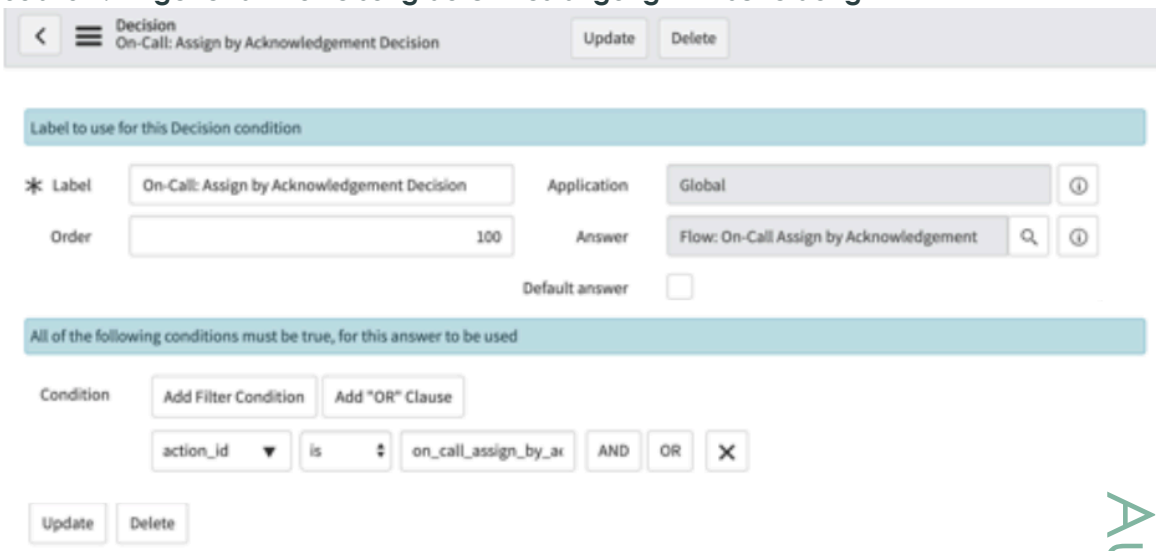
Eingehende Entscheidungen

Slack > Eingehende Entscheidungen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Entscheidung

Definiert eingehende Konfiguration für die allgemeine Antwortverarbeitung zum Akzeptieren oder Ablehnen von Eskalationsnachrichten. Verwenden Sie *action_id* als Schlüssel zum Zuordnen von ausgehenden Konfigurationen und eingehenden Entscheidungen für allgemeine Eskalationen. Die Antwort verweist auf den Subflow, der ausgeführt wird, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** klickt. Ändern Sie den Datensatz, um das Verhalten der Antwortverarbeitung zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

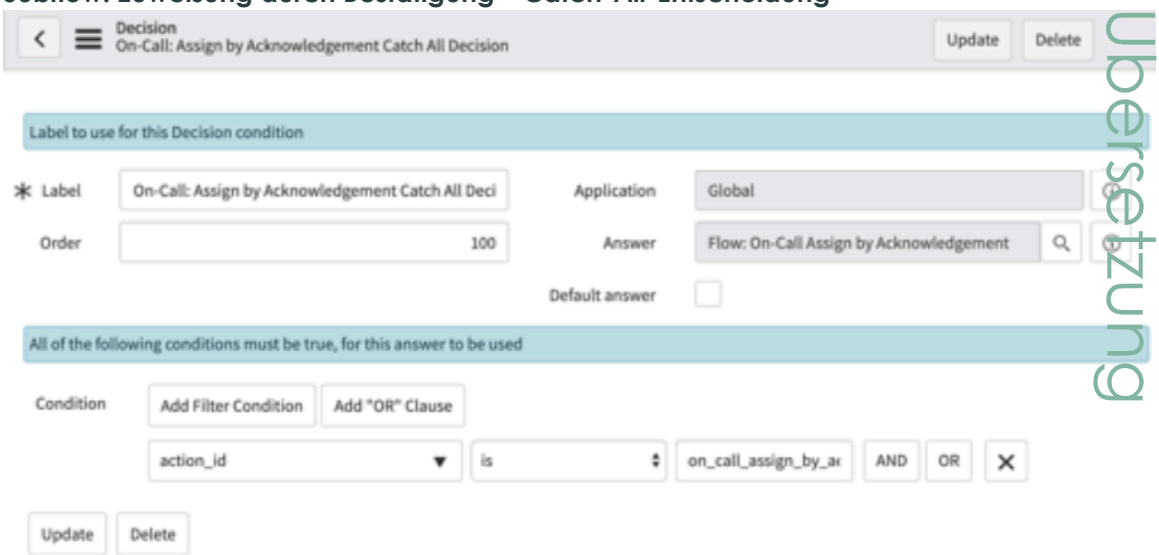
Subflow: Eingehend – Zuweisung durch Bestätigung – Entscheidung



Slack > Eingehende Entscheidungen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Catch-All-Entscheidung

Eingehende Konfiguration für die Verarbeitung von Ausweichkontakt-Antworten zum Akzeptieren oder Ablehnen von Eskalationsnachrichten. Verwenden Sie *action_id* als Schlüssel zum Zuordnen von ausgehenden Konfigurationen und eingehenden Entscheidungen für Ausweichkontakt-Situationen. Die Antwort verweist auf den Subflow, der ausgeführt wird, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** klickt. Ändern Sie den Datensatz, um das Verhalten der Antwortverarbeitung zu ändern.

Subflow: Zuweisung durch Bestätigung – Catch-All-Entscheidung

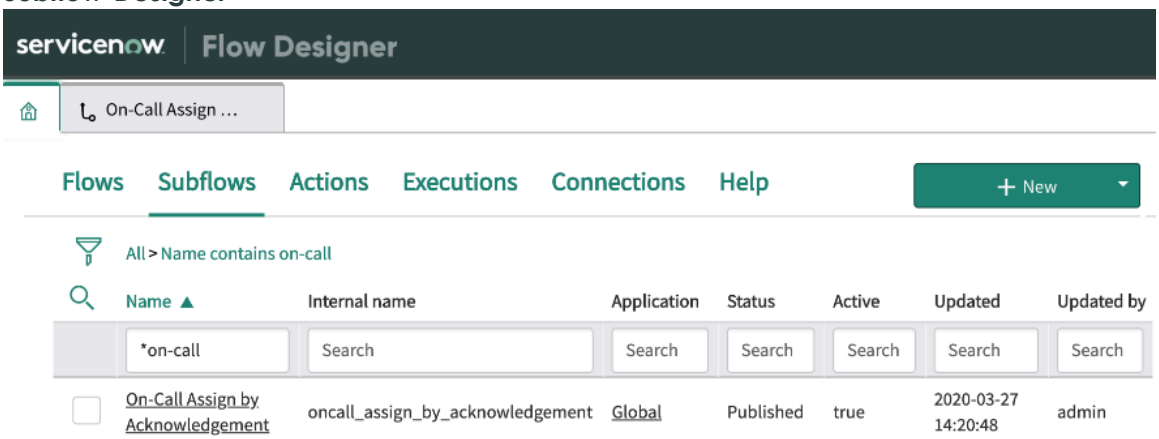


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflows

Subflow-Designer



Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Dieser Subflow bearbeitet eingehende Antworten von Slack und handelt dann. Beispielsweise können Sie einem Benutzer eine Aufgabe zuweisen und eine Bestätigungsnachricht zurücksenden. Im Falle einer Ablehnung protokolliert der Subflow die Antwort und verschiebt die Eskalation zum nächsten Eskalationsempfänger.

Slack-Antwort einfügen

Diese Aktion erstellt in der Tabelle [sn_slack_ah_v2_inbound] einen Datensatz für eingehende Slack-Antworten. Sie können die Antwort auf Grundlage von `context_id` dem Workflow nach referenzieren.

Bereitschaftsantwort-Controller

Diese Aktion führt entsprechende Vorgänge aus, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** von Slack klickt. Sie veranlasst die Dienstprogrammmethoden zur Durchführung von Aktionen aus dem Script Include `OnCallSlackUtils`.

SMS und Sprachnachrichten als Kontaktmethoden einrichten

Wenn Sie Benachrichtigungen zur Rufbereitschaftseskalation als SMS oder Sprachnachrichten versenden möchten, müssen Sie Notify konfigurieren.

Konfigurieren Sie die folgenden Elemente zur Verwendung von Notify mit Bereitschaftsplanung:

- Sie müssen der Nummerngruppe der Rufbereitschaftsgruppe mindestens eine Notify-Telefonnummer hinzufügen. Diese Gruppe ist standardmäßig dafür konfiguriert, eingehende SMS-Antworten zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort überprüfen), die eine Rufbereitschaftszuweisung akzeptieren oder ablehnen, und ausgehende Sprachanrufe zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf), um Zuweisungen zu akzeptieren oder abzulehnen.
- Sie müssen Workflows konfigurieren, z. B. Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung, um Eskalationen per SMS und Sprachanruf durchzuführen.

Um SMS und Sprachnachrichten als Kontaktmethoden einzurichten, siehe Notify mit Bereitschaftsplanungeinrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“

Steuern des Anrufbereitschafts-Kommunikationskanals mit Notify

Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten

Geben Sie Benutzern die Möglichkeit, Microsoft Teams-Benachrichtigungen für Rufbereitschaftseskalationen zu erhalten.

Vorbereitungen

Die Benutzer müssen über Anmeldeinformationen für Microsoft Teams verfügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Achten Sie darauf, dass Ihre Instanz von ServiceNow für Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams konfiguriert und die Integration von IT Service Management mit dem Plugin „Microsoft 365“ (sn_now_teams_it) aktiv ist.

   Informationen zu Virtual Agent-Berechtigungsrichtlinien finden Sie unter Now Virtual Agent-Berechtigungsrichtlinien verwalten .

2. Wählen Sie **Microsoft Teams** als bevorzugten Benachrichtigungskanal aus, wenn Sie die Eskalationseinstellungen für eine Benutzergruppe festlegen.
   Informationen zu Eskalationseinstellungen finden Sie unter Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne.
3. Erstellen Sie für die gewünschte Benutzergruppe eine Auslöserregel mit dem Auslöser-Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“.

   Wenn ein Benutzer oder Schichtmanager den bevorzugten Kontaktkanal auf Microsoft Teams festlegt, erhält er in Microsoft Teams eine Benachrichtigung und erfährt, welche Aktionen er ausführen kann.

   Informationen zum Erstellen einer Auslöserregel finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten

Ermöglichen Sie Benutzern den Empfang von Mobile-Push-Benachrichtigungen für Rufbereitschaftseskalationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie ServiceNow Agent und aktivieren Sie Mobile-Push-Benachrichtigungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
   Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Basissystemfunktionen für ServiceNow Mobile .
   Mobile Push wird als Kommunikationskanal in der ServiceNow-Instanz angezeigt.
2. Wählen Sie **Mobile Push** als bevorzugten Benachrichtigungskanal aus, wenn Sie die Eskalationseinstellungen für eine Benutzergruppe festlegen.
   Informationen zu Eskalationseinstellungen finden Sie unter Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie für die gewünschte Benutzergruppe eine Auslöserregel mit dem Auslöser-Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“.

   Wenn ein Benutzer oder Schichtmanager Mobile Push als bevorzugten Kontaktkanal festlegt, erhält er eine Mobile-Push-Benachrichtigung und erfährt, welche Aktionen er ausführen kann.

   Informationen zum Erstellen einer Auslöserregel finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Zeitpläne anzeigen und Urlaub beantragen

Sie können Ihren Zeitplan und die Mitglieder Ihrer Gruppe anzeigen, Urlaub beantragen und die gewünschten Kontaktmethoden festlegen.

Als Benutzer mit der Rolle itil können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Rufbereitschaftszeitpläne anzeigen
- Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren
- Auszeit beantragen und vorschlagen, wer die Vertretung übernehmen kann

Rufbereitschaftszeitpläne anzeigen

Durch die gekachelte Gruppierung der Schichtzeitpläne für die Rufbereitschaft können Sie Schichten einzeln prüfen, anstatt alle Schichten im System zu durchsuchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, rota_manager oder rota_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Karte auf der Seite „Rufbereitschaftszeitpläne“ stellt eine Schicht dar und bezeichnet die Rufbereitschaftsmitglieder. Auf einer Karte werden der Gruppenname, der Schichtname und die Dienstpläne (primär und sekundär) angezeigt.
Mit Rufbereitschaftszeitplänen können Sie auch die Anwesenheit der Rufbereitschaftsmitglieder anzeigen. Weitere Informationen zur Anwesenheit finden Sie unter Anwenderpräsenz .

Hinweis: Standardmäßig werden Rufbereitschaftszeitpläne in Batches zu je 20 geladen. Sie können diese Einstellung mit der Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit* aktualisieren. Details finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne**.

   Hinweis: Bei einer Gruppe mit überlappenden Schichten werden Schichtkarten basierend auf der Eskalationseinstellung angezeigt.

   Es werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Angeheftete Rufbereitschaftszeitpläne**: Zeigt für die Gruppen, an denen Sie am meisten interessiert sind, eine personalisierte Liste der Personen mit Rufbereitschaft an. Hier können Sie Gruppen anheften, um schnell darauf Zugriff zu haben.
- **Meine Meine Rufbereitschaftszeitpläne**: Zeigt nur die Rufbereitschaftszeitpläne an, die Sie verwalten oder denen Sie angehören.
- **Alle Rufbereitschaftszeitpläne**: Zeigt die Liste aller Gruppen mit aktiven Rufbereitschaftszeitplänen an. Sie können auch nach Personen mit Rufbereitschaft für Gruppen suchen, die Sie nicht angeheftet haben.

Mit dem Filter können Sie Rufbereitschaftszeitpläne nach Gruppe, Zeitplan oder Anwendername geordnet anzeigen.

2. Wahlweise: Heften Sie auf der Registerkarte **Alle Rufbereitschaftszeitpläne** eine Schichtkarte an, indem Sie darauf zeigen und auf das Anheften-Symbol ( ) klicken.

   Hinweis: Wenn Sie eine Schichtkarte einer Gruppe mit überlappenden Schichten anheften, werden auch alle anderen Schichtkarten dieser Gruppe angeheftet.

3. Wahlweise: Wenn Sie eine angeheftete Karte wieder lösen möchten, klicken Sie auf der Registerkarte **Angeheftete Rufbereitschaftszeitpläne** auf das Anheften-Symbol.
4. Um Details einer Schicht anzuzeigen, klicken Sie auf die Schichtkarte.

   Hinweis: Jede Schichtkarte zeigt nur die ersten zwei Dienstpläne an.

   Wenn Sie ein Schichtmanager oder ein Dienstplanmitglied sind, wird der Zeitplan geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren. In allen anderen Fällen werden Sie zur Kalenderansicht weitergeleitet. Weitere Informationen zu Kalendern für die Bereitschaftsplanung finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.
5. Wahlweise: Klicken Sie auf der Schichtkarte **Dienstplan- und Eskalationsdetails** an, um die Dienstplan- und Eskalationsdetails anzuzeigen.
   In einem Dialogfeld werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
   - Dienstplan: Zeigt eine Liste aller Dienstpläne mit der Kontaktnummer, der E-Mail-Adresse, der Gruppe und der Schicht für das aktive Rufbereitschaftsmitglied an.
   - Eskalationspfad: Zeigt den für die Schicht definierten Eskalationspfad an.

   Hinweis: Standardmäßig werden die Daten des Rufbereitschaftsmitglieds des primären Dienstplans angezeigt. Klicken Sie auf **Direkte Nachricht senden**, um dem Rufbereitschaftsmitglied eine direkte Nachricht zu senden. Oder rufen Sie das Mitglied an, falls Notify WebRTC konfiguriert ist. Weitere Informationen zu Echtzeitnachrichten finden Sie unter Verbinden . Informationen zu Notify WebRTC finden Sie unter Workflow-Aktivität Anruf weiterleiten . Informationen zur Eigenschaft **Specify a valid Notify Number with voice capability (Gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion angeben)**, die Notify WebRTC für Rufbereitschaft aktiviert, finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.
6. Wahlweise: Um Lücken und Konflikte in einer Schicht anzuzeigen, klicken Sie auf das Info-Abzeichen auf der Schichtkarte.
   - Dies gilt nur für Gruppenmanager, Schichtmanager und delegierte Schichtmanager.
   - Diese Informationen werden basierend auf der Einstellung der Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions* angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren

Sie geben Ihre Verfügbarkeit und die Methoden an, mit denen Sie bei Bereitschaftseskalationen kontaktiert werden können. Die Instanz benachrichtigt Sie, wenn ein Administrator Ihre Einstellungen aus irgendeinem Grund überschreibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Einstellungen**
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontaktversuche** auf das Symbol +, und füllen Sie das **Verfügbarkeitsformular** aus.

Verfügbarkeitsformular

Name	Ein eindeutiger und aussagekräftiger Name für diesen Datensatz Ihrer Verfügbarkeitseinstellungen.
Benutzer	Der Benutzer, für den Sie die Verfügbarkeit erstellen (in der Regel Sie selbst).
Aktiv	Option zur Aktivierung dieses Verfügbarkeitsdatensatzes. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Ihre Verfügbarkeit zu aktivieren.
Zeitplantyp	Wählen Sie einen vorhandenen Verfügbarkeitszeitplan aus, oder erstellen Sie einen anwenderdefinierten Zeitplan.
Mit diesen Feldern können Sie einen anwenderdefinierten Verfügbarkeitszeitplan erstellen:	
Startzeit	Wenn diese Schicht keine ganztägige Schicht ist, geben Sie die Startzeit Ihrer Verfügbarkeit an.
Endzeit	Die Endzeit Ihrer Verfügbarkeit.
Wiederholung an	Die Dauer eines einzelnen Zeitraums. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen Sie verfügbar sind.
Zeitzone	Die Zeitzone Ihrer Verfügbarkeit. **Hinweis:** Die Zeitzone kann nicht bearbeitet werden. Sie wird Ihrem Anwenderprofil entnommen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontakteinstellungen** auf die Kontaktmethode **Versuch**, um sie zu konfigurieren.
   Das Dialogfeld **Kontakteinstellungen** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie aus, welche Kontaktmethoden die Instanz verwenden soll, um Sie zu kontaktieren, wenn Sie Rufbereitschaft haben.
   Sie wählen aus, welche Kontaktmethoden die Instanz für den Kontaktversuch verwendet. Je nach Instanzkonfiguration können Sie eine oder alle der folgenden Benachrichtigungsmethoden angeben:
   - SMS
   - E-Mail
   - Slack
   - Sprachanruf
   - Microsoft Teams. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.
   - Mobile Push. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.
6. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Kontaktversuch.

Hinweis: Administratoren können für alle Mitglieder Ihrer Gruppe Überschreibungen Ihrer Kontaktmethoden angeben. Überschreibungseinstellungen werden auf der Registerkarte **Kontaktüberschreibungen** angezeigt.

Meine Gruppenzeitpläne anzeigen

Sie können die Rufbereitschaftszeitpläne für Ihre Gruppen einsehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie einen Zeitplan.
3. Wahlweise: Um einen Dienstplan anzuzeigen, klicken Sie in der zugehörigen Liste **Dienstpläne** auf die entsprechende Reihenfolgenummer.

Den eigenen persönlichen Zeitplan im Bericht „Mein Zeitplan“ anzeigen

Sie können einsehen, wann Sie Rufbereitschaft haben, und die Eskalationsreihenfolge für einen bestimmten Zeitraum anzeigen.

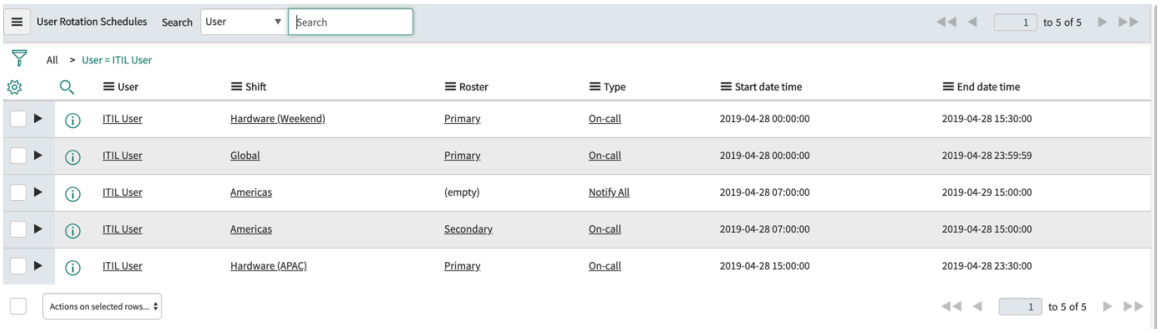
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Mein Zeitplanbericht**.
2. Wählen Sie im Feld **Anzeigen für** einen Datumsbereich aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

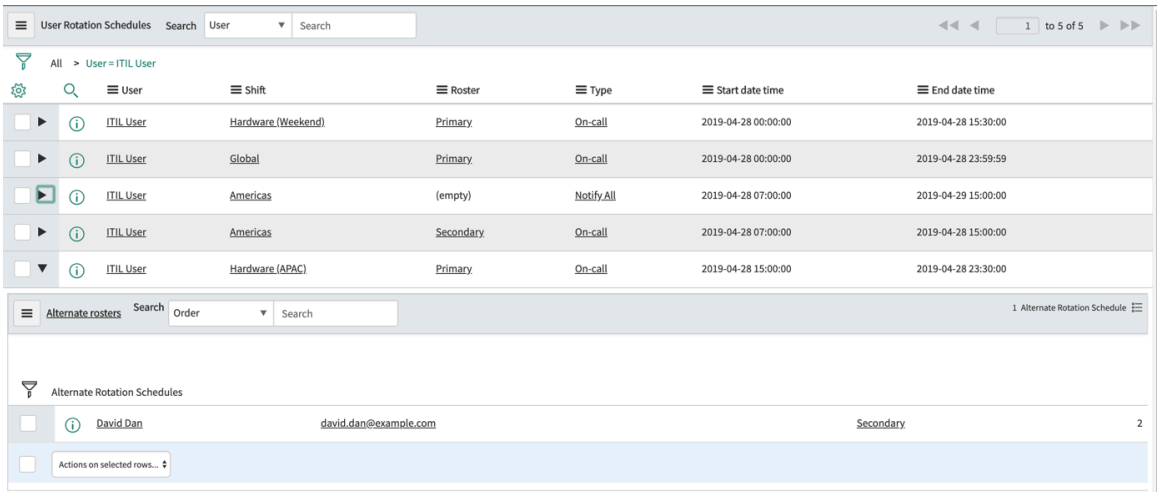
   Die Liste „Anwender-Rotationszeitpläne“ zeigt die Schicht, den Dienstplan, die Start- und die Endzeit für alle Zeitfenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Um alternative Dienstpläne anzuzeigen, erweitern Sie einen Eintrag, indem Sie auf den Pfeil klicken.

   Der alternative Dienstplan für dieses Zeitfenster wird angezeigt. Wenn Sie beispielsweise selbst der primäre Kontakt sind, werden in dieser Liste sekundäre und tertiäre Kontakte für dieses Zeitfenster angezeigt.



Auszeit beantragen und vorschlagen, wer die Vertretung übernehmen kann

Sie können eigene Auszeiten planen und ein geeignetes Dienstplanmitglied als Vertretung vorschlagen.

Vorbereitungen

Um diese Funktion zu nutzen, muss der Systemadministrator die Systemeigenschaft **Konfiguration zur Bestimmung, ob Anfragen nach bezahltem Urlaub genehmigt werden müssen** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*) aktivieren.

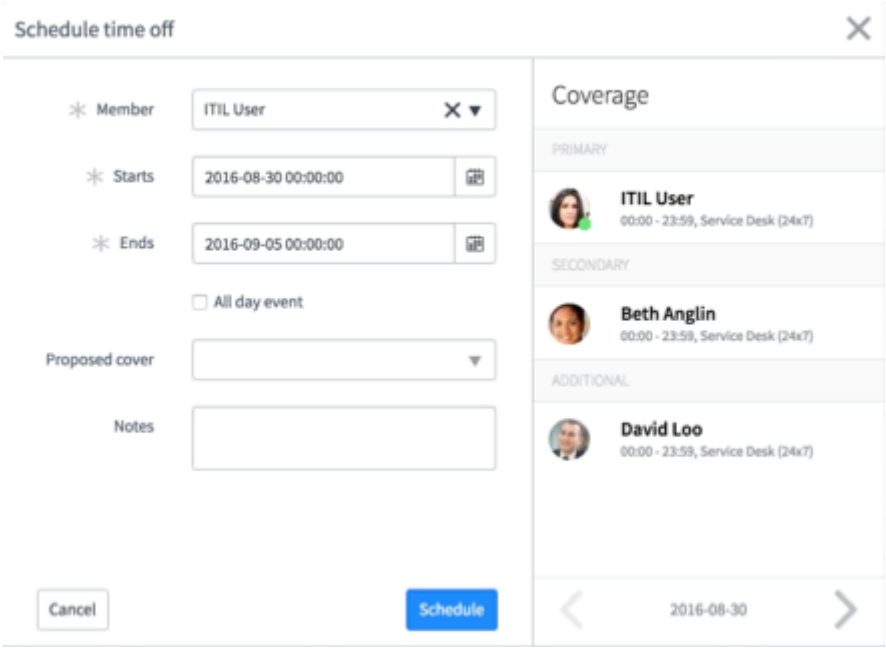
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftskalender**.
2. Wählen Sie den Schichteintrag für die Auszeit aus.
3. Klicken Sie auf **Auszeit planen**, und füllen Sie das Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formular „Auszeit planen“

Feld	Beschreibung
Mitglied	Das Mitglied, das eine Auszeit nimmt (in der Regel Sie selbst).
Beginnt und endet	Start- und Enddatum für die Auszeit.
Vorgeschlagene Vertretung	Name des Dienstplanmitglieds, das während der Auszeit die Vertretung übernimmt.
Ganztägiges Event	Option zum Festlegen, dass die Auszeit ganze Arbeitstage umfasst.
Notizen	Optional. Kommentare, die dem Schichtmanager helfen, den Grund für den Antrag zu verstehen.

4. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
   Die Auszeit ist vorläufig in Ihrem Rufbereitschaftskalender geplant.

Den eigenen Rufbereitschaftskalender in der Kalender-App anzeigen

Sie können mit Ihrem persönlichen Kalender-Client Ihren Rufbereitschaftskalender abonnieren.

Vorbereitungen

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Kalender-Client das iCalendar-Format verwendet und unterstützt.
2. Stellen Sie sicher, dass Ihr Kalender-Client einen externen Kalender abonnieren kann.
3. Wenn der Kalender-Client die Anforderungen erfüllt, bitten Sie Ihren Schichtmanager, die Abonnement-URL für Ihren Rufbereitschaftskalender per E-Mail zu senden.

Wichtig: Sie müssen Ihre Anmeldeinformationen für die Instanz angeben, um sich für die Verwendung der Abonnement-URL zum Anzeigen von Rufbereitschaftsereignissen zu authentifizieren. Derzeit unterstützen nur die Kalenderanwendung ab Mac OS X 8.0 und Outlook ab Windows 2013 authentifizierte Kalenderabonnements.

Erforderliche Rolle: rota_admin, itil, rota_manager oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie ein neues externes Kalenderabonnement auf Ihrem Kalender-Client hinzu.
2. Geben Sie die Abonnement-URL für den Rufbereitschaftskalender ein, die Sie erhalten haben.
3. Klicken Sie auf **Abonnieren**.
4. Geben Sie die Anmeldedaten für Ihre Instanz ein.
5. Geben Sie zusätzliche Details an, z. B. wie oft der Kalender aktualisiert werden soll.

Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Zeitpläne und Schichten verwalten

Sie können einen Rufbereitschaftszeitplan und eine Schicht konfigurieren und verwalten. Fügen Sie einer Schicht Mitglieder hinzu, entfernen Sie sie, oder überschreiben Sie ihre Kontakteinstellungen vorübergehend.

Sie können Detailinformationen zu Dienstplänen, Schichten und Rufbereitschaftszeitplänen konfigurieren. Fügen Sie einer Schicht Mitglieder hinzu, entfernen Sie sie, oder überschreiben Sie ihre Kontakteinstellungen vorübergehend.

Als rota_manager oder rota_admin können Sie die meisten dieser Aufgaben für die Mitglieder Ihrer Gruppe ausführen.

- Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren
- Rufbereitschaftszeitpläne konfigurieren und aktualisieren
- Dienstplanmitglieder verwalten
- Anträge auf Auszeiten verwalten
- Kontakteinstellungen für Schichten überschreiben
- Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe
- Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren

Benutzern die Möglichkeit geben, den Rufbereitschaftskalender zu abonnieren

Konfigurieren Sie eine Abonnement-URL für den Rufbereitschaftskalender, und senden Sie sie an die Mitglieder einer Schicht. Diese URL wird als iCal-Link gesendet, mit dem Benutzer ihren Rufbereitschaftskalender über ihren bevorzugten Kalender-Client abonnieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, rota_admin oder rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Abonnement-URL unterstützt das Anzeigen und Herunterladen des Rufbereitschaftskalenders per SSO-Authentifizierung.

Hinweis: Aus Sicherheitsgründen dürfen Sie die Abonnement-URL an niemandem weitergeben.

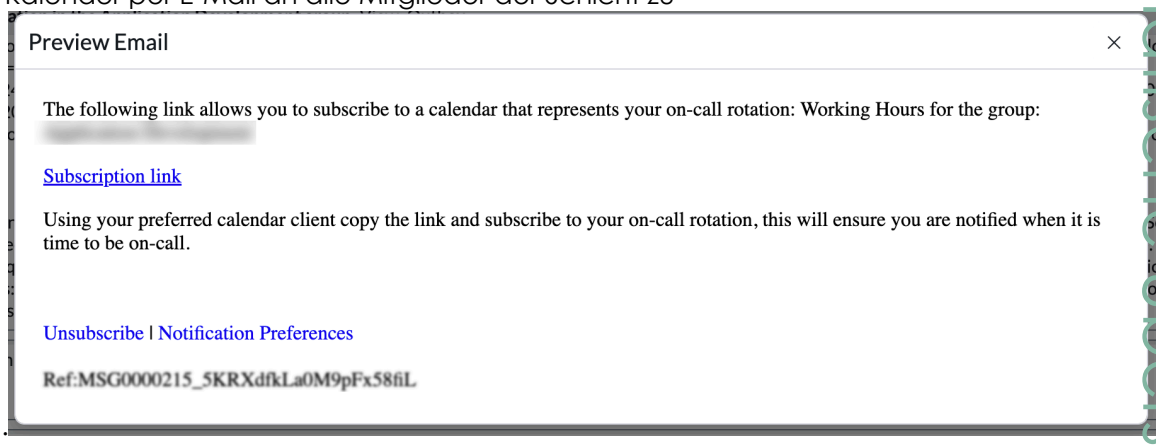
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

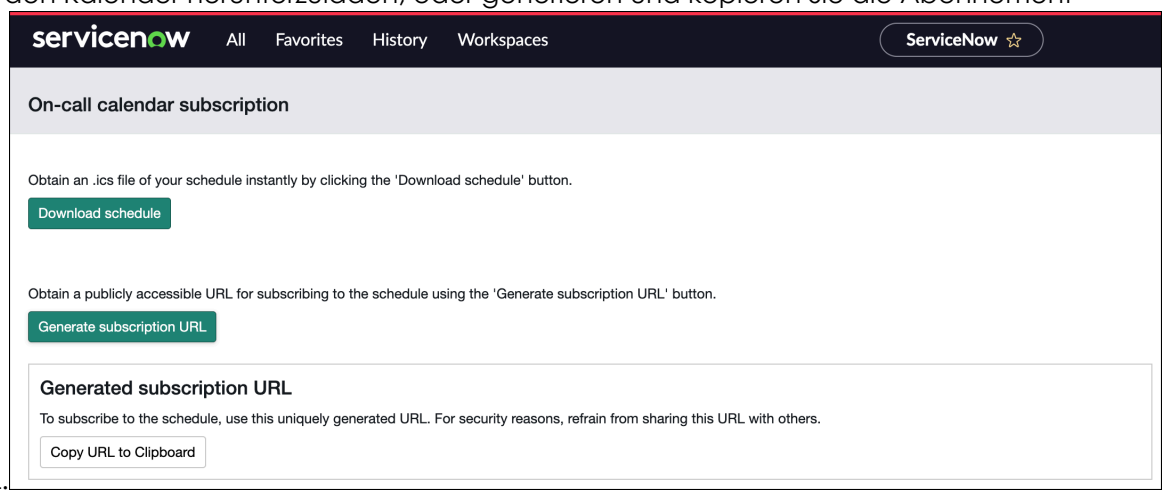
1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Wählen Sie die Schicht aus, für die Sie die URL zum Abonnieren des Rufbereitschaftskalenders senden möchten.
3. Geben Sie im Abschnitt **Kalenderabonnement** die folgenden Details an.

Name	Definition
Abdeckungsintervall	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den abonnierten Kalender mit wöchentlichen oder täglichen Angaben zur Deckung aktualisieren möchten.
Abdeckung erhalten für	Wählen Sie basierend auf der Auswahl Ihres Abdeckungsintervalls die Anzahl der Wochen oder Tage aus, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie **Abonnements senden**, um die Abonnement-URL für den Kalender per E-Mail an alle Mitglieder der Schicht zu senden.



Mitglieder der Schicht erhalten eine E-Mail mit dem Link für das Abonnement. Wählen Sie den **Link für das Abonnement**, und melden Sie sich mit SSO-Anmeldeinformationen an, um den Kalender herunterzuladen, oder generieren und kopieren Sie die Abonnement-URL.



Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe

Geben Sie die Voreinstellungen für die Rufbereitschaft in einer Benutzergruppe an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, rota_admin oder rota_manager.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Administration** > **Gruppeneinstellungen** und legen Sie dann die Werte nach Bedarf fest.

Formularfelder „Einstellungen für Rufbereitschaftsgruppe“

Feld	Beschreibung
Gruppe	Benutzergruppe, für die die Rufbereitschaftseinstellungen gelten sollten.
Schichtmanager	Benutzer außer Gruppenmanagern, Schichtadministratoren [rota_admin] und delegierten Schichtmanagern, die ebenfalls die Schicht verwalten können. Zudem können Sie die aktuellen Gruppenmitglieder auswählen.
Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen	Gibt an, ob sich überschneidende Zeitpläne für Schichten innerhalb der Gruppe zulässig sind. Wenn dies auf `Standard` eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Eigenschaft **Konfiguration zur Steuerung, ob überlappende Schichtpläne erlaubt sind** (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) ausgewählt ist. **Hinweis:** Schichtüberschneidung ist erforderlich, um einen Übergabezeitraum zwischen den Schichten zu haben. Mit diesem können mehrere Schichten für die gleiche Dauer auf Rufbereitschaft sein. Rufbereitschaftsmitglieder aus mehreren Schichten können kontaktiert werden.
Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung	Eskalationsregel, die gilt, wenn eine Schichtüberschneidung vorliegt. Wenn dies auf `Standard` eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Eigenschaft **Eskalationsregel, die gilt, wenn sich Schichten überschneiden** (*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) ausgewählt ist.
Genehmigungseinstellungen für bezahlten Urlaub	Gibt an, ob ein Rufbereitschaftsmitglied der Gruppe einen Antrag auf bezahlten Urlaub erstellen kann. Wenn dies auf **Standard** eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Systemeigenschaft *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (**Diese Eigenschaft regelt, ob ein Bereitschaftsbenutzer (nicht admin, rota_manager, group manager oder rota_admin) einen Antrag auf bezahlten Urlaub erstellen darf**) ausgewählt ist.
Erster Wochentag	Wählen Sie einen Tag aus, an dem die Woche für die ausgewählte Gruppe beginnen soll.

2. Um die Einstellungen für die Rufbereitschaftseigenschaften anzuzeigen, klicken Sie auf **Globale Einstellungen anzeigen**.
3. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Einstellungen zu konfigurieren, oder klicken Sie auf **Löschen**, um die Einstellungen zu löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakteinstellungen für Schichten überschreiben

Überschreiben Sie die Kontakteinstellungen für alle Schichtmitglieder, um einen Kommunikationskanal zu erzwingen (z. B. im Notfall).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die Seite „Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten“ mit einer der folgenden Methoden:
   - **a.** Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne**. Die Seite „Rufbereitschaftszeitpläne“ wird auf der Registerkarte „Alle Rufbereitschaftszeitpläne“ geöffnet.
     b. Klicken Sie auf eine Zeitplankarte.
     c. Klicken Sie auf der Registerkarte **Schichten** auf das Aktionssymbol (⋮) für die Schicht, und wählen Sie **Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten** aus.
   - **a.** Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
     b. Wählen Sie die Schicht aus.
     c. Klicken Sie auf **Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten**
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontakteinstellungen** auf die Kontaktmethode **Versuch**, um sie zu konfigurieren.
   Das Dialogfeld **Kontakteinstellungen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Kontaktmethoden aus, die von der Instanz bei dem ausgewählten Kontaktversuch für alle Schichtmitglieder verwendet werden sollen.
   Je nach Instanzkonfiguration können Sie eine oder alle der folgenden Benachrichtigungsmethoden angeben:
   - SMS
   - E-Mail
   - Slack
   - Sprachanruf
   - Microsoft Teams. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.
   - Mobile Push. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.

   Hinweis: Für SMS und Sprachnachrichten muss Notify aktiv sein.
4. Aktivieren Sie die Option **Anwendereinstellung überschreiben**.

Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren

Sie können zusätzliche Abdeckungszeiten hinzufügen, weitere Zeiten angeben, in denen eine Schicht aktiv ist, und Ruhezeiten planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder rota_manager

Automatische Übersetzung

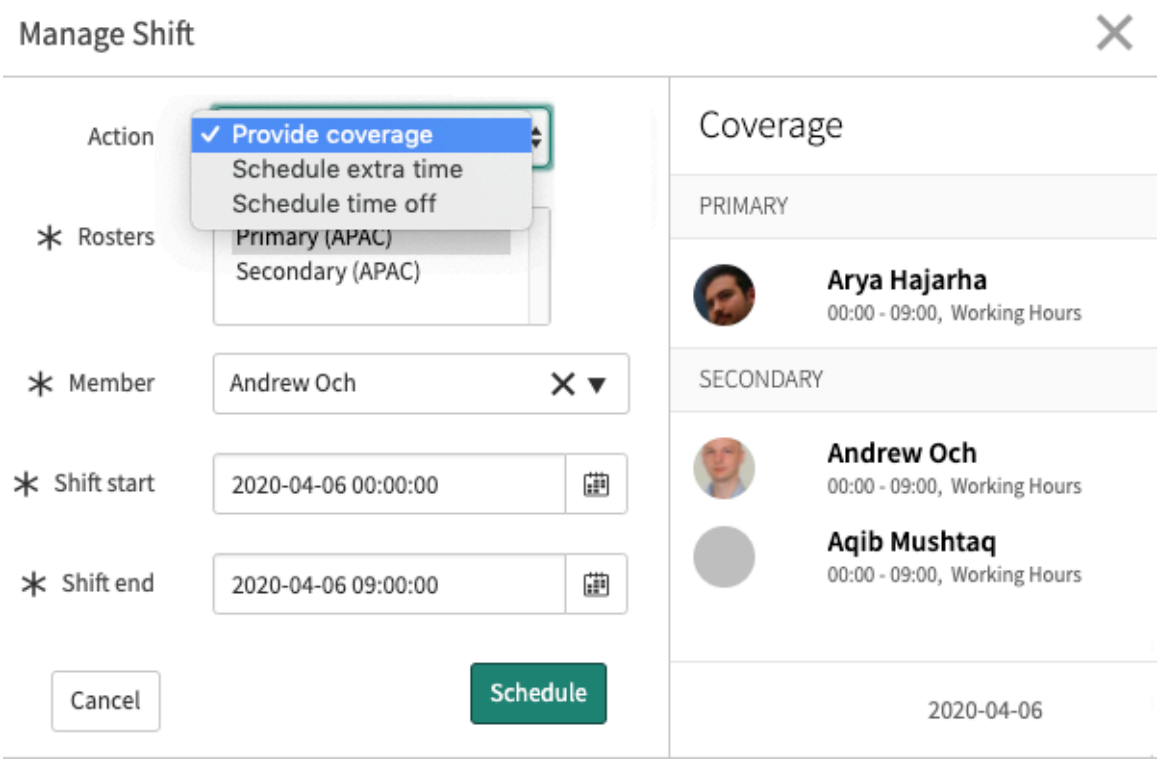
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kalender nur für die in Ihrem Anwenderprofil angegebene Zeitzone aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
   Der Rufbereitschaftskalender wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Zeitleistenansicht ( ).
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie anschließend die Gruppe aus.
   Der Kalender zeigt die ausgewählte Gruppe an.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Block, der ein Mitglied der Schicht darstellt, und wählen Sie **Schicht verwalten** aus.
   Das Dialogfeld „Schicht verwalten“ zeigt die aktuellen Schichteinstellungen an.



5. Wählen Sie nach Bedarf eine **Aktion** aus.

Option	Bezeichnung
Abdeckung bereitstellen	Wählen Sie die Details für das Mitglied aus, das als Bereitschaftsabdeckung für ein anderes Dienstplanmitglied dienen soll. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ◦ Dienstpläne: Wählen Sie einen oder mehrere Dienstpläne aus, die von dem Mitglied abgedeckt werden sollen. ◦ Mitglied: Wählen Sie das Mitglied aus, das zusätzliche Abdeckung bereitstellen soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	◦ Schichtbeginn: Wählen Sie das Datum aus, ab dem die Abdeckung beginnen soll. ◦ Schichtende: Wählen Sie das Datum aus, an dem die Abdeckung enden soll. **Hinweis:** Die Abdeckung wird anhand der geplanten Zeiten zwischen dem Anfangs- und dem Enddatum der Schicht erstellt.
Zusätzliche Zeit einplanen	Geben Sie eine zusätzliche Abdeckung für die ausgewählte Schicht an. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ◦ Schicht: Wählen Sie die Schicht aus, für die Sie zusätzliche Zeit angeben möchten. ◦ Schichtbeginn: Wählen Sie das Datum aus, ab dem die zusätzliche Zeit beginnen soll. ◦ Schichtende: Wählen Sie das Datum aus, an dem die zusätzliche Zeit enden soll.
Auszeit planen	Geben Sie das Gruppenmitglied an, das während des ausgewählten Zeitraums eine geplante Auszeit nimmt. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ◦ Mitglied: Wählen Sie das Mitglied aus, das die Auszeit angefordert hat. ◦ Beginnt: Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, ab der die Auszeit beginnen soll. ◦ Endet: Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, an der die Auszeit enden soll. ◦ Ganztägiges Event: Wählen Sie diese Option aus, wenn die Auszeit einen gesamten Arbeitstag beträgt. ◦ Vorgeschlagene Abdeckung: Wählen Sie den Namen des Schichtmitglieds aus, das während Ihrer Abwesenheit Abdeckung anbieten soll.

6. Klicken Sie auf **Zeitplan**, um die Aktualisierung zu planen.
7. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Zugehörige Informationen

Rufbereitschaftszeitpläne anzeigen

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

Dienstplan konfigurieren

Bearbeiten Sie einen Dienstplan, um seine Einstellungen für Erinnerungen und Eskalationen festzulegen und eine Teilmenge der Gruppenmitglieder für den Rufbereitschaftsdienstplan einzuteilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schicht, und wählen Sie **Schicht bearbeiten** in der Liste **Aktionen** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Dienstpläne** einen Dienstplan aus, und füllen Sie anschließend das Formular aus.

Formularfelder „Dienstplan“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dienstplans.
Schicht	Mit dem aktuellen Dienstplan verknüpfte Schicht.
Aktiv	Wenn der Dienstplan ausgewählt ist, steht er für den Rufbereitschaftsbetrieb zur Verfügung.
Reihenfolge	Reihenfolge des Dienstplans.
Rotationsintervall	Typ des Rotationsintervalls.
Wochentag für Rotation	Wochentag, an dem die Dienstplanrotation beginnen sollte. Wenn in diesem Feld eine Angabe gemacht wurde, wird die Dienstplanrotation auf Grundlage der angegebenen Häufigkeit sowie des Wochentags vollzogen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** eingestellt ist.
Rotieren alle	Häufigkeit des Rotationsintervalls.
Rotationsstartdatum	Startdatum der Rotation.
Rotationsstartzeitpunkt	Startzeitpunkt der Rotation.
Ganztägige Rotation	Wenn diese Option ausgewählt ist, erfolgt die Rotation des Dienstplans während des Tages. Wenn Sie eine bestimmte Tageszeit für die Dienstplanrotation angeben möchten, z. B. 08:00 Uhr statt Mitternacht, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie die Zeit an.
Eskalationseinstellungen	
Anzahl von Erinnerungen	Die Häufigkeit, mit der Erinnerungen mit dem in **Zeit zwischen Erinnerungen** festgelegten zeitlichen Abstand an einen Benutzer gesendet werden.
Zeit zwischen Erinnerungen	Zeit zwischen jeder Erinnerung.
Zeit bis Eskalation	Die Werte in den Feldern **Anzahl der Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** bestimmen den Wert im Feld **Zeit bis Eskalation**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn zum Beispiel für **Anzahl der Erinnerungen** der Wert 2 angegeben wurde und die **Zeit zwischen Erinnerungen** 10 Minuten beträgt, ist der Wert im Feld **Zeit bis Eskalation** 30 Minuten. Dies ist die Zeitspanne zwischen der ersten Benachrichtigung eines Dienstplanmitglieds, das nicht antwortet, und der ersten Benachrichtigung des nächsten Mitglieds im Eskalationspfad.
Erinnerungskommunikation	
Rufbereitschaftserinnerungen versenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird eine Erinnerung an die im Benutzerdatensatz angegebene E-Mail-Adresse gesendet, sofern sie nicht bereits in den Benachrichtigungseinstellungen angegeben ist. Benachrichtigungseinstellungen haben Vorrang vor dem Benutzerdatensatz.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Rufbereitschaftserinnerungen versenden** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:

- Die Dienstplanmitglieder werden anfänglich automatisch aus der Benutzergruppe übertragen.
- Alle Mitglieder eines Dienstplans müssen Mitglieder derselben Benutzergruppe sein.

Zugehörige Informationen

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne

Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren

Um Zeit zu sparen, können Sie die Schichtdetails direkt über einen Rufbereitschaftskalender aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol „Filter wechseln“ , und wählen Sie eine Benutzergruppe aus.
3. Klicken Sie im Kalender auf den Schichtnamen.
   Ein Dialogfenster zeigt die Liste **Aktionen** sowie Informationen zum primären und zum sekundären Dienstplan an. Mit jedem aufgeführten Benutzer können Sie sich entweder per Telefon, E-Mail oder Chat verbinden. Welche Anwendung für Telefon oder E-Mail gestartet wird, hängt von dem Client ab, der auf dem lokalen Computer installiert ist.
4. Navigieren zu **Aktionen** > **Schicht bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Schicht bearbeiten“

Frage	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht.
Gruppe	Wählen Sie **Ja** und anschließend eine der vordefinierten Optionen in der nächsten Frage aus. Wählen Sie **Nein** aus, um die Konfiguration des Zeitplans manuell einzurichten.
Aktiv	Zeigt den Status der Schicht an.
Zeitplan	Die Schicht ist Teil dieses Zeitplans. Wählen Sie mithilfe der Suche einen Zeitplan aus einer vordefinierten Liste aus, wenn Sie den Zeitplan ändern möchten. Klicken Sie auf den Kalender, um den vollständigen Zeitplan anzuzeigen.
Beruht auf	Die Vorlage, auf der der Zeitplan basiert.
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie dieses Feld, um die Hintergrundfarbe der Schicht anzugeben oder um eine vorhandene Farbe zu ändern. Unterscheiden Sie mit den Farben zwischen Gruppen.
Alle erfassen	Geben Sie an, wer Benachrichtigungen erhalten soll, falls keines der Bereitschaftsmitglieder die Incident-Zuweisung akzeptiert. Dies ist entweder niemand, ein Gruppenleiter, eine Einzelperson oder einige bzw. alle Mitglieder des Dienstplans. ◦ Wählen Sie **Einzelperson benachrichtigen** aus, um ein Mitglied der zu benachrichtigenden Gruppe anzugeben. ◦ Wählen Sie **Alle benachrichtigen** aus, um eine Schicht anzugeben. Alle Schichtmitglieder werden benachrichtigt.
Manager	Der Benutzer mit der Schichtmanagerrolle [rota_admin].
Anwendereinstellung überschreiben	Anwendereinstellungen werden mit Kontakteinstellungen überschrieben, wenn dieser Wert als „true“ festgelegt ist.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Wenn ausgewählt, werden Rufbereitschaftserinnerungen gesendet.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Rufbereitschaftserinnerungen versenden** aktiviert ist.
Abdeckungsintervall	Aktualisierungsintervall für den abonnierten Kalender: Wochenweise oder tageweise Informationen zur Abdeckung.
Abdeckung erhalten für	Anzahl der Wochen oder Tage, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

Erinnerungen an eine bevorstehende Schicht senden bzw. erneut senden

Erinnern Sie Dienstplanmitglieder an eine bevorstehende Schicht, indem Sie ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung senden. Für die E-Mail müssen Sie angeben, wie viele Tage es dauert, bevor die Schicht beginnt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Erinnerung wird an die im Benutzerdatensatz angegebene E-Mail-Adresse gesendet, sofern sie nicht bereits in den anderen Benachrichtigungseinstellungen angegeben wurde. Benachrichtigungseinstellungen haben Vorrang vor dem Benutzerdatensatz.

Für alle wichtigen E-Mail-Benachrichtigungen zu Rufbereitschaftsschichten können Sie jetzt entscheiden, wohin die Links zu Rufbereitschaftsschicht-Datensätzen weitergeleitet werden. Anstatt einen Datensatz für eine Rufbereitschaftsschicht automatisch in der klassischen UI16-Schnittstelle in Bereitschaftsplanungzu öffnen, kann er auch in SOWgeöffnet werden. Der Link zum Datensatz der Rufbereitschaftsschicht in einer E-Mail-Benachrichtigung wird nur dann in SOW geöffnet, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten** (*sow_email_notification_redirect*) ist auf „`true`“festgelegt.
- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung für Bereitschaftsplanung umleiten** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) ist auf `true`festgelegt.
- Sie haben die Rolle sn_sow_user.

Das Plugin „ITSM Notifications Redirection“ (com.snc.itsm.notifications_redirection) wird automatisch installiert und aktiviert, um dieses Verhalten zu unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
   Diese Option ist auch verfügbar, wenn Sie eine Schicht in einem Rufbereitschaftskalender bearbeiten.
2. Wählen Sie die Schicht aus.
3. Aktivieren Sie im Schichtformular das Kontrollkästchen **Bereitschaftserinnerungen versenden**, und geben Sie anschließend im Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung** die Anzahl der Tage an.

   Hinweis: Wenn Sie den Wert für **Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)** auf mehr als einen Tag und den Dienstplan auf eine tägliche Rotation festlegen, werden keine Erinnerungs-E-Mails versendet.

4. Klicken Sie zum erneuten Senden einer Erinnerung auf **Erneut senden**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen konfigurieren

Bereitschaftsplanung umfasst eine regelmäßige Aufgabe, die überprüft, ob Schichtmitglieder über bevorstehende Rufbereitschaftszusagen informiert werden müssen. Ändern Sie die Vorlaufzeit der zu sendenden Erinnerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager oder rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
2. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht bearbeiten** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie den Wert im Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)** für den Datensatz des Rufbereitschaftszeitplans oder einen seiner Dienstpläne.

   Die in einem Dienstplan definierte Erinnerungsvorlaufzeit wird immer eingehalten. Wenn keine Vorlaufzeit angegeben ist, wendet die Instanz die im Rufbereitschaftszeitplan vorgesehene Vorlaufzeit für Erinnerungen an. Wenn weder für den Zeitplan noch für seine Dienstpläne eine Vorlaufzeit für Erinnerungen festgelegt wurde, wendet die Instanz einen Standardwert von 2 Tagen an.

   Hinweis: Das Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung** auf dem Formular „Dienstplan“ unterscheidet sich von den Feldern **Anzahl von Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** im Abschnitt „Eskalationseinstellungen“ des Formulars.

   Mit den Eskalationseinstellungen werden nur Erinnerungen für Eskalationen konfiguriert. Die **Vorlaufzeit für Erinnerung** ist im Abschnitt „Erinnerungskommunikation“ des Formulars „Dienstplan“ angegeben und wird für E-Mail-Erinnerungen für bevorstehende Bereitschaftszusagen verwendet.

Anträge auf Auszeiten verwalten

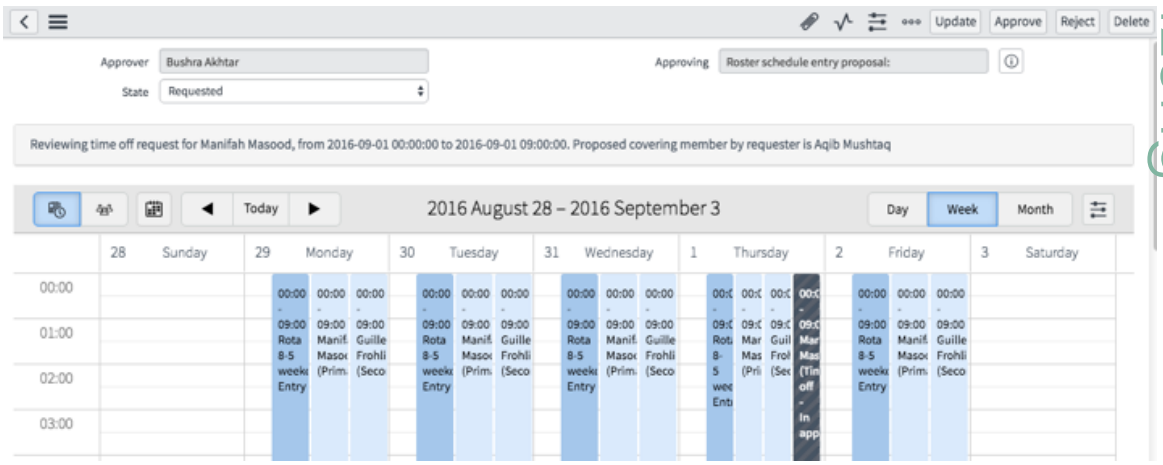
Als Schichtmanager können Sie Anträge auf Auszeiten von Mitgliedern der Schicht prüfen und genehmigen. Außerdem geben Sie an, welches Dienstplanmitglied diese Zeit abdecken kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Genehmigungen**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den Antrag auf Auszeit, den Sie genehmigen möchten.

   In dem Antrag auf Auszeit werden die Detailinformationen zu der Auszeit angezeigt, die das Teammitglied beantragt hat. In diesem Beispiel stellt die dunkelblaue Schattierung im Screenshot die beantragte Auszeit dar. Zudem erhalten Sie in einer Nachricht die Einzelheiten der Anforderung einschließlich der vorgeschlagenen Abdeckung.

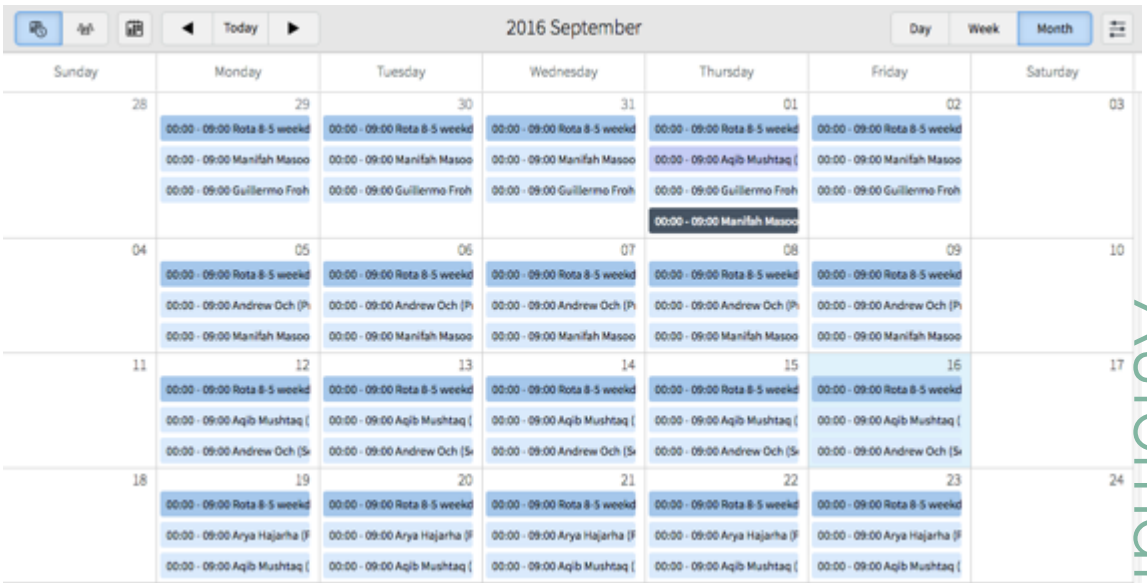


3. Wahlweise: Geben Sie Kommentare in den Abschnitt **Kommentare** ein.
4. Wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei einer Ablehnung werden im Rufbereitschaftskalender keine Detailinformationen zu der Auszeit mehr angezeigt, und die anfordernde Person wird per E-Mail benachrichtigt.
- Bei einer Genehmigung werden die Detailinformationen zu der Auszeit im Rufbereitschaftskalender angezeigt, und die anfordernde Person wird per E-Mail benachrichtigt.



Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen

Prüfen und lösen Sie Lücken und Konflikte. Bei Anträgen auf Auszeiten müssen Sie ein Ersatzmitglied für die Rufbereitschaft finden, um die benötigte Abdeckung für den Support sicherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mögliche Gründe für Lücken sind:

- Auszeit ohne Abdeckung
- Benutzer wurde aus der Gruppe verschoben
- Benutzer ist als inaktiv markiert

Ein Konflikt ist möglich, wenn ein Benutzer einer Schicht sowohl als primärer als auch als sekundärer Ansprechpartner zugewiesen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne**.
2. Klicken Sie auf eine Schichtkarte.

Hinweis: Wenn Sie Schichtmanager oder Dienstplanmitglied sind, wird die Zeitplanansicht geöffnet. In allen anderen Fällen werden Sie zur Kalenderansicht weitergeleitet. Weitere Informationen zu Kalendern für die Bereitschaftsplanung finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Seite „Rufbereitschaftszeitpläne“ wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren
- Die ausstehenden Aktionen für die aktuelle Schicht werden im Abschnitt **Ausstehende Aktionen** angezeigt.

an.

3. Wenn Sie Lücken oder Konflikte lösen möchten, führen Sie folgende Schritte durch.

   a. Klicken Sie **Überprüfen** im Abschnitt **Ausstehende Aktionen**.
   Die Kalenderansicht wird angezeigt, und die Lücken bzw. Konflikte werden hervorgehoben.

   b. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um die Lücken anzuzeigen.

   c. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht bearbeiten** aus der Liste **Aktionen**.

   d. Scrollen Sie zur Liste **Dienstpläne**, und wählen Sie den Dienstplan aus, für den der Benutzer nicht verfügbar ist.

   e. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Mitglieder** einen **Bis**-Wert für den nicht verfügbaren Benutzer hinzu.

   f. Fügen Sie ein neues Mitglied mit einem **Von**-Wert hinzu, um die Lücke zu schließen.

4. Zum Lösen einer Abwesenheitsanfrage führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Klicken Sie **Überprüfen** im Abschnitt **Ausstehende Aktionen**.
   Die Kalenderansicht erscheint, und die Anträge auf Auszeiten sind hervorgehoben.

   b. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht verwalten** aus der Liste **Aktionen**.
   Das Dialogfeld „Schicht verwalten“ wird angezeigt.

   c. Genehmigen Sie die Abwesenheitsanfrage.

Dienstplanmitglieder verwalten

Sie können Dienstplanmitglieder verwalten, indem Sie dem Dienstplan nach Bedarf Benutzer hinzufügen oder daraus entfernen. Sie können auch die Ordnungszahl für ein Mitglied ändern. Diese Änderung wirkt sich allerdings nicht auf vergangene Schichtdatensätze aus.

Einen neuen oder wiederkehrenden Mitarbeiter zu einem Dienstplan hinzufügen

Sie können einen neuen Mitarbeiter oder einen Mitarbeiter, der zuvor schon Mitglied war, zu einem Dienstplan hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, dem Sie ein Mitglied hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Hinzufügen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, an dem der Mitarbeiter dem Dienstplan hinzugefügt wird. **Hinweis:** Das Mitglied ist ab der nächsten Rotation im Dienstplan aktiv.
Nach Mitglied hinzufügen	Name des Mitglieds, nach dem sich das neue Mitglied in der Reihenfolge befindet. Die Ordnungszahl bestimmt, an welcher Stelle im Rotationszyklus das Mitglied beginnt.
Schicht	Der Name der Schicht
Mitglied	Name des Mitglieds, das dem Dienstplan hinzugefügt werden soll.
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Instanz fügt den Mitarbeiter dem Dienstplan hinzu.

   Hinweis: Für einen wiederkehrenden Mitarbeiter: Die Instanz zeigt zwei Schichtmitgliedsdatensätze für denselben Mitarbeiter mit unterschiedlichen Start- und Enddaten für die Gültigkeit an.

Ordnungszahl eines Mitglieds in einem Dienstplan ändern

Sie können die Ordnungszahl für ein Mitglied ändern. Diese Änderung wirkt sich allerdings nicht auf vergangene Schichtdatensätze aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, in dem Sie die Mitgliedsreihenfolge ändern möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Verschieben**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied verschieben“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, ab dem die Reihenfolgeänderung für das Mitglied gilt. **Hinweis:** Die Mitgliedsreihenfolge ist ab der nächsten Rotation im Dienstplan aktiv.
Mitglied	Name des Mitglieds, dessen Ordnungszahl aktualisiert werden soll.
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.
Schicht	Der Name der Schicht
Verschiebungstyp	Art der Verschiebung. ◦ **Verschieben nach**: Verschiebt das Mitglied hinter das Zielmitglied. ◦ **Vertauschen**: Tauscht die Position des Mitglieds mit derjenigen des Zielmitglieds.
Zielmitglied	Name des Mitglieds, mit dem die Position getauscht wird oder hinter dem das verschobene Mitglied in der Reihenfolge eingefügt wird.
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Mitglieder werden in der neuen Reihenfolge angezeigt. Der ursprüngliche Datensatz enthält das **Bis**-Datum, das das Ende der Gültigkeit angibt, und der neue Datensatz enthält das aktuelle Datum als **Von**-Datum, das den Beginn der Gültigkeit angibt.

Mitglieder aus Dienstplänen entfernen

Sie können Mitglieder aus Dienstplänen entfernen, zum Beispiel, wenn sie keine Mitglieder der Organisation bzw. Gruppe mehr sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, aus dem Sie ein Mitglied entfernen möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Entfernen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied entfernen“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, ab dem das Mitglied entfernt wird.
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.
Mitglied löschen	Option zum Löschen des Mitgliedsdatensatzes. ⚠ **Warnung:** Wenn Sie diese Option aktivieren, um den Mitgliedsdatensatz zu löschen, wird der Rotationsverlauf des gelöschten Mitglieds entfernt. Dies wirkt sich auch auf den Rotationsverlauf anderer Mitglieder aus.
Mitglied	Name des Mitglieds, das aus dem Dienstplan entfernt werden soll.
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.
Schicht	Der Name der Schicht

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Rufbereitschaftszeitpläne konfigurieren und aktualisieren

Erstellen Sie einen Rufbereitschaftszeitplan, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Zeitplan, indem Sie Schichten und Dienstpläne definieren.

Bereitschaftsplan einrichten

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Assistenten verwenden, um einen Rufbereitschaftszeitplan mit einer vorhandenen Vorlage zu erstellen, oder Schichten von Grund auf neu erstellen. Sie können mehrere Schichten gleichzeitig erstellen und während der Erstellung eine Schichtvorschau anzeigen. Dadurch können Sie Dienstpläne erstellen, Eskalationsrichtlinien definieren, Schichten überprüfen und sie veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie den Assistenten ausgeführt haben, können Sie die einzelnen Dienstplan-, Eskalations- und Erinnerungseinstellungen anpassen, um das Setup zu optimieren. Sie können zudem Rufbereitschaftsbenachrichtigungen aktivieren, indem Sie Workflow-Auslöser für Rotationen einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Zeitplan erstellen/bearbeiten**.
2. Wählen Sie unter **Zeitplan definieren** aus der Auswahlliste **Gruppe auswählen** die Gruppe aus, für die Sie den Zeitplan definieren.

   Hinweis: Sie können eine vorhandene Schicht für eine ausgewählte Gruppe bearbeiten. Wenn Sie einen neuen Zeitplan erstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schicht hinzufügen**.

3. Wählen Sie eine vorhandene Vorlage für die Schichten aus, oder erstellen Sie eine neue Schicht.
4. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen**, um Zeitplanüberschneidungen für Schichten innerhalb der Gruppe zuzulassen. Wenn eine Gruppe beispielsweise einen 24x7-Zeitplan hat, können Sie für die Gruppe mehrere Zeitpläne erstellen. Die Schichtüberschneidung ist erforderlich, um einen Übergabezeitraum zwischen Schichten zu haben, sodass mehrere Schichten für dieselbe Dauer Bereitschaftsdienst haben können.

   (Optional) Wenn Sie **Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen**aktivieren , wird das Kontrollkästchen **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung** angezeigt.

5. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung**, um festzulegen, welche Schicht während einer Schichtüberschneidung Eskalationsbenachrichtigungen erhält.
   Sie können zu einer eingehenden, zu einer ausgehenden oder zu allen Schichten eskalieren.
6. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Zeitplan definieren

Frage	Beschreibung
Name	Name der Schicht, die auf der Seite **Rufbereitschaftskalender** angezeigt wird.
Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?	Option zur Verwendung eines vorhandenen Zeitplans. ◦ Wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie eine bereits vorhandene oder im Vorhinein definierte Schicht verwenden möchten. ◦ Wählen Sie **Nein** aus, um einen neuen Zeitplan zu erstellen.
Zeitplan	Wählen Sie den Wert aus, auf dem Ihr Zeitplan basieren soll. Manche Optionen sind im Basissystem verfügbar, z. B. 24x7, Arbeitstag 8-5. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Frage **Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?** mit **Ja** beantworten. Die Zeitzone des angemeldeten Benutzers wird als Grundlage für diese Zeitpläne verwendet. Wenn für den angemeldeten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage	Beschreibung
	Benutzer keine Zeitzone angegeben ist, wird die Zeitzone der Instanz verwendet.
Startdatum	Das Datum, an dem die Schicht beginnen soll.
Feiertage angeben	Option zum Definieren von Feiertagen. ◦ Wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie Feiertage für die Rufbereitschaftsschicht definieren möchten. Sie können einen vorhandenen Feiertagszeitplan auswählen. ◦ Wählen Sie **Nein** aus, wenn Sie für die Schicht keine Feiertage festlegen möchten.
Feiertagskalender	Legen Sie einen Feiertagskalender für die Gruppe fest.
Zusätzliche Felder **Hinweis:** Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn das Feld **Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?** auf **Nein** eingestellt ist.	
Zeitzone	Die Zeitzone, in der die Schicht stattfindet.
Dauert die Schicht für diesen Zeitplan den ganzen Tag?	Optionsliste. Geben Sie an, ob diese Schicht eine Ganztagsschicht ist.
Start	Die Tageszeit, zu der die Schicht beginnen soll. Start- und Endzeit stehen für eine Schicht. Das Datum ist nur dann unterschiedlich, wenn Mitternacht in die Zeit der Schicht fällt.
Ende	Die Tageszeit, zu der die Schicht enden soll. Start- und Endzeit stehen für eine Schicht. Das Datum ist nur dann unterschiedlich, wenn Mitternacht in die Zeitspanne fällt, über die sich die Schicht erstreckt. Für die Schicht von 8:00 bis 20:00 Uhr ist der Start beispielsweise 01.01.2014 08:00:00 und das Ende 01.01.2014 19:59:59. Für die Schicht von 20:00 bis 8:00 Uhr ist der Start 01.01.2014 20:00:00 und das Ende 02.01.2014 07:59:59.
Wiederholen	Die Tage, an denen die Schicht wiederholt wird. **Hinweis:** Der Assistent bietet keine Option für „Monatlich“ oder „Jährlich“. Das Erstellen einer monatlichen oder jährlichen Schicht durch manuelles Bearbeiten des Zeitplans wird nicht empfohlen, da es schwierig ist, das Bereitschaftspersonal über einen längeren Zeitraum zu bestimmen. Erstellen Sie in diesem Fall einen jährlichen oder monatlichen Zeitplan mit nur einem Dienstplan und einem Mitglied, sodass immer dieselbe Person Bereitschaft hat. Nehmen Sie Ausnahmen als einmalige Änderung im Dienstplan für die Schicht vor.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Option zur Versendung von Rufbereitschaftserinnerungen an Mitglieder des Dienstplans.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage	Beschreibung
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bereitschaftserinnerungen versenden** ausgewählt ist.
Abdeckungsintervall	Intervall für Aktualisierungen der Detailinformationen zu Vertretungen. Diese Option gibt an, ob Sie den abonnierten Kalender mit wöchentlichen oder täglichen Angaben zur Deckung aktualisieren möchten.
Abdeckung erhalten für	Anzahl der Wochen oder Tage, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

Hinweis: Die Instanz speichert den Zeitplan und fügt ihn der Liste der vorhandenen Zeitpläne hinzu.

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Wahlweise: Klicken Sie bei Bedarf auf **Schicht hinzufügen**, um eine weitere Schicht zum Zeitplan hinzuzufügen.
9. Verwenden Sie die Seite **Mitglieder**, um Mitglieder für Schichten und Dienstpläne anzugeben.

Mitglieder konfigurieren

Feld	Beschreibung
Name des Dienstplans	Verwenden Sie das Bearbeitungssymbol, um den Namen des Dienstplans zu bearbeiten, dem Sie Mitglieder hinzufügen.
Welche Mitglieder möchten Sie in Ihren Zeitplan aufnehmen?	Verschieben Sie die gewünschten Mitglieder von der Liste „Verfügbar“ in die Liste „Ausgewählt“.
Rotationsstartdatum	Datum, an dem die Rotation beginnen muss.
Rotationsintervall	Typ des Rotationsintervalls.
Rotieren alle	Häufigkeit des Rotationsintervalls. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** gesetzt wurde.
Wochentag für Rotation	Wochentag, an dem die Dienstplanrotation beginnen sollte. Wenn in diesem Feld eine Angabe gemacht wurde, wird die Dienstplanrotation auf Grundlage der angegebenen Häufigkeit sowie des Wochentags vollzogen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** gesetzt wurde.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Wenn ausgewählt, werden Bereitschaftserinnerungen an die Mitglieder des Dienstplans gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bereitschaftserinnerungen versenden** ausgewählt ist.

10. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
11. Verwenden Sie das Formular „Eskalationseinrichtung“, um Eskalationseinstellungen anzugeben.

Schritte zur Eskalationseinrichtung

Feld	Beschreibung
Eskalationstyp	Methode, mit der bestimmt wird, wer eine Eskalationsbenachrichtigung erhält. Wenn eine Schicht nur einen Dienstplan enthält, wird der Wert automatisch auf **Unter Mitgliedern abwechseln** festgelegt. Der Eskalationspfad geht alle Mitglieder des Dienstplans durch. Wenn eine Schicht mehr als einen Dienstplan enthält, lautet der Standardwert **Dienstpläne rotieren**. Der Eskalationspfad geht alle Dienstpläne durch, um zu ermitteln, wer benachrichtigt werden soll. Klicken Sie auf **Eskalation überschreiben**, um die Standardeinstellung zu ändern.
Catch-All	Legt Benutzer fest, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn kein anderer Rufbereitschaftsbenutzer die Eskalation bestätigt hat. Dies ist entweder niemand, ein Gruppenleiter, eine Einzelperson oder einige bzw. alle Mitglieder des Dienstplans. ◦ Wählen Sie **Einzelperson benachrichtigen** aus, um ein Mitglied der zu benachrichtigenden Gruppe anzugeben. ◦ Wählen Sie **Alle benachrichtigen** aus, um eine Schicht anzugeben. Alle Schichtmitglieder werden benachrichtigt.

12. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
13. Klicken Sie auf **Erinnerung bearbeiten**, um die Erinnerungseinstellungen für eine Eskalation zu bearbeiten.
14. Verwenden Sie das Formular „Erinnerung bearbeiten“, um die Erinnerungseinstellungen für einen Zeitplan zu bearbeiten.

Formularfelder für Eskalationserinnerung

Feld	Beschreibung
Anzahl von Erinnerungen	Wenn Eskalationen für diese Gruppe konfiguriert werden, versendet das System zuerst die hier festgelegte Anzahl an Erinnerungen, bevor das Vertretungspersonal benachrichtigt wird.
Zeit zwischen Erinnerungen	Das Zeitintervall zwischen Erinnerungen. Standard: 15 Minuten Wenn der von Ihnen gewünschte Wert nicht in der Liste enthalten ist, wählen Sie den nächstmöglichen Wert aus. Bearbeiten Sie den Dienstplan,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um die Anzahl der Erinnerungen zu aktualisieren, sobald der Zeitplan generiert wurde.
Zeit bis Eskalation	Das Zeitintervall, das vergeht, bevor eine Aufgabe eskaliert wird.

15. Überprüfen Sie den Zeitplan, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
    Der Zeitplan wird im Entwurfsmodus gespeichert.
16. Wählen Sie **Abonnements senden** aus, um eine Abonnement-URL an ein Rufbereitschaftsmitglied zu senden, nachdem die Schicht veröffentlicht wurde.
17. Wenn der Zeitplan abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Fertigstellen**, um ihn zu speichern und zu veröffentlichen.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie den Zeitplan mit einem der folgenden Verfahren.

Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren

Schichtmanager und -mitglieder können über die Registerkarten **Zeitpläne** die Rufbereitschaftszeitpläne einer Gruppe anzeigen und aktualisieren. Schichtmanager können Lücken und Konflikte im Rufbereitschaftszeitplan über ein und dieselbe Ansicht überprüfen, verwalten und beheben.

Seite „Zeitpläne“ öffnen

Um einen Zeitplan zu öffnen und an ihm zu arbeiten, navigieren Sie zu **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne** und klicken Sie dann auf die Karte für die Gruppe.

Bereitschaftsplan einrichten

Registerkarte „Übersicht“

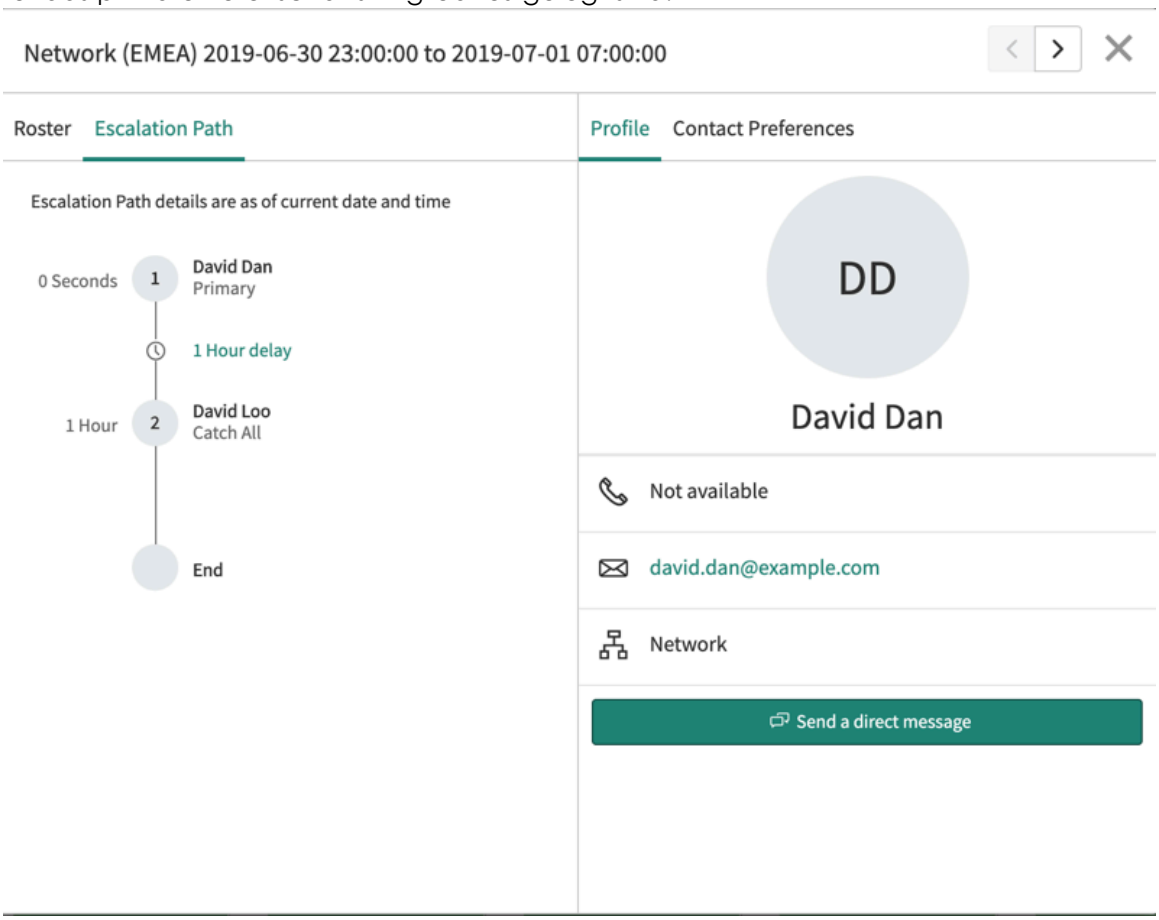
Diese Registerkarte gibt einen Überblick über die aktuelle Schicht. Folgende Abschnitte stehen zur Verfügung:

- **Rufbereitschaft**: Zeigt Informationen zur aktuellen Rufbereitschafts-Schicht. Von hier aus können Sie:
  - Zur vorherigen und nächsten Schicht navigieren.
  - Die Dienstplan- und Eskalationsdetails der aktuellen Schicht anzeigen. Wenn Sie auf **Dienstplan- und Eskalationsdetails** klicken, werden in einem Dialogfenster die folgenden Registerkarten angezeigt:
    - Dienstplan: Zeigt eine Liste aller Dienstpläne mit ihrem aktiven Rufbereitschaftsmitglied an. Informationen zum Rufbereitschaftsmitglied (z. B. die Kontaktnummer, die E-Mail-Adresse, die Gruppe und die Schicht, zu der ein Benutzer gehört) sind ebenfalls verfügbar.
    - Eskalationspfad: Zeigt den für die Schicht definierten Eskalationspfad an.
    - Profil: Zeigt das Anwenderprofil des primären Rufbereitschaftsmitglieds an. Sie können eine direkte Nachricht an das Rufbereitschaftsmitglied senden, indem Sie auf **Direkte Nachricht senden** klicken, oder Sie können das Mitglied anrufen, wenn Notify WebRTC für die Rufbereitschaft eingerichtet ist. Weitere Informationen zu Echtzeitnachrichten finden Sie unter Verbinden . Informationen zu Notify WebRTC finden Sie unter Workflow-Aktivität Weiterleiten an Notify-Client . Informationen zur Eigenschaft **Specify a valid Notify Number with voice capability (Gültige Notify-Nummer mit**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sprachfunktion angeben), die Notify WebRTC für Rufbereitschaft aktiviert, finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.

- Kontakteinstellungen: Die Kontakteinstellungen, die für das primäre Bereitschaftsmitglied festgelegt sind.



- **Ausstehende Aktionen**: Zeigt die ausstehenden Aktionen für den Rufbereitschaftszeitplan der Gruppe an. Sie können Lücken, Konflikte und Auszeitanforderungen überprüfen, um einen Ersatz zu finden und eine angemessene Support-Abdeckung sicherzustellen. Informationen zum Lösen der ausstehenden Aktionen finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen und Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

  Hinweis: Dieser Abschnitt wird nur für einen Schichtmanager angezeigt.

- **Ihre bevorstehenden Schichten**: Zeigt Ihre bevorstehenden Schichten in einer Kalenderansicht an.

  Hinweis: Dieser Abschnitt wird für ein Schichtmitglied oder einen Schichtmanager, der ein Schichtmitglied ist, angezeigt.

- **Rufbereitschaftskalender**: In diesem Abschnitt wird die Kalenderansicht aller Schichten der Gruppe angezeigt. Standardmäßig wird die Wochenansicht angezeigt. Weitere Informationen zu Rufbereitschaftskalendern finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

Registerkarte „Schichten“

Auf dieser Registerkarte werden alle für die Benutzergruppe definierten Schichten angezeigt. Hier können Sie Schichten bearbeiten oder anwendererdefinierte Eskalationsrichtlinien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen, um die Standardrichtlinie zu überschreiben. Informationen zum Bearbeiten des Eskalationstyps finden Sie unter Eskalationsrichtlinien erstellen.

Sie können die Kontakteinstellungen auch über diese Registerkarte bearbeiten. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Kontakteinstellung finden Sie unter Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren.

Registerkarte „Einstellungen“

Diese Registerkarte zeigt die Gruppeneinstellungen für die Rufbereitschaftsschicht Ihrer Gruppe an. Wenn dies noch nicht festgelegt wurde, klicken Sie auf **Anwenderdefinierte Gruppeeinstellungen erstellen**, um die Gruppeneinstellungen festzulegen. Weitere Informationen zu Gruppeneinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe.

Hinweis: Die hier festgelegten Gruppeneinstellungen betreffen nur diese Gruppe. Diese Einstellungen überschreiben die globalen Einstellungen.

Zum Anzeigen der Rufbereitschaftseigenschaften klicken Sie auf **Globale Einstellungen anzeigen**.

Hinweis: **Globale Einstellungen anzeigen** ist nur für rota_admin sichtbar.

Zeitplaneinträge aktualisieren

Sie können Zeitplaneinträge deaktivieren oder Einstellungen wie den Typ, das Datum und die Uhrzeit eines Zeitplaneintrags aktualisieren.

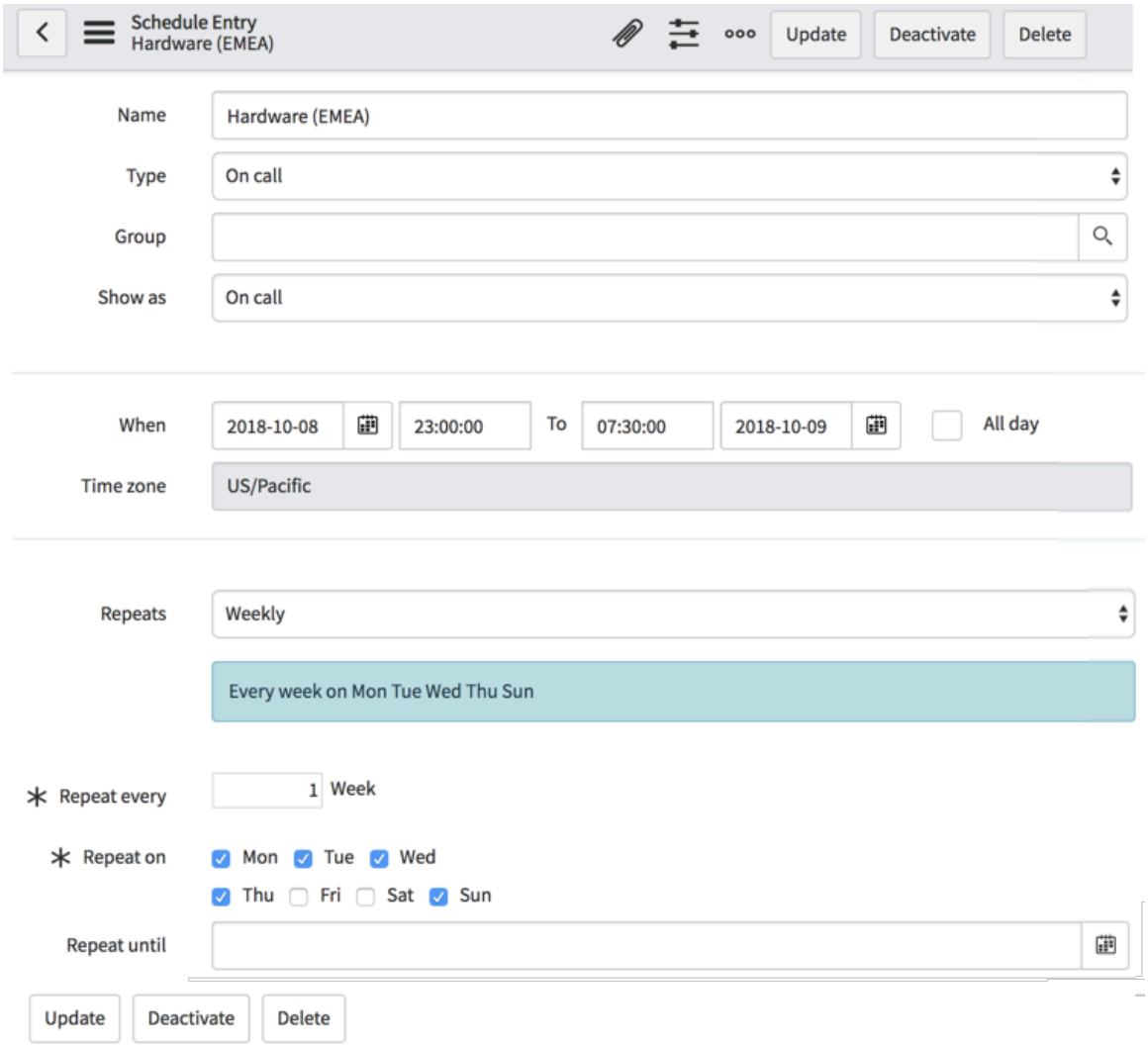
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder rota_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
   Die Bereitschaftsabdeckung für den Kalender Ihrer Gruppe wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Namen der Schicht, und navigieren Sie zu **Aktionen** > **Bereich bearbeiten**.
   Das Dialogfeld **Zeitplaneintrag** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf.

Zeitplaneintrag

Feld	Beschreibung
Name	Ändern Sie ggf. den Namen des Zeitplaneintrags.
Typ	Wählen Sie den Typ des Zeitplaneintrags aus. Zum Beispiel „Bereitschaft“ oder „Auszeit“.
Gruppe	Das Feld **Gruppe** wurde absichtlich leer gelassen. ⚠ **Warnung:** Wenn das Feld **Gruppe** ausgefüllt ist, werden die Spannen für diesen Eintrag nicht angezeigt.
Zeigen als	Wählen Sie aus, als was der Zeitplaneintrag angezeigt werden soll. Zum Beispiel „Beschäftigt“ oder „In Bereitschaft“.
Wenn	Wählen Sie das entsprechende Start- und Enddatum sowie die Uhrzeit für den Zeitplaneintrag aus.
Checkbox „Ganztägig“	Aktivieren Sie die Checkbox, damit der Zeitplaneintrag für die gesamte Dauer aktiv ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zeitzone	Zeigt die Zeitzone für den Zeitplaneintrag an. Die Zeitzone kann nicht geändert werden.
Wiederholen	Wählen Sie aus, wie oft der Zeitplaneintrag wiederholt wird. Zum Beispiel „Täglich“ oder „Wöchentlich“. Wenn Sie **Monatlich** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: **Monatlicher Typ**: Geben Sie den Tag des Monats an, an dem der Zeitplaneintrag wiederholt wird. Wenn Sie **Jährlich** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: **Jährlicher Typ**: Geben Sie den Tag des Jahres an, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt, oder ob er fließend ist. Wenn Sie die Option **Fließend** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: ◦ **Fließende Woche**: Wählen Sie die Woche des Monats aus, in der sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ◦ **Wochentag**: Wählen Sie den Tag der Woche aus, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ◦ **Fließender Monat**: Wählen Sie den Monat aus, in dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt.
Wiederholen alle	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wie oft er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen.
Wiederholung an	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wann er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen er wiederholt werden soll.
Wiederholen bis	Wenn der Zeitplaneintrag wiederholt werden soll, geben Sie ein Enddatum an, bis zu dem er wiederholt werden soll.
Deaktivieren	Deaktivieren Sie den Zeitplaneintrag. Eine Warnmeldung wird angezeigt.
Löschen	Löschen Sie den Zeitplaneintrag. Eine Warnmeldung wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Geben Sie für Zeitplanbenachrichtigungen die Quellen der Kontaktinformationen an.

Konfigurieren Sie die Kommunikationsmethoden, aus denen Schichtmanager beim Versenden von Benachrichtigungen zu Rufbereitschaftszeitplänen auswählen können. Fügen Sie beispielsweise E-Mail- und Telefonkontaktquellen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Administration** > **Kontaktquellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Quelle des Rufbereitschaftskontakts“

Name	Eindeutige und aussagekräftige Kennzeichnung für den Typ der Kontaktquelle.
Tabelle	Tabelle, die die Kontaktquelle enthält.
Benutzerfeld	Referenzfeld auf die Benutzertabelle. Dieses Feld wird nur für einige Tabellen angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung und Verwendung der Kontaktquelle
Quelltyp	Art der Kommunikationsmethode.
Quelle	◦ Bei E-Mails die Quelle der E-Mail-Adresse. ◦ Bei Telefonnummern die Quelle der Telefonnummer.

Bei allen wichtigen E-Mail-Benachrichtigungen zu Rufbereitschaftszeitplänen können Sie jetzt entscheiden, wohin die Links zu einem Rufbereitschaftszeitplan-Datensatz weitergeleitet werden. Anstatt einen Datensatz für einen Rufbereitschaftszeitplan automatisch in der klassischen UI16-Schnittstelle in Bereitschaftsplanungzu öffnen, kann er auch in SOWgeöffnet werden. Der Link zum Datensatz des Rufbereitschaftszeitplans in einer E-Mail-Benachrichtigung wird nur dann in SOW geöffnet, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten** (*sow_email_notification_redirect*) ist auf „`true`“festgelegt.
- Die Eigenschaft **SOW-E-Mail-Benachrichtigung für Bereitschaftsplanung umleiten** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) ist auf `true`festgelegt.
- Sie haben die Rolle sn_sow_user.

Das Plugin „ITSM Notifications Redirection“ (com.snc.itsm.notifications_redirection) wird automatisch installiert und aktiviert, um dieses Verhalten zu unterstützen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

In der Kalenderansicht werden alle Schichten für eine Benutzergruppe und ein angegebenes Zeitintervall angezeigt. Über die Kalenderansicht eines Rufbereitschaftszeitplans können Sie Schichten aktualisieren und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Anzeigen und aktualisieren: rota_admin, rota_manager oder admin
- Nur anzeigen: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Informationen zum Aktualisieren von Schichten finden Sie unter Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren.
- Informationen zum Verwalten von Schichten finden Sie unter Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Kalenderansicht ( ), um die Kalenderansicht der Schichten zu öffnen.
   Standardmäßig zeigt der Kalender die Schichten für einen Monat an.

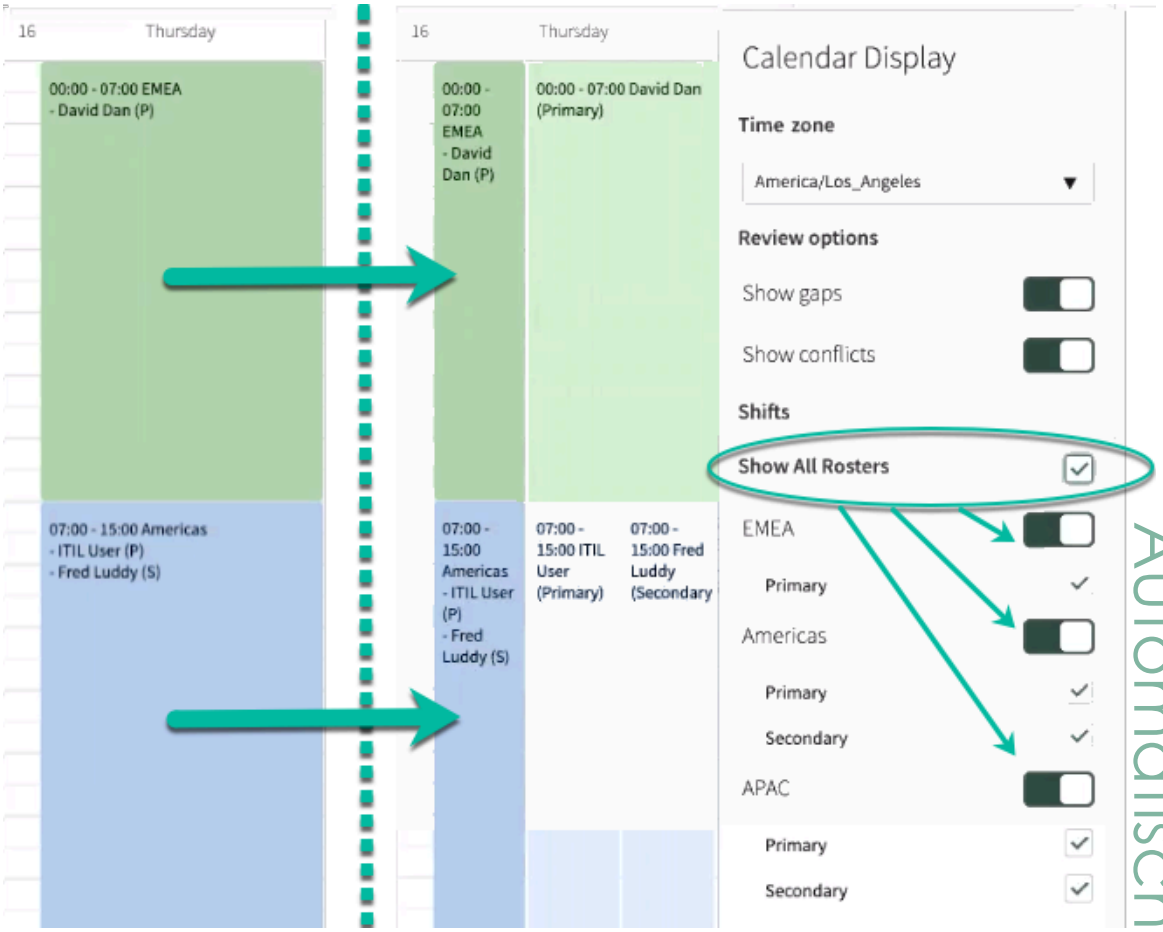
   Wichtig: In der Zeitzonenansicht werden Schichtmitglieder innerhalb der angegebenen geografischen Zeitzone nach Schichten gruppiert angezeigt. Um auf dieser Seite die Zeitzonenansicht zu öffnen, klicken Sie auf das Zeitzonensymbol ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Schichten über die Zeitleistenansicht verwalten.

3. Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus, um die Ansicht nach Ihren Bedürfnissen zu organisieren:
   - Legen Sie den anzuzeigenden Zeitraum fest: Um Ereignisse für den aktuellen Tag, die aktuelle Woche oder den aktuellen Monat anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf **Tag**, **Woche**oder **Monat**.

     Hinweis: In der Zeitleistenansicht können Sie nicht den Kalender für einen Monat anzeigen.

   - Navigieren Sie zum nächsten oder zum vorherigen Auftreten des Zeitraums: Klicken Sie in der Titelleiste auf den linken oder rechten Pfeil neben **Heute** ( ).
   - Um die Ereignisse eines bestimmten Tages, einer bestimmten Woche oder eines bestimmten Monats anzuzeigen: Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kalendersymbol ( ), und geben Sie das Datum an.
   - Um die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation anzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol für Tastenkürzel .
4. Um die Ansicht zu konfigurieren, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
   - Um die Arbeitsstunden für eine Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie **Zeitzone**.
   - Um Dienstplanzuweisungen innerhalb einer Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie je nach Bedarf das Kontrollkästchen **Primär**, **Sekundär** oder **Tertiär**.
   - Um Dienstplanzuweisungen für alle Dienstpläne in allen Zeitzonen anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Dienstpläne anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



◦ Um Lücken anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Lücken anzeigen**. Ein Info-Symbol zeigt eine Schicht mit Lücken an. Klicken Sie auf das Symbol, um die Lücken anzuzeigen. Lücken treten auf, wenn für einen Zeitraum, in dem die Unterstützung gewährleistet sein muss, niemand Bereitschaft hat. Mögliche Gründe:

- Ruhezeit ohne Abdeckung.
- Benutzer wurde aus der Gruppe entfernt.
- Benutzer ist als inaktiv markiert.

Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

◦ >Um Konflikte anzuzeigen, gehen Sie in vor **Optionen überprüfen** > **Konflikte anzeigen**.

Ein Konflikt tritt beispielsweise auf, wenn derselbe Benutzer als primärer und sekundärer Kontaktpunkt für eine Schicht zugewiesen ist. Ein Info-Symbol weist auf eine Schicht mit Konflikten hin. Klicken Sie auf das Symbol, um die Konflikte anzuzeigen.

Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

5. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schichten über die Zeitleistenansicht verwalten

Über die Zeitleistenansicht eines Rufbereitschaftszeitplans können Sie Schichten auf Grundlage des geografischen Standorts der Dienstplanmitglieder aktualisieren oder verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, itil, rota_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Informationen zum Aktualisieren von Schichten finden Sie unter Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren.
- Informationen zum Verwalten von Schichten finden Sie unter Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Zeitleistenansicht ( ).

   Wichtig: In der Kalenderansicht auf dieser Seite werden alle Schichten für eine Benutzergruppe und ein angegebenes Zeitintervall angezeigt. Um die Kalenderansicht zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol für die Kalenderansicht ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

3. Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus, um die Ansicht nach Ihren Bedürfnissen zu organisieren:
   - Legen Sie den anzuzeigenden Zeitraum fest: Um Ereignisse für den aktuellen Tag, die aktuelle Woche oder den aktuellen Monat anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf **Tag**, **Woche**oder **Monat**.

     Hinweis: In der Zeitleistenansicht können Sie nicht den Kalender für einen Monat anzeigen.

   - Navigieren Sie zum nächsten oder zum vorherigen Auftreten des Zeitraums: Klicken Sie in der Titelleiste auf den linken oder rechten Pfeil neben **Heute** ( ).
   - Um die Ereignisse eines bestimmten Tages, einer bestimmten Woche oder eines bestimmten Monats anzuzeigen: Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kalendersymbol ( ), und geben Sie das Datum an.
   - Um die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation anzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol für Tastenkürzel .
4. Um die Ansicht zu konfigurieren, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
   - Um die Arbeitsstunden für eine Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie **Zeitzone**.
   - Um Dienstplanzuweisungen innerhalb einer Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie je nach Bedarf das Kontrollkästchen **Primär**, **Sekundär** oder **Tertiär**.
   - Um Lücken anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Lücken anzeigen**. Ein Info-Symbol zeigt eine Schicht mit Lücken an. Klicken Sie auf das Symbol, um die Lücken anzuzeigen. Lücken treten auf, wenn für einen Zeitraum, in dem die Unterstützung gewährleistet sein muss, niemand Bereitschaft hat. Mögliche Gründe:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ruhezeit ohne Abdeckung.
- Benutzer wurde aus der Gruppe entfernt.
- Benutzer ist als inaktiv markiert.

Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

◦ >Um Konflikte anzuzeigen, gehen Sie in vor **Optionen überprüfen** > **Konflikte anzeigen**.

Ein Konflikt tritt beispielsweise auf, wenn derselbe Benutzer als primärer und sekundärer Kontaktpunkt für eine Schicht zugewiesen ist. Ein Info-Symbol weist auf eine Schicht mit Konflikten hin. Klicken Sie auf das Symbol, um die Konflikte anzuzeigen.

Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

5. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Schicht beim Warten auf Informationen in Entwurfsmodus versetzen

Wenn Sie nicht über alle nötigen Informationen verfügen, um eine Schicht zu definieren, können Sie die Schicht in den Entwurfsmodus versetzen. Später, wenn alle Informationen verfügbar sind, können Sie die Schicht veröffentlichen und einem Zeitplan hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Wählen Sie die Schicht aus, zu der die Gruppe gehören soll.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Schicht** auf **In Entwurf verschieben**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass der Rotationszeitplan für die Schicht, die Sie in den Entwurfsmodus versetzt haben, aktualisiert wurde.

Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren

Als Schichtmanager können Sie Ihre Rolle an ein Mitglied der Schicht delegieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen in Gruppe delegieren**.
2. Folgen Sie den Anweisungen zum Delegieren von Rollen , um die Rolle des Schichtmanagers an ein Mitglied Ihrer Schicht zu delegieren.

   Hinweis: Achten Sie darauf, die Schichtgruppe auszuwählen, in der Sie die Schichtmanagerrolle delegieren möchten.

3. Senden Sie die Rollendelegierungsanforderung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Berichte in Bereitschaftsplanung anzeigen

Generieren Sie Eskalations- und Zeitplanberichte. Sie können auch den Leistungsbericht anzeigen.

Alle Benutzer können die folgenden Berichte generieren und anzeigen:

- Eskalationsbericht
- Zeitplanbericht
- Eskalationsübersichtbericht
- Gruppenübersichtbericht

Benutzer mit Zugriff auf das Premium-Dashboard können eine zusätzliche Registerkarte „Leistung“ anzeigen. Auf der Registerkarte „Leistung“ können Sie Leistungsberichte generieren und anzeigen.

Eskalationsbericht ausführen, um die Personen mit Rufbereitschaft anzuzeigen

Der Eskalationsbericht zeigt die Eskalationsreihenfolge und die Regeln, die für das ausgewählte Datum gelten. Sie können für alle Gruppen, die Sie einsehen dürfen, entweder die aktiven Mitglieder des Dienstplans oder die Rufbereitschaftsperson auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Eskalationsberichte**.
2. Wählen Sie einen Wert für die Einstellung **Für jede Gruppe anzeigen** aus.
   - **Aktive Eskalationsmitglieder**: Zeigen Sie die Rufbereitschaftspersonen und Ausweichkontakt-Personen in der Eskalationsreihenfolge mit den jeweiligen Verzögerungszeiten an.
   - **Person in Bereitschaft**: Bestimmen Sie, wer Dienst hat.
3. Wählen Sie das Startdatum für den Bericht aus.
4. Verschieben Sie mindestens eine Gruppe in die Liste **Ausgewählt**.
   Geben Sie die ersten Buchstaben der Gruppe in das Feld **Name beginnt mit** ein, um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die mit diesen Buchstaben beginnen. Oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Gruppen**, um eine Liste aller Gruppen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

Zeitplanbericht zum Anzeigen des eigenen Zeitplans ausführen

Ein Bericht über einen Rufbereitschafts-Rotationszeitplan zeigt Benutzer oder Gruppen, die während eines bestimmten Zeitraums in Rufbereitschaft sind.

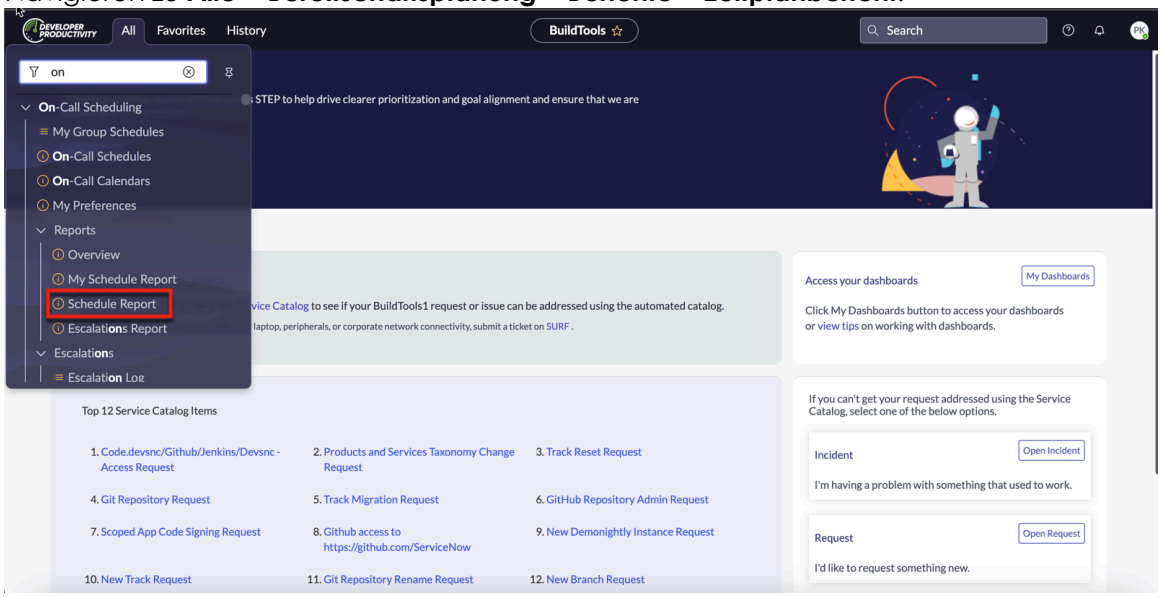
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Zeitplanbericht**.



2. Geben Sie den **Berichtsstil** an:
   - **Tabelle**: Zeigen Sie eine Liste an, die wie andere Listen sortiert, gefiltert und konfiguriert werden kann.
   - **Formatiert**: Erstellen Sie einen Bericht im PDF-Format. Wählen Sie **Klicken Sie, um zu drucken**, um den Bericht zu drucken.
3. Wählen Sie das Startdatum für den Bericht aus.
4. Verschieben Sie mindestens eine Gruppe in die Liste **Ausgewählt**.
   Geben Sie die ersten Buchstaben der Gruppe in das Feld **Name beginnt mit** ein, um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die mit diesen Buchstaben beginnen. Oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Gruppen**, um eine Liste aller Gruppen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

Example:

Beispiel eines formatierten Berichts: Der Bericht zeigt für alle angegebenen Gruppen die Rufbereitschaftszusagen im angegebenen Datumsbereich.

Formatierter Zeitplanbericht

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy: Eskalationsübersichtsberichte anzeigen

Führen Sie Eskalationsübersichtsberichte aus, um Informationen zur Anzahl und Bewertung von derzeit ausgeführten Eskalationen, bestätigten und nicht bestätigten Eskalationen und der mittleren Zeit bis zur Bestätigung (MTTA) anzuzeigen. Sie können Daten für alle Gruppen oder für eine oder mehrere ausgewählte Gruppen anzeigen.

Wichtig: Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Rufbereitschaft“ veraltet. Benutzer können mit Rufbereitschafts-Dashboard die Eskalationsberichte anzeigen, verwalten und nachverfolgen.

Berichte öffnen

Alle Benutzer mit der Rolle „itil“ können die Berichte anzeigen. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** und wählen Sie **Übersicht Rufbereitschaft**. Wenn Sie die Premium-Version lizenziert haben, klicken Sie auf **Übersicht Rufbereitschaft – Premium**.
- Klicken **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Übersicht**.

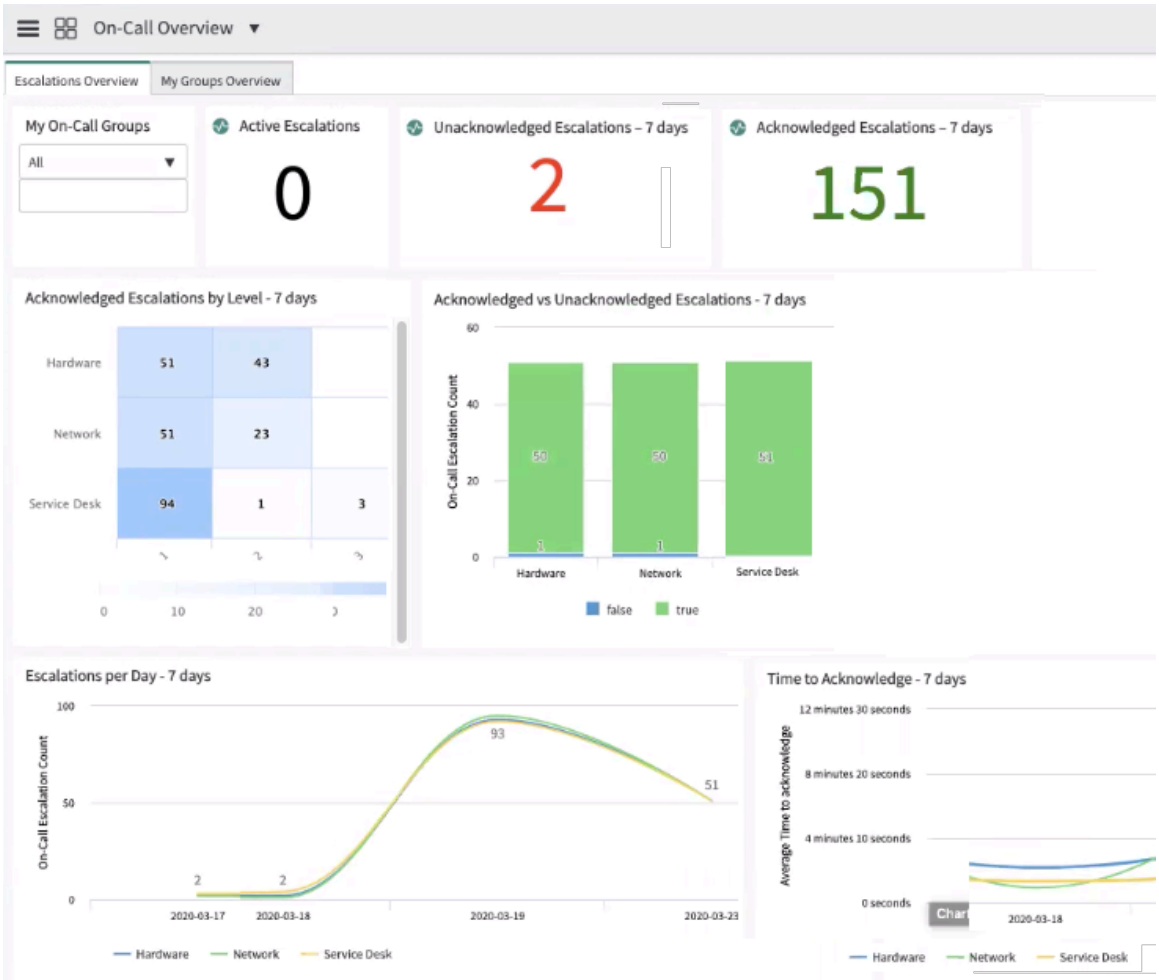
Klicken Sie auf die Registerkarte **Eskalationsübersicht**.

Eskalationsübersichtsberichte

- Bestätigte Eskalationen wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert. Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Nicht bestätigte Eskalationen werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt. Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eskalationsübersichtsberichte



Meine Rufbereitschaftsgruppen

Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus. In den Berichten werden nur die Daten für die ausgewählten Gruppen angezeigt. Wenn keine Gruppe angegeben ist, werden Daten für alle Gruppen angezeigt.

Aktive Eskalationen – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen, die derzeit ausgeführt werden.

Nicht bestätigte Eskalationen – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen, die in den letzten sieben Tagen noch nicht bestätigt wurden.

Bestätigte Eskalationen

Die Anzahl der Eskalationen, die von ihren Adressaten in den letzten sieben Tagen bestätigt wurden.

Bestätigte Eskalationen, nach Ebene geordnet – 7 Tage

Die Anzahl der bestätigten Eskalationen in den letzten sieben Tagen.

- Die Y-Achse zeigt die Gruppen an.
- Die X-Achse zeigt die Eskalationsebene an.
- Der Farbton zeigt die Anzahl der Eskalationen in dem Feld an.

Bestätigte und nicht bestätigte Eskalationen, nach Gruppe geordnet –7 Tage

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der Eskalationen, nach Gruppe geordnet, innerhalb der letzten sieben Tage.

- Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Eskalationen pro Tag

Die Anzahl der Eskalationen für das angegebene Datum.

- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Eskalationen an.
- Die X-Achse zeigt die Zeit, nach Datum geordnet.

Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung (MTTA) – 7 Tage

Die durchschnittliche Zeit, die ein Benutzer in den letzten sieben Tagen für die Bestätigung einer Eskalation benötigt hat.

- Die Y-Achse gibt die Zeit an, die ein Benutzer benötigt hat, um eine Eskalation zu bestätigen.
- Die X-Achse zeigt die Gruppe an.

Legacy: Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen

Mit den Leistungsberichten lässt sich detailliert nachprüfen, wie gut Eskalationen verarbeitet werden. Mit Filtern wie Gruppe, Priorität, Ebene und Eskalationskategorie haben Sie eine genaue Kontrolle über die Daten, die den Eskalationsfortschritt beschreiben.

Wichtig: Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Rufbereitschaft“ veraltet. Benutzer können mit Rufbereitschafts-Dashboard die -Leistungsberichte anzeigen, verwalten und nachverfolgen.

Berichte öffnen

Sie müssen die Rolle „Premium-Dashboard-Benutzer“ [rota_prem_dashboard_user] innehaben, um die Leistungsberichte anzeigen zu können. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** und wählen Sie **Übersicht Rufbereitschaft – Premium**aus.
- Klicken **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Übersicht**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Leistung**, und wählen Sie dann das gewünschte Datum aus. Die Zeitleiste zeigt die Tageszeit, zu der Eskalationen auftreten. Über die Registerkarten können Sie steuern, welche Art von Daten angezeigt wird:

Registerkarte „Aufgliederungen“

Segmentieren Sie die Daten mit Filtern in Kategorien, die Ihren Anforderungen entsprechen. Wenn Sie beispielsweise Ihre SMS-Kosten untersuchen, können Sie mithilfe von Filtern anzeigen, wie viele Benachrichtigungen vom Typ „SMS“ an welche Gruppen oder Benutzer versendet wurden. Angenommen, Sie haben 68 SMS an Benutzer in der Netzwerkgruppe versendet. Die Gruppe hat jedoch keine Eskalationen bestätigt. Möglicherweise können Sie die SMS-Kosten senken, indem Sie an diese Gruppe keine SMS-Benachrichtigungen mehr versenden.

- Gruppen
- Eskalationskategorie

Registerkarte „Datensätze“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

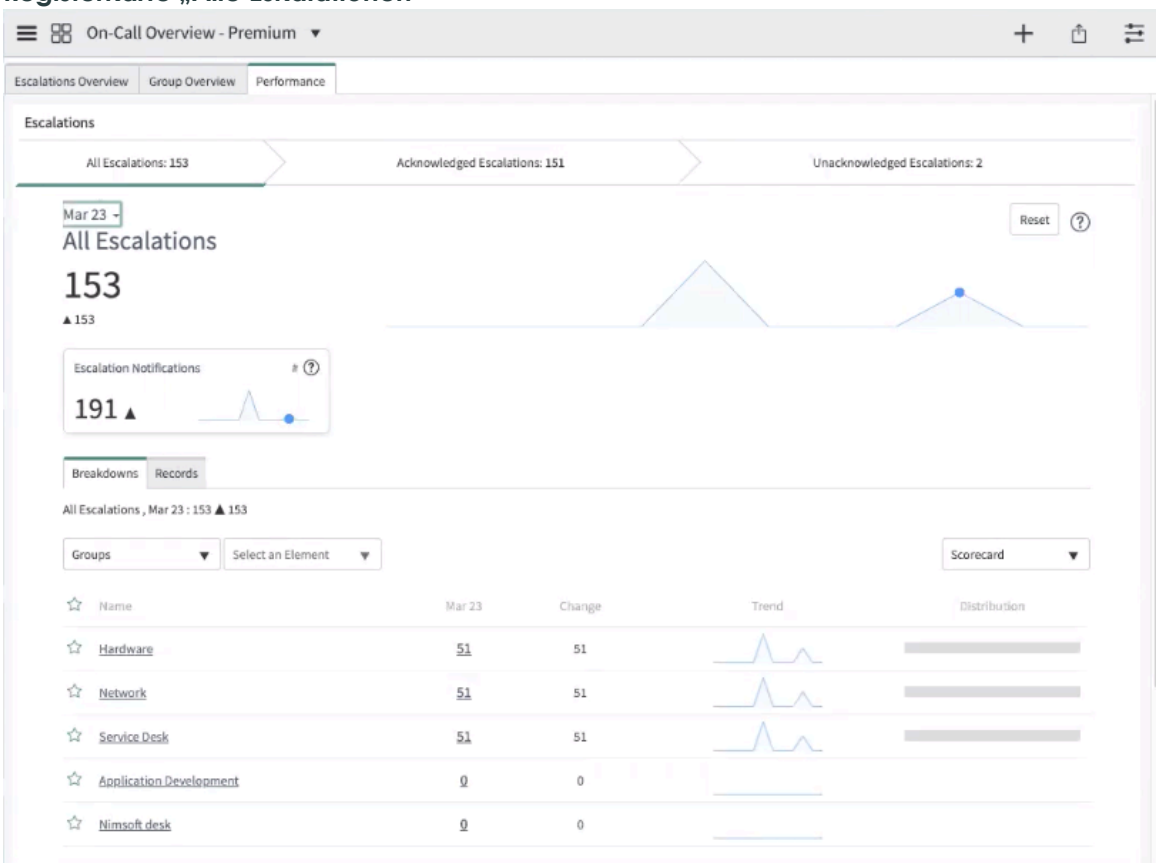
Auf der Registerkarte **Datensätze** werden die einzelnen Datensätze aufgelistet, aus denen sich die Ergebnisse zusammensetzen, die Sie auf der Registerkarte **Aufgliederungen** konfiguriert haben. Klicken Sie auf einen Namen, um die Datensatzdetails anzuzeigen.

Hinweis: Jeder Datensatz wird auch im entsprechenden Eskalationsprotokoll angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Detailinformationen in einem Eskalationsprotokoll anzeigen.

Registerkarte „Alle Eskalationen“

- Bestätigte Eskalationen wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert.
- Nicht bestätigte Eskalationen werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt.
- Alle Eskalationen: Anzahl der Eskalationen, die am ausgewählten Datum gestartet wurden.
- Eskalationsbenachrichtigungen: Anzahl der Benachrichtigungen, die am ausgewählten Datum versendet wurden. Eine Eskalation kann mehrere Benachrichtigungen ausgelöst haben.

Registerkarte „Alle Eskalationen“

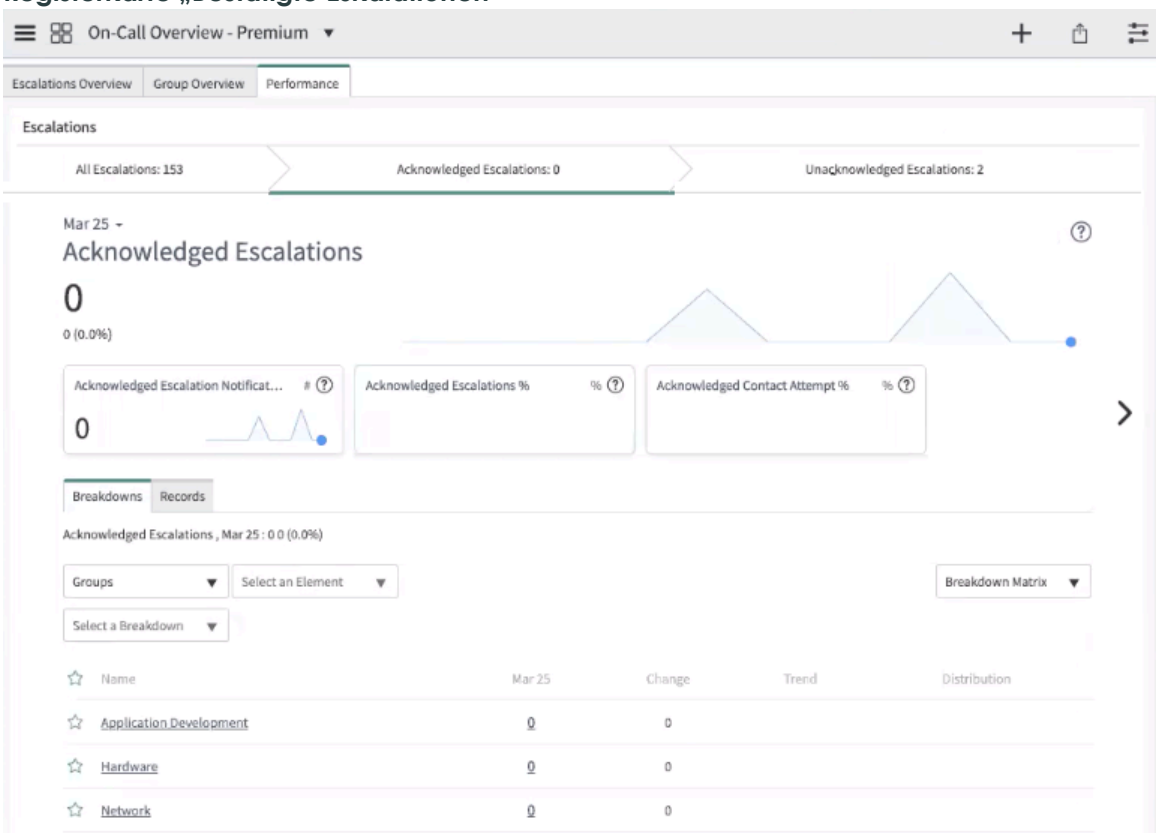


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Bestätigte Eskalationen“

Registerkarte „Bestätigte Eskalationen“



- Bestätigte Eskalationsbenachrichtigungen: Anzahl der Eskalationen, die im Feld **Antwort** für die Benachrichtigung einen der folgenden Werte hatten:
  - „Akzeptiert“ oder „Auf anderem Gerät akzeptiert“
  - Automatisch zugewiesen
- % der bestätigten Eskalationen: Prozentsatz der Eskalationen, die im Feld **Antwort** für die Benachrichtigung einen gültigen Wert aufweisen.
- % der bestätigten Kontaktversuche: Prozentsatz der bestätigten Kontaktversuche.

Registerkarte „Nicht bestätigte Eskalationen“

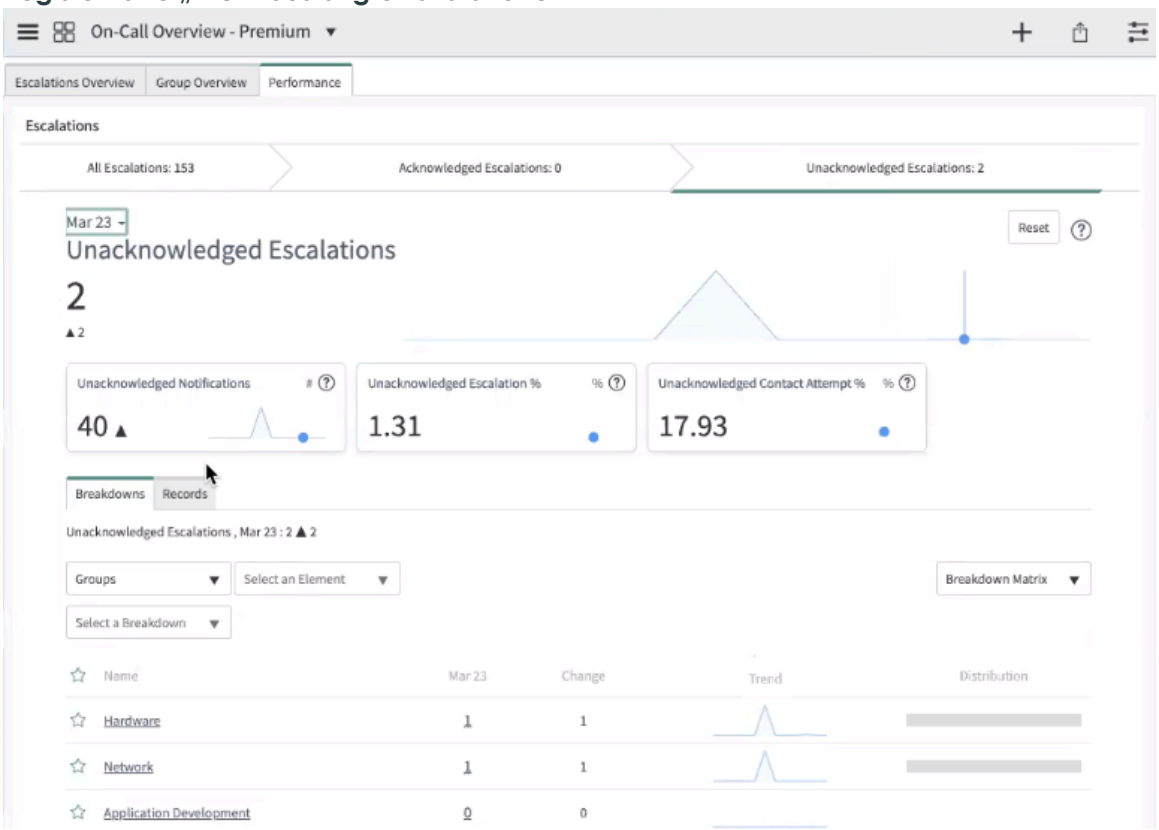
Nicht bestätigte Eskalationen weisen für jedes Mitglied eines Eskalationspfads im Feld **Antwort** für die Eskalationsbenachrichtigung einen der folgenden Werte auf:

- Abgelehnt
- Auf anderem Gerät abgelehnt
- Ungültige Antwort
- [keine Antwort]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Nicht bestätigte Eskalationen“



Legacy: Gruppenübersichtsberichte werden angezeigt

Führen Sie „Meine Gruppenübersichtsberichte“ aus, um die Aktivitäten einer ausgewählten Gruppe anzuzeigen: Werten Sie Informationen zur Anzahl der bestätigten und nicht bestätigten Eskalationen nach Schicht, der bestätigten Eskalationen nach Benutzer und der Arbeitsstunden für jeden Benutzer innerhalb von sieben Tagen aus.

Wichtig: Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Rufbereitschaft“ veraltet. Benutzer können mit Rufbereitschafts-Dashboard die Eskalationsberichte anzeigen, verwalten und nachverfolgen.

Berichte öffnen

Alle Benutzer mit der Rolle „itil“ können die Berichte anzeigen. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** und wählen Sie **Übersicht Rufbereitschaft**. Wenn Sie die Premium-Version lizenziert haben, klicken Sie auf **Übersicht Rufbereitschaft – Premium**.
- Klicken **Bereitschaftsplanung** > **Berichte** > **Übersicht**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Meine Gruppenübersicht**, und geben Sie in der Liste **Meine Rufbereitschaftsgruppen** die Gruppe an.

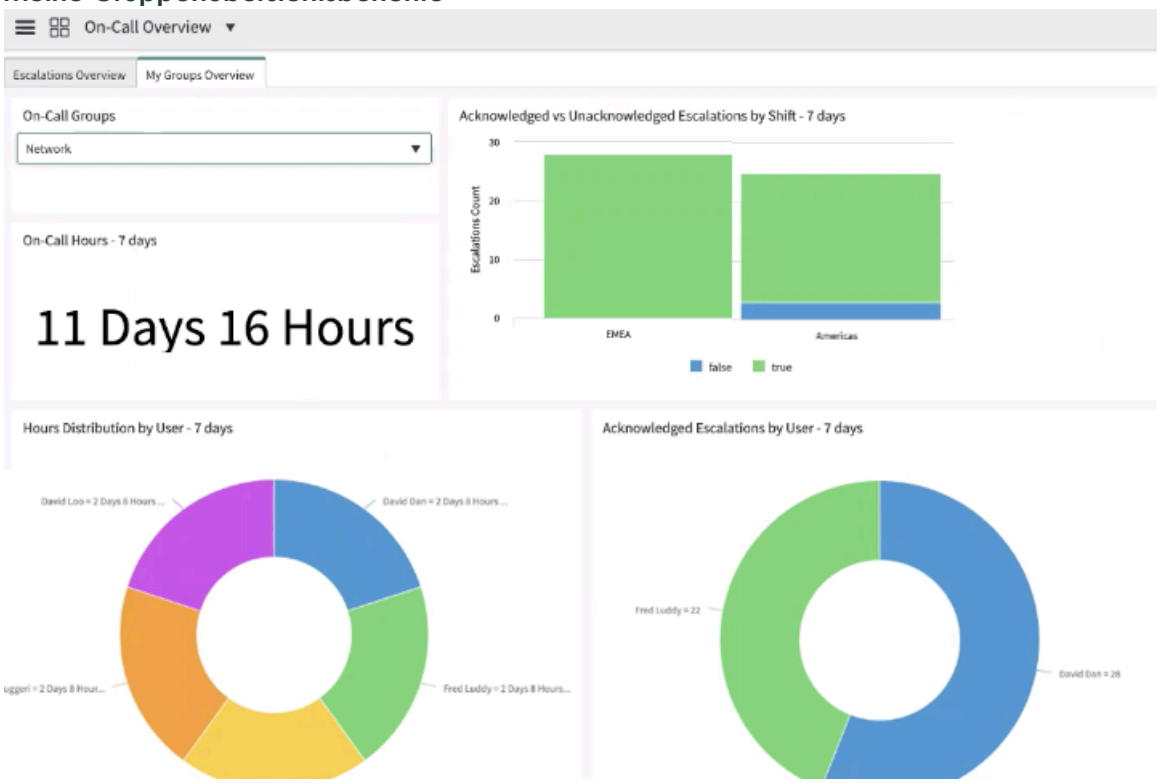
- Bestätigte Eskalationen wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert. Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Nicht bestätigte Eskalationen werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt. Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Gruppenübersichtsberichte

Meine Gruppenübersichtsberichte



Rufbereitschaftsstunden – 7 Tage

Die Summe für jeden Tag in den letzten sieben Tagen: (Anzahl der Stunden/ Dienstplanmitglied) * (Anzahl der Dienstplanmitglieder, die an einer Eskalation gearbeitet haben)

Bestätigte und nicht bestätigte Eskalationen, nach Schicht geordnet – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen (nach Schicht geordnet) in den letzten sieben Tagen.

- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Eskalationen an.
- Die X-Achse stellt die Schicht dar.

- Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Stundenaufteilung nach Benutzer – 7 Tage

Kreisdiagramm, das die Anzahl der Stunden anzeigt, die jeder Benutzer in der Gruppe in den letzten sieben Tagen an Eskalationen gearbeitet hat.

Bestätigte Eskalationen nach Benutzer – 7 Tage

Kreisdiagramm, das die Anzahl der bestätigten Eskalationen anzeigt, an denen jeder Benutzer in der Gruppe in den letzten sieben Tagen gearbeitet hat.

Eskalationsprozess für Bereitschaftsplanung definieren

Erstellen Sie Schicht- und Gruppenvorlagen, Eskalationsrichtlinien und Auslöserregeln. Entwerfen Sie einen Eskalationsprozess, und verfolgen Sie den Fortschritt einer Eskalation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als rota_admin können Sie diese Aufgaben für Ihre Benutzergruppen ausführen.

- Eskalationsprozess entwerfen
- Den Fortschritt einer Eskalation nachverfolgen
- Schichtvorlage erstellen, um die Konfiguration von Schichten zu erleichtern
- Gruppenvorlage zur Vereinfachung der Konfiguration von Zeitplänen erstellen

Eskalationen in Bereitschaftsplanung

Eine Eskalation ist ein Mechanismus, der sicherstellt, dass wichtige Probleme rechtzeitig behoben werden.

Bereitschaftsplanung überwacht die Antwortzeit für Aufgaben. Sie können die Aktionen definieren, die auszuführen sind, wenn eine Aufgabe nicht bestätigt wird. Die Aktionen (z. B. die Versendung von E-Mails oder SMS) werden durch Auslöserregeln ausgelöst. Sie definieren eine Auslöserregel, indem Sie die Bedingungen angeben, die Aktionen auslösen, und festlegen, welche Aktionen auszuführen sind, wenn diese Bedingungen erfüllt sind.

Beispiel: Für Acme Pharmaceuticals wird ein kritischer Incident ausgelöst, weil ein Problem mit dem Netzwerkzugriff besteht. Dem Third-Level-Supporttechniker Ken, der in Rufbereitschaft für diesen Typ von Incident ist, wird per SMS-Benachrichtigung die Aufgabe übertragen. Ken ist jedoch nicht verfügbar und reagiert nicht innerhalb der vorgesehenen Antwortzeit von 30 Minuten.

Eine Auslöserregel, die für kritische Incidents bei Acme Pharmaceuticals definiert wurde, löst eine Eskalation aus, sobald eine Aufgabe 30 Minuten lang ohne Antwort bleibt. Als nächste Kontaktperson ist Nakul, Kens direkter Vorgesetzter, angegeben. Eine entsprechende SMS-Benachrichtigung wird an Nakul gesendet. Die Einstellungen in der Eskalationsrichtlinie legen fest, wie viele Benachrichtigungen versendet werden sollen, wie lange gewartet werden soll usw.

Schichtadministratoren und Schichtmanager können Auslöserregeln definieren und Eskalationsrichtlinien konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Legacy: Eskalationsübersichtsberichte anzeigen

Legacy: Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen

Eskalationsprozess entwerfen

Um einen Eskalationsprozesses für eine Aufgabe zu entwerfen, definieren Sie eine Auslöserregel und konfigurieren eine oder mehrere Eskalationsrichtlinien.

Eine Auslöserregel gibt sowohl die Bedingungen an, unter denen ein Eskalationsprozess beginnt, als auch die auszuführenden Eskalationsaktionen (Workflow oder Skript). Eine Eskalationsrichtlinie beschreibt die Reihenfolge, in der Eskalationsbenachrichtigungen gesendet werden, die Eskalationszielgruppe und andere Aspekte der Eskalation.

Funktionsweise einer Auslöserregel

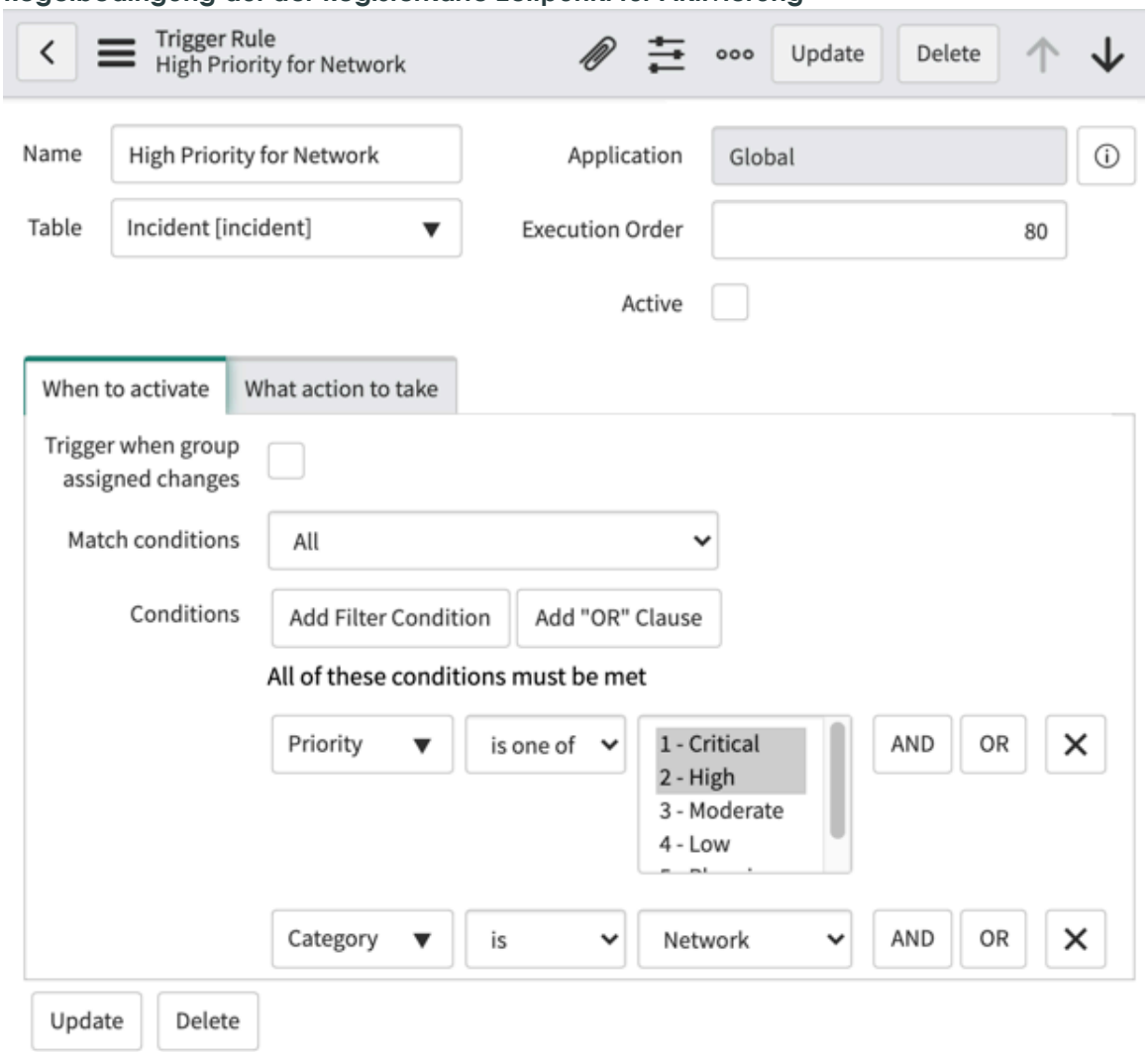
Beim Erstellen oder Aktualisieren einer Aufgabe vergleicht die Instanz die Zuweisungsregeln mit den Bedingungen der Regel, um herauszufinden, ob die Bedingung erfüllt ist. Wenn eine Übereinstimmung vorliegt, aktiviert die Instanz den Workflow bzw. das Skript, der/das durch die Aktion der Regel angegeben wird. Auslöserregeln sind eine Erweiterung von Zuweisungsregeln und verhalten sich auf dieselbe Weise.

Beispielsweise kann eine Auslöserregel Folgendes festlegen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- If (Regelbedingung): Ein Incident mit der Stufe **Kritisch** oder **Hoch** wird ausgelöst und der Gruppe **Netzwerk** zugewiesen.
- Then (Regelaktion): Der Workflow **Zuweisen und Benachrichtigen** wird ausgeführt. (Der Workflow sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied des Dienstplans, das gerade Rufbereitschaft hat.)

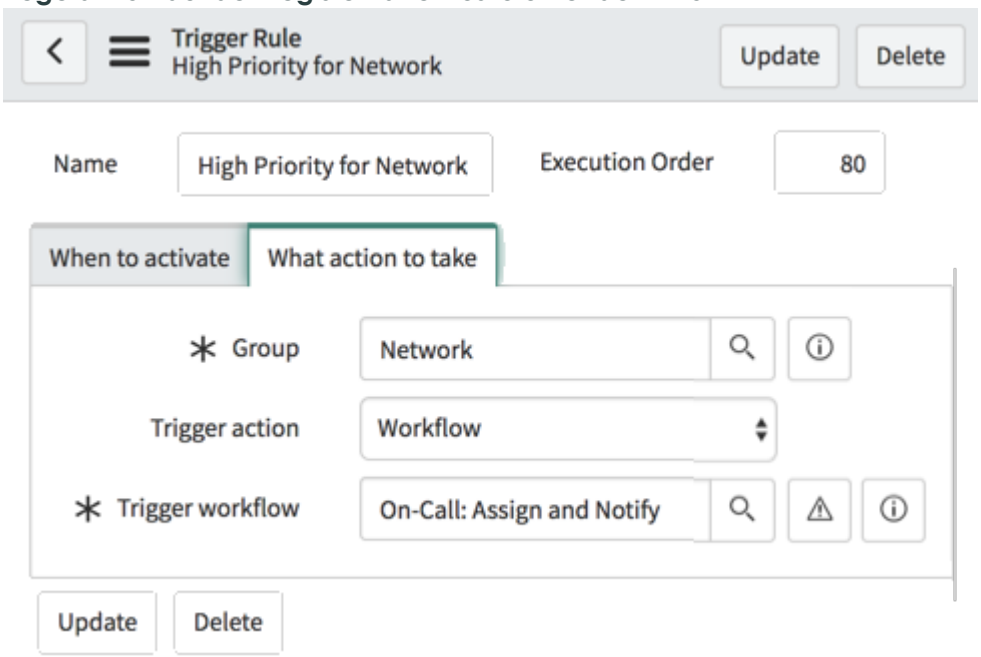
Regelbedingung auf der Registerkarte Zeitpunkt für Aktivierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelaktion auf der Registerkarte Auszuführende Aktion



Hinweis: Eine Rufbereitschaftseskalation wird abgebrochen, wenn sich die Zuweisungsgruppe des zugehörigen Aufgabendatensatzes (z. B. Incident) ohne entsprechende Auslöserregel in eine andere Gruppe ändert. Dadurch wird die Verknüpfung eines vorhandenen, nunmehr irrelevanten Eskalations-Workflow mit diesem Aufgabendatensatz aufgelöst.

Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Über Eskalationsrichtlinien

Eskalationsrichtlinien enthalten die folgenden Konfigurationen:

- Die Eskalationszielgruppe (Dienstplanmitglieder und Manager).
- Den Richtlinientyp, der die Reihenfolge definiert, in der Dienstpläne und Dienstplanmitglieder Eskalationsbenachrichtigungen erhalten.
- Andere Aspekte des Eskalationsprozesses wie die zu verwendenden Kontaktmethoden und die Anzahl der für jede Benachrichtigung zu versendenden Erinnerungen.

Sie können eine anwenderdefinierte Eskalationsrichtlinie für eine Schicht erstellen, indem Sie Einstellungen in einem Standardeskalationstyp überschreiben, z. B. indem Sie anwenderdefinierte Verzögerungen zwischen Eskalationsschritten konfigurieren.

Tabellen für Eskalationsauslöserregeln konfigurieren

Konfigurieren Sie Eskalationsauslöserregeln für die Tabellen, die keine Aufgaben erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen , die in der Tabelle „Auslöserregel – Tabellenkonfiguration“ [trigger_rule_table_cfg] konfiguriert sind, werden im Feld **Tabelle** im Formular „Auslöserregel“ zum Erstellen einer Eskalationsauslöserregel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsverwaltung** > **Administration** > **Konfiguration der Auslöserregeltabelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auslöserregel – Tabellenkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die zum Erstellen von Eskalationsauslöserregeln aktiviert wird.
Auslösergruppenfeld	Wert für Gruppenfeld in der Tabelle basierend darauf, welche Auslöserregelprozesse verarbeitet werden.
Auslöseranwenderfeld	Wert für Anwenderfeld in der Tabelle basierend darauf, welche Auslöserregelprozesse verarbeitet werden.
Journal Feld	Die laufende Eskalationsaktivität.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörige Liste „Auslöserregeln“ zeigt die Eskalationsauslöserregeln an, die für die Tabelle konfiguriert sind.

Eskalationsauslöserregeln erstellen

Erstellen Sie eine Auslöserregel, um sowohl die Bedingungen festzulegen, unter denen ein Eskalationsprozess beginnen soll, als auch die bei der Eskalation durchzuführenden Aktionen (Workflow oder Skript).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, admin oder rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Benutzer mit der Rolle rota_manager können Eskalationsauslöserregeln (bei denen das Feld **Auslöseraktion**auf **Workflow** festgelegt ist) nur für die Gruppen erstellen, die vom rota_manager verwaltet werden.
- Benutzer mit der Rolle rota_admin können Eskalationsauslöserregeln (bei denen das Feld **Auslöseraktion**auf **Workflow** festgelegt ist) für alle Gruppen erstellen.
- Benutzer mit der Rolle admin können Eskalationsauslöserregeln erstellen, um für alle Gruppen sowohl den **Workflow** als auch das **Skript** auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsverwaltung** > **Administration** > **Auslöserregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Auslöserregeln

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die Auslöserregel.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Auslöserregel gilt. **Hinweis:** ◦ Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbankansichten, die im selben Gültigkeitsbereich wie die Auslöserregel liegen. ◦ Tabellen, die keine Aufgaben erweitern, werden nur dann in der Liste angezeigt, wenn diese Tabellen für Auslöserregeln in der Tabelle Auslöserregel – Tabellenkonfiguration [trigger_rule_table_cfg] konfiguriert sind. .
Ausführungsreihenfolge	Ausführungsreihenfolge der Auslöserregel.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Auslöserregel.
Zeitpunkt für Aktivierung	
Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert	Option, mit der die Auslöserregel nur dann verarbeitet wird, wenn sich der Feldwert **Gruppe** in der Tabelle ändert. ◦ **false**: Auslöserregeln werden nur ausgelöst, wenn die Felder **assigned_to** und **assignment_group** in einem Datensatz leer sind. ◦ **true**: Auslöserregeln werden nur ausgelöst, wenn das Feld „Gruppe“ ausgefüllt ist oder „Changes“ und **assigned_to** in einem Datensatz leer sind.
Auslösen, wenn	Typ des Auslösers für die Tabelle, der das Standardverhalten oder die Bedingung ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert** aktiviert ist. ◦ **Bedingung stimmt überein**: Löst eine Eskalation aus, wenn die Bedingungen zutreffen. ◦ **Standard**: Löst die Eskalation nur basierend auf dem Feldwert **Auslöseraktion** aus.
Bedingungen anpassen	Art der Bedingung, die übereinstimmen muss, bevor eine Eskalation ausgelöst wird. ◦ **Alle**: Alle Bedingungen müssen erfüllt sein. ◦ **Beliebig**: Es reicht, wenn eine der Bedingungen erfüllt ist.
Bedingungen	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Auslöserregel ausgelöst wird (und den Workflow bzw. das Skript ausführt, der/das die Aktion für die Regel darstellt).
Auszuführende Aktion	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Gruppe, die zur **Zuweisungsgruppe der Aufgabe** wird, wenn die Auslöserregel ausgelöst wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert** deaktiviert ist.
Auslöseraktion	**Workflow** bzw. **Skript** (serverseitiges JavaScript), der bzw. das auszuführen ist, wenn die **Übereinstimmungsbedingungen** und **Bedingungen** erfüllt sind
Auslöser-Workflow	Der auszuführende Workflow. Nur verfügbar, wenn **Auslöseraktion** auf **Workflow** festgelegt ist.
Auslöserskript	Das auszuführende Skript (serverseitiges JavaScript). Nur verfügbar, wenn das Feld **Auslöseraktion** auf **Skript** festgelegt ist. **Hinweis:** Diese Aktion ist nur für Benutzer mit den Rollen rota_admin und admin verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eskalationsrichtlinien erstellen

Eskalationsrichtlinien enthalten den Richtlinientyp, der festlegt, in welcher Reihenfolge Dienstpläne und Dienstplanmitglieder Eskalationsbenachrichtigungen erhalten. Sie können eine anwenderdefinierte Eskalationsrichtlinie für eine Schicht erstellen, indem Sie Einstellungen in einem Standardeskalationstyp überschreiben, z. B. indem Sie anwenderdefinierte Verzögerungen zwischen Eskalationsschritten konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle rota_manager können Richtlinien nur für ihre Gruppen bearbeiten. Benutzer mit der Rolle rota_admin und admin können Richtlinien für alle Gruppen bearbeiten.

Der Eskalationstyp bestimmt die Reihenfolge, in der Mitglieder einer Benutzergruppe über die Eskalation benachrichtigt werden. Der Eskalationstyp hängt von der Anzahl der Dienstpläne ab.

- Wenn eine Schicht nur einen Dienstplan hat, wird der Eskalationstyp automatisch auf **Unter Mitgliedern abwechseln** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft die Mitgliederliste eines Dienstplans (primär, sekundär, tertiär), um zu bestimmen, wer benachrichtigt werden muss.
- Wenn die Schicht mehrere Dienstpläne hat, wird der Eskalationstyp automatisch auf **Dienstpläne rotieren** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft alle Dienstpläne, um festzustellen, wer benachrichtigt werden muss.
- Wenn die Schicht über eine anwenderdefinierte Eskalationshierarchie verfügt, wird der Eskalationstyp auf **Anwenderdefiniert** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft die Mitglieder wie in der Eskalationshierarchie definiert. Details siehe Eskalationsrichtlinien erstellen.

Bereitschaftsplanung unterstützt mehrere Eskalationsrichtlinien pro Schicht, z. B. Richtlinien, die auf der Priorität des Incident oder der Art des Aufgabendatensatzes beruhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie mit dem Eskalationsdesigner eine anwenderdefinierte Eskalationsrichtlinie.

Option	Bezeichnung
Von dem Modul „Rufbereitschaftszeitpläne“ aus auf den Designer zugreifen	**a.** Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Rufbereitschaftszeitpläne**. **b.** Klicken Sie auf die erforderliche Schichtkarte. **c.** Klicken Sie im Reiter **Schichten** auf das Aktionssymbol für die Schicht. **d.** Klicken Sie auf **Eskalation überschreiben** und anschließend im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Von „Meine Gruppenzeitpläne“ aus auf den Designer zugreifen	**a.** Navigieren zu **Bereitschaftsplanung** > **Meine Gruppenzeitpläne**. **b.** Öffnen Sie die erforderliche Schicht. **c.** Klicken Sie auf **Eskalationsrichtlinie überschreiben** und anschließend im Dialogfenster zur Bestätigung auf **Ja**.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Eskalationsschritt hinzufügen“, und füllen Sie anschließend das Formular „Eskalationsschritt hinzufügen“ aus.

Formular „Eskalationsschritt hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Eskalationsschrittes.
Eskalationsebene	Hierarchieebene des Schritts.
Zeit bis zum nächsten Schritt	Wartezeit von der letzten Erinnerung bis zum Ausführen des nächsten Schritts.
Eskalationssatz	Eskalationssatz für den Schritt.
Anzahl der Erinnerungen	Anzahl der in diesem Schritt zu sendenden Erinnerungen.
Zeit zwischen Erinnerungen	Zeit zwischen jeder Erinnerung dieses Schritts.
Eskalationszielgruppe	
Dienstplan	Dienstpläne, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.
Gruppen	Benutzergruppen, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.
Benutzer	Benutzer, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geräte	Geräte, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden. Zum Beispiel ein Mobiltelefon, das zwischen Gruppenmitgliedern rotiert.
Gruppenmanager	Option, um Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen an den Gruppenmanager zu senden.
Gruppenmanager-Feld	Option, um Gruppenmanager hierarchisch auszuwählen und Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen zu senden. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Gruppenmanager** aktiviert ist.

Formular „Eskalationssatz hinzufügen“

Name	Benennen Sie die Eskalationsrichtlinie.
Schicht	Die Schicht, auf die sich die Eskalationsrichtlinie bezieht.
Standard	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eskalationsrichtlinie als Standard zu kennzeichnen. Die Standardeskalationsrichtlinie wird für alle Rufbereitschaftseskalationen verwendet, bei denen keine der angegebenen **Bedingungen** erfüllt ist.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie die Eskalationsrichtlinie festlegen möchten.
Bedingung	Verwenden Sie den Abschnitt „Bedingung“, um den Filter für Eskalationskriterien hinzuzufügen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Eskalationsrichtlinie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eskalationsrichtlinie zu aktivieren.
Anwendereinstellung überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kontakteinstellungen des Benutzers zu überschreiben.
Reihenfolge	Wenn für eine Schicht mehrere Eskalationsrichtlinien festgelegt wurden, legt dieser Wert die Reihenfolge ihrer Anwendung fest. Kleinere Zahlen zuerst.

3. Wahlweise: Wenn Sie einen Eskalationsschritt bearbeiten möchten, klicken Sie auf das Symbol für „Eskalationsschritt bearbeiten“ und nehmen die Änderungen vor.
4. Wahlweise: Fügen Sie ggf. mehrere Eskalationsschritte hinzu.
5. Wahlweise: Um die Eskalationshierarchie für die Schicht zu bearbeiten, klicken Sie auf das Aktionssymbol und anschließend auf **Eskalation bearbeiten**.
6. Wahlweise: Zum Zurücksetzen auf den Standard-Eskalationstyp für die Schicht klicken Sie auf das Aktionssymbol und anschließend auf **Eskalation zurücksetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne

Über die Eskalationseinstellungen können Sie festlegen, wie und wann Eskalationen auftreten und wann Erinnerungsbenachrichtigungen gesendet werden.

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen

Sie können eindeutige Einstellungen für jeden Dienstplan angeben. Bei der Konfiguration des Dienstplans können Sie folgende Angaben machen:

- **Erzwungener Kommunikationskanal**: Sie können einen obligatorischen Kommunikationskanal angeben: SMS, Sprache, Slack, E-Mail, Microsoft Teams oder Mobile Push.
  - Für SMS und Sprachnachrichten muss Notify aktiv sein.
  - Ein Rufbereitschaftsmitglied muss ein SMS-Gerät haben, um SMS-Benachrichtigungen empfangen zu können. Wenn das Mitglied kein SMS-Gerät hat, werden keine weiteren Versuche unternommen, und das Fehlen des SMS-Geräts wird protokolliert.

  Informationen zum Einrichten von MS Teams als Benachrichtigungskanal finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.

  Informationen zum Einrichten von Mobile Push als Benachrichtigungskanal finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.

- **Anzahl der Erinnerungen**: Die Häufigkeit, mit der die Instanz Erinnerungen an eine Person sendet, die nicht innerhalb des in **Zeit zwischen Erinnerungen** definierten Zeitrahmens antwortet.
- **Zeit zwischen Erinnerungen**: Das Zeitintervall, in dem Erinnerungen versendet werden.
- Die Werte in den Feldern **Anzahl der Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** bestimmen den Wert im Feld **Zeit bis Eskalation**. Wenn zum Beispiel für **Anzahl der Erinnerungen** der Wert 2 angegeben wurde und die **Zeit zwischen Erinnerungen** 10 Minuten beträgt, ist der Wert im Feld **Zeit bis Eskalation** 30 Minuten. Dies ist die Zeitspanne zwischen der ersten Benachrichtigung eines Dienstplanmitglieds, das nicht antwortet, und der ersten Benachrichtigung des nächsten Mitglieds im Eskalationspfad.

Anweisungen

Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Dienstplan konfigurieren.

Beispiele für Eskalationsberichte

Da Eskalationsberichte vom Eskalationstyp abhängen, kann ihr Inhalt sehr unterschiedlich sein.

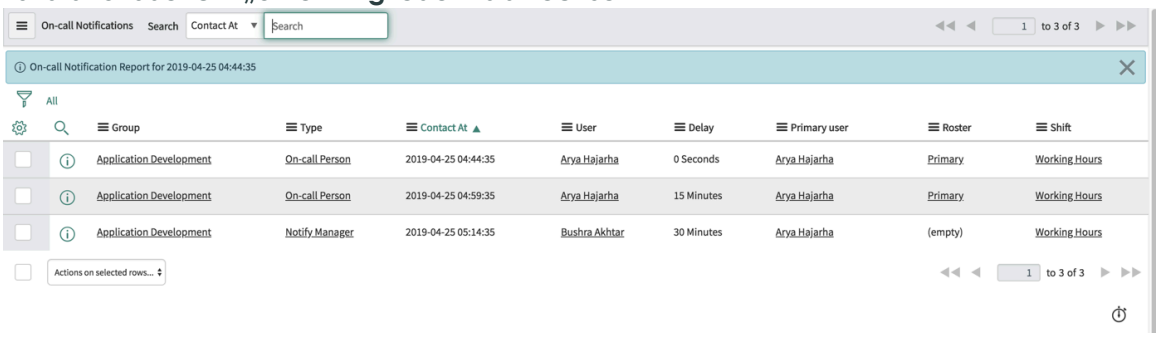
Da Eskalationsberichte vom Eskalationstyp abhängen, kann ihr Inhalt sehr unterschiedlich sein. Es folgen einige Beispielberichte:

Beispielbericht für den Eskalationstyp „Unter Mitgliedern abwechseln“

In diesem Beispiel können Benutzer unter „Mein Zeitplanbericht“ sehen, zu welchen Schichten sie gehören. Es werden auch Benutzer angezeigt, die nicht als erste Person in Bereitschaft sind. Mit dieser Aktion können Benutzer den Rotationsplan aus einer persönlichen Perspektive zu betrachten, was für die meisten Benutzer die bevorzugte Methode ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

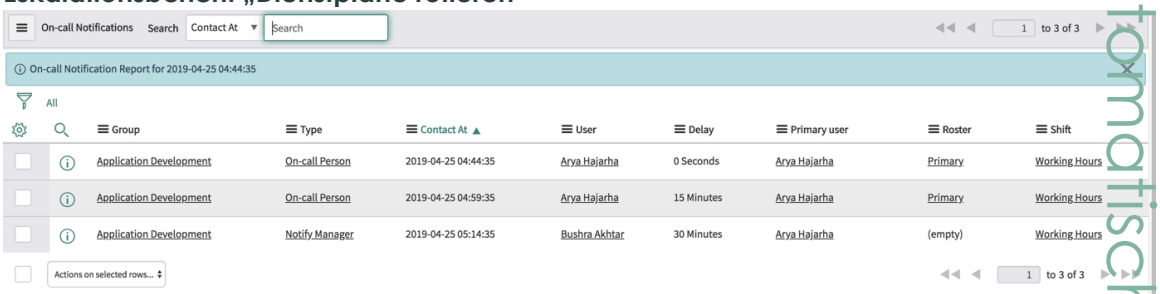
Eskalationsbericht „Unter Mitgliedern abwechseln“



Beispielbericht für den Eskalationstyp „Dienstpläne rotieren“

In diesem Beispiel wurden Erinnerungen für **primäre**, **sekundäre** und **tertiäre** Dienstpläne definiert. Mitglieder des primären Dienstplans werden zuerst benachrichtigt, dann die Mitglieder des sekundären Dienstplans usw.

Eskalationsbericht „Dienstpläne rotieren“



Den Fortschritt einer Eskalation nachverfolgen

Über die Seite Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation erhalten Sie vollständigen Einblick in die Zeitleiste einer aktiven oder geschlossenen Eskalation auf ihrem Weg entlang des Eskalationspfads für die Rufbereitschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Eine Rolle, die dem Benutzer das Lesen von Incidents ermöglicht.

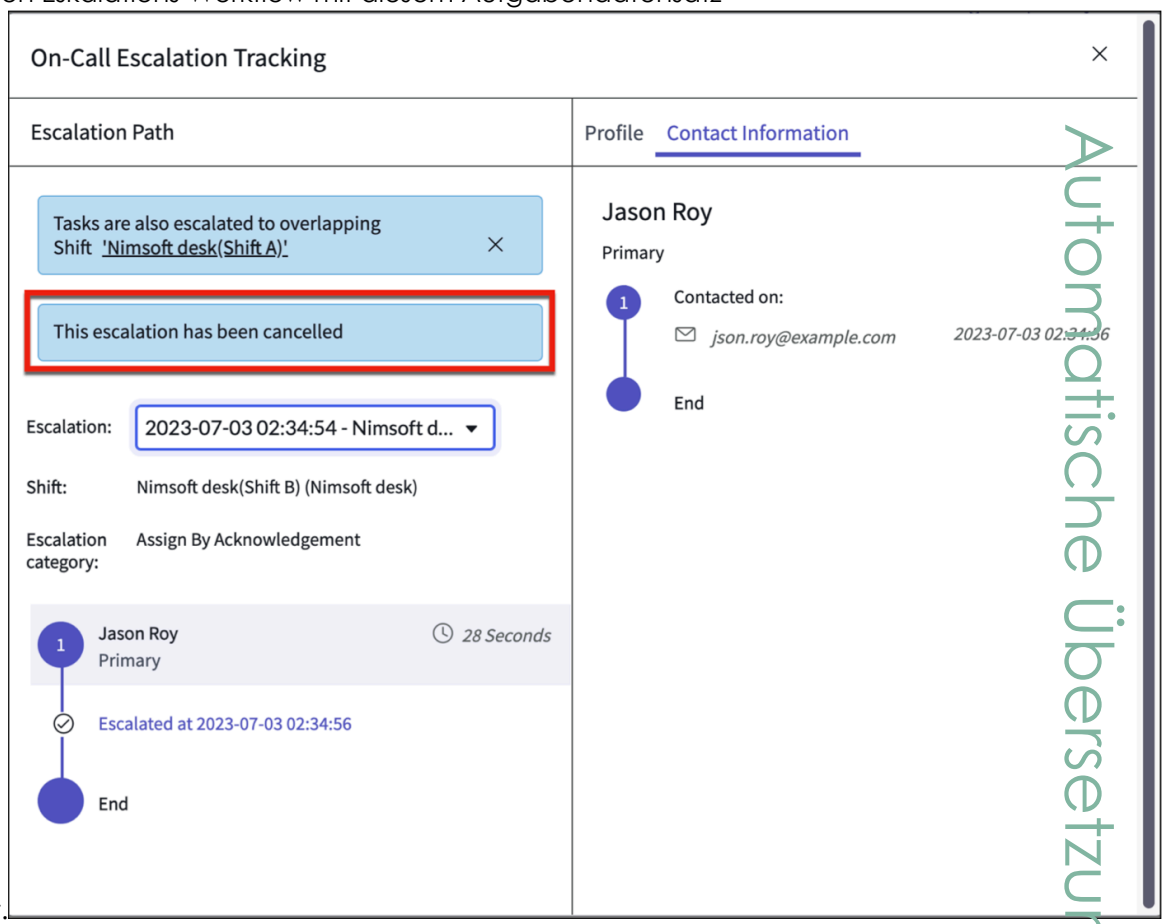
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Die Eskalationsprotokollierung muss aktiviert sein, um die Seite Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen. Siehe die Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* in Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.
- Eine Rufbereitschaftseskalation wird abgebrochen, wenn sich die Zuweisungsgruppe des zugehörigen Aufgabendatensatzes (z. B. Incident) ohne entsprechende Auslöserregel in eine andere Gruppe ändert. Dadurch wird die Verknüpfung eines vorhandenen, nunmehr irrelevanten Eskalations-Workflow mit diesem Aufgabendatensatz aufgelöst.



Automatische Übersetzung

Prozedur

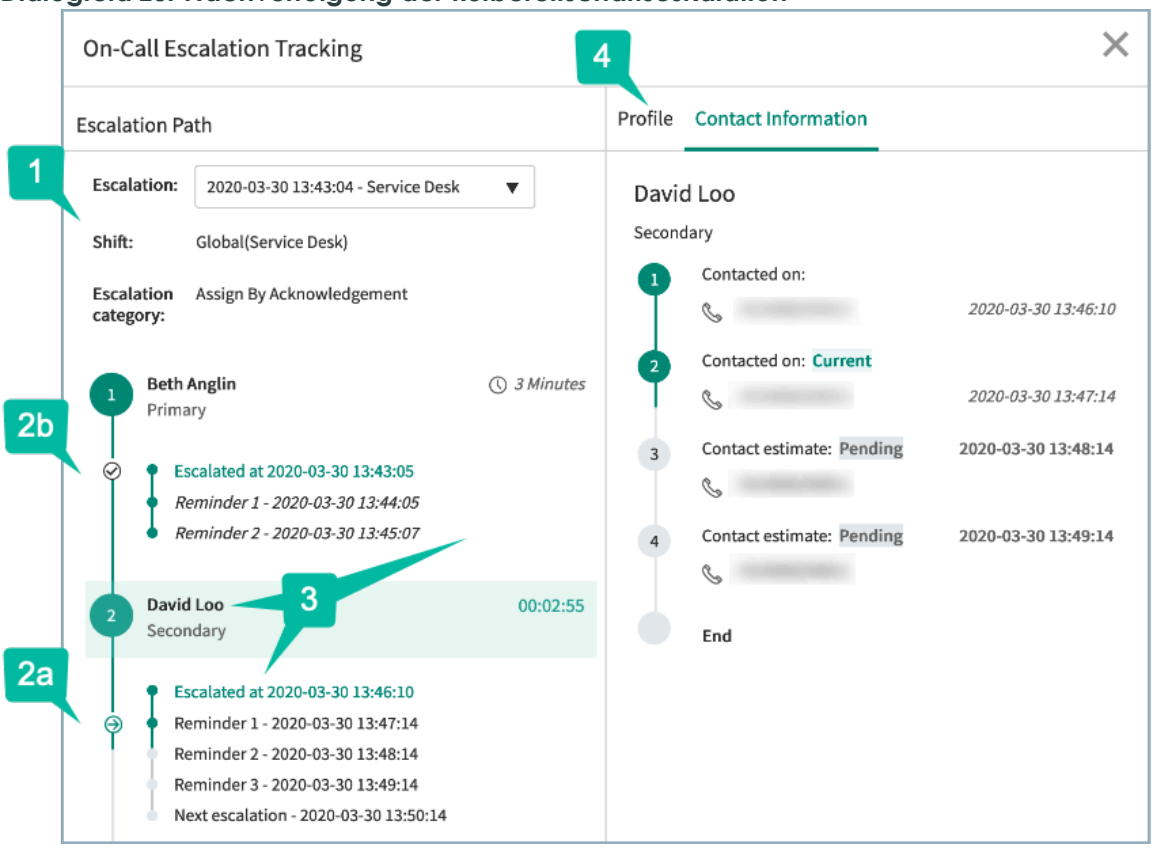
1. Navigieren Sie zu **Incident**, und öffnen Sie den Incident.
   Das Feld **Zuweisungsgruppe** enthält das Symbol Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation ( ), das den aktiven Status der Eskalation angibt. Grün weist auf eine aktive Eskalation hin, schwarz hingegen auf eine abgeschlossene Eskalation.
2. Klicken Sie auf das Symbol Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation.

   Das Dialogfeld Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation

Dialogfeld zur Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation



1. Im Abschnitt „Eskalationspfad“ wird die Eskalation gekennzeichnet, einschließlich ihrer Startzeit, der Gruppe, der Schicht, die für die Abwicklung der Eskalation zuständig ist, und der Eskalationskategorie.
2. Die Indikatoren auf der Zeitleiste zeigen folgende Status an:
   a. Bei aktiven Eskalationen zeigt ein grüner Pfeil auf der Zeitleiste des Pfads an, welche Antwortphase gerade aktiv ist.
   b. Leeres Kontrollkästchen: Antwort übersprungen.
   c. Ausgefülltes Kontrollkästchen: Antwort akzeptiert.
   d. Rotes X: Antwort abgelehnt.
3. Klicken Sie auf den Eskalationszeitstempel für den Namen des Eskalationsempfänger bzw. des des Eskalationsempfängers, um Einzelheiten zum zeitlichen Ablauf anzuzeigen. Die Liste auf der Registerkarte **Kontaktinformationen** zeigt für die jeweilige Eskalationsphase die Uhrzeit und Methode der Kontaktaufnahme und die Antwort an.

   Die Punkte für die Eskalationszeitstempel zeigen an, ob letztendlich eine Abnahme erfolgt ist. Zeigen Sie auf einen Punkt, um weitere Informationen anzuzeigen. Farbcodes der Punkte:

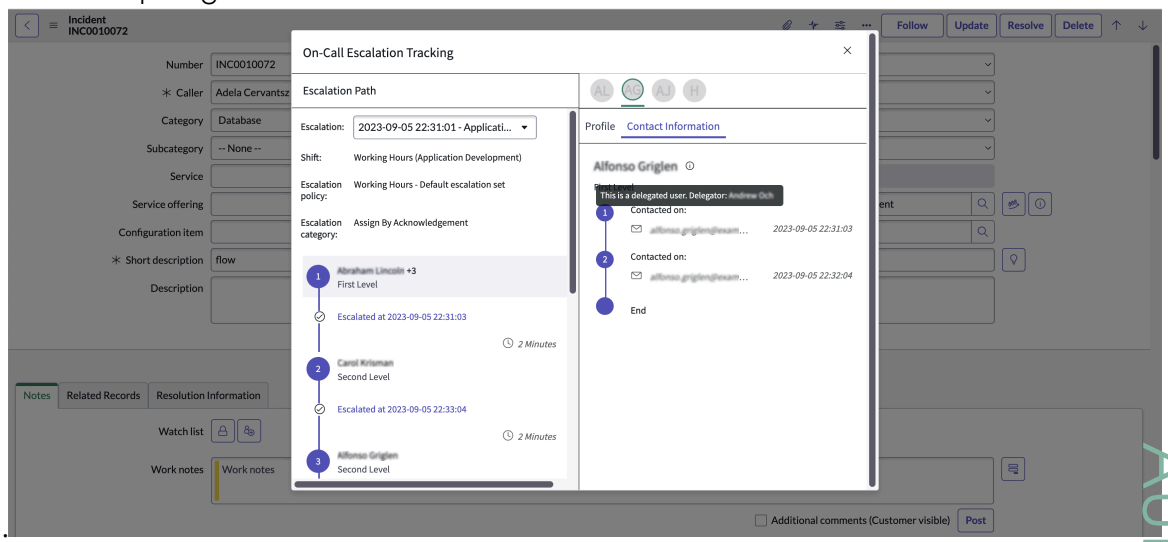
   - Grün: Mindestens ein Eskalationsempfänger hat die Eskalation abgenommen.
   - Orange: Mindestens ein Eskalationsempfänger hat die Eskalation abgelehnt.
   - Rot: Alle Eskalationsempfänger haben die Eskalation abgelehnt.

   Hinweis: Mit der kontrastreichen Anwenderoberfläche können Sie die visuellen Unterschiede zwischen den Punkten verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Je nach Kontakteinstellungen können Sie die Person über die Registerkarte des Eskalationsempfängers **Profil** anrufen oder ihr eine Direktnachricht senden.



Klicken Sie auf das ⓘ, um Informationen zum Delegierenden und zum delegierten Benutzer anzuzeigen.

Detailinformationen in einem Eskalationsprotokoll anzeigen

Zeigen Sie den Datensatz des Eskalationsprotokolls an, um für eine Rufbereitschaftseskalation, die ihren Eskalationspfad durchlaufen hat, vollständige Detailinformationen zur Zeitleiste und den zugehörigen Aktionen abzurufen. Sie können auch von Berichten aus auf Informationen zu Eskalationen und Eskalationsbenachrichtigungen zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema beschreibt, wie Ihnen Protokolle den Zugriff auf Eskalationsinformationen ermöglichen. Sie können auch über Berichte auf Informationen zu Eskalationsbenachrichtigungen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Legacy: Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen.

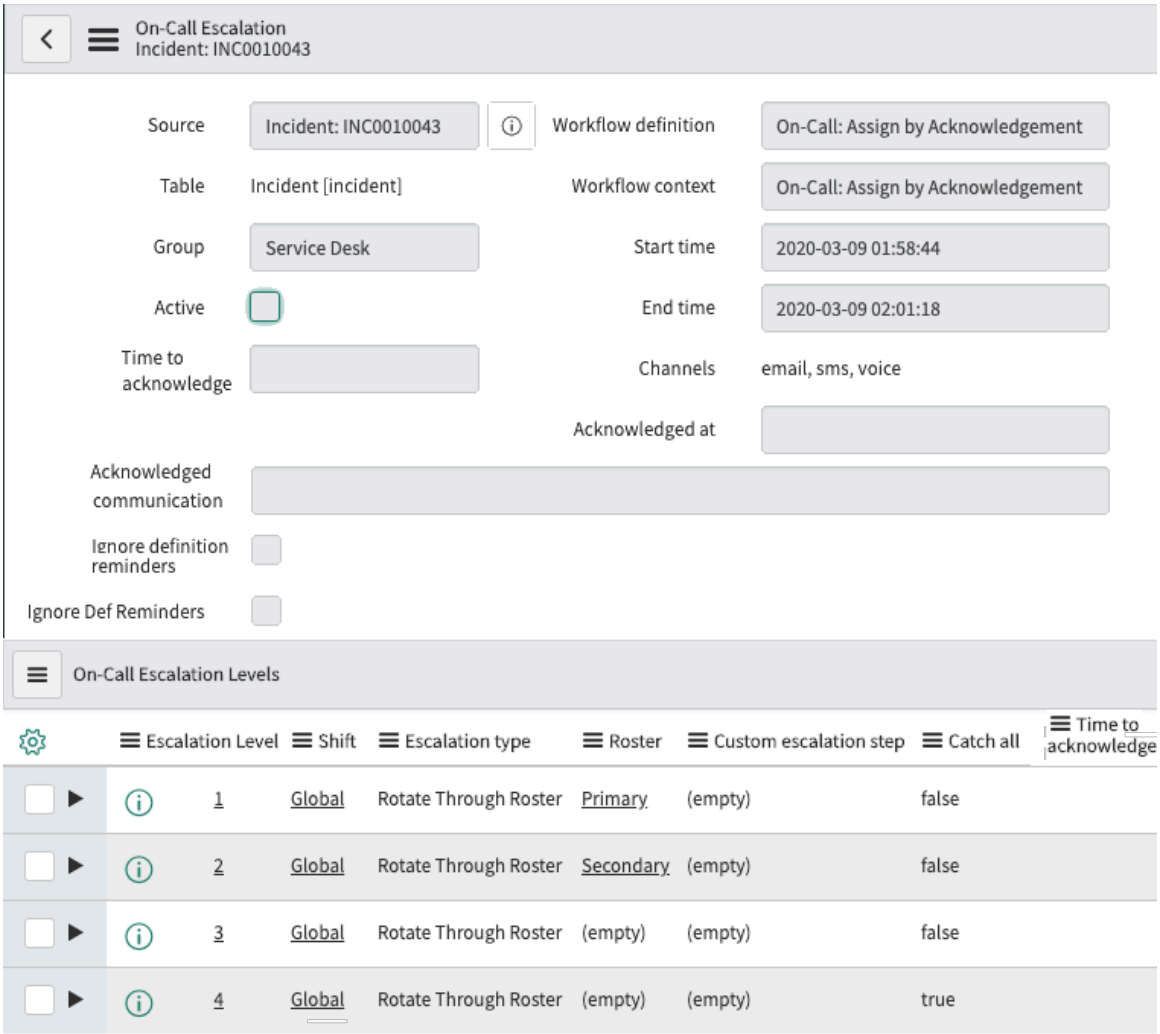
Die Protokollierung lässt sich mit der Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* aktivieren oder deaktivieren, wie in Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Eskalationen** > **Eskalationsprotokolle** und öffnen Sie den Incident.
   Die Rufbereitschaftseskalationen [Ansicht Eskalationsprotokolle] werden geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Informationssymbol (ⓘ), um den Incident-Datensatz zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Für jedes Element in den zugehörigen Listen können Sie auf das Informationssymbol (ⓘ) klicken, um einen tieferen Einblick in die Einzelheiten der Eskalation zu erhalten (z. B. um die **Zeit für Bestätigung** herauszufinden).

Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen

Administratoren können in Bereitschaftsplanung Benutzergruppen und einzelnen Benutzern auf Grundlage ihrer Aktivitäten und Verantwortlichkeiten Rollen zuweisen.

Rollen in Bereitschaftsplanung: Aufgaben und Zugriffsberechtigungen

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
Schichtadministrator [rota_admin]	Ein Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ kann Schichten erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle rota_admin können mit dem Assistenten Neuen Zeitplan erstellen Schichten erstellen, Schichten und Dienstpläne ändern und in der Schichten über die Kalenderansicht verwalten die Vertretungs- und Auszeiten auf dem neuesten Stand halten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
	Die Rolle „rota_admin“ enthält die Rolle „platform assignment_rule_admin“.
Schichtmanager [rota_manager]	Die Rolle „Schichtmanager“ wird dem Manager einer Gruppe zugewiesen. Der Zweck der Rolle besteht darin, ein Gruppenmitglied hervorzuheben, dem die Aufgabe übertragen wurde, die Schichten für die Gruppe zu verwalten. Die Rolle kann nicht zur Verwaltung aller Gruppen in einer Instanz verwendet werden. Die Rolle kann an die Mitglieder einer Gruppe delegiert werden. Siehe Rollen delegieren . Benutzer mit der Rolle „Schichtmanager“, die eine der folgenden Anforderungen erfüllen, können Schichten für ihre Gruppe verwalten: • Der Benutzer ist der Manager der Gruppe. • Dem Benutzer wurde die Rolle „rota_manager“ übertragen. Informationen zum Delegieren der Rolle „Schichtmanager“ finden Sie unter Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren. Informationen zur Rollendelegierung finden Sie unter Rollen delegieren . **Hinweis:** Wenn eine Rolle für eine bestimmte Gruppe an einen Benutzer delegiert wurde, kann dieser die Schichten nur für diese Gruppe verwalten. • Der Benutzer ist als Schichtmanager für eine Gruppe konfiguriert. Informationen zur Konfiguration der Gruppeneinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe.
itil	Ein Benutzer mit der Rolle „itil“ kann die Ansicht Schichten über die Kalenderansicht verwalten und Bereitschaftszusagen in Berichten anzeigen und hat allgemeinen Lesezugriff auf die Schichten seiner Gruppe.
Premium-Dashboard-Benutzer [rota_prem_dashboard_user]	Zugriff auf das Premium-Dashboard von On-Call. Im Premium-Dashboard werden gruppenübergreifende Leistungsmetriken angezeigt. Weitere Informationen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
	Sie unter Legacy: Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen.
VERALTET: roster_admin	**Warnung:** Verwenden Sie diese Rolle nicht für neue Benutzer. Diese veraltete Rolle dient nur zur Unterstützung von Kunden, die immer noch mit der Rolle arbeiten.

Zugehörige Informationen

Systemrollen

Basissystemrollen

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Schichtvorlage erstellen, um die Konfiguration von Schichten zu erleichtern

Mit Schichtvorlagen können Sie Sätze von Schichteinstellungen vordefinieren. Schichtvorlagen sind eine Untergruppe von Gruppenvorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Administration** > **Gruppenvorlagen**.
2. Wählen Sie in der Liste der Gruppenzeitplanvorlagen die Vorlage aus, für die Sie eine neue Schichtvorlage erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der Schichtvorlagen auf **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Vorlage für Rufbereitschaftsschicht“ aus.

Felder für „Neue Schichtvorlage“

Schichtname	Der Anzeigename der Schichtvorlage. Beispielsweise „USA“ oder „EMEA“.
Zeitplantyp	Der Typ des Zeitplans. Sie können Einstellungen für einen einfachen Zeitplan angeben. Alternativ können Sie eine vorhandene Vorlage auswählen.
Ganztägig	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Schicht den gesamten Arbeitstag umfasst.
Startzeit	Wenn diese Schicht nicht ganztägig ist, geben Sie die Startzeit der Schicht an.
Endzeit	Die Endzeit der Schicht.
Tag der Endzeit	Der Tag, an dem die Schicht enden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederholung an	Bei sich wiederholenden Schichten die Wochentage, an denen die Schicht wiederholt werden soll.
Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe	Die Gruppenvorlage, zu der die Schicht gehört.
Zeitzone	Die Zeitzone der Mitglieder der Dienstpläne, die die Schicht ausfüllen.
Feiertagskalender angeben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Feiertagszeitplan für die Schicht angeben möchten. Die Einstellung wird auf die Schicht angewendet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Vorlage steht Ihnen jetzt beim Erstellen oder Aktualisieren einer Schicht zur Verfügung.

Gruppenvorlage zur Vereinfachung der Konfiguration von Zeitplänen erstellen

Erstellen Sie Vorlagen, damit Ihre Gruppe Rufbereitschaftszeitpläne erstellen kann. Verwenden Sie beispielsweise die Vorlage 24/7, die in den Bereitschafts-Demodaten verfügbar ist, um Rufbereitschaftszeitpläne für den kontinuierlichen Service zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsplanung** > **Administration** > **Gruppenvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die neue Vorlage. Zum Beispiel 8-5.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mobile Experience für Bereitschaftsplanung

Mit dem Mobile Applet Bereitschaftsplanung können Sie Rufbereitschaftszeitpläne auf mobilen Geräten anzeigen und verwalten.

Bereitschaftsmanager und Schichtmanager können die folgenden Aktionen ausführen:

- Den Bereitschaftszeitplan der eigenen Gruppe (einschließlich Lücken, Anträgen auf Auszeit usw.) anzeigen
- Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen
- Lücken und Konflikte überprüfen und entsprechende Maßnahmen ergreifen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen/ablehnen
- Abdeckung bereitstellen, ersetzen oder löschen und Auszeiten löschen

Mitglieder eines Dienstplans können die folgenden Aktionen ausführen:

- Ihre Rufbereitschaftszeitpläne anzeigen und einsehen, wer während einer Schicht sonst noch Rufbereitschaft hat und welche Rolle Sie für die Schicht einnehmen (primär/sekundär).
- Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge senden
- Nachricht (Slack/MS Teams/Push-Benachrichtigungen) senden, um eine Vertretung zu finden.

Erste Schritte mit der mobilen App Bereitschaftsplanung

Sie können mit der Mobile App „ServiceNow Agent“ auf die mobile Anwendung Bereitschaftsplanung zugreifen. Melden Sie sich dann bei einer Instanz an, und arbeiten Sie an Ihren Zeitplänen.

Vorbereitungen

Abhängig von Ihrem Gerät gehen Sie zum Apple App Store oder zum Google Play Store, und suchen Sie nach der Mobile App „ServiceNow Agent“.

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Gerät auf das Symbol für die Mobile App, und tippen Sie dann auf das **+**, um eine Instanz zu öffnen.
2. Geben Sie im Feld „Instanz-Adresse“ auf eine von zwei Arten die Instanz-Adresse ein.

Option	Bezeichnung
Manuelle Eingabe	Geben Sie die Instanz-Adresse in das Feld „Instanz-Adresse“ ein. **Hinweis:** Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht `service-now.com` einschließen.
QR-Code scannen	Tippen Sie auf das QR-Symbol (QR-Code scannen), und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.

3. Tippen Sie auf **Anmelden**.

Mobil Bereitschaftsplanung – Übersicht

Mitglieder und Manager einer Schicht können mit den Bereitschaftsplanung-Applets und dem Navigationsmenü in der Mobile Agent-Anwendung Schichten und Zeitpläne anzeigen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet-Startprogramme

Applet-Startprogramme dienen als Zielseiten oder Homepages. Wenn Sie sich bei Ihrer Instanz anmelden, sehen Sie ein Applet-Startprogramm und die Applets, die für die Anzeige in diesem Startprogramm konfiguriert sind. Der Systemadministrator konfiguriert das Applet-Startprogramm und die Applets für die Mobile App „ServiceNow Agent“.

Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Leiste enthält die folgenden Registerkarten, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Applets und Anwendungsstartseiten verwenden können:

- *My Work:* Als Mitglied einer Schicht können Sie Ihre bevorstehenden Schichten anzeigen, Auszeiten beantragen und tägliche Aufgaben in Zusammenhang mit Ihrem Zeitplan ausführen.
- *My Team:* Als Bereitschaftsmanager können Sie sich den Zeitplan Ihres Teams ansehen und bei wichtigen Aktivitäten selber eingreifen, z. B. um Anträge auf Auszeiten zu genehmigen oder für die Abdeckung zu sorgen.
- *Notification:* Zeigen Sie eine Liste der Benachrichtigungen an, die an einen Service Desk-Mitarbeiter gesendet wurden. Tippen Sie auf eine Benachrichtigung in der Liste, um die Details anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die Details, um den Fall zu öffnen.
- *Settings:* Verwalten Sie die Einstellungen für die mobile Anwendung.

Arbeit mit ITSM Mobile Agent verwalten

Als Mitglied einer Schicht können Sie Ihre bevorstehenden Schichten anzeigen, Auszeiten beantragen und tägliche Aufgaben in Zusammenhang mit Ihrem Zeitplan ausführen.

In der Anwendung „Meine Arbeit“ in der App ITSM Mobile Agent gibt es das Applet Bereitschaftsplanung, um die anstehenden Schichten einzusehen und Urlaub zu beantragen. Sie können auch die Mitglieder Ihrer Gruppe anzeigen, die Rufbereitschaft haben.

Das detaillierte Verfahren finden Sie unter Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten.

Aktionen für die Bereitschaftsplanung – anstehende Schichten

Aktion	Beschreibung
Auf **Anstehende Schichten** tippen	Zeigen Sie alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat an. Die Schichten sind nach Events gruppiert. Mehrtägige Events werden ganz oben angezeigt.
Auf der Schichtkarte nach links wischen	Beantragen Sie eine Auszeit für die Schicht.
Auf die Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Details für die Schicht an, z. B. Gruppe, Dienstplan, Startzeit und Endzeit.
Auf **Auszeit anfordern** tippen	Beantragen Sie eine Auszeit für die Schicht.
Tippen Sie auf das Symbol .	Die Ansicht des Kalenders wird von monatlich in täglich geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaftsplanung – Ruhezeitanforderungen

Auf **Ruhezeitanforderungen** tippen	Zeigen Sie eine Liste der Ruhezeitanforderungen an, unterteilt in ausstehende und abgeschlossene Anträge.
Auf das Filtersymbol tippen	Filtern Sie die Auszeitanträge.
Auf das Menüsymbol tippen	Beantragen Sie Auszeiten über den Bildschirm „Ruhezeitanforderungen“.
Auf eine ausstehende Ruhezeitanforderung tippen	Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.
Auf **Ruhezeit löschen** tippen	Löschen Sie die Auszeit, indem Sie in der Bestätigungsnachricht auf **JA** klicken.

Rufbereitschaftszeitplan - Wer hat Rufbereitschaft

Tippen Sie auf **Wer hat Rufbereitschaft**.	Zeigen Sie ein Formular an, über das Sie aus einer Liste von Gruppen eine Gruppe auswählen können.
Tippen Sie auf den Pfeil nach rechts.	Zeigen Sie die Liste der Gruppen an, die in einem Zeitplan Rufbereitschaft haben sollten.
Gruppe auswählen	Wählen Sie in der Liste der Gruppen eine Gruppe aus, und klicken Sie auf den Pfeil, um anzuzeigen, wer für den Zeitplan Rufbereitschaft hat.

Teams mit ITSM Mobile Agent verwalten

Als Schichtmanager können Sie den Zeitplan Ihres Teams anzeigen und verschiedene Aktivitäten durchführen, z. B. Urlaubsanträge genehmigen oder Vertretungen bereitstellen.

Aktionen für anstehende Schichten in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Anstehende Schichten** tippen	Zeigen Sie alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat an.
Auf der Schichtkarte nach links wischen	Beantragen Sie eine Auszeit für diese Schicht.
Auf die Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Details für die Schicht (z. B. Gruppe, Dienstplan, Startzeit und Endzeit) an.
Auf **Auszeit anfordern** tippen	Beantragen Sie eine Auszeit für diese Schicht, indem Sie im Bildschirm „Auszeit anfordern“ Informationen eingeben.
Auf **Vertretung festlegen** tippen	Stellen Sie eine Vertretung für ein Schichtmitglied bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen für Urlaubsanträge in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Ruhezeitanforderungen** tippen	Zeigen Sie eine Liste der Ruhezeitanforderungen an, unterteilt in ausstehende und abgeschlossene Anträge.
Auf das Filtersymbol tippen	Filtern Sie die Anträge auf Auszeiten mit Filtern wie z. B. dem Enddatum oder der Gruppe.
Auf das Menüsymbol tippen	Beantragen Sie Auszeiten über den Bildschirm „Ruhezeitanforderungen“.
Auf eine ausstehende Ruhezeitanforderung tippen	Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.
Auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** tippen	Genehmigen Sie eine Ruhezeitanforderung, oder lehnen Sie sie ab. **Hinweis:** Fügen Sie einen Grund für die Ablehnung einer Ruhezeitanforderung hinzu.

Aktionen für Lücken und Konflikte in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Lücken und Konflikte** tippen	Zeigen Sie eine Liste aller Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe an.
Auf einen beliebigen Tag des Monats tippen	Zeigen Sie alle Lücken und Konflikte für die Schichten an dem betreffenden Tag an.
Auf eine beliebige Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Lücken und Konflikte für die Schicht an.
Auf einer beliebigen Schichtkarte nach links wischen	Tippen Sie auf **Vertretung festlegen**, um eine Vertretung für die Schicht bereitzustellen.
Auf **Vertretung festlegen** tippen	Stellen Sie eine Vertretung für eine Lücke in der Schicht bereit.

Das detaillierte Verfahren finden Sie unter Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten.

Referenz für Bereitschaftsplanung

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zu den mit Bereitschaftsplanung installierten Komponenten.

Definition von Begriffen in Bereitschaftsplanung

Manche Begriffe haben in der Anwendung „Bereitschaftsplanung“ eine bestimmte Bedeutung.

Schicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Schicht ist der Zeitraum, in dem die Mitglieder eines Dienstplans Rufbereitschaft haben. Sie können die Detailangaben zu jeder Schicht im Kalender anzeigen.

Dienstplan

Bei einem Dienstplan handelt es sich um eine Gruppe von Mitgliedern, die Rufbereitschaft für eine Schicht haben. Da es in der Regel für jede Eskalationsebene (primär, sekundär, tertiär) einen Dienstplan gibt, sind in der Regel für eine Schicht mehrere Dienstpläne verfügbar. Die Mitglieder eines Dienstplans werden in der Reihenfolge kontaktiert, die in der Eskalationsrichtlinie festgelegt ist.

Dienstplanmitglieder (Mitglieder)

Die Mitglieder eines Dienstplans sind die Benutzer, die diesem Dienstplan hinzugefügt wurden. Dienstplanmitglieder haben normalerweise die Rolle „itil“ inne. Mitglieder müssen zur Verfügung stehen, wenn ihnen eine Schicht zugewiesen wurde, um Maßnahmen zu ergreifen, wenn sie von einer Eskalation benachrichtigt werden.

- Benutzer müssen Mitglieder derselben Gruppe sein.
- Der Schichtmanager (Rolle „rota_manager“) kann ein Mitglied des Dienstplans sein, dies ist jedoch nicht erforderlich.

Rotation

Unter „Rotation“ ist der Vorgang zu verstehen, dass die Mitglieder eines Dienstplans abwechselnd die Zuständigkeit übernehmen.

Das Start- und das Enddatum der Mitglieder legt fest, wann sie Mitglieder des Dienstplans sind.

Zeitplan

Ein Zeitplan gibt die Zeiten an, zu denen Schichten aktiv sind. Zum Beispiel würde ein Unternehmen, das rund um die Uhr Aufgaben abdecken möchte, einen 24-7-Zeitplan verwenden. Unternehmen, die weltweit Support anbieten, können mit einem Follow-the-Sun-Zeitplan (weltweit reibungslose Abwicklung) Zeitzonen in mehreren Kontinenten abzudecken.

Eskalation

Bei Eskalationen handelt es sich um eine Reihe von Benachrichtigungen an die Mitglieder eines Dienstplans in Bezug auf eine Aufgabe. Die Benachrichtigungen erfolgen in der durch den Eskalationspfad für die Schicht angegebenen Reihenfolge.

Benachrichtigung

Bereitschaftsplanung sendet den Mitgliedern einer Schicht Eskalationsbenachrichtigungen. Die Benachrichtigungsmethoden sind unter anderem E-Mail, Sprachnachricht, Slack, SMS, Microsoft Teams und Mobile Push.

Urlaub und Auszeiten

Die Mitglieder eines Dienstplans können Auszeiten beantragen. Manager können den Urlaub und Anträge auf Auszeiten planen und verwalten.

Zugehörige Informationen

Bereitschaftsplanung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Bereitschaftsplanung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Bereitschaftsplanung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Mit Bereitschaftsplanung installierte Tabellen

Bereitschaftsplanung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Bereitschaftsplanung installierte Tabellen

Hinweis: Tabellen mit dem Präfix „v“, z. B. [v_alternate_rotation], sind schreibgeschützte Tabellen zur Generierung von Bereitschaftsberichten. Verwenden Sie diese Tabellen nicht zum Erstellen von Berichten.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Bereitschaftsmitglied [cmn_rota_member]	Tabelle mit Gruppenmitgliedern, die am Zeitplan für die Rufbereitschaft und den Eskalationen teilnehmen.
Dienstplan [cmn_rota_roster]	Diese Tabelle enthält die Mitglieder der Schicht, das Schichtintervall und die Eskalationseinstellungen.
Schicht [cmn_rota]	Diese Tabelle enthält die Zeitplanung der Rufbereitschaft für eine Schicht.
Dienstplanspanne [roster_schedule_span]	Tabelle mit den Definitionen für die Zeitplanspannen. Bereitschaftsplanung fügt dem Feld „Typ“ eine Gruppenreferenz und den Bereitschaftstyp hinzu.
Auslöserregel [trigger_rule]	Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Zuweisungsregel“ [sysrule_assignment] und speichert die Information, wann der Eskalationsprozess ausgelöst wird und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen.
Bereitschaftsbenachrichtigungen [v_on_call]	Tabelle, in der die versendeten Erinnerungsbenachrichtigungen aufgeführt werden.
Rotationszeitplan [v_rotation]	Tabelle, die Rotationszeitpläne nach Startdatum und -uhrzeit geordnet auflistet und die Kontaktdaten der Anwender enthält (sofern verfügbar).
Benutzer-Rotationszeitplan [v_user_rotation]	Tabelle, die den Schichtzeitplan nach Benutzern geordnet aufführt.
Alternativer Rotationszeitplan [v_alternate_rotation]	Tabelle, die alternative Anwenderzeitpläne nach Schicht und Dienstplan, Start- und Enddatum und Zeitstempeln geordnet auflistet.
Rotationseskalation [cmn_rota_escalation]	Tabelle, die Eskalationen auflistet und dabei das Ereignis und den Zeitstempel der letzten Aktualisierung einbezieht.
Kontakteinstellungen für Schicht [cmn_rota_contact_preference]	Tabelle, die Kontakteinstellungen für standardmäßige und anwenderdefinierte Eskalationen enthält.
Kommunikationstyp für Rufbereitschaft [on_call_communication_type]	Tabelle, die den Typ des verwendeten Kommunikationskanals auflistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe [sys_on_call_group_template]	Tabelle mit Informationen zur Vorlage, die zum Erstellen/Bearbeiten eines Zeitplans einer Gruppe verwendet wird.
Vorlagen für Rufbereitschaftsschicht [sys_on_call_shift_template]	Tabelle mit Informationen zur Vorlage, die zum Erstellen/Bearbeiten eines Zeitplans für eine Schicht verwendet wird.
Einstellungen für Rufbereitschaftsbenutzer [on_call_user_preference]	Tabelle mit Informationen zu den Anwendereinstellungen eines Mitglieds.
Kontakteinstellung für Rufbereitschaftsbenutzer [on_call_user_contact_preference]	Tabelle mit Informationen zu den Kontakteinstellungen eines Mitglieds.
[sys_on_call_contact_source]	Tabelle, die Kontaktquellen und -geräte auflistet.
Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation die Quelle, die Gruppe und die zugehörigen Details aufzeichnet.
Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation die erreichten Eskalationsebenen und zugehörige Detailinformationen protokolliert.
Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation Kontaktversuche auf bestimmten Eskalationsebenen und zugehörige Detailinformation protokolliert.
Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]	Tabelle, in der zur Nachverfolgung der Eskalation bei einem Kontaktversuch sowohl die Benachrichtigungen als auch die Antworten und die zugehörigen Detailinformationen protokolliert werden.
Antwort auf Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_response]	Tabelle, die Antworten auf In Bereitschaft-Eskalationen durch In Bereitschaft-Workflows nachverfolgt. Verbrauchte Einträge werden durch das System gelöscht.
Auslöserregel-Tabellenkonfiguration [trigger_rule_table_cfg]	Tabelle, die die Tabellen auflistet, die zum Erstellen von Eskalationsauslöserregeln aktiviert sind. Die Tabelle wird verwendet, um die Eskalationsauslöserregeln für die Tabellen zu aktivieren, die keine Aufgaben erweitern.
Bereitschaftsmitglied hinzufügen [on_call_add_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails zum Hinzufügen eines Mitglieds zum Dienstplan aufzeichnet.
Rufbereitschaft-Mitglied entfernen [on_call_remove_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails zum Entfernen eines Mitglieds aus dem Dienstplan aufzeichnet.
Rufbereitschaft-Mitglied verschieben [on_call_swap_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails aufzeichnet, um die Position eines Mitglieds in der Reihenfolge mit dem Zielmitglied zu vertauschen oder das Mitglied im Dienstplan hinter das Zielmitglied zu verschieben.

Mit Bereitschaftsplanung installierte geplante Aufgaben

Bereitschaftsplanung enthält geplante Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Rufbereitschafts-Erinnerungen	Sendet täglich Erinnerungen an Dienstplanmitglieder mit Rufbereitschaft.
Bericht zu Rufbereitschafts-Lücken-Konflikten	Sendet wöchentlich an Schichtmanager, Gruppenmanager und Administratoren einen Bericht zu Lücken und Konflikten in Zeitplänen für die Rufbereitschaft.

Schnellstarttests für Bereitschaftsplanung

Überprüfen Sie, ob Bereitschaftsplanung immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Bereitschaftsplanung

Aktivieren Sie das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation), um die Bereitschaftsplanung-Schnellstarttests auszuführen.

Rufbereitschaft: ATF-Suites für Bereitschaftsplanung

Test	Beschreibung	Release-Version
Rufbereitschaft: Beantragung von Abwesenheitszeit überprüfen, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub „Nicht zulässig“ lautet	Überprüft, ob Abwesenheitszeit beantragt werden kann, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub **Nicht zulässig** lautet.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten ohne Auswahl einer Vorlage erstellen	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten ohne Auswahl einer Vorlage erstellt werden können.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten erstellen, wenn die Option „Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen“ auf „Nein“ gesetzt ist	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten erstellt werden können, wenn die Option **Überschneidung zulassen** auf **Nein** gesetzt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Abwesenheitszeit beantragen, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub „Mit Genehmigung“ lautet	Überprüft, ob Abwesenheitszeit beantragt werden kann, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub **Mit Genehmigung** lautet.	Orlando
Rufbereitschaft: Schichtleiter zum Pflegen der Zeitpläne für die Rufbereitschaft zuweisen	Überprüft, ob Schichtleiter die Zeitpläne für die Rufbereitschaft pflegen können.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaft: ATF-Suites für Bereitschaftsplanung (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Rufbereitschaft: Rufbereitschaftszeitpläne nach Anwendernamen suchen	Überprüft, ob anhand des Anwendernamens nach Rufbereitschaftszeitplänen gesucht werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Zeitpläne für die Rufbereitschaft nach Gruppennamen oder Zeitplannamen suchen	Überprüft, ob anhand des Gruppennamens oder Zeitplannamens nach Zeitplänen für die Rufbereitschaft gesucht werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An eingehende Schicht eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An eingehende Schicht eskalieren** festgelegt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Kalendervorschau mit Zeitzonenoptionen	Überprüft, ob die Kalendervorschau mit den Zeitzonenoptionen verfügbar ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten durch Auswahl einer Vorlage erstellen	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten mit Auswahl einer Vorlage erstellt werden können.	Orlando
Rufbereitschaft: Aktive Schichten anzeigen		Orlando
Rufbereitschaft: Schicht über Schichtformular als Entwurf/ Veröffentlichung festlegen	Überprüft, ob eine Schicht veröffentlicht bzw. die Veröffentlichung einer Schicht aufgehoben werden kann und ob der Status des Rotationszeitplans im Formular zwischen **Entwurf** und **Veröffentlichen** umgeschaltet werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An ausgehende Schicht eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An ausgehende Schicht eskalieren** festgelegt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An alle Schichten eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An alle Schichten eskalieren** festgelegt ist.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaft: ATF-Suites für Bereitschaftsplanung (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Rufbereitschaft: Workbench für Rufbereitschaft überprüfen	Führt einen Test durch, um das Layout der Workbench für die Rufbereitschaft zu überprüfen.	Orlando
Rufbereitschaft: Schichten ausblenden oder anzeigen	Überprüft, ob Schichten aus dem Rufbereitschaftskalender ausgeblendet oder angezeigt werden können.	Orlando

Weitere Informationen über Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung

Durch Einstellung der Eigenschaften lässt sich der Betrieb von Bereitschaftsplanung konfigurieren.

Eigenschaften über die UI festlegen

Die meisten Eigenschaftswerte können Sie auf der Seite „Rufbereitschaftseigenschaften“ unter festlegen **Bereitschaftsplanung** > **Administration** > **Rufbereitschaftseigenschaften**.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Der Name des Makros, das eine Kalende bereitstellt. Standardmäßig wird der DHT ocf_calendar.xml festgelegt.
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Wird verwendet, um nach Überschreibu möglicherweise als cmn_schedule_span „roster_schedule_span“ generiert wurde
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Konfiguration zur Bestimmung, ob Anfrag werden müssen.
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Wenn dieser Wert „true“ ist, findet die Ro „false“ ist, wird die Zeit verwendet, die fü angegeben ist. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.log.level	Aktiviert Protokolle für das Debugging. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Ermöglicht die Protokollierung von Eskalo Detailinformationen in einem Eskalations Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Der Name des Makros, das eine Kalende bereitstellt. Standardmäßig wird der DHT *ocf_calendar.xml* festgelegt. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Wird verwendet, um nach Überschreibu suchen, die möglicherweise als Datensä nicht in der Standardtabelle „roster_sche Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Konfiguration, mit der ermittelt wird, ob A genehmigungspflichtig sind. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.contrast	Legt die Textfarbe entweder auf weiß od den höheren Kontrast zur Hintergrundfar legen die Textfarbe fest: • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance **Hinweis:** ContrastYIQ wird verwen Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Wenn dieser Wert „true“ ist, werden allg Debugging aktiviert. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Fügt in Erinnerungs-E-Mails zu In Bereitsch hinzu. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Legt fest, dass der ältere In Bereitschaft- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Kommagetrennte Liste der Rollen mit Les Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Legt die Farbe der Spanne für den Berei Dienstplans fest. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Legt die Farbe der Spanne fest, wenn de Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Die Anzahl der Rufbereitschaftszeitpläne werden. Standard: 20.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Die maximale Anzahl an Rufbereitschaft werden können. Standard: 300. **Hinweis:** Der Standardwert wird al Leistung ausgewählt.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Zeigt eine Meldung an, wenn ein Zeitpla
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Gibt die Zeit (in Millisekunden) an, bis die erfolgreich angeheftet wurden.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Zeigt die Schaltfläche **Neu** an, um den A öffnen.
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Wenn dies ausgewählt ist, wird der Rufbe eine Benutzergruppe zu einer Telefonkon Diese Eigenschaft wird hinzugefügt, wen Kommunikationsmanagement" (com.sn
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Wenn ausgewählt, gilt die anwenderdef Bereitschaftsplanung-Workflows. Diese Eigenschaft wird hinzugefügt, wen Kommunikationsmanagement" (com.sn
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Wenn dieser Wert „true" ist, werden die Rufbereitschaftszeitpläne angezeigt.
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Wenn dieser Wert „true" ist, sind Schichtü zulässig.
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Eskalationsregel, die für Schichtüberschn • An ausgehende Schicht eskalieren • An eingehende Schicht eskalieren • An alle Schichten eskalieren
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Gibt an, wie ein Dienstplanmitglied Urlau Optionen: • Mit Genehmigung • Ohne Genehmigung • Nicht zulässig
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Wenn dieser Wert „true" ist, wird der Rufb wenn eine Benutzergruppe zu einer Tele Benutzer können Eigenschaften für benö Incidents, erstellen. Beispiel: Für Incidents *com.snc.notify.incident.conferen*

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft ist nur (com.snc.notify) aktiv ist.
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Ruft die Anzahl der Benutzer aus dem Es Wert von **-1** werden alle Benutzer aus de nur die erste Benutzerebene abgerufen **Hinweis:** • Dies ist die Standardeigenschaft, Eigenschaft für den Aufgabentyp Workflows für verschiedene Aufgc verwenden möchten, erstellen Sie `Standard` im Schlüssel durch den • Diese Eigenschaft wird nur verwer *com.snc.notify.default.conf* als „false“ festgelegt wurde. • Diese Eigenschaft ist nur aktiviert, aktiv ist.
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	Die „sys_id“ des Standard-Workflows, die angehängt werden muss. **Hinweis:** • Dies ist die Standardeigenschaft, Eigenschaft für den Aufgabentyp Workflows für verschiedene Aufgc Problem) verwenden möchten, er indem Sie das Wort `Standard` im S ersetzen. Beispiel: Für Incidents wä *com.snc.notify.incident.con* • Diese Eigenschaft ist nur aktiviert, aktiv ist.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Bei „false“ werden Direktnachrichten üb deaktiviert.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Bei „false“ werden Direktnachrichten üb Bereitschaftsplanung-Seiten deaktiviert.
com.snc.on_call.announcement_message	Bei „falsch“ wird das Banner der Ankünd entfernt.

Bereitschaftsplanung-Workflows

Workflows führen den Bereitschaftsplanung-Betrieb durch.

Mit Bereitschaftsplanung installierte Workflows

Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Der Workflow verwendet Daten aus den Eskalationseinstellungen, einschließlich überlappender Schichten und anwenderdefinierter Eskalationseinstellungen, für Schichten und Dienstpläne. Den Einstellungen entsprechend durchläuft der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow den Eskalationspfad und sendet per SMS, Sprachanruf oder E-Mail Benachrichtigungen, in denen Benutzer aufgefordert werden, eine Aufgabe anzunehmen.

Zum Versenden von Benachrichtigungen ist eine Auslöserregel erforderlich. Auslöserregeln ersetzen einige Geschäftsregeln, die in früheren Releases galten. Um eine Auslöserregel festzulegen, müssen Sie Geschäftsregeln, die Sie in früheren Releases angepasst haben, deaktivieren.

Der Workflow respektiert die in den Dienstplänen angegebenen Auszeiten. Dienstplanmitglieder mit Auszeiten werden nicht in den Eskalationspfad einbezogen und erhalten keine Benachrichtigungen.

Wenn **Force communication channel (Kommunikationskanal erzwingen)** in den **Eskalationseinstellungen** für Dienstpläne angegeben ist, wird Abonnementbasierte Benachrichtigungen verwendet – entweder SMS, E-Mail, Sprache, Microsoft Teams, oder Mobile Push. Wenn die bevorzugte Methode SMS ist und der Anrufer nicht über ein definiertes SMS-Gerät verfügt, wird der Benutzer nicht kontaktiert, auch wenn der Benutzer eine E-Mail-Adresse hat. Wenn das Erzwingen eines Kommunikationskanals auf einer Eskalationsebene nicht erfolgreich ist, werden keine weiteren Kommunikationsversuche unternommen. Der fehlgeschlagene Kontaktversuch wird protokolliert. Die Einstellung **Erzwungener Kommunikationskanal** ist nur verfügbar, wenn Notify installiert ist.

- Bis zur Bestätigung werden Rufbereitschaftsbenachrichtigungen anhand der Eskalationsrichtlinie und der konfigurierten Kontakteinstellung an Eskalationsempfänger gesendet.
- Protokolliert für jede Kommunikation Detailangaben zur Eskalation.
- Setzt den Workflow unmittelbar nach der Ablehnung fort.
- Catch-All-Benutzer werden wie alle anderen Eskalationsbenutzer behandelt: Es wird eine Antwort erwartet, und je nachdem, welche Antwort sie geben, kann ihnen der Incident zugewiesen werden.

Hinweis: Von diesem Workflow wird intern der Workflow „On-Call: Assign by Acknowledgement per Rota“ (Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung durch Rotationsplan) gestartet.

Rufbereitschaft: Eskalationen per E-Mail

- Bis zur Bestätigung werden anhand der Eskalationsrichtlinie und der konfigurierten E-Mail-Kontakteinstellung per E-Mail Rufbereitschaftsbenachrichtigungen an Eskalationsempfänger gesendet.
- Protokolliert für jede Kommunikation Detailangaben zur Eskalation.
- Catch-All-Benutzer werden wie alle anderen Eskalationsbenutzer behandelt: Es wird eine Antwort erwartet, und je nachdem, welche Antwort sie geben, kann ihnen der Incident zugewiesen werden.

Rufbereitschaft: Zuweisen

Weist die Aufgabe dem aktuellen primären Dienstplanmitglied zu.

Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort prüfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wird ausgelöst, wenn eine eingehende SMS empfangen wird.
- Je nachdem, wie die Antwort in der Nachricht lautet, kann die Aufgabe dem Dienstplanmitglied zugewiesen werden.
- Aktualisiert die Antwort im entsprechenden Benachrichtigungsdatensatz.

Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf

- Wird ausgelöst, wenn ein ausgehender Anruf von der Rufbereitschaftsnummer an einen beliebigen Benutzer oder ein anderes Gerät erfolgt.
- Kann dem Dienstplanmitglied die Aufgabe je nach Antwort auf den Sprachanruf zuweisen.
- Aktualisiert die Antwort im entsprechenden Benachrichtigungsdatensatz.

Bereitschaft: Auszeitgenehmigung

- Wird ausgelöst, wenn ein Benutzer längere Auszeiten (bezahlten Urlaub) beantragt.
- Sendet Genehmigungsanträge an die entsprechenden Manager.

Rufbereitschaft: Eskalation einer Telefonkonferenz

- Wird ausgelöst, wenn eine Telefonkonferenz eingeleitet und dem Anruf eine Gruppe hinzugefügt wird.
- Tätigt einen Sprachanruf an das erste Gruppenmitglied in der Eskalationsrichtlinie.
- Wenn das Mitglied der Telefonkonferenz nicht beitritt, findet eine Eskalation zum nächsten Gruppenmitglied in der Richtlinie statt.

Workflow-Aktivitäten für Bereitschaftsplanung

Workflow-Aktivitäten in Bereitschaftsplanung Workflows

Workflow-Aktivitäten zur Eskalation

Bereitschaft: Eskalationsstart protokollieren

Erstellt einen Eskalationsdatensatz auf Grundlage von Detailangaben zu Gruppen, Aufgaben und Workflows.

Hinweis:

Die Eskalation, dass der Workflow die sys_id `workflow.scratchpad.escalationSysId` erstellt. Verwenden Sie die sys_id in einer der anderen Workflow-Aktivitäten.

Einstellung	Beschreibung
Gruppe	sys_id der Gruppe, zu der die Eskalation gehört.
Tabelle	Tabellenname des Aufgabendatensatzes des Incident.
Quelle	sys_id des Aufgabendatensatzes, in dem die Eskalation aufgetreten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
WorkflowDefinition	sys_id der Workflow-Definition, die zur Eskalation verwendet wird.
WorkflowContext	sys_id des Workflow-Kontexts.
ParentEscalationLevelId	sys_id der übergeordneten Eskalation, falls die Eskalation durch eine andere Eskalation ausgelöst wurde.
Kategorie	Kategorie der Eskalation. Eine der folgenden: [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing].
Kanäle	Kommagetrennte Liste der Kanäle, die während der Eskalation zur Kommunikation verwendet werden. Einige oder alle der folgenden: [email, sms, voice, slack]. Beispiel: sms,email,voice
IgnoreDefReminders	Wenn dieser Wert „true“ ist, sendet der Workflow nicht die Benachrichtigungen, die in den Einstellungen für die Rufbereitschaftseskalation festgelegt sind, sondern diejenigen, die im Workflow selbst angegeben sind. Beispielsweise kann der Workflow bei Rufbereitschafts-Eskalationen in Telefonkonferenzen die Rufbereitschaftsmitglieder in Intervallen von einer Minute anstelle des Standardintervalls von 15 Minuten anrufen.

Bereitschaft: Eskalationsstufe protokollieren

Erstellt anhand der Eskalations- und Ebenendetails einen Datensatz für die Eskalationsebene.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der die Ebene gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.
Eskalationsempfänger	Eskalationsempfänger auf der aktuellen Eskalationsebene. Beispiel: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Ist „true“, wenn die Eskalationsebene zu einem Ausweichkontakt gehört.

Bereitschaft: Eskalationsversuch protokollieren

Erstellt anhand der Eskalations-, Ebenen- und Versuchsdetails einen Datensatz für den Kontaktversuch.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der der Kontaktversuch gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
ContactAttempt	Anzahl der Kontaktversuche in der Eskalationsebene. Beispiel: 1.

Bereitschaft: Eskalationskommunikation protokollieren

Erstellt einen Kommunikationsdatensatz anhand der Eskalations-, Ebenen-, Versuchs- und Kommunikationsdetails.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der die Mitteilung gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.
ContactAttempt	Anzahl der Kontaktversuche in der Eskalationsebene. Beispiel: 1.
EscalateeType	Typ des Eskalationsempfängers, an den die Mitteilung gesendet wird. Einer der folgenden: [user,device]
EscalateeId	sys_id des Benutzers oder Geräts (je nach Typ der Eskalation).
CommType	Typ der Mitteilung. Einer der folgenden: [sms, voice, email, slack]
CommValue	Telefonnummer oder E-Mail-Adresse (je nach Typ der Mitteilung). Beispiel: `abel.tuter@servicenow.com`
Status	Status der Mitteilung. Einer der folgenden: [sent, failed].
Eskalationsempfänger	Eskalationsempfänger auf der aktuellen Eskalationsebene. Beispiel: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Ist „true“, wenn die Eskalationsebene zu einem Ausweichkontakt gehört.

Bereitschaft: Eskalationsende protokollieren

Schließt die Eskalation ab, indem die aktive Kennzeichnung als „false“ festgelegt wird.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation.

Bereitschaft: Benachrichtigung senden

Sendet eine Benachrichtigung per Sprachanruf, SMS, Slack, Microsoft Teams oder Mobile Push an den aktuellen Eskalationsempfänger.

Einstellung	Beschreibung
Benachrichtigungstyp	Benachrichtigungstyp. Einer der folgenden: [sms, voice, slack].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
Nachricht	Text der Nachricht, die an den aktuellen Eskalationsempfänger gesendet wird, wenn der Benachrichtigungstyp „sms“ ist.
Benachrichtigungsdetail	Liste der Parameter, die für eine Benachrichtigung erforderlich sind: • SMS: notify_number, users, groups, numbers • Sprachanruf: numberToCallFrom, numberToCall, user • Slack: slack user, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams: user, taskId, catchAllOption, wFContextId • Mobile Push: userSysId, tablename, recordSysId

Rufbereitschaft: Antwort auf Eskalation verwalten

Verwalten Sie einen Eskalationsantwortdatensatz (Eskalationsdatensatz einfügen, Eskalationsdatensätze bereinigen, Antwort auf eine Eskalation aktualisieren). Eskalationsantwortdatensätze verfolgen Antworten nach, die für eine Eskalation über die Kanäle SMS, Sprachanruf, E-Mail oder Slack eingegangen sind. Eskalationsantwortdatensätze werden verwendet, um nach Ablehnung einer Eskalation den Workflow **Anrufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** fortzusetzen.

Einstellung	Beschreibung
Workflow-Kontext	ID des Workflow-Kontext.
Eskalationsempfänger-ID	Anwender-ID des aktuellen Eskalationsempfängers.
Tabellenname	Tabellenname des Aufgabendatensatzes. Beispiel: `Incident`.
ID des aktuellen Datensatzes	sys_id des Aufgabendatensatzes.
Aktionstyp	Typ der Aktion. Einer der folgenden: [add,clean,update]
Antwort	Antwort des Eskalationsempfängers auf eine Eskalation. Eine der folgenden: [accepted,rejected]

Beispielanwendungen:

- Einfügen (hinzufügen)– Workflow-Kontext, ID des Eskalationsempfängers, Tabellenname, ID des aktuellen Datensatzes
- Bereinigen – Workflow-Kontext
- Aktualisieren – ID der Eskalation, Tabellenname, ID des aktuellen Datensatzes, Antwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation und Bereitschaftsplanung

Die Domänentrennung wird in Bereitschaftsplanung unterstützt. Die Anwendung Bereitschaftsplanung hilft Ihnen, dafür zu sorgen, dass Mitglieder des dedizierten Support-Teams bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu beheben. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Bereitschaftsplanung Übersicht über Domain Separation

- Bereitschaftsplanung verhält sich mit Domänen-Support genauso wie ohne Domänen-Support. Kunden haben genauso die Möglichkeit, Bereitschaftsschichten zu erstellen und zu pflegen.
- Eine Schicht umfasst eine Auswahl der Benutzer aus einer Gruppe. Mit dem Plugin „Basissystem Advanced Schedules Support“ wird angegeben, wann die Schicht aktiv ist.

So funktioniert Domain Separation in Bereitschaftsplanung

Wenn Domain Separation aktiviert ist, verwendet ein Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ den Assistenten „Neuen Zeitplan erstellen“, um in der Domäne der Gruppe Zeitpläne zu generieren. Alle für den neuen Zeitplan generierten Datensätze werden mit einer entsprechenden Domäne erstellt.

Dieses Setup wird durch eine Kombination aus dem Feld „Domäne“ und dem Attribut *domain_master* erzwungen. Das Attribut dient dazu, die Domäne des Datensatzes aus dem Master-Datensatz abzuleiten. Im Fall der Dienstplantabelle wird die Domäne aus dem zugehörigen Schichtdatensatz abgeleitet.

Domänengetrennte Tabellen

- Schicht [cmn_rota]
- Rotationseskalation [cmn_rota_escalation]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schichteskalationssatz [cmn_rota_escalation_set]
- Definition des Schichteskalationsschritts [cmn_rota_esc_step_def]
- Einstellung für Rufbereitschaftsgruppe [on_call_group_preference]
- Bereitschaftskontaktquelle [sys_on_call_contact_source]
- Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe [sys_on_call_group_template]
- Vorlagen für Rufbereitschaftsschicht [sys_on_call_shift_template]
- Rufbereitschaftsvorlage für Kontaktversuch [on_call_template_contact_attempt]
- Rufbereitschaftsvorlage für Kontakteinstellung [on_call_user_contact_preference]
- Rufbereitschaftsvorlage für Eskalationsrichtlinie [on_call_template_escalation_policy]
- Rufbereitschaftsvorlage für Eskalationsschritt [on_call_template_escalation_step]
- Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation]
- Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]
- Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]
- Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]

Tabellen, die das Attribut „domain_master“ verwenden

- Dienstplan [cmn_rota_roster]: *domain_master=rota*
- Rotationsmitglied [cmn_rota_member]: *domain_master=roster*
- Dienstplanspanne [roster_schedule_span]: *domain_master=schedule*
- Schichteskalationssatz [cmn_rota_escalation_set]: *domain_master=cmn_rota*
- Definition des Schichteskalationsschritts [cmn_rota_esc_step_def]: *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]: *domain_master=escalation*
- Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]: *domain_master=escalation_level*
- Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]: *domain_master=contact_attempt*

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Unterstützung von Domänen für Zeitpläne .

Anwendungsfälle

Für die folgenden Funktionen von Bereitschaftsplanung sorgt Domain Separation dafür, dass der Endanwender nur Schichten anzeigen kann, die über seine Domäne zugänglich sind (unabhängig davon, ob er die Rolle „itil“ oder „rota_admin“ innehat).

- Bereitschaftskalender
- Rufbereitschaftszeitpläne
- Meine Zeitplanberichte
- Zeitplanberichte
- Eskalationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

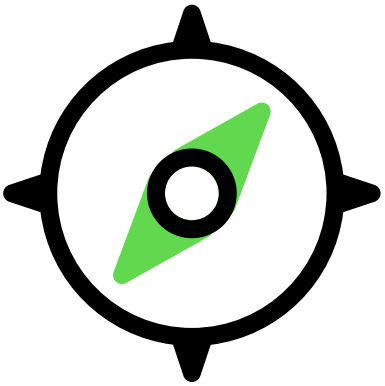
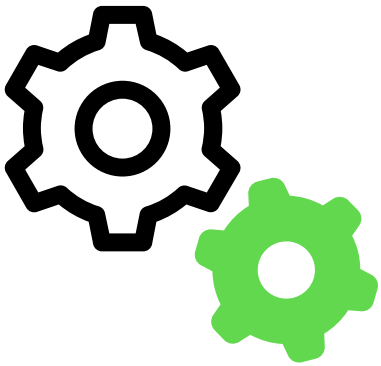
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Problem-Management

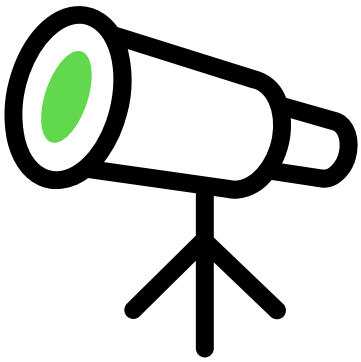
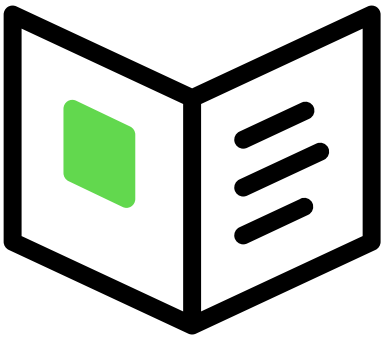
Die Anwendung ServiceNow® Problem-Management unterstützt Sie bei der Ermittlung der Ursache von Fehlern in der IT-Infrastruktur, die als Auftreten von zugehörigen Incidents gemeldet wurden.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwalten
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Problem-Management von .	Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.	Probleme erstellen und verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunizieren	Analytics- und Reporting-Lösungen	Referenz
		
Verwenden Sie Problem-Management, um das Ergebnis des Problems mitzuteilen.	Nutzen Sie Dashboards, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.	Rufen Sie Details zu den Eigenschaften Problem-Management und verschiedenen Formularfeldern ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Besuchen Sie ServiceNow Community: https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Problem-Management erkunden

Problem-Management unterstützt den ITIL-Prozess zur Ermittlung und Behebung der Ursache von Problemen, die zu Incidents führen. Sie können Probleme erfassen, Incidents verknüpfen und sie den entsprechenden Gruppen zuweisen. Sie können bekannte Fehler (sog. „Known Errors“) dokumentieren, andere darüber informieren und Lösungsmaßnahmen einleiten.

Problem-Management ist dafür verantwortlich, den Lebenszyklus aller Probleme zu steuern und zu verhindern, dass Probleme und daraus resultierende Incidents auftreten. Die Anwendung zielt auch darauf ab, wiederkehrende Incidents zu beseitigen und die Auswirkungen von Incidents zu minimieren, die sich nicht verhindern lassen. Das Lösen eines Problems umfasst die Aktivitäten, die erforderlich sind, um die Ursache von Incidents zu diagnostizieren und die Lösung des Problems zu ermitteln. Die Lösung von Problemen und die Behebung der Ursachen erfordern häufig eine Änderung des Konfigurationselements in der vorhandenen IT-Umgebung.

Problem-Management verwaltet auch die Informationen zu Problemen und den entsprechenden Problemumgehungen und Lösungen, damit das Unternehmen die Anzahl und die Auswirkungen von Incidents im Laufe der Zeit reduzieren kann. Problem-Management hat eine Schnittstelle mit Wissensmanagement, sodass die Artikel zu Known Errors zur späteren Verwendung gründlich dokumentiert werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow von Problem-Management

Der Problem-Management-Workflow umfasst Folgendes:

1. Problemerstellung: Sie können ein Problem erstellen, um die zugrunde liegende Ursache zu identifizieren und dauerhaft zu beheben, wenn:
   - Sie einen schwerwiegenden Incident gelöst haben.
   - Sie wiederkehrende Incidents haben.
2. Problem zuweisen: Sie können das zu bewertende Problem jetzt zuweisen.
3. Problem bewerten: Sie können das Problem jetzt bewerten:
   - Suchen und verknüpfen Sie zusätzliche Incidents, die Ausdruck des Problems sind.
   - Wenn das Problem aus einem Incident erstellt wurde, hat es Felder daraus übernommen, die möglicherweise keine konkrete Beschreibung des Problems enthalten. Aktualisieren Sie in diesem Fall die **Kurzbeschreibung des Problems** und andere Felder, um das Problem konkret zu beschreiben und das Team bei der späteren Ursachenanalyse zu unterstützen.
   - Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
     - Bestätigen Sie, dass Sie an diesem Problem arbeiten möchten. Diese Bestätigung verschiebt das Problem in den Status „Ursachenanalyse“.
     - Markieren Sie das Problem als Duplikat eines bereits vorhandenen Problems, um es zu schließen.
     - Brechen Sie das Problem ab, wenn es kein gültiges Problem ist. Durch das Abbrechen wird das Problem geschlossen.
4. Analysieren Sie die Ursache des Problems:
   - Wenn Sie Fachexperte sind, analysieren Sie das Problem, um die Ursache zu ermitteln und eine Lösung zu finden.
   - Wenn Sie kein Fachexperte sind, erstellen Sie eine Problemaufgabe „Ursachenanalyse“, um sie dem entsprechenden Team zuzuweisen. Kooperieren Sie mit diesem Team, während es die Ursache analysiert, aufdeckt und behebt.
   - Wenn es keine dauerhafte Lösung für das Problem gibt oder das Budget derzeit nicht ausreicht, um das Problem zu beheben, akzeptieren Sie das Risiko, dass eine Behebung im Moment nicht möglich ist. Das Problem geht in den Status „Geschlossen“ über. Bei Problemen, für die ein Risiko akzeptiert wurde, wird eine regelmäßige Überprüfung empfohlen.
5. Teilen Sie das Ergebnis des Problems mit:
   - Nachdem Sie die Lösung bzw. Problemumgehung ermittelt haben, aktualisieren Sie die Problemumgehung bzw. Lösung für das Problem. Kommunizieren Sie Updates über die zugehörigen Incidents.
   - Wenn das Problem ein bekannter Fehler ist, erstellen Sie einen Known Error-Artikel, der in erster Linie zur Unterstützung anderer bei der Suche nach Informationen und zur Vermeidung weiterer Incidents dient. Der Known Error-Artikel kann auch von Service Desk-Mitarbeitern genutzt werden, die mit ähnlichen Problemen und Incidents konfrontiert werden.
6. Beheben Sie, wenn möglich, die zugrunde liegende Ursache. Wenn Sie die Ursache beheben können, erstellen Sie eine Change-Anforderung, und weisen Sie sie dem entsprechenden Team zu. Wenn die Change-Anforderung abgeschlossen ist, lösen Sie das Problem. Wenn keine neuen Incidents hinzukommen, schließen Sie das Problem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Analysieren Sie das Problem noch einmal, wenn es erneut auftritt. Wenn Sie Problemmanager sind und Sie nach dem Lösen oder Schließen des Problems mit der Analyse nicht zufrieden sind oder das Problem erneut auftritt, können Sie entscheiden, das Problem erneut zu analysieren. Das Problem wird wieder geöffnet, und der Status wird in „Ursachenanalyse“ geändert.

Vorteile von Problem-Management

Vorteil	Funktion	Benutzer
Erstellen Sie ein Problem, um die Ursache des Incident zu ermitteln.	Probleme erstellen	Service Desk-Mitarbeiter, Problembenutzer mit Schreibrechten
Fügen Sie einem Problem mehrere Incidents hinzu, um zu vermeiden, dass bei Incidents, die auf dasselbe Problem zurückzuführen sind, mehrere Probleme entstehen.	Einem Problem mehrere Incidents hinzufügen	Service Desk-Mitarbeiter
Erstellen Sie eine Problemaufgabe, um die Ursachenanalyse einzuleiten.	Problemaufgaben erstellen	Service Desk-Mitarbeiter, Problembenutzer mit Schreibrechten, Problemaufgaben-Analyst
Dokumentieren und kommunizieren Sie die Problemumgehung, um Serviceausfälle zu beseitigen und die Auswirkungen eines Problems zu verringern, für das noch keine tatsächliche Lösung verfügbar ist.	Workaround für Probleme mitteilen	Problemkoordinator
Erstellen Sie Known Error-Artikel als Referenzmaterial.	Known Error-Artikel aus Problem erstellen	Problemkoordinator
Implementieren Sie durch Anwenden und Testen eines standardmäßigen Change-Verfahrens die Lösung für ein Problem, um die Wiederherstellung des Service zu bestätigen.	Change Request aus einem Problem erstellen	Problemkoordinator
Lösen Sie das Problem, und fügen Sie der Lösung detaillierte Notizen hinzu, um später darauf zurückgreifen zu können.	Ein Problem lösen und abschließen	Problemkoordinator

Problem-Management Prozess

Innerhalb der Plattform werden Probleme mit dem Aufgabendatensatzsystem behandelt. Jedes Problem wird auf verschiedene Arten als Aufgabendatensatz generiert, der mit den relevanten Informationen ausgefüllt wird. Diese Aufgaben werden Teammitgliedern des Problem-Management zugewiesen, die sie dann lösen und schließen.

Probleme identifizieren und protokollieren

Ein Problem kann auf verschiedene Arten erstellt werden. Ausführliche Informationen finden Sie unter Probleme erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zuordnung eines Problems zu einem Configuration Item anhand der CMDB ermöglicht dem Problem-Management-Team, das betroffene Element und seine Beziehung zu anderen Configuration Items zu ermitteln.

Ein Problem kann einem oder mehreren Incidents in der zugehörigen Liste **Incidents** zugeordnet sein. Die Zuordnung erfolgt automatisch, wenn das Problem von einem Incident ausgelöst wird. Durch die Zuordnung von Incidents kann das Problem-Management-Team auf die Informationen zugreifen, die bei der Untersuchung von Incidents erfasst wurden.

Probleme untersuchen und aktualisieren

Wenn das Problem-Management-Team über einen Problemmodellprozess zur Behandlung bestimmter Probleme verfügt, können dem System Probleme über Workflows hinzugefügt werden. Workflows standardisieren und automatisieren einen Prozess.

Beim Aktualisieren eines Problems werden E-Mail-Benachrichtigungen an betroffene Parteien gesendet. Wenn Aktionen für eingehende E-Mails angegeben sind, kann das Problem per E-Mail aktualisiert werden.

Sie können mit dem Symbol für andere aktive Aufgaben neben dem **Configuration Item** aktive Problemdatensätze suchen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, werden alle aktiven Aufgaben angezeigt, die mit diesem Configuration Item verknüpft sind.

Die Plattform stellt Eskalationsregeln bereit, um sicherzustellen, dass Probleme umgehend behandelt werden. Im System sind zwei Arten von Eskalationsregeln verfügbar.

- Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs): SLAs können verwendet werden, um sicherzustellen, dass Probleme hervorgehoben werden. Da das Untersuchen und Beheben eines Problems eine langfristige Anstrengung darstellen kann, wird nicht empfohlen, SLAs auf ein Gesamtproblem anzuwenden. SLAs dienen auch als Leistungsindikator für das Problem-Management-Team.
- Inaktivitätsüberwachung : Die Inaktivitätsüberwachung verhindert durch Generieren eines Events, dass Probleme übersehen werden. Wenn ein Problem nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums aktualisiert wurde, kann das Event eine E-Mail-Benachrichtigung erstellen oder ein Skript auslösen.

Probleme lösen

Wenn bei einem Problem ein Change Request gelöst werden muss, können Sie einen Change anfordern, der den Change-Management-Prozess durchläuft. Nachdem ein Change angefordert wurde, wird das Problem in einer zugehörigen Liste im Formular „Change Request“ angezeigt.

Hinweis: Für Best Practices in Madrid: Der Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist, wird benachrichtigt, wenn alle zugehörigen Change Requests abgeschlossen oder storniert wurden.

Die folgenden Informationen gelten für London und frühere Versionen:

- Eine Geschäftsregel (*SNC-ITIL-Close-related*) automatisiert den Prozess des Schließens von Problemen im Status **Ausstehender Change**, wenn die Change-Anforderung geschlossen wird. Wenn das Problem geschlossen ist, setzt eine andere Business Rule (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) den **Status** automatisch auf **Gelöst**, und zwar für alle mit diesem Problem verbundenen Incidents, deren **Status Warten** und deren **Grund für Warten Problem ausstehend** lautet.
- Wenn die Ursache eines Problems festgestellt wurde, aber keine dauerhafte Behebung vorliegt, ändern Sie den Problemstatus in **Known Error**, um dies mitzuteilen. IT-Mitarbeiter können auf das Modul „Known Errors“ klicken und nach dem Problem suchen, das sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

untersuchen, um den Zeitaufwand für ähnliche Probleme zu verringern. Um Informationen zu einem Problem mitzuteilen, können Sie das Problem öffnen und einen Workaround beschreiben, einen Knowledge-Base-Artikel erstellen oder ein Nachrichtenelement erstellen.

Lebenszyklus eines Problems

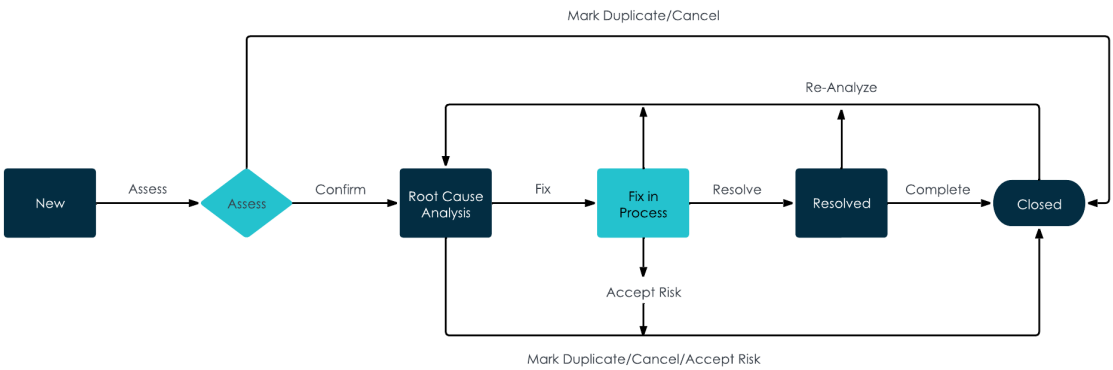
Problem-Management ist für die Verwaltung des Lebenszyklus der zugrunde liegenden Probleme verantwortlich. Der Zustandsübergang eines Problems führt Sie durch die Phasen eines Problemlebenszyklus von der Erstellung bis zum Abschluss.

Problem-Management hat ein einziges Ziel: Ermittlung und Lösung der zugrunde liegenden Probleme, die Incidents verursachen. Problem-Management ist ein systematischer, methodischer Prozess, bei dem die Zeit bis zur Lösung weniger wichtig ist als die Ermittlung und Beseitigung der eigentlichen Ursache.

Hinweis: Die statusbasierten Informationen sind nur in neuen Instanzen ab Release Madrid verfügbar. Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Existierende Benutzer (London und frühere Versionen) können dieses Plugin nicht aktivieren.

Der Problem-Management-Prozess hat viele Status, und jeder ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Prozess sowie die Qualität des bereitgestellten Services. Die unterschiedlichen Status können in einem Diagramm folgendermaßen dargestellt werden:

Problem-Management-Statusübergänge



Hinweis:

Sie können Problem-Management-Modelle verwenden, um Prozesse an bestimmte Anwendungsfälle anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Problem-Management-Modelle.

Lebenszyklus einer Problemaufgabe

Eine Problemaufgabe ist die kleinste Arbeitseinheit, die zum Lösen eines Problems durchgeführt werden sollte. Der Statusübergang einer Problemaufgabe führt Sie durch die Phasen eines Lebenszyklus der Problemaufgabe, von der Erstellung bis zum Abschluss.

Wenn ein Problemkoordinator Hilfe zur Lösung eines Problems benötigt, kann der Koordinator Problemaufgaben erstellen und Zuweisungsgruppen oder Benutzern zuweisen, um diese Aktivitäten auszuführen.

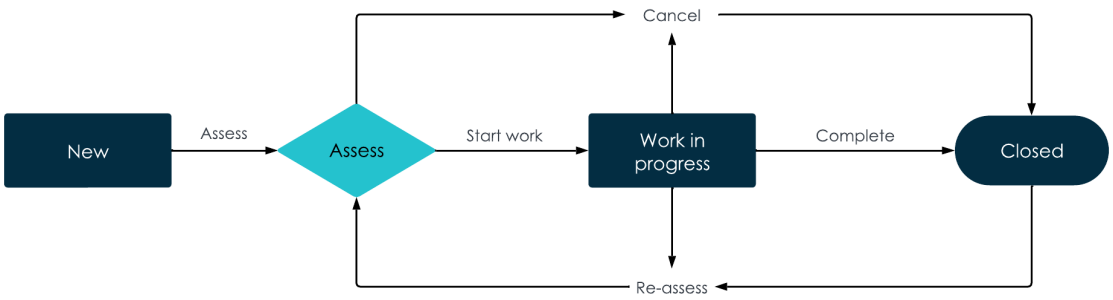
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die statusbasierten Informationen sind nur in neuen Instanzen ab dem Madrid-Release verfügbar. Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Bestehende Benutzer können das Plugin nicht aktivieren.

Standardmäßig können Sie die folgenden Aufgabentypen erstellen:

- **Ursachenanalyse**: Wenn Sie die Ursache und die Lösung eines Problems untersuchen müssen
- **Allgemein**: Für jede andere Aufgabe

Statusübergänge für Problemaufgaben



Hinweis:

Sie können Problem-Management-Modelle verwenden, um Prozesse an bestimmte Anwendungsfälle anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Problem-Management-Modelle.

Problem-Management-Modelle

Sie können Problem-Management-Modelle verwenden, um Prozesse an bestimmte Anwendungsfälle anzupassen.

Mit Problem-Management-Modellen können Sie Folgendes definieren:

- Status für bestimmte Anwendungsfälle
- Statusübergänge
- Bedingungen für Statusübergänge

Die folgenden Standardmodelle werden bereitgestellt, um die Nicht-Modell-Versionen zu replizieren, die als Teil des Basis-Problemlebenszyklus enthalten sind.

Hinweis: Der Basis-Problemlebenszyklus ist im Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) enthalten. Verwenden Sie die Store-Anwendung Migrationsdienstprogramm für Problem-Management, um dieses Plugin zu aktivieren und Ihre Datensätze zum Basis-Problemlebenszyklus zu migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemmodell

Modell	Beschreibung
Allgemein	Problemprozess, der dem Basis-Problemlebenszyklus ohne Modell entspricht.

Problemaufgabenmodelle

Modell	Beschreibung
Ursachenanalyse	Aufgabenprozess, der dem Basis-Problemlebenszyklus ohne Modell entspricht.
Allgemein	Aufgabenprozess, der dem Basis-Problemlebenszyklus ohne Modell entspricht.

Problem-Management -Modelle werden erstellt

Sie können anwenderdefinierte Modelle für Probleme und Problemaufgaben erstellen, um deren Standardmodelle zu erweitern, ohne die vorhandenen Fähigkeiten zu beeinträchtigen. Testen Sie die Problem-Management-Modelle zuerst außerhalb der Produktion. Wenn Sie den Basis-Problemlebenszyklus oder Basis-Lebenszyklusaktionen geändert haben, müssen Sie entsprechende Änderungen an Ihren anwenderdefinierten Modellen vornehmen.

Informationen zur Arbeit mit anwenderdefinierten Modellen finden Sie in den folgenden Themen:

- Problemmodell erstellen
- Problemaufgabenmodell erstellen
- Problem-Management-Modelle aktivieren (Nur für Kunden erforderlich, die ein Upgrade auf Yokohamadurchführen.)

Hinweis: In allen Problemen oder Problemaufgaben, die erstellt wurden, bevor Sie Problem-Management-Modelle aktiviert haben, wird weiterhin das Lebenszyklus ohne Modell verwendet.

Überlegungen zu Problem-Management-Modellen und Service Operations-Arbeitsbereich

Die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled* ist für Neukunden ab Release Yokohama standardmäßig aktiviert.

Upgrade-Kunden müssen die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled* aktivieren, die im Release Xanadu eingeführt wurde.

Bevor Sie Problem-Management-Modelle deaktivieren, müssen Sie alle zusätzlichen Funktionen anwenden, die Sie durch anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle zu Ihrem Lebenszyklus ohne Modell hinzugefügt haben.

Service Operations-Arbeitsbereich 6.x basiert auf Release Xanadu und unterstützt Problem-Management-Modelle.

Service Operations-Arbeitsbereich 5.x basiert auf Release Washington DC und unterstützt keine Problem-Management-Modelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Service Operations-Arbeitsbereich 5.x verwenden und Problem-Management-Modelle aktivieren, müssen Sie Probleme und Problemaufgaben in der klassischen UI16-Experience und nicht im Service Operations-Arbeitsbereich verwalten.

Problem-Management konfigurieren

Erstellen oder gestalten Sie ein neues Layout für Problemformulare, um sie an den Workflow des Geschäftsprozesses der Organisation anzupassen. Kategorisieren Sie Probleme zu Überwachungs- und Berichterstellungszwecken. Verwenden Sie Datensuchen und Zuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf einer Reihe vordefinierter Bedingungen einem Benutzer oder einer Gruppe automatisch zuzuweisen.

Hinweis:

- Verwenden Sie Datensuchen und Zuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf einer Reihe vordefinierter Bedingungen einem Benutzer oder einer Gruppe automatisch zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensuche zur Priorisierung von Problemen.
- Konfigurieren Sie die Problem-Management-Eigenschaften, um Funktionen zu steuern, z. B. um eine Problemaufgabe bei einem geschlossenen Problem zu erstellen oder ein geschlossenes oder abgebrochenes Problem erneut zu analysieren. Weitere Informationen finden Sie unter Problem-Management-Eigenschaften.
- Mit Schnellstarttests können Sie prüfen, ob die Anwendung Problem-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. durch Anwendung eines Upgrades oder durch die Weiterentwicklung der Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für Problem-Management.

Migrationsdienstprogramm

Das Problem-Management Migration Utility, das im ServiceNow® Store erhältlich ist, ist eine Anwendung mit geführtem Setup, die Sie beim Upgrade auf die Basisversion von Problem-Management mithilfe des geführten Problemlebenszyklus unterstützt.

Wichtig:

- Sie müssen das Migrationsdienstprogramm nur verwenden, wenn Sie ServiceNow bereits vor Release Madrid verwendet haben und den geführten Problemlebenszyklus übernehmen möchten, den Neukunden ab Release Madrid erhalten haben.
- Wenn Sie Probleme haben oder zusätzliche Hilfe benötigen, weil Sie Änderungen vorgenommen haben, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer oder ServiceNow-Lösungsberater. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von ServiceNow Customer Outcomes oder einem Partner.

Das Migrationsdienstprogramm besteht aus mehreren geführten Aktivitäten:

Einführung

Beschreibt den Zweck des Plugins „Problem-Management Best Practice State Model“ und des Migrationsdienstprogramms. Diese Aktivität prüft auch, ob Sie in einer Unterproduktionsinstanz geübt haben oder üben, die ein Klon der Produktionsinstanz ist.

Vorbereitung

Unterstützt Sie bei der Vorbereitung auf die Migration, einschließlich optionaler Szenarien, wenn Sie alle vorhandenen Problem- und Problemaufgabendatensätze entfernen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrieren

Führt Sie durch den Migrationsauftrag.

Bereinigung

Diese Aktivität mit geführtem Setup führt Sie durch die manuellen Bereinigungsaktivitäten, nachdem Sie die Hauptmigration abgeschlossen haben.

Einführung in Migrationsaktivitäten

Die Aktivität „Einführung“ hilft Ihnen, den Zweck des Migrationsdienstprogramms zu verstehen.

Die Aktivität hilft Ihnen, das Problem-Management Best Practice State Model- Plugin und die neuen Problem- und Aufgabenstatus zu verstehen. Diese Aktivität prüft auch, ob Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebung geübt haben oder üben, die ein Klon der Produktionsinstanz ist.

Migration vorbereiten

Sie können Ihre Instanz auf die Migration vorbereiten, bevor Sie die Migrationsaktivität starten.

Wenn Sie vor Beginn der Migrationsaktivität die Option wahrnehmen möchten, all Ihre Problemdatensätze oder all Ihre Problemaufgaben-Datensätze zu entfernen, sollten Sie zuerst eine Sicherungskopie der Datensätze erstellen.

Migrationsauftrag

Bereiten Sie Ihre Instanz auf das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) vor, damit Sie Ihre vorhandenen Datensätze mit den neuen Status aktualisieren können.

Die Vorbereitung Ihrer Instanz auf das Problemstatusmodell und die Migration Ihrer Datensätze durchlaufen folgende Phasen:

1. Blockierende Änderungen auflösen
2. Blockierende Änderungen überprüfen
3. Problemstatus zuordnen
4. Problemaufgabenstatus zuordnen
5. Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell
6. Basis-Plugins vorbereiten
7. Basis-Plugins wiederherstellen
8. Blockierende und warnende Änderungen auflösen
9. Aktive Datensätze migrieren
10. Inaktive Datensätze migrieren

Blockierende Änderungen auflösen

Wenn blockierende Änderungen in Ihrer Instanz erkannt werden, ist dies nicht mit dem Problemzustandsmodell kompatibel, und Sie müssen sie lösen, bevor Sie das Problem-Management Best Practice — Madrid — Statusmodell-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle blockierenden Änderungen.
   Weitere Informationen zu Änderungen, die eine Aktivierung des Problemstatusmodell-Plugins blockieren, finden Sie im Artikel KB0819060 in der HI Knowledge Base.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

Nächste Maßnahme

Blockierende Änderungen überprüfen.

Blockierende Änderungen überprüfen

Warnende Änderungen blockieren nicht die Aktivierung des Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugins.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu warnenden und informativen Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Migrationsdienstprogramm für Problem-Management – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle warnenden Änderungen.
   Warnende Änderungen, können aber, auch wenn sie anfänglich nicht blockieren, blockierend werden, wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktivieren. Sie müssen sie beheben, bevor Sie Ihre Datensätze migrieren können.
2. Zeigen Sie informationellen Änderungen an.

   Informative Änderungen enthalten nur Informationen zu den von Ihnen vorgenommenen Änderungen, die sich nicht auf die Migration auswirken.
3. Wenn Sie Warnungen gelöst haben, klicken Sie auf **Prüfungen ausführen**.
4. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Nächste Maßnahme

Problemstatus zuordnen.

Problemstatus zuordnen

Definieren Sie, wie Problemdatensätze aktualisiert werden, wenn Sie die Datensätze migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie in dieser Phase Informationen für alle Pflichtfelder an.
   Die erforderlichen Feldwerte werden verwendet, wenn Sie neue Status auf die vorhandenen Problemdatensätze anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Feld **Zugewiesen an** wird verwendet, wenn der neue Status über **101 – Neu** hinausgeht und das Problem nicht bereits einem Benutzer zugewiesen ist.
- Wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktiviert haben, wird das Feld **Zugewiesen an** gefiltert, sodass nur Benutzer mit der Rolle problem_coordinator, problem_manager oder problem_admin in Frage kommen.
- Die Variable ${current.state} wird durch den Wert und die Bezeichnung des aktuellen Status ersetzt.

2. Ordnen Sie alle aktuellen Problemstatus den neuen Status zu.
   Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Statuszuordnung für die Basissystemversion der Problemdatensätze:

Zuordnung der aktuellen Status zu den neuen Status

Aktueller Status	Neuer Status
1 – Öffnen	101 – Neu
2 – Bekannter Fehler	107 – Geschlossen als Risiko akzeptiert
3 – Ausstehender Change	104 – Korrektur in Bearbeitung
4 – Geschlossen/Gelöst	107 – Als „Korrektur angewendet“ geschlossen

3. Klicken Sie auf **Nicht zugeordnete Status erkennen**, um zu überprüfen, ob einer der Status nicht zugeordnet ist.
   Wenn ein Status nicht zugeordnet ist, müssen Sie eine Zuordnung angeben.

Nächste Maßnahme

Problemaufgabenstatus zuordnen.

Problemaufgabenstatus zuordnen

Definieren Sie, wie Problemaufgaben-Datensätze aktualisiert werden, wenn Sie die Datensätze migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie in dieser Phase Informationen für alle Pflichtfelder an.
   Die erforderlichen Feldwerte werden verwendet, wenn Sie neue Status auf die vorhandenen Problemaufgabendatensätze anwenden.

Hinweis:

- Das Feld **Zugewiesen an** wird verwendet, wenn der neue Status über **151 – Neu** hinausgeht und die Problemaufgabe noch keinem Benutzer zugewiesen ist.
- Wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktiviert haben, können Sie nur Benutzer mit der Rolle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager oder problem_admin zuweisen.
- Die Variable ${current.state} wird durch den Wert und die Bezeichnung des aktuellen Status ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ordnen Sie alle aktuellen Problemaufgabenstatus den neuen Status zu.
   Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Statuszuordnung für die Basissystemversion der Problemaufgaben-Datensätze:

Zuordnung der aktuellen Status zu den neuen Status

Aktueller Status	Neuer Status
-5 – Ausstehend	151 – Neu
1 – Öffnen	151 – Neu
2 – In Bearbeitung	154 – In Bearbeitung
3 – Vollständig und abgeschlossen	157 – Als „Vollständig“ geschlossen
4 – Unvollständig und abgeschlossen	157 – Als „Abgebrochen“ geschlossen
7 – Übersprungen und abgeschlossen	157 – Als „Abgebrochen“ geschlossen

3. Klicken Sie auf **Nicht zugeordnete Status erkennen**, um zu überprüfen, ob einer der Status nicht zugeordnet ist.
   Wenn ein Status nicht zugeordnet ist, müssen Sie eine Zuordnung angeben.

Nächste Maßnahme
Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell

Sie können das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) in Ihrer Instanz mit der Problem-Management Migration Utility-App aktivieren, die im Store erhältlich ist.

Vorbereitungen
Sorgen Sie dafür, dass blockierende Änderungen gelöst werden, bevor Sie das Plugin aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Blockierende Änderungen auflösen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Administrator muss das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (zuerst in Madrid eingeführt) über das Migrationsdienstprogramm aktivieren, da das Plugin Funktionen enthält, die nicht mit der vorherigen Version von Problem-Management kompatibel sind.

New York Patch 9 oder Orlando Patch 3 oder höher sind erforderlich, damit der Administrator das Problem State Model-Plugin auf einer Instanz sehen und aktivieren kann. Wenn Sie nicht über den erforderlichen Patch verfügen, müssen Sie das Plugin anfordern, da es sich um ein Entwicklungs-Plugin handelt.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin.
   Wenn Sie über die erforderliche Patch-Ebene verfügen, haben Sie Zugriff auf das Plugin und können es aktivieren. Wenn Sie keine Patch-Ebene haben, müssen Sie sie anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Plugin aktivieren (erforderliche Patch-Ebene ist installiert)	**a.** Klicken Sie in der Plugin-Aktivierungsphase des Migrationsauftrags im Migrationsdienstprogramm auf **Plugin anfordern**. **b.** Klicken Sie auf der Seite „System-Plugin“ auf den zugehörigen Link **Aktivieren/Reparieren**. **c.** Klicken Sie auf **Aktivieren**. **d.** Schließen Sie das Formular, und laden Sie es erneut. Der Plugin-Status ändert sich in **Aktiviert**. Sie können zum Migrationsdienstprogramm zurückkehren und mit der Migration fortfahren.
Plugin anfordern	**a.** Klicken Sie in der Plugin-Aktivierungsphase des Migrationsauftrags im Migrationsdienstprogramm auf **Plugin anfordern**. **b.** Machen Sie auf der Seite ServiceNow HI Request Plugin (ServiceNow HI – Plugin anfordern) die erforderlichen Detailangaben. ▪ Zielinstanz: Instanz, auf der das Plugin angefordert wird ▪ Plugin-Name: `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model` ▪ Grund/Kommentare: `Anforderung aus Migrationsdienstprogramm für Problem-Management` ▪ Wartungsstartzeit auswählen: Wählen Sie Ihre bevorzugte Startzeit aus **c.** Klicken Sie auf **Absenden**. **d.** Sobald das Plugin aktiviert ist, kehren Sie zum Migrationsdienstprogramm zurück und fahren mit der Migration fort.

2. Fahren Sie mit dem Migrationsprozess fort.

Nächste Maßnahme
Basis-Plugins vorbereiten.

Basis-Plugins vorbereiten

Bereiten Sie die Wiederherstellung der Basisfunktionalität vor, die für das von Ihnen geänderte Problemstatusmodell erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können nicht zu einer beliebigen vorherigen Phase zurückkehren, da Sie das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin in dieser Instanz aktiviert haben und die alten Status ungültig sind.

Prozedur

1. Lösen Sie blockierende Änderungen auf.
   a. Klicken Sie für jede blockierende Änderung auf **Änderung anzeigen**.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Upgrade ersetzen**.

      Hinweis: Wenn diese Option nicht verfügbar ist, fügen Sie das Feld **Bei Aktualisierung ersetzen** mit dem Formular hinzu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   d. Klicken Sie auf **Zurück**.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

Nächste Maßnahme
Basis-Plugins wiederherstellen.

Basis-Plugins wiederherstellen

Reparieren Sie die Plugins in der angegebenen Reihenfolge, um die Basisfunktionalität wiederherzustellen, die für das Problemstatusmodell erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
New York Patch 9 oder Orlando Patch 3 oder höher ist erforderlich, damit Sie Problem-Management Best Practice – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) und Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) aufrufen und reparieren können. Vor den genannten Patches hat es sich bei diesen Plugins um Entwicklungs-Plugins gehandelt.

Hinweis: Wenn Sie nicht über den erforderlichen Patch verfügen, finden Sie im Artikel KB0819196 der HI Knowledge Base weitere Informationen zum Blockieren von Änderungen für die erforderliche Basisfunktionalität.

Prozedur

1. Reparieren Sie die Plugins, eines nach dem anderen.
   a. Reparieren Sie das Plugin, oder wenden Sie das Update Set an (je nach Bedarf).

      Hinweis: Bestimmte Plugins enthalten Funktionen für Anwendungen wie Problem-Management. Im angegebenen Wissensartikel finden Sie Informationen zu diesen Plugins, mit denen Sie gegebenenfalls die erforderliche Problemfunktionalität wiederherstellen können, ohne dass Sie das Plugin reparieren müssen.

   b. Kehren Sie zum Migrationsauftrag zurück, und markieren Sie das Plugin als repariert.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Blockierende und warnende Änderungen auflösen.

Blockierende und warnende Änderungen auflösen

Beheben Sie alle blockierenden Änderungen, und beheben oder prüfen Sie alle warnenden Änderungen, die in Ihrer Instanz erkannt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu blockierenden, warnenden und informativen Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Migrationsdienstprogramm für Problem-Management – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle blockierenden Änderungen.
2. Prüfen und lösen oder verifizieren Sie alle warnenden Änderungen.
3. Wahlweise: Zeigen Sie informationellen Änderungen an.
4. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**, nachdem Sie alle blockierenden Änderungen gelöst und alle warnenden Änderungen entweder gelöst oder überprüft haben.

Nächste Maßnahme
Aktive Datensätze migrieren.

Aktive Datensätze migrieren

Migrieren Sie aktive Datensätze, um die neuen Zuordnungen auf Ihre aktiven Problem- und Problemaufgaben-Datensätze anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Klicken Sie auf **Aktive Datensätze migrieren**.

Wenn keine aktiven Datensätze zum Migrieren vorhanden sind, wird der Migrationsauftrag in die Phase „Inaktive Datensätze migrieren“ verschoben.

Hinweis: Auch wenn Sie das Migrationsfenster schließen oder den Migrationsauftrag verlassen, wird die Migration der Datensätze fortgesetzt. Wenn Sie auf **Aktive Datensätze migrieren** klicken, zeigt das Migrationsfenster den aktuellen Fortschritt an.

Wenn ein Datensatz nicht migriert werden kann, wird er in einer der zugehörigen Listen aufgeführt:

- Aktualisierung aktiver Probleme fehlgeschlagen
- Aktualisierung aktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

Überprüfen Sie den Grund für den Fehler, beheben Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Inaktive Datensätze migrieren.

Inaktive Datensätze migrieren

Migrieren Sie inaktive Datensätze, um die neuen Zuordnungen auf alle verbleibenden Problem- und Problemaufgaben-Datensätze anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Klicken Sie auf **Inaktive Datensätze migrieren**.

Wenn keine aktiven Datensätze zum Migrieren vorhanden sind, wird der Migrationsauftrag in die Phase „Migriert“ verschoben.

Hinweis: Auch wenn Sie das Migrationsfenster schließen oder den Migrationsauftrag verlassen, wird die Migration der Datensätze fortgesetzt. Wenn Sie auf **Inaktive Datensätze migrieren** klicken, zeigt das Migrationsfenster den aktuellen Fortschritt an.

Wenn ein Datensatz nicht migriert werden kann, wird er in einer der zugehörigen Listen aufgeführt:

- Aktualisierung inaktiver Probleme fehlgeschlagen
- Aktualisierung inaktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

Überprüfen Sie den Grund für den Fehler, beheben Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie das Thema Migriert an.

Migriert

Sie haben das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ erfolgreich aktiviert und Ihre Problem- und Problemaufgaben-Datensätze auf die neuen Best-Practice-Status aktualisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wahlweise: Zeigen Sie die Datensätze nach der Migration in den zugehörigen Links an.
   Die Datensätze werden in einer der folgenden zugehörigen Listen aufgeführt:
   - Probleme nach Status
   - Problemaufgaben nach Status
2. Wahlweise: Wenn ein Datensatz nicht migriert werden konnte, überprüfen Sie den Grund für den Fehler, lösen Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.
   Die fehlgeschlagenen Datensätze sind in einer der folgenden zugehörigen Listen aufgeführt:
   - Aktualisierung aktiver Probleme fehlgeschlagen
   - Aktualisierung aktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisierung inaktiver Probleme fehlgeschlagen
- Aktualisierung inaktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

3. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um zum geführten Setup zurückzukehren und die Bereinigungsaufgaben auszuführen.

Änderungen

Eine Änderung ist eine Veränderung, z. B. hinzufügen, löschen oder aktualisieren, die Sie für Problem-Management durchführen. Wenn Sie umfangreiche Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie möglicherweise blockierende Änderungen überprüfen und lösen.

Weitere Informationen zu Änderungen finden Sie in den folgenden KB-Artikeln:

- Weitere Informationen zu Änderungen, die eine Aktivierung des Problemstatusmodell-Plugins blockieren, finden Sie im Artikel KB0819060 in der HI Knowledge Base.
- Weitere Informationen zu anderen Arten von Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Migrationsdienstprogramm für Problem-Management – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Aktivitäten zur Bereinigung nach der Migration

Nach Abschluss der Hauptmigration müssen Sie einige manuelle Bereinigungen durchführen, damit Ihre Instanz der Basisversion von Problem-Management ähnelt.

Die manuelle Bereinigung umfasst folgende Aktivitäten:

- Problemstatusmodelle erneut aktivieren
- Alte Modulmenüs entfernen
- Alte Filter entfernen
- Alte UI-Aktionen entfernen
- Alte Geschäftsregeln entfernen
- Alte UI-Richtlinien entfernen
- Dashboard-Übersicht aktualisieren
- Problemformularlayouts zurücksetzen

  Hinweis: Sie können diese Aktion überspringen, wenn Sie Ihr Formular nicht geändert haben.

- Nach Problemen aus Incidents suchen
- Alte Prozessformatierer entfernen

Dashboard-Übersicht aktualisieren

Wenn Sie das Problemstatusmodell aktivieren, müssen Sie das Übersichts-Dashboard aktualisieren, um die neuen Status zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Problemübersichts-Dashboard verweisen Sie auf die geschlossenen Probleme, indem Sie Aktiv = false anstelle von Status = 4 festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie eigene anwenderdefinierte Dashboards oder Diagramme hinzugefügt haben, müssen Sie diese möglicherweise manuell aktualisieren, da Sie zum Problemstatusmodell migriert haben.

Prozedur

1. Wenn die Meldung `Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten` angezeigt wird, klicken Sie **hier**.
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ).
3. Zeigen Sie mit der Maus auf das Diagramm **Geschlossene Probleme pro Woche**, um das Menü „Inhalt bearbeiten“ anzuzeigen und auszuwählen.
4. Wählen Sie den Filter aus, um den Bedingungsgenerator zu öffnen und die Bedingung von **Problemstatus** ist **4** in **Aktiv** ist **false** zu ändern.
5. Klicken Sie auf **Ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Dashboard zurückzukehren.

Problem-Management-Plugins

Viele der folgenden Problem-Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Problem-Management aktivieren

Sie können das Problem-Management-Plugin (com.snc.problem) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Problem-Management-Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Problem-Management

Plugin	Beschreibung
Homepage „Problemübersicht“ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Dieses Plugin stellt Inhalte für die Homepage „Problemübersicht“ bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Problem-Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Problem-Management-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, unter anderem Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Problem [problem]	Die Tabelle „Problem“ ist eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task]. Sie übernimmt alle Felder, Regeln und Richtlinien der Aufgabentabelle.

Problem-Management Best Practice — Jakarta aktivieren

Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ führt Suchvorgänge (Auswirkung, Dringlichkeit und Priorität) für Problem-Management ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Aktivieren Sie dieses Plugin nicht, wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Jakarta durchgeführt haben.

Wenn Sie die Basisfunktionalität geändert haben, die für das Plugin Problem Management Best Practice – Madrid – State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) erforderlich ist, können Sie das Plugin mit der Migrationsdienstprogramm reparieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

ITSM-Rollen – Problem-Management anfordern

Fordern Sie das ITSM-Rollen-Plugin (com.snc.itsm.roles) an, um, das Plugin „ITSM-Rollen – Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management) zu aktivieren, um mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Problem-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

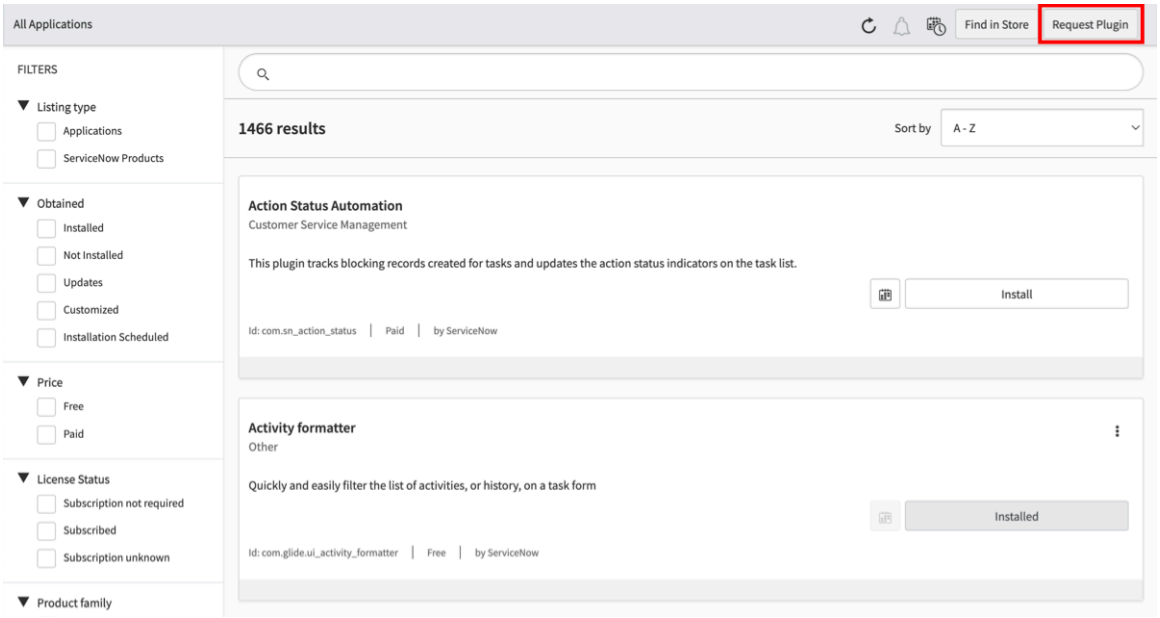
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ITSM-Rollen“ aktiviert mehrere zugehörige Plugins, z. B. „Business-Stakeholder“ (com.snc_business_stakeholder), „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management), „ITSM-Rollen – Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management), „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) und „ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement“ (com.snc.service_management.roles.request_management). Die zugehörigen Plugins aktualisieren das Sicherheitsmodell und führen Rollen für die jeweiligen Produkte ein.

Mit der Einführung der neuen Rollen bietet ITSM mehr Kontrolle über den Zugriff, den Benutzer innerhalb des Prozesses haben.

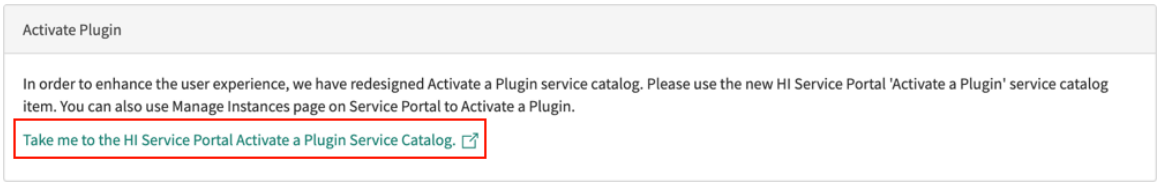
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.

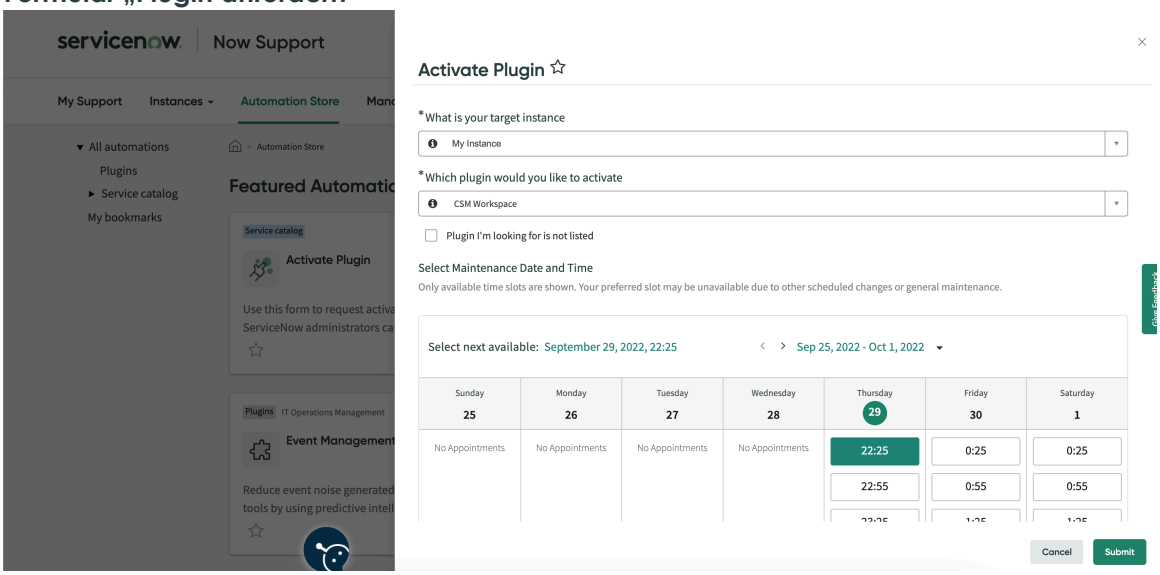
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit ITSM-Rollen – Problem-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen –Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management) werden mehrere Anwenderrollen installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problem lesen sn_problem_read	Lesezugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	NA
Problem schreiben [sn_problem_write]	Schreibzugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	• sn_problem_read • template_editor
[sn_service_desk_agent]	Ermöglicht das Sammeln und Überprüfen von Informationen sowie die Bereitstellung schneller Lösungen für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1. Diese Anwenderrolle ist verfügbar, wenn das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) installiert ist.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • „tracked_file_reader“ Mit der Installation des Plugins „ITSM Gen AI“ (com.sn.itsm.gen.ai) sind auch die folgenden Rollen verfügbar: • knowledge_user • now_assist_panel_user

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid

Aktivieren Sie das Plugin Problem-Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid), wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Problem-Management Best Practice – Madrid identifiziert die Ursache einer Dienstunterbrechung, die von einem bedeutenden oder wiederkehrenden Incident gemeldet wird. Das Plugin führt die folgenden Aktivitäten aus:

- Enthält Rollen für das Problem-Management, einschließlich eines Problemanalysten, eines Problemkoordinators, eines Problemmanagers und eines Problemadministrators.
- Enthält Felder zum Aufzeichnen der Kategorie, in der das Problem zuerst gemeldet wurde, des Workaround, der Ursachenhinweise und der Korrekturanmerkungen.
- Sucht nach Wissensartikeln und zeigt sie an.
- Kommuniziert, wenn ein Workaround oder ein Fix verfügbar ist.
- Löscht das Feld **Zugewiesen an** bei Ändern der **Zuweisungsgruppe**.

Hinweis: Das Plugin ist für die neuen Kunden standardmäßig aktiviert. Bestehende Kunden müssen das Plugin anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit Problem-Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Problem Management Best Practice — Madrid“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problemanalyst [problem_task_analyst]	Arbeitet an einer Problemaufgabe und verwaltet sie über ihren Lebenszyklus.	Keine
Problemkoordinator [problem_ coordinator]	Arbeitet an einem Problem oder einer Problemaufgabe und verwaltet sie über den gesamten Lebenszyklus.	problem_task_analyst und itil
Problemmanager [problem_ manager]	Verantwortlich für den gesamten Problem-Management-Prozess und kann Einstellungen für das Problem-Management konfigurieren sowie als Problemkoordinator fungieren.	problem_coordinator
Problemadministrator [problem_admin]	Verantwortlich für den gesamten Problem-Management-Prozess sowie für das Löschen von Problemen und Problemaufgaben.	problem_ manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM -Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin ITSM „ Roles“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins ITSM „ Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell

Mit dem Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) werden neue Status für Best Practices und geführte Aktionen zur Navigation im Lebenszyklus eines Problems eingeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die neuen Best Practice-Status sind nicht mit der vorherigen Version von Problem-Management kompatibel und erfordern eine Verifizierung, bevor dieses Plugin aktiviert werden kann. Das Plugin ist für die neuen Kunden standardmäßig aktiviert.

Bestandskunden sollten Migrationsdienstprogramm verwenden, um dieses Plugin zu überprüfen und zu ihm zu migrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Aktivieren von „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“

Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge), wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) hilft Ihnen, Known Error-Artikel zu erstellen, die bei der Incident-Abwendung helfen. Das Plugin hilft bei folgenden Aktivitäten:

- Einen Known Error-Artikel aus einem Problem erstellen.
- Eine Knowledge Base für Known Error-Artikel erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Mit Problem-Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Problem-Management Best Practice — Madrid — Knowledge-Integration werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Known Error-Artikel [kb_template_known_error_article]	Tabelle zum Speichern von Known Error-Artikeln.

Aktivieren von Problem-Management – ATF-Tests

Sie können das Plugin „Problem-Management – ATF-Tests“ (com.snc.problem.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Yokohama-Plugins

Problemformular konfigurieren

Konfigurieren Sie das Problemformularlayout so, dass es dem Workflow und dem Prozess Ihrer Organisation entspricht. Fügen Sie Felder und Themenlisten hinzu, entfernen Sie sie, und passen Sie sie an, erstellen Sie Problemkategorien, und ändern Sie Links nach Bedarf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Problemformular im Basissystem ist entsprechend den empfohlenen ITIL-Verfahrensweisen konfiguriert. Bewerten Sie das Formularlayout und -design mit Ihren vorhandenen Geschäftsprozessen und planen Sie die durchzuführenden Änderungen.
Informationen zu weiteren Formularanpassungen, die nicht auf dieser Seite beschrieben werden, z. B. Hinzufügen unternehmensspezifischer Anmerkungen oder Konfigurieren zugehöriger Listen, finden Sie unter Formularverwaltung und Formularlayout konfigurieren .

Auditing ist standardmäßig für die Problemtabelle aktiviert. Der Administrator kann das Formularlayout so konfigurieren, dass die Themenlisten „Audit-Datensätze“ und „Audit-Verlauf“ hinzugefügt werden. Weitere Informationen zu den Optionen zum Auditing einer Tabelle finden Sie unter Auditing für eine Tabelle aktivieren .

Prozedur

Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.
Auf einige der folgenden Konfigurationsaktivitäten wird nicht vom Problemformular aus zugegriffen. Diese Aktivitäten sind im Verfahren vermerkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformularlayout konfigurieren

Konfigurieren Sie das Problemformular so, dass die gesammelten Informationen für die Prozesse Ihrer Organisation relevant sind. Sie können das Formular leicht ändern, um nur die Felder, Themenlisten und andere Elemente anzuzeigen, die Sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Problemformulars die Option aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Folgen Sie den Schritten in Formularlayout konfigurieren , um eine der folgenden Layoutänderungen vorzunehmen.
   Einige dieser Modifikationen sind in dem Beispiel dargestellt.
   - Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden.
   - Zugehörige Liste zu einem Formular hinzufügen.

     Die zugehörigen Listen **Incidents** und **Problemaufgaben** werden standardmäßig angezeigt. Überprüfen Sie die verfügbaren Listen und wählen Sie die entsprechenden Listen aus. Wenn Sie beispielsweise das Auditing für die Problem-Tabelle aktivieren, fügen Sie die zugehörige Liste **Audit-Verlauf** hinzu.
   - Fügen Sie einem Formular eine Anmerkung hinzu.
   - Erstellen Sie einen Formularabschnitt.
   - Betten Sie eine Liste in ein Formular ein.

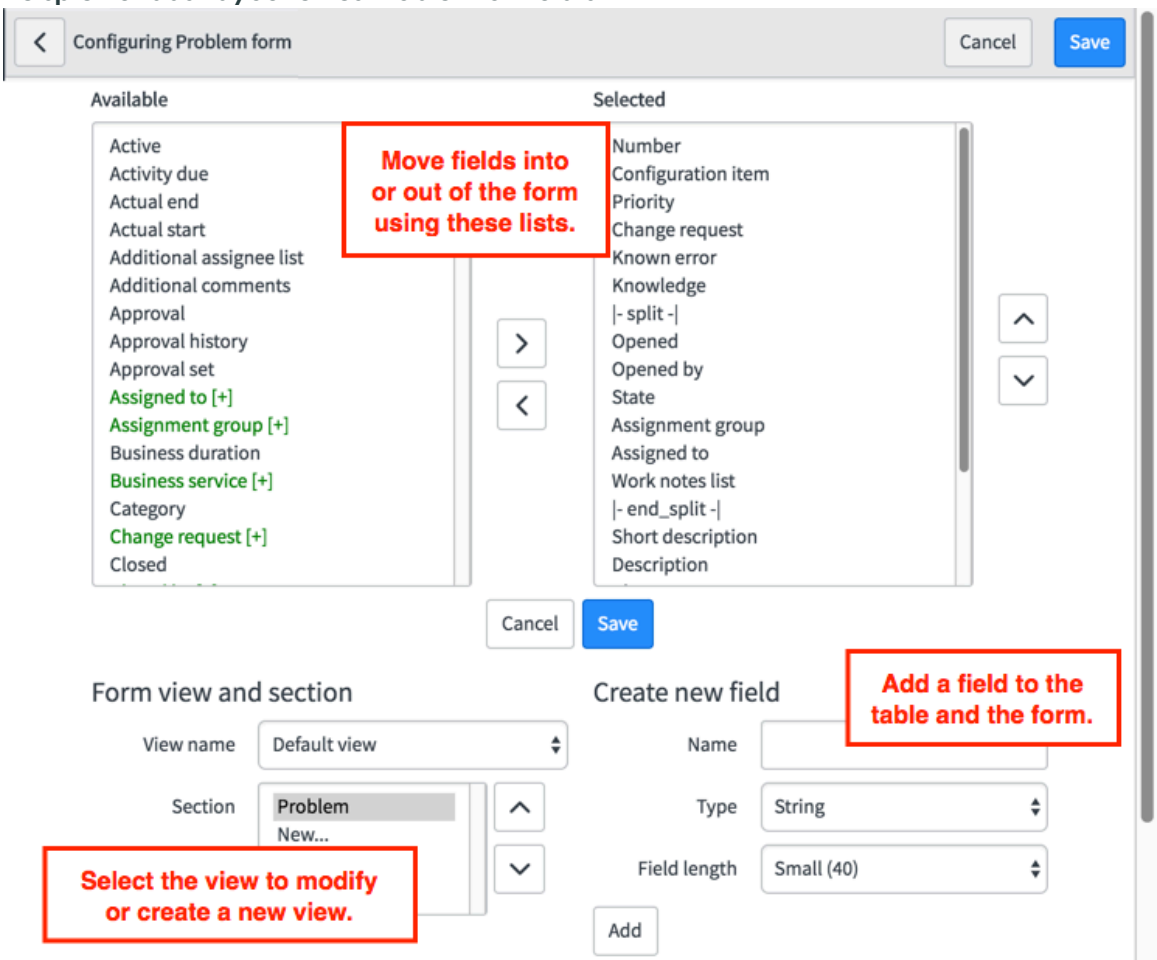
     Durch diese Aktivität kann die eingebettete Liste wie jedes andere Element im Formular verwendet werden. Außerdem können Techniker Datensätze in der Listenansicht erstellen. Änderungen am Inhalt der eingebetteten Liste werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es gibt weitere Aktivitäten, die im Thema „Formularlayout“ beschrieben werden. Die hier aufgelisteten Elemente werden normalerweise während der Ersteinrichtung konfiguriert.

Beispiel für das Layout eines Problemformulars



Automatische Übersetzung

Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen

Fügen Sie die Pflichtfelder hinzu, die erforderlich sind, um ein Problem oder einen Problemaufgaben-Datensatz im Bewertungsdialogformular vom Status **Neu** in den Status **Bewerten** zu verschieben. Nicht ausgefüllte Felder können Sie jederzeit im Dialogfeld „Bewerten“ ausfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formularabschnitte**.
2. Suchen und öffnen Sie die **Formularansicht des Dialogfelds „Bewerten“** oder die Dialogfeldansicht **PTASK – bewerten-** für den Problemdatensatz bzw. Problemaufgaben-Datensatz.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Formularabschnitte**.
4. Klicken Sie für den Problemdatensatz- bzw. Problemaufgaben-Datensatz in der Liste auf das Problem oder die Problemaufgabe.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abschnittselemente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Abschnittelement“

Feld	Beschreibung
Element	Name des Felds, das im Dialogfeld „Bewerten“ angezeigt werden soll
Position	Position des Felds im Dialogfeld „Bewerten“
Typ	Typ des Elements, das Sie in das Formular eingeben möchten, z. B. ein Element oder ein Split
Sys-UI-Abschnitt	Name des UI-Abschnitts, unter dem das Element angezeigt wird
Sys-UI-Formatierer	Name des Formatierers, der zum Anzeigen von Informationen verwendet wird **Hinweis:** Die Informationen zum Formatierer entsprechen nicht dem Wert irgendeines Felds.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Neugestalten des Problemformulars

Mit dem Formular-Designer können Sie Elemente im Problemformular anpassen, um verschiedene Formularansichten zu erstellen, einen Feldnavigator anzuzeigen oder Feldeigenschaften anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Formulardesign ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert. Sie können Änderungen vornehmen und speichern, dann mit dem geöffneten Problemformular zur Registerkarte „Browser“ zurückkehren und das Formular erneut laden, um die Änderungen zu testen. Mit dem Formular-Designer können Sie die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, ausprobieren, um das beste Ergebnis zu erreichen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular-Kontextmenü die Option aus **Konfigurieren** > **Formulardesign** um den Formulardesigner in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.
2. Folgen Sie den Anweisungen in Formulardesign , um Elemente im Problemformular anzupassen.

Problemkategorien konfigurieren

Konfigurieren Sie Problemkategorien, um eine verfeinerte Methode zur Überwachung und zur Meldung von Problemen bereitzustellen. Fügen Sie Kategorien und Unterkategorien aus der Liste der Problemkategorien oder Unterkategorien bzw. entfernen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Folgen Sie den Schritten in Optionen für Auswahllisten definieren , um Ihre Problemkategorien einzugeben.

Zuweisungsregeln für Probleme definieren

Nachdem ein Problem protokolliert wurde, muss es der entsprechenden Gruppe oder Person zugewiesen werden, damit das Problem behoben werden kann. Sie können Zuweisungsregeln definieren, um den Zuweisungsprozess zu automatisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für das Problem-Management sind einige Zuweisungsregeln vordefiniert. Überprüfen Sie die vordefinierten Zuweisungsregeln und vergewissern Sie sich, dass die zu verwendenden Problem-Zuweisungsregeln aktiv sind. Beispielsweise weist die Zuweisungsregel **Netzwerkproblem** basierend auf der Klasse des Configuration Items das Problem der Gruppe **Netzwerk** zu.

In diesem Verfahren definieren Sie eine Zuweisungsregel, um Datenbankprobleme der Gruppe **Datenbank** zuzuweisen. Dies ist nur ein Beispiel dafür, wie Sie eine Zuweisungsregel definieren können. Die Zuweisungsregel **Datenbankproblem** ist bereits im Basissystem verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Zuweisung** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.
   - **Name**: `Datenbankprobleme`
   - Registerkarte oder Abschnitt **Betrifft**:
     - **Tabelle**: Problem [problem]
     - **Bedingungen**: Legen Sie per Dot-Walk **[Configuration Item.Class] [is] [Database]** fest.
   - **Gruppe** auf der Registerkarte oder im Abschnitt **Zuweisen an**: **Datenbank**
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Testen Sie die Zuweisungsregel, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.
   b. Füllen Sie das Problemformular aus, und wählen Sie ein Configuration Item mit der Klasse **Datenbank** aus.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   d. Öffnen Sie das Problem und vergewissern Sie sich, dass die Zuweisungsgruppe hinzugefügt wurde.

Problem als ein schwerwiegendes Problem kategorisieren

Sie können ein Problem priorisieren und hervorheben, dass es einer Überprüfung bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

- Wenn das Problem Management Best Practice – Madrid-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert ist, konfigurieren Sie das Problemformular so, dass das Kontrollkästchen **Schwerwiegendes Problem** enthalten ist, und fügen Sie das Feld **Major problem review (Überprüfung des schwerwiegenden Problems)** zur Registerkarte **Auflösungsinformationen** hinzu.
- Wenn das Problem Management Best Practice – Madrid-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid) nicht aktiviert ist, fügen Sie das Feld **Ergebnis der Prüfung** zur Registerkarte **Abschlussinformationen** hinzu.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Problemdatensatz, um ihn als schwerwiegendes Problem einzustufen.
2. Aktivieren Sie die Checkbox **Schwerwiegendes Problem**.
   Das Feld **Arbeitsnotizen** ist obligatorisch. Entweder wird das Feld **Major problem review (Überprüfung des schwerwiegenden Problems)** auf der Registerkarte **Auflösungsinformationen** oder das Feld **Ergebnis der Prüfung** im Abschnitt **Abschlussinformationen** angezeigt.
3. Füllen Sie das Feld **Ergebnis der Prüfung** aus, um die Prüfungsergebnisse und gelernten Lektionen zu dokumentieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Problem-Management-Modelle aktivieren

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für Problem-Management-Modelle, damit Sie anwenderdefinierte Modelle erstellen und verwenden können.

Vorbereitungen
Die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled* ist für Neukunden ab Release Yokohama standardmäßig aktiviert.

Weitere Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach `*modelle`.
3. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Stellen Sie das Feld **Wert** auf **true** ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Problem-Management-Modelle sind aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemmodell erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle mit Status und Übergängen, die auf Ihre Anwendungsfälle zugeschnitten sind.

Vorbereitungen

Überlegungen zum Aktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „Problemmodelle“ auf eine der folgenden Arten.
   - Geben Sie im Navigationsfilter `prb_model.list` ein.
   - Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Administration** > **Problemmodelle**.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Menüelementen für Problem-Management-Modelle finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder Modul .

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Problemmodell“ aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Problemmodell“.

2. Wählen Sie die Status für Ihr anwenderdefiniertes Modell aus, indem Sie über das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) **Speichern** wählen.

   a. Wählen Sie im daraufhin eingeblendeten Kontextmenü „Modellstatus“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus“ aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

   c. Wählen Sie für jeden Status, den Sie auswählen, **Absenden**.

3. Wenden Sie einen Übergang auf jeden Modellstatus an, indem Sie das Symbol „Hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ ( ) wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatusübergänge“ aus.

Formular „Modellstatusübergänge“

Feld	Beschreibung
Von	Status, aus dem der Problemdatensatz verschoben wird.
An	Status, in den der Problemdatensatz verschoben wird.
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zum Problemdatensatz aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option hindert Sie außerdem an der manuellen Auswahl des Felds **Status** im Problemdatensatz.

c. Wählen Sie für jeden Modellstatusübergang, den Sie hinzufügen, **Absenden**.

4. Wahlweise: Wenden Sie Übergangsbedingungen an, indem Sie einen Ihrer Modellstatusübergänge auswählen.

a. Wählen Sie im Kontextmenü „Übergangsbedingungen“ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ aus.

(Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ in Problem-Management.

c. Wählen Sie für jede Übergangsbedingung, die Sie hinzufügen, **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Sie im Formular „Problemmodell“ **Standardproblemmodell** gewählt haben, wird bei der Erstellung neuer Probleme Ihr anwenderdefiniertes Problemmodell verwendet.

Problemaufgabenmodell erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle mit Status und Übergängen, die auf Ihre Anwendungsfälle zugeschnitten sind.

Vorbereitungen

Überlegungen zum Aktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „Problemaufgabenmodelle“ auf eine der folgenden Arten.
   - Geben Sie im Navigationsfilter `prb_task_model.list` ein.
   - Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Administration** > **Problemaufgabenmodelle**.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Menüelementen für Problem-Management-Modelle finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder Modul .

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Speichern Sie die sys_id für die Erstellung eines Interceptor (siehe spätere Schritte), indem Sie über das Symbol für das Kontextmenü des Formulars aus ( ) **sys_id kopieren** wählen.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Problemaufgabenmodell“ aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Problemaufgabenmodell“.

2. Wählen Sie die Status für Ihr anwenderdefiniertes Modell aus, indem Sie über das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) **Speichern** wählen.

   a. Wählen Sie im daraufhin eingeblendeten Kontextmenü „Modellstatus“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus“ aus.

   Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

   c. Wählen Sie für jeden Status, den Sie auswählen, **Absenden**.

3. Wenden Sie einen Übergang auf jeden Modellstatus an, indem Sie das Symbol „Hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ ( ) wählen.

   a. Wählen Sie im Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatusübergänge“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Modellstatusübergänge“

Feld	Beschreibung
Von	Status, aus dem der Problemaufgaben-Datensatz verschoben wird.
An	Status, in den der Problemaufgaben-Datensatz verschoben wird.
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zum Problemaufgaben-Datensatz aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option hindert Sie außerdem an der manuellen Auswahl des Felds **Status** im Problemaufgaben-Datensatz.

c. Wählen Sie für jeden Modellstatusübergang, den Sie hinzufügen, **Absenden**.

4. Wahlweise: Wenden Sie Übergangsbedingungen an, indem Sie einen Ihrer Modellstatusübergänge auswählen.

a. Wählen Sie im Kontextmenü „Übergangsbedingungen“ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ aus.

(Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ in Problem-Management.

c. Wählen Sie für jede Übergangsbedingung, die Sie hinzufügen, **Absenden**.

5. Erstellen Sie einen Interceptor für Ihr Modell, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**.

a. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach `*modelle`.

b. Wählen Sie aus der Liste **Problemaufgabenmodelle** aus.

c. Wählen Sie in der Interceptor-Liste für Problemaufgabenmodelle die Option **Neu**.

d. Wählen Sie **Einfache Frage zur Weiterleitung der URL**.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars „Interceptor-Antwort“ aus.

Formular „Interceptor-Antwort“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Interceptor.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das zugeordnete Modell angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Interceptor.
Eingabeaufforderung für Benutzer	Name des Modells, das dem Anwender angezeigt wird.
Rollen	Option zum Definieren der Rollen für die Auswahl des Problemaufgabenmodells.

Hinweis: Geben Sie im Feld **Ziel-URL** die sys_id Ihres Modells im folgenden Format an:

`problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]`.

f. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihr anwenderdefiniertes Problemaufgabenmodell wird als Auswahlmöglichkeit für die in Ihrem Interceptor angegebenen Rollen angezeigt.

Probleme behandeln

Verstehen, wie ein „Problem“ und eine „Problemaufgabe“ in den Status „Problem“ oder „Problem“ erstellt, bewertet, untersucht und behoben werden.

Probleme erstellen

Ein Problem ist eine Ursache für einen oder mehrere Incidents. Erstellen Sie ein Problem, um die Hauptursache der Incidents zu ermitteln, und versuchen Sie zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager oder problem_coordinator
Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) nicht aktiviert haben, siehe Ein Problem erstellen (veraltet).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können einen Problemdatensatz manuell aus dem Problemmodul generieren.
- Sie können ein Problem aus einem Incident generieren.
- Sie können einen Datensatzersteller anlegen, um Probleme aus dem Servicekatalog zu protokollieren.
- Außerdem können Sie ein Problem aus einer E-Mail generieren, wenn eine entsprechende Aktion bei eingehender E-Mail konfiguriert ist.

Prozedur

1. Erstellen Sie das Problem mit einer dieser Optionen.

Option	Bezeichnung
Aus dem Problemmodul	Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Klicken Sie im Kontextmenü auf **Problem erstellen**. **Hinweis:** Verwenden Sie die Eigenschaft **Liste von Attributen (durch Komma getrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* um Felder auf dem Incident-Formular anzugeben. Die Werte dieser Felder werden in die entsprechenden Felder des Problem-Formulars kopiert.

2. Füllen Sie die Felder des Problem-Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Problemformular.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Problem geht in den Status **Neu** über. Wenn Sie die Pflichtfelder ausgefüllt haben, die zum Verschieben eines Problemdatensatzes in den Status **Bewerten** erforderlich sind, wird der Problemdatensatz direkt in den Status **Bewerten** verschoben. Wenn Sie ein zusätzliches Feld für den Bewertungsstatus hinzufügen möchten, müssen Sie das Feld unter hinzufügen **System-UI** > **Formularabschnitte**. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen.

Hinweis:

Wird ein Incident als schwerwiegend heraufgestuft, wird automatisch ein Problemdatensatz erstellt, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Dem Incident ist kein Problemdatensatz zugeordnet.
- Management schwerwiegender Incidents ist zusammen mit Problem-Management installiert.
- Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und das Plugin „Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) müssen aktiv sein.
- Sie müssen den Flow **Create Problem from Major incident (Problem aus schwerwiegendem Incident erstellen)** aktivieren, der im Basissystems bei Auslieferung inaktiv ist.

Um die Incident-Feldinformationen zu konfigurieren, die in den Problemdatensatz kopiert werden müssen, aktivieren Sie die Eigenschaft **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (com.snc.problem.create_from_incident.attributes).

Sie können Anhänge und Wissensartikel kopieren, wenn das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiv ist und die Eigenschaft **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** auf „true“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Bewerten Sie das Problem.

Ein Problem erstellen (veraltet)

Ein Problem ist eine Ursache für einen oder mehrere Incidents. Erstellen Sie ein Problem, um die Hauptursache der Incidents zu ermitteln, und versuchen Sie zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Erstellen Sie das Problem mit einer dieser Optionen.

Option	Bezeichnung
Aus dem Problemmodul	Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Klicken Sie im Kontextmenü auf **Problem erstellen**.

2. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Legacy-Problem“..
3. Um Arbeitsnotizen für das Problem einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**. Wenn Sie ein Problem anfänglich erstellen und speichern, ist die Eingabe von Notizen im Feld **Arbeitsnotizen** nicht obligatorisch. Wenn Sie die Priorität des Problems ändern, indem Sie für ein vorhandenes Problem andere **Auswirkungen** oder **Dringlichkeitswerte** auswählen, wird das Feld **Arbeitsnotizen** obligatorisch.

   Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

4. Um Notizen darüber einzutragen, warum das Problem geschlossen wurde, klicken Sie auf die Registerkarte **Schließungsinformationen** und geben Sie die Informationen ein.
   Das Datum, an dem das Problem geschlossen wurde, und der Benutzer, der es geschlossen hat, wird automatisch ausgefüllt.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Bewerten Sie das Problem.

Bewerten Sie ein Problem

Bewerten Sie ein Problem, um festzustellen, ob das Problem einer gründlichen Untersuchung bedarf.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_manager oder problem_coordinator
- Aktivieren Sie das Plugin Problem-ManagementBest Practice – Madrid – Statusmodell (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best-Practice-

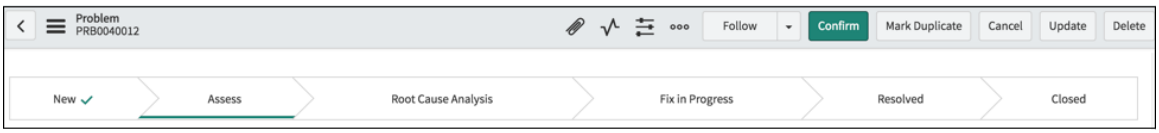
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status und geführten Aktionen zum Navigieren im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Bewertung eines Problems werden Umfang und Ausmaß des Problems sowie dessen Ursache und Wirkung analysiert.

Prozedur

Klicken Sie auf **Bewerten** und füllen Sie die Pflichtfelder aus.



Nach der Bewertung des Problems können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

Option	Auszuführende Aktion
Wenn das Problem gültig ist und eine Lösung erfordert	Klicken Sie auf **Bestätigen**.
Wenn ein ähnliches Problem bereits vorhanden ist	Klicken Sie auf **Duplikat markieren**. **Hinweis:** • Wenn Sie ein Problem als Duplikat markieren, werden die zugehörigen Datensätze aus dem doppelten Problem in das vorhandene Problem verschoben. • Die Problem-Management-Eigenschaft **Liste der zugehörigen Aufgabensätze (durch Kommata getrennt), um fortzufahren, wenn ein Problem als Duplikat eines anderen markiert ist** (*problem.duplicate.records_to_move*) steuert die zugehörigen Datensätze, die vom vorhandenen zum ursprünglichen Problem kopiert werden.
Wenn das Problem kein gültiges Problem ist	Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie bestätigt haben, dass das Problem untersucht und gelöst werden muss, tritt das Problem in den Status **Ursachenanalyse** ein.

Einem Problem mehrere Incidents hinzufügen

Fügen Sie einem Problem mehrere Incidents hinzu, um zu vermeiden, dass bei Incidents, die auf dasselbe Problem zurückzuführen sind, mehrere Probleme entstehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Problemdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Incidents**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. In der Liste können Sie Incidents auf folgende Weise hinzufügen.
   - Wählen Sie die Incident-Datensätze aus, und wählen Sie dann **Ausgewähltes hinzufügen**.
   - Wählen Sie **Alle hinzufügen**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Incidents werden unter der Registerkarte **Incidents** angezeigt.

Erweiterungspunkt für Problem-Management

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern.

`global.MRABulkAddRecordsFilter` ist ein generischer Erweiterungspunkt, mit dem Sie verknüpfte Datensätze anhängen können. Sie können die Implementierung hinzufügen, um die Datensätze durch Zuordnung mehrerer Datensätze anzuhängen.

Navigieren zu **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** *um* `global.MRABulkAddRecordsFilter` zur Tabelle [sys_extension_point] hinzuzufügen.

Hinweis: Wenn Sie in früheren Releases bereits Implementierungen mit dem alten Erweiterungspunkt `global.BulkAddIncidentsFilter` erstellt haben, können Sie diesen Erweiterungspunkt weiterhin für Ihre bereits vorhandenen angepassten Implementierungen nutzen. In Zukunft wird der Erweiterungspunkt `global.BulkAddIncidentsFilter` jedoch eingestellt. Sie sollten Ihre Implementierung zum Erweiterungspunkt `global.MRABulkAddRecordsFilter` migrieren. Wenn Sie Implementierungen erstellen, können Sie mit dem Erweiterungspunkt `global.MRABulkAddRecordsFilter` einem Problem mehrere Incident-Datensätze hinzufügen.

Konfigurationselemente einem Problem zuordnen

Ordnen Sie mehrere betroffene oder beeinträchtigte Konfigurationselemente (CIs) einem Problem zu, um alle Konfigurationselemente zu ermitteln, die von demselben Problem betroffen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

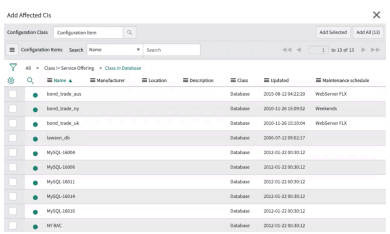
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Feld **Konfigurationselement**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Problems ist, und die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder **Betroffene Services/CIs**, wenn das Problem mehrere CIs betrifft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz, dem Sie Konfigurationselemente zuordnen möchten.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

Konfigurationselemente zuordnen

Optionen	Vorgehensweise
Konfigurationselement	**a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ). **b.** Wählen Sie das Konfigurationselement aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.
Betroffene CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.  **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.
Betroffene Services/CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Vorgehensweise
	Hinweis: Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert. **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**. **Hinweis:** Wenn „Betroffene Services/ Konfigurationselemente“ nicht im Formular angezeigt werden, können Sie das Formularlayout konfigurieren. .

Die Ursache eines Problems untersuchen

Identifizieren Sie die Ursache des Problems, um wiederkehrende Incidents dauerhaft zu analysieren, nachzuverfolgen und zu lösen.

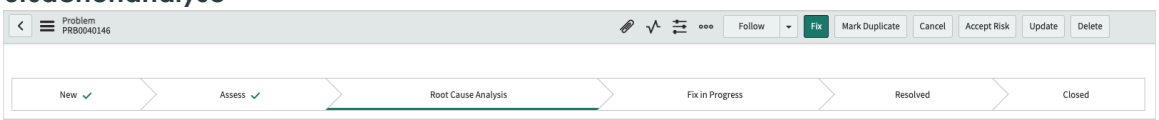
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best Practice-Status und geführte Aktionen für die Navigation im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Details finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Ursachenanalyse



Prozedur

Sie können eine der folgenden Aufgaben ausführen.

Option	Auszuführende Aktionen
Das Problem untersuchen	• Wenn Sie der Fachexperte für diesen Problembereich sind, führen Sie die Untersuchung durch, und geben Sie die Ursachenhinweise und Korrekturhinweise zu diesem Problem an. • Wenn Sie nicht der Fachexperte sind und Hilfe bei der Untersuchung benötigen, erstellen Sie eine Problemaufgabe vom Typ „Ursachenanalyse“, und weisen Sie diese dem entsprechenden Team zu. Sobald der Fachexperte die Problemaufgabe abgeschlossen hat, können Sie die Ursachenhinweise und die vorgeschlagene Korrektur manuell aus der Problemaufgabe in dieses Problem kopieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Auszuführende Aktionen
	Weitere Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter Problemaufgaben erstellen.
Wenn Sie das Problem lösen können	Klicken Sie auf **Beheben**. Der Problemstatus wird in **Korrektur in Bearbeitung** geändert. Sie können dann einen neuen Change Request erstellen oder eine Verknüpfung zu einem vorhandenen Change Request erstellen, um eine dauerhafte Lösung für das Problem anzuwenden. **Hinweis:** Eine Benachrichtigung wird an den Problemkoordinator gesendet, der dem Problem zugewiesen ist, wenn alle zugehörigen Change-Anforderungen abgeschlossen oder storniert wurden.
Wenn Sie das Problem erkennen, es jedoch keine dauerhafte Lösung für das Problem gibt	Klicken Sie auf **Risiko akzeptieren**. Das Problem tritt direkt in den Status **Geschlossen** oder **Gelöst** ein, und zwar mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert**. **Hinweis:** Ob das Problem in den Status **Geschlossen** oder in den Status **Gelöst** eintritt, hängt von der Eigenschaft **„Risiko akzeptieren" versetzt das Problem in den Status „Geschlossen" anstelle des Status „Gelöst"** (*problem.acceptrisk.move_to_closed*) ab.
Wenn Sie sich entscheiden, das Problem erneut zu analysieren	Klicken Sie auf **Erneut analysieren**. Das Problem wird für eine erneute Analyse geöffnet, und der Status wird in **Ursachenanalyse** geändert.

Wenn Sie einen Known Error-Artikel für dieses Problem oder ein ähnliches Problem erstellt haben, können Sie den Verweis auf diesen Artikel in dem Feld **Primärer Known Error-Artikel** hinzufügen.

Hinweis: Das Feld **Primärer Known Error-Artikel** ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration" (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktivieren.

Nächste Maßnahme

Sie können das Problem lösen und abschließen. Sie können auch einen Change Request erstellen, um eine Lösung für das Problem zu implementieren.

Ein Problem lösen und abschließen

Lösen Sie das Problem und fügen Sie eine detaillierte Notiz zur Lösung hinzu, um später darauf zurückgreifen zu können.

Automatische Übersetzung

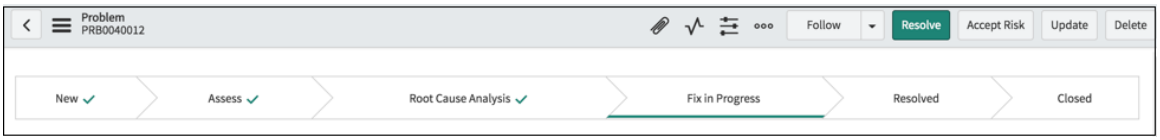
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager
- Aktivieren Sie das Plugin Problem-ManagementBest Practice – Madrid – Statusmodell (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best-Practice-Status und geführten Aktionen zum Navigieren im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Lösen**.



   Das Problem tritt in den Status **Gelöst** ein, und zwar mit dem **Auflösungscode Korrektur angewendet**.

2. Klicken Sie auf **Abschließen**.

   Das Problem tritt in den Status **Geschlossen** ein, und zwar mit dem **Auflösungscode Korrektur angewendet**.

   Hinweis:

   - Wenn ein Problem geschlossen oder abgebrochen wird, werden alle zugehörigen offenen Problemaufgaben abgebrochen, sofern Sie die Problem-Management-Eigenschaft **Offene Problemaufgaben beim Schließen eines Problems abbrechen** (*problem.closed.cancel_open_tasks*) auswählen.
   - Wenn ein Problem geschlossen ist, können Sie weiterhin Problemaufgaben erstellen, sofern Sie die Problem-Management-Eigenschaft **Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erstellen?** (*problem.closed.can_create_tasks*) auswählen.

   Sie können das Problem auch dann erneut analysieren, nachdem es geschlossen wurde, indem Sie auf **Erneut analysieren** klicken. Der Status des Problems ändert sich von **Geschlossen** zu **Ursachenanalyse**. Die folgenden Problem-Management-Eigenschaften steuern, wer das Problem erneut analysieren kann:

   - **Wer darf ein abgebrochenes Problem erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
   - **Wer kann ein Risikoakzeptanzproblem (Status „Geschlossen“) erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
   - **Wer kann ein abgeschlossenes Problem erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

   Wenn alle zugehörigen Aufgaben in der Problem-Management-Eigenschaft „**-Liste der verwandten Aufgabendatensätze (durch Komma getrennt) zum Nachverfolgen als Korrekturen für dieses Problem“ aufgeführt sind. Wird verwendet, um den Koordinator zu benachrichtigen, wenn alle zugehörigen reparierten Datensätze**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

abgeschlossen oder storniert sind. Wenn z. B. incident.problem_id, change_request.parent (*problem.fix.records*) abgeschlossen sind, wird eine entsprechende Benachrichtigung an den Problemkoordinator gesendet.

Hinweis: Wenn Sie diese Eigenschaft so ändern, dass neue Tabellen enthalten sind, müssen Sie auch eine entsprechende Geschäftsregel erstellen, damit die Funktion insgesamt ordnungsgemäß verwendet werden kann. Für die Change-Anforderung lautet die Geschäftsregel z. B. *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Change Request aus einem Problem erstellen

Nachdem Sie das Problem untersucht und eine Ursachenanalyse durchgeführt haben, können Sie verstehen, ob das Problem gelöst werden kann oder ob Sie einen temporären Workaround für das Problem finden sollten. Wenn das Problem behoben werden kann, implementieren Sie das Update oder die Lösung für das Problem.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: problem_coordinator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Lösung für ein Problem implementieren, indem Sie ein Standard-Change-Verfahren anwenden und testen, um die Wiederherstellung des Services zu bestätigen. Für einen normalen Change stellen Sie eine Anforderung eines Changes (Request For Change, RFC). Das Change Advisory Board (CAB) muss den RFC genehmigen, bevor eine Lösung auf das Problem angewendet wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen** und öffnen Sie einen Problemdatensatz.
2. Führen Sie im Kontextmenü eine der folgenden Aktivitäten aus.

Option	Auszuführende Aktion
Normaler Change	Klicken Sie auf **Normalen Change erstellen**.
Notfall-Change	Klicken Sie auf **Notfall-Change erstellen**.

Ein Change Request wird erstellt, um die Lösung für das Problem zu implementieren.

Fügen Sie einem Problem mehrere Change-Anforderungen hinzu

Fügen Sie einem Problem mehrere Change-Anforderungen hinzu, um alle Anforderungen zu erfassen, die Sie zur Lösung des Problems implementieren müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Problemdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Change-Anforderungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie aus der Liste die Datensätze aus und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Die ausgewählten Change-Anforderungen werden unter der Registerkarte **Change-Anforderungen** angezeigt.

Problemaufgaben erstellen

Problemaufgaben sind die Art und Weise, wie der Problemkoordinator Fachexperten um Hilfe bei Ursachenidentifizierung und Lösungsvorschlag für ein Problem bittet. Teilen Sie das Problem in mehrere Problemaufgaben auf, um die Untersuchung zu unterstützen. Sie können die Problemaufgaben verschiedenen Zuweisungsgruppen oder Benutzern zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder problem_task_analyst

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz, für den Sie eine Problemaufgabe erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste des Problemdatensatzes auf **Problemaufgaben** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Problemaufgaben aus.

Option	Beschreibung
Ursachenanalyse	Aufgaben, bei denen der Problemkoordinator Hilfe von Fachexperten benötigt, um die Ursache eines Problems zu untersuchen und einen Lösungsvorschlag für das Problem zu finden
Allgemein	Alle anderen Aufgaben

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Problemaufgabe“.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Problemaufgabe geht in den Status **Neu** über. Wenn Sie die Pflichtfelder ausgefüllt haben, die zum Verschieben eines Problemdatensatzes in den Status **Bewerten** erforderlich sind, wird der Problemdatensatz direkt in den Status **Bewerten** verschoben. Wenn Sie ein zusätzliches Feld für den Bewertungsstatus hinzufügen möchten, müssen Sie das Feld unter hinzufügen **System-UI** > **Formularabschnitte**. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Bewerten Sie die Problemaufgabe.

Problemaufgaben bewerten

Bewerten Sie eine Problemaufgabe, um die Durchführbarkeit der Aufgabe zu ermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Beurteilung einer Problemaufgabe werden Umfang und Ausmaß der Aufgabe sowie deren Ursache und Wirkung analysiert.

Prozedur
1. Auswahlvorgang **Bewerten**.

   Die Problemaufgabe geht in den Status **Bewerten** über. Sie können überprüfen, ob genügend Informationen zur Bearbeitung der Aufgabe vorhanden sind oder ob die Aufgabe abgebrochen werden sollte.

2. Nachdem Sie die Aufgabe bewertet haben, führen Sie die Aktion basierend auf Ihrer Option aus.

Option	Auszuführende Aktion
Wenn Sie bereit sind, an der Aufgabe zu arbeiten	Wählen Sie **Arbeit beginnen**. Die Problemaufgabe geht in den Status **In Bearbeitung** über.
Wenn Sie an der Aufgabe arbeiten	Wählen Sie **Erneut bewerten aus**. Der Status der Problemaufgabe ändert sich von **In Bearbeitung** zurück in **Bewerten**.
Wenn Sie beispielsweise nicht an der Aufgabe arbeiten möchten, ist die Problemaufgabe doppelt vorhanden oder wird nicht mehr benötigt	Wählen Sie **Abbrechen**. In der Problemaufgabe werden Sie aufgefordert, das Feld **Grund für Abbruch** auszufüllen. Der Datensatz wechselt in den Status **Geschlossen** mit dem **AbschlusscodeAbgebrochen**.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie die Problemaufgabe als gelöst ab.

Problemaufgaben abschließen

Lösen Sie und schließen Sie die Problemaufgabe ab.

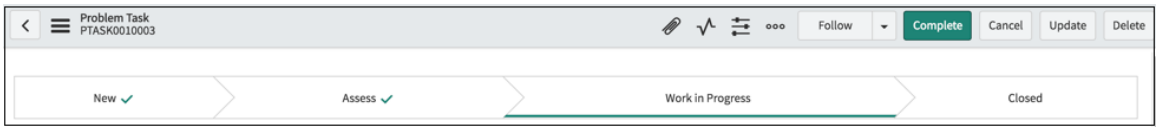
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder problem_task_analyst

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.



Die Problemaufgabe geht in den Status **Geschlossen** mit dem **Abschlusscode Abgeschlossen** über.

Hinweis: Sie können die Problemeigenschaften so konfigurieren, dass eine Aufgabe auch nach dem Schließen erneut analysiert wird, indem Sie **Erneut bewerten** aktivieren. Der Status der Aufgabe ändert sich von **Geschlossen** zu **Bewerten**. Nachdem alle Problemaufgaben abgeschlossen oder abgebrochen wurden, wird eine Benachrichtigung an den Problemkoordinator gesendet.

Zugehörige Incidents von einem Problem aus lösen

Wenn Sie ein Problem als gelöst ansehen, können die zugehörigen Incidents mit dem Status **Warten** mithilfe einer UI Action aus dem **Problemformular** gelöst werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Thema betrifft nur Probleme mit veralteten Releases – von Jakarta bis London.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein gelöstes Problem, das zugehörige Incidents hat.
2. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Incidents lösen**.
3. Geben Sie Werte in die Pflichtfelder ein.

Hinweis: Nur die Incidents mit dem Status **Warten** und mit **Auf Problem wartend** als Grund für Warten können gelöst werden.

Der Status der Incidents der problembezogenen Liste wird in **Gelöst** geändert, und Arbeitsnotizen werden zum Aktivitäts-Feed hinzugefügt.

Das Ergebnis eines Problems mitteilen

Dokumentieren Sie die Ursache und die Lösung eines Problems, um eingehende Incidents schnell zu lösen und zu vermeiden, dass weitere Probleme bei demselben Problem auftreten.

Workaround für Probleme mitteilen

Dokumentieren und teilen Sie einen Workaround mit, damit andere wissen, dass Sie sich des Problems bewusst sind. Der Workaround ist eine temporäre Methode, um Serviceausfälle zu beseitigen und die Auswirkungen eines Problems zu verringern, für das noch keine tatsächliche Lösung verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin,problem_manager oder problem_coordinator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Workaround mitteilen möchten, wird eine Benachrichtigung an zugehörige Incidents gesendet, dass ein Workaround verfügbar ist. Der Incident-Vorgang ist so konzipiert, dass er die Workaround-Informationen verwendet oder den Benutzer darüber informiert. Weitere Informationen zur Benachrichtigung finden Sie unter Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen.

Hinweis: Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.
3. Geben Sie die Informationen in ein **Analyseinformationen** > **Workaround** an.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Workaround mitteilen**.

Workaround mitteilen (veraltet)

Sie können einen Problemumgehungshinweis in einen Problemdatensatz eingeben und dann die Informationen in alle zugehörigen Incidents hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem zugehörigen Link **Workaround mitteilen** auf dem Problemformular vermeiden Sie die Notwendigkeit, jeden Incident, der sich auf das Problem bezieht, manuell zu aktualisieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Problem, für das Sie einen Workaround bereitstellen möchten.
2. Geben Sie die Informationen in das Feld **Workaround** ein.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen**.
   Die Problemnummer und der Inhalt des Feldes **Workaround** werden dem Aktivitätenstrom für alle zugehörigen Incidents hinzugefügt. Standardmäßig generieren alle Einträge in einem Feld für Incident-Aktivitätenstrom eine E-Mail-Benachrichtigung an den **Anrufer**, den Sie im Incident-Formular angeben.

   Wenn Sie einen Workaround bei aktivierter Gruppen-Bereitschaftsrotationsplanung mitteilen, stoppt das System die Eskalationen für die zugehörigen Incidents. Die Eskalation wird angehalten, da ein Workaround verfügbar ist. Diese Aktion vermittelt Wissen effektiv an die entsprechende Zielgruppe, erstellt jedoch keinen Wissensartikel.

Korrektur bekanntgeben

Nachdem Sie die Ursachenanalyse eines Problems abgeschlossen haben und eine Lösung oder Korrektur für dieses Problem gefunden haben, senden Sie Change-Anforderungen, um das Problem zu beheben. Durch das Dokumentieren und Mitteilen der Korrektur haben Benutzer die Möglichkeit, die Lösung zu einem Problem zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin,problem_manager oder problem_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Korrektur bekanntgeben, wird eine Benachrichtigung an zugehörige Incidents gesendet, dass eine Korrektur verfügbar ist. Der Incident-Vorgang dient dazu, die Korrekturinformationen zu verwenden oder den Benutzer darüber zu informieren. Weitere Informationen zur Benachrichtigung finden Sie unter Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen.

Hinweis: Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.
3. Geben Sie die Informationen in ein **Lösungsdetails** > **Hinweise zur Korrektur** an.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Korrektur bekanntgeben**.
   Die Korrekturinformationen werden aus dem Feld **Korrekturnotizen** des Problemformulars in das Feld **Zusätzliche Kommentare** des Incident-Formulars kopiert. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anrufer und den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.

Wissensartikel aus Problemen erstellen

Wissensartikel enthalten die Informationen, die eine Organisation behalten und weitergeben möchte. Das Problemformular enthält vier Optionen zum Erstellen von Wissen und zum Mitteilen von Informationen.

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

- Sie können die Checkbox **Wissen** aktivieren und automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.
- Sie können einen Problemumgehungshinweis in einen Problemdatensatz eingeben und dann die Informationen in alle zugehörigen Incidents hochladen.
- Sie können sofort einen Knowledge-Artikel aus dem Problem erstellen und nicht warten, bis das Problem behoben ist.
- Sie können einen Wissensartikel in der Kategorie „News“ schnell erstellen und veröffentlichen.

Standardmäßig werden die meisten neuen Artikel als Entwürfe erstellt, und sie durchlaufen einen Überprüfungsstatus, bevor sie veröffentlicht werden. Eine Ausnahme zum Standard-Workflow stellt das Veröffentlichen von Nachrichten aus dem Problemformular dar.

Wenn der Administrator den optionalen Workflow zur Wissensübermittlung aktiviert, werden aus Incidents oder Problemen erstellte Artikel zu Wissensübermittlungen, die über einen anderen Pfad verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Checkbox „Wissen“ verwenden

Wie bei Incidents generieren Probleme häufig Informationen, die in der Zukunft benötigt werden. Das System kann automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge-Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

Sie können die Checkbox **Wissen** aktivieren und automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.

Prozedur

1. Aktivieren Sie im Problemformular die Checkbox **Wissen**.
2. Lösen und schließen Sie das Problem.

   Das Schließen des Problems löst die Geschäftsregel *Problem Create Knowledge* aus. Standardmäßig erstellt die Business Rule einen Wissensartikel im Workflowstatus **Entwurf**, der einem Knowledge-Teammitglied zur Überprüfung und Veröffentlichung zur Verfügung steht. Die **Kurzbeschreibung** des Problems wird zur **Kurzbeschreibung** des Artikels, und die **Arbeitsnotizen** des Problems werden zum **Text** des Artikels.

   Wenn der Workflow für die Wissensübermittlung aktiviert ist, werden die **Arbeitsnotizen** des Problems zu einer Wissensübermittlung anstatt zu einem Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows.

Known Error-Artikel aus Problem erstellen

Erstellen Sie Known Error-Artikel als Referenzmaterial. Die Known Error-Artikel dokumentieren die Ursache des Problems und den Workaround, um die Incident-Abwendung zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager
Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Artikel über einen Known Error aus einem Problem erstellt haben, wird der Artikel in der Knowledge Base gespeichert und in der Anwendung „Wissensmanagement“ verwaltet. Die Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für einen Knowledge Base-Artikel hängen von Workflows ab, die für die Knowledge Base definiert werden, zu der der Artikel gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Known Error-Artikel erstellen**.

   Hinweis: Der Link erscheint, wenn das Feld **Primärer Known Error-Artikel** auf der Registerkarte **Analyseinformationen** des Problemformulars leer ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis: Um den Inhalt des Artikels zu lesen, klicken Sie auf **Artikel anzeigen** unter **Zugehörige Links**.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis: Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um nach vorhandenen Artikeln zu Known Errors zu suchen. Die Suche basiert auf Kurzbeschreibung, Kategorie und Thema.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Known Error-Artikel“.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zur Überprüfung und Genehmigung zu senden. Abhängig von der Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist, und den Zugriffssteuerungen der Knowledge Base können möglicherweise Benutzer außerhalb des IT-Teams nach diesem Known Error-Artikel suchen, um Unterstützung bei der Incident-Abwendung zu erhalten.

Knowledge veröffentlichen

Sie können sofort einen Knowledge-Artikel aus dem Problem erstellen und nicht warten, bis das Problem behoben ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge-Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem, aus dem Sie einen Wissensartikel veröffentlichen möchten.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Wissen veröffentlichen**.
   Der resultierende Wissensartikel enthält die folgenden Informationen.

   - Die Problemnummer und die **Kurzbeschreibung** werden zur **Kurzbeschreibung** des Wissensartikels.
   - Die **Beschreibung** und die **Problemumgehung** werden zum **Text** des Wissensartikels.
   - Das **Configuration Item** des Problems wird zum **Configuration Item** des Wissensartikels.
   - Das **Thema** des Artikels wird auf **Known Error** festgelegt.

   Standardmäßig erstellt das System einen Wissensartikel im Workflowstatus **Entwurf**. Wenn der Workflow für die Knowledge-Übermittlung aktiviert ist, werden die **Kurzbeschreibung** und die **Arbeitsnotizen** des Problems anstelle eines Artikels in die Knowledge-Übermittlung eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy: Problem Management Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Problem Management zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Problem Management . Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Legacy: Dashboard „Problemübersicht“.

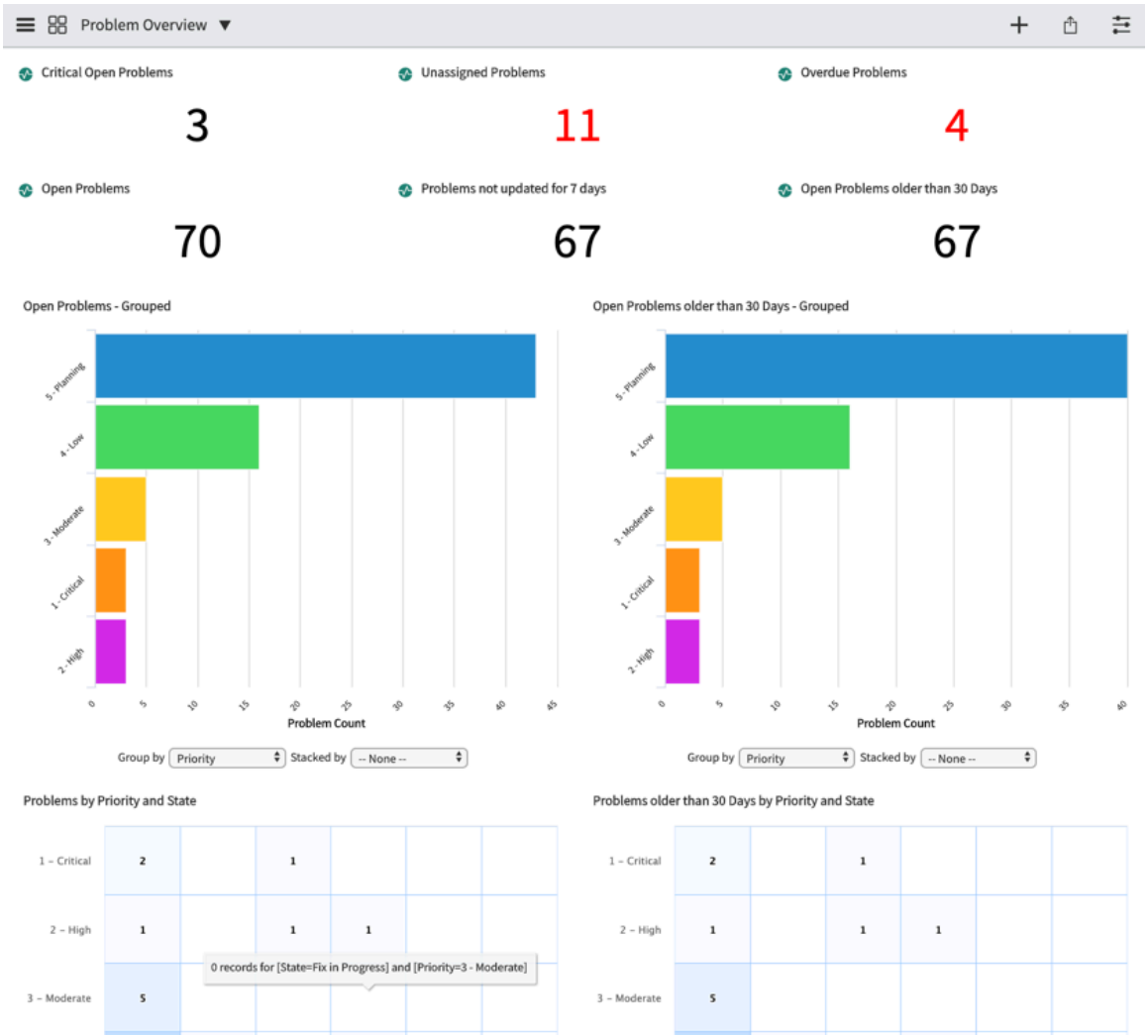
Dieses Dashboard zeigt den aktuellen Status offener Probleme.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Problemübersicht“ veraltet. Benutzer können Problem-Dashboard verwenden, um offene Probleme anzuzeigen und zu verfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager und Problembearbeiter - Zeigen Sie die aktuelle Anzahl kritischer, überfälliger und nicht zugewiesener Probleme an, um Bereiche zu identifizieren, die ein sofortiges Handeln erfordern.	Keine

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kritische offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme mit „Priorität 1 - Kritisch“. Dieser Bericht zeigt Ihnen auf einen Blick, wie viele Probleme mit der höchsten Priorität vorliegen.
Nicht zugewiesene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Zugewiesen an“ leer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		ist. Das sind die Probleme, die Sie zuweisen müssen.
Überfällige Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Eskalation“ = „Überfällig“ ist
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme
Probleme, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 7 Tage zurückliegt
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt
Offene Probleme – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme gruppiert nach Priorität
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach Priorität
Probleme nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, gruppiert in einer Matrix aus Priorität und Status
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Priorität und Status
Geöffnete Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geöffneten Probleme, Trend nach „Geöffnet pro Woche“
Geschlossene Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geschlossenen Probleme, Erfassung des Trends nach „Geschlossen pro Woche“

Legacy: Dashboard „Problem-Management“.

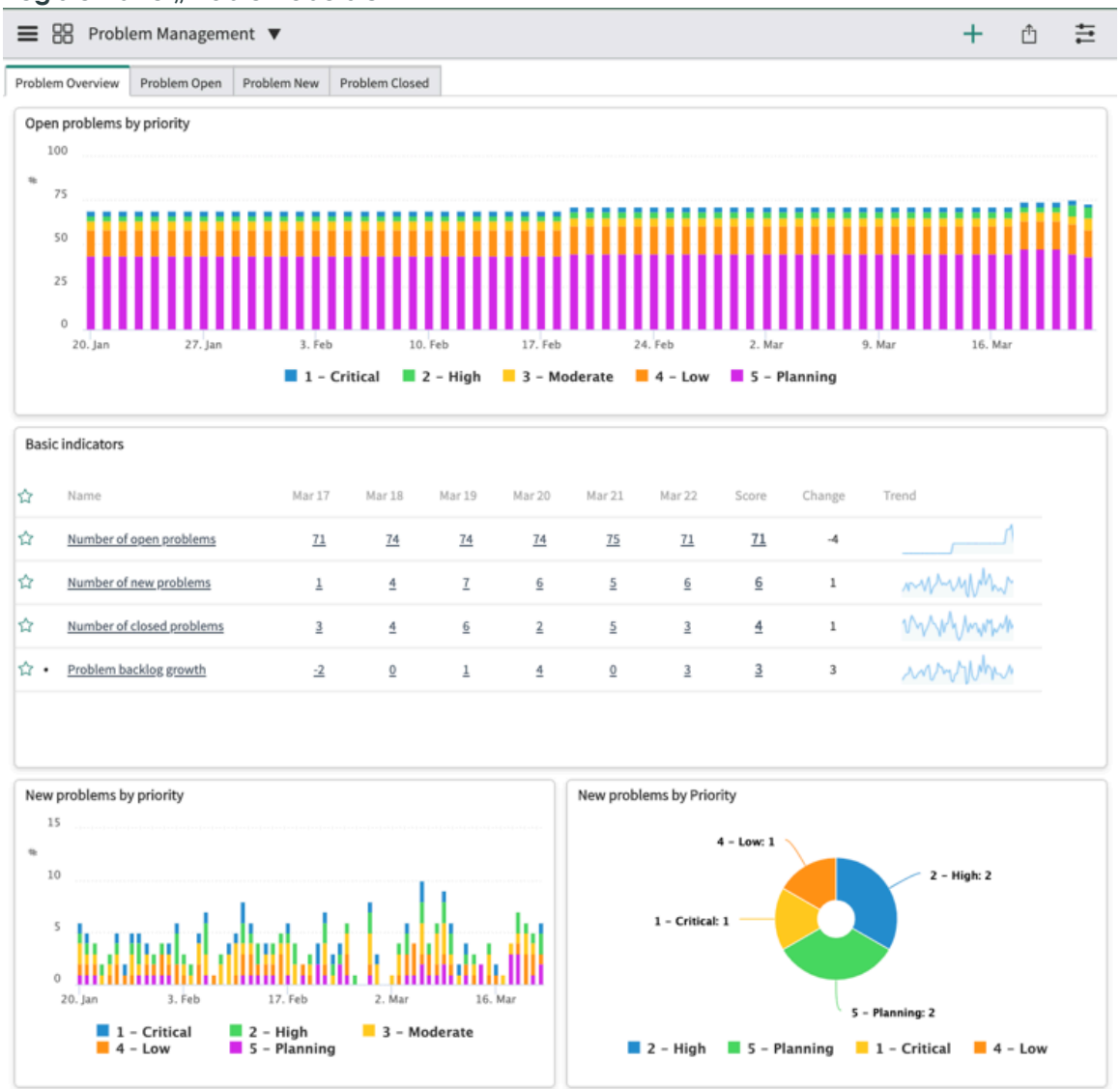
Verwenden Sie dieses Dashboard, um einen Überblick über den Problem-Management-Prozess vom Eröffnen bis zum Schließen zu erhalten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard für Problem-Management veraltet. Benutzer können Problem-Dashboard verwenden, um offene Probleme anzuzeigen und zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

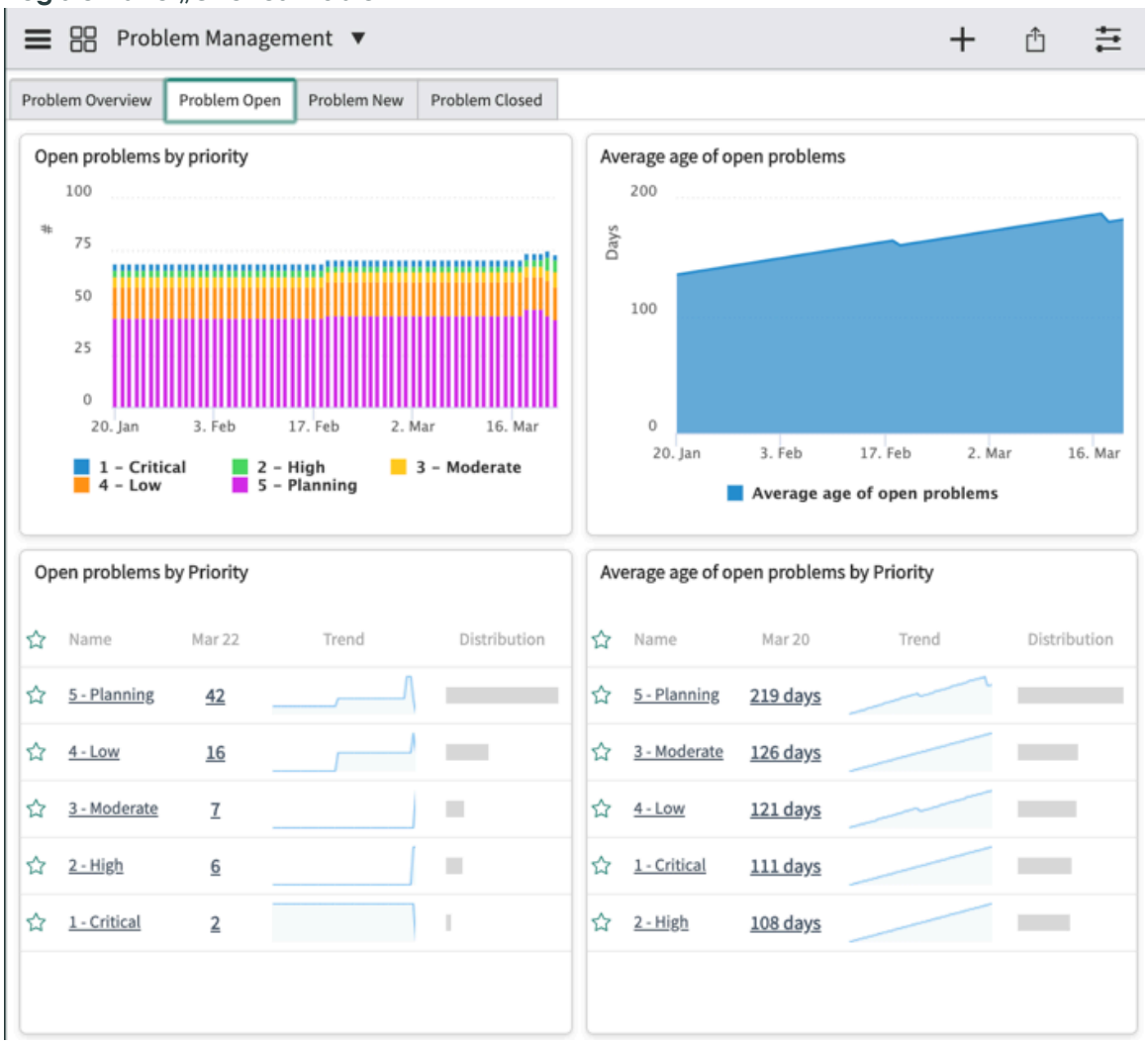
Registerkarte „Problemübersicht“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

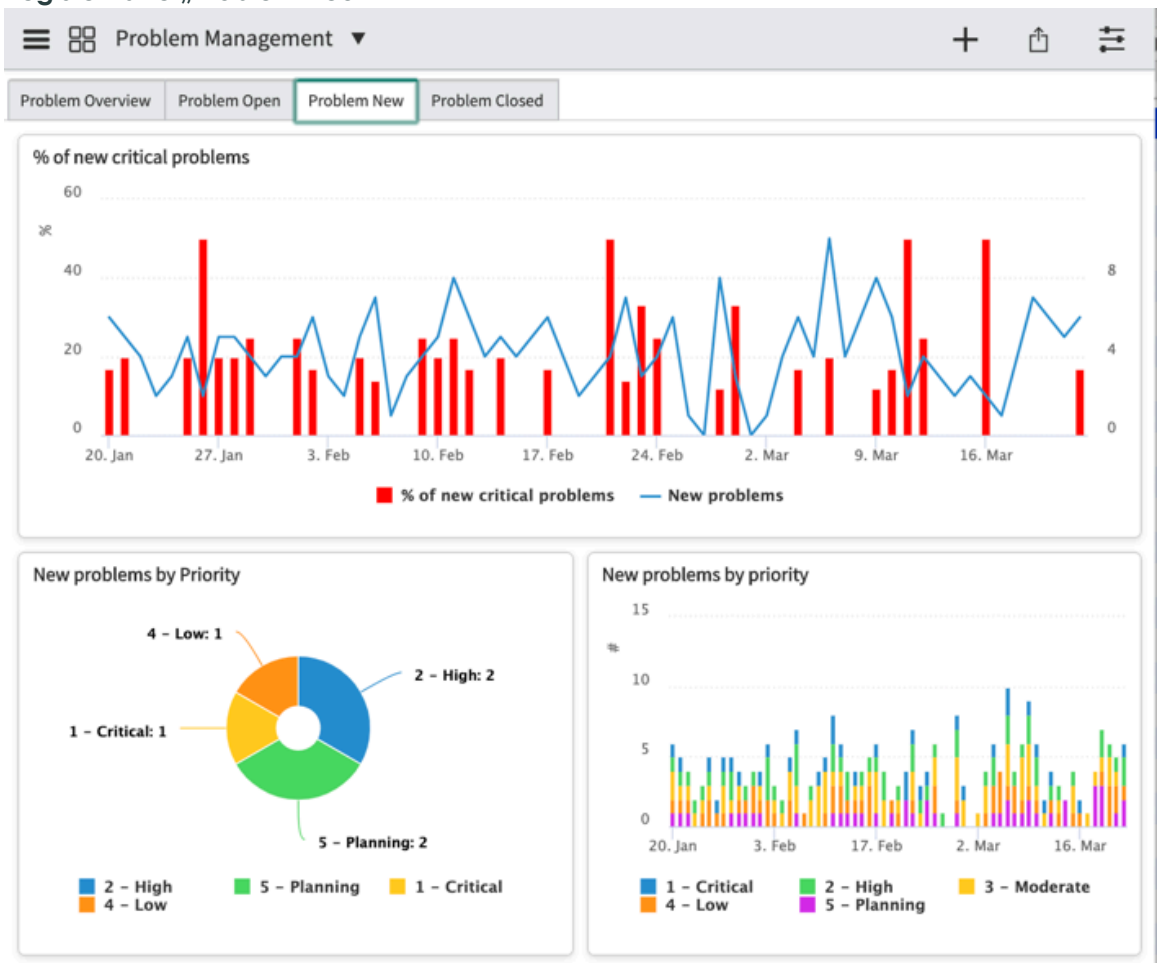
Registerkarte „Offenes Problem“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

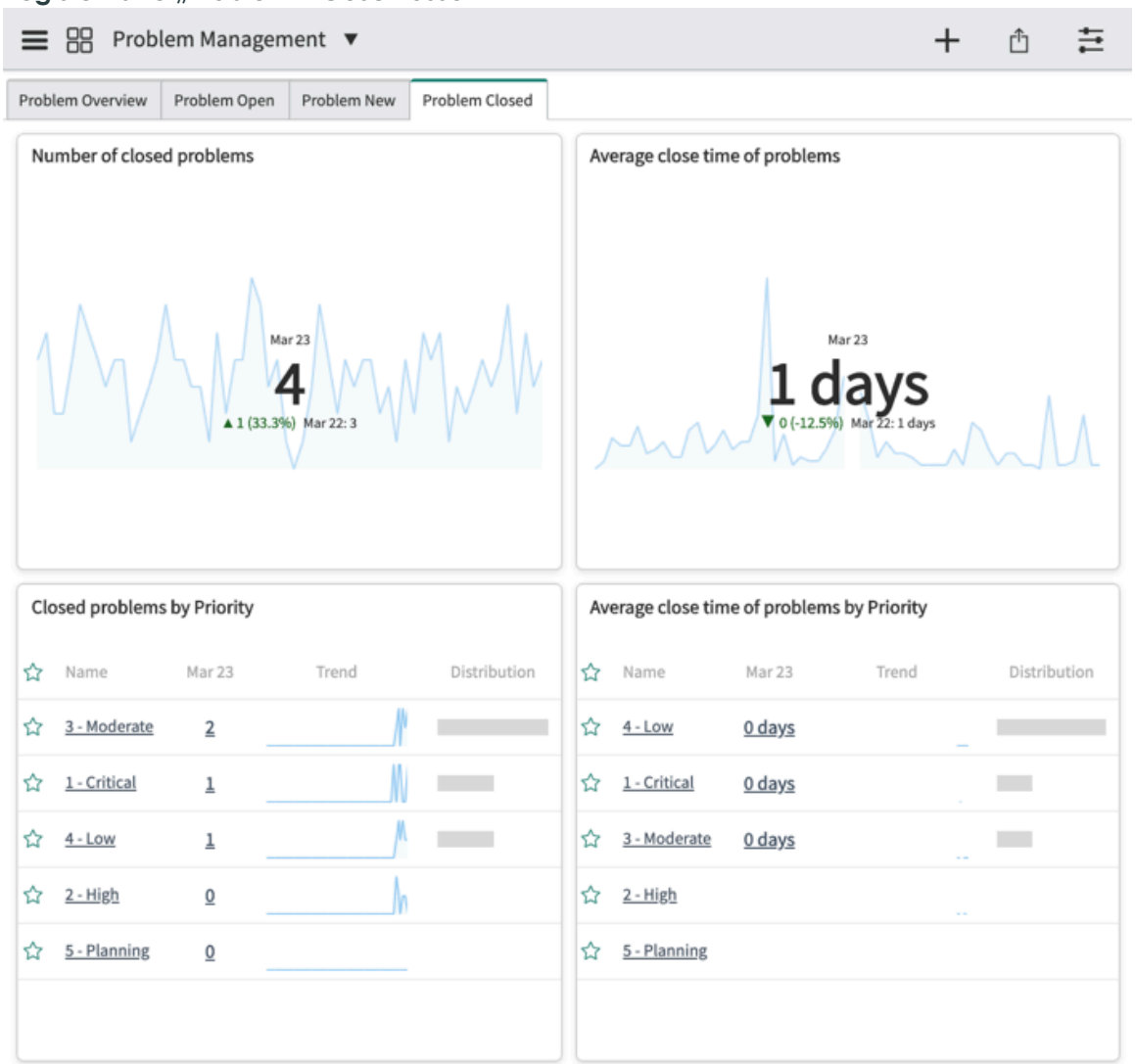
Registerkarte „Problem neu“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Problem – Geschlossen“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager	pa_viewer wird benötigt, um die Liste der Basisindikatoren anzuzeigen

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl neuer Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute erstellt wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wachstum des Problem-Backlogs

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Anzahl neuer Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neuer Probleme > Priorität = „1 –Kritisch“]] - [[Anzahl neuer Probleme]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Gesamtdauer geschlossener Problems

Aufgliederungen

Priorität.

Legacy: Dashboard „Problem Premium“.

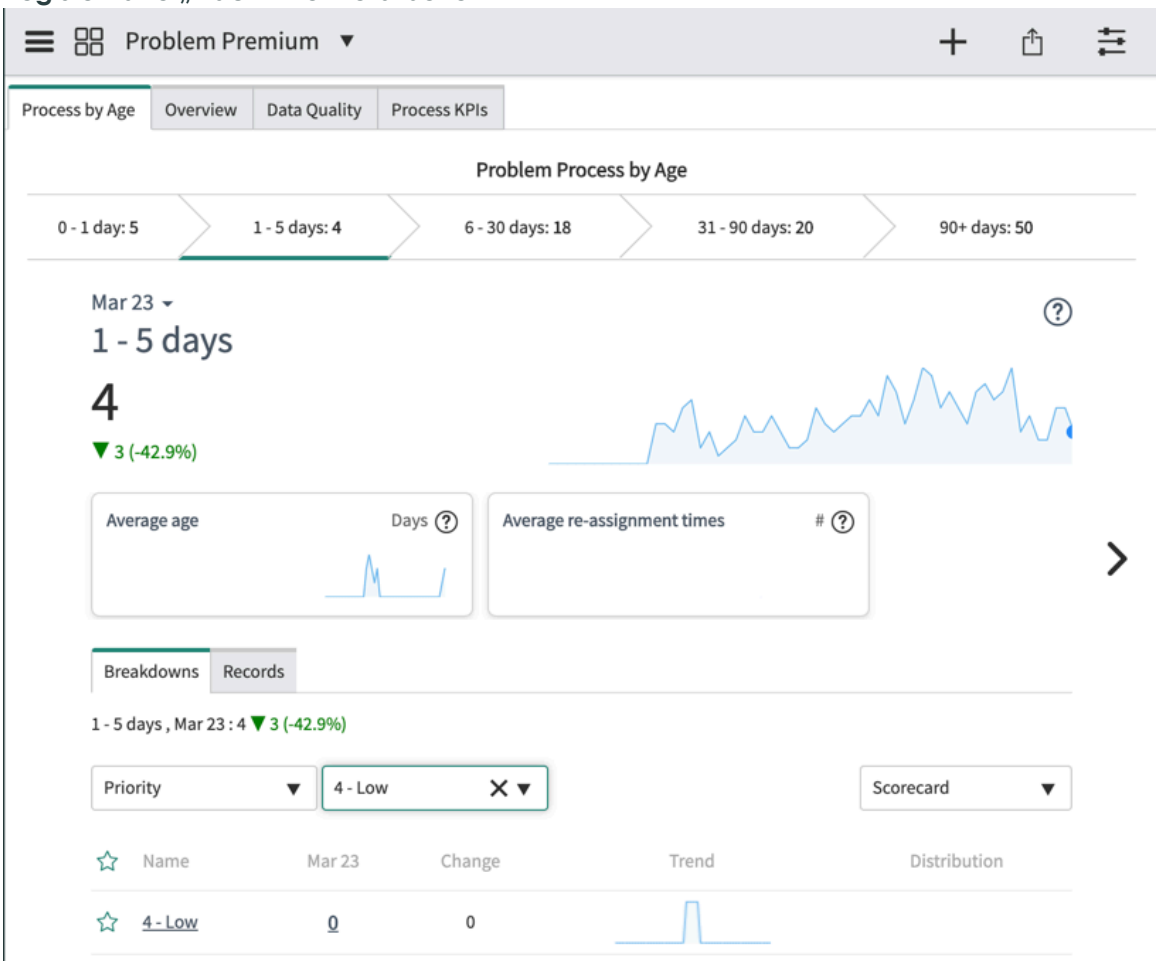
In diesem Dashboard werden erweiterte Funktionen wie interaktive Filter und Workbench-Widgets verwendet, um eine umfassende Ansicht von aktuellen und über einen längeren Zeitraum erstellten Problemberichten zu bieten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Premium-Dashboard „Problem“ veraltet. Benutzer können Problem-Dashboard verwenden, um offene Probleme anzuzeigen und zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

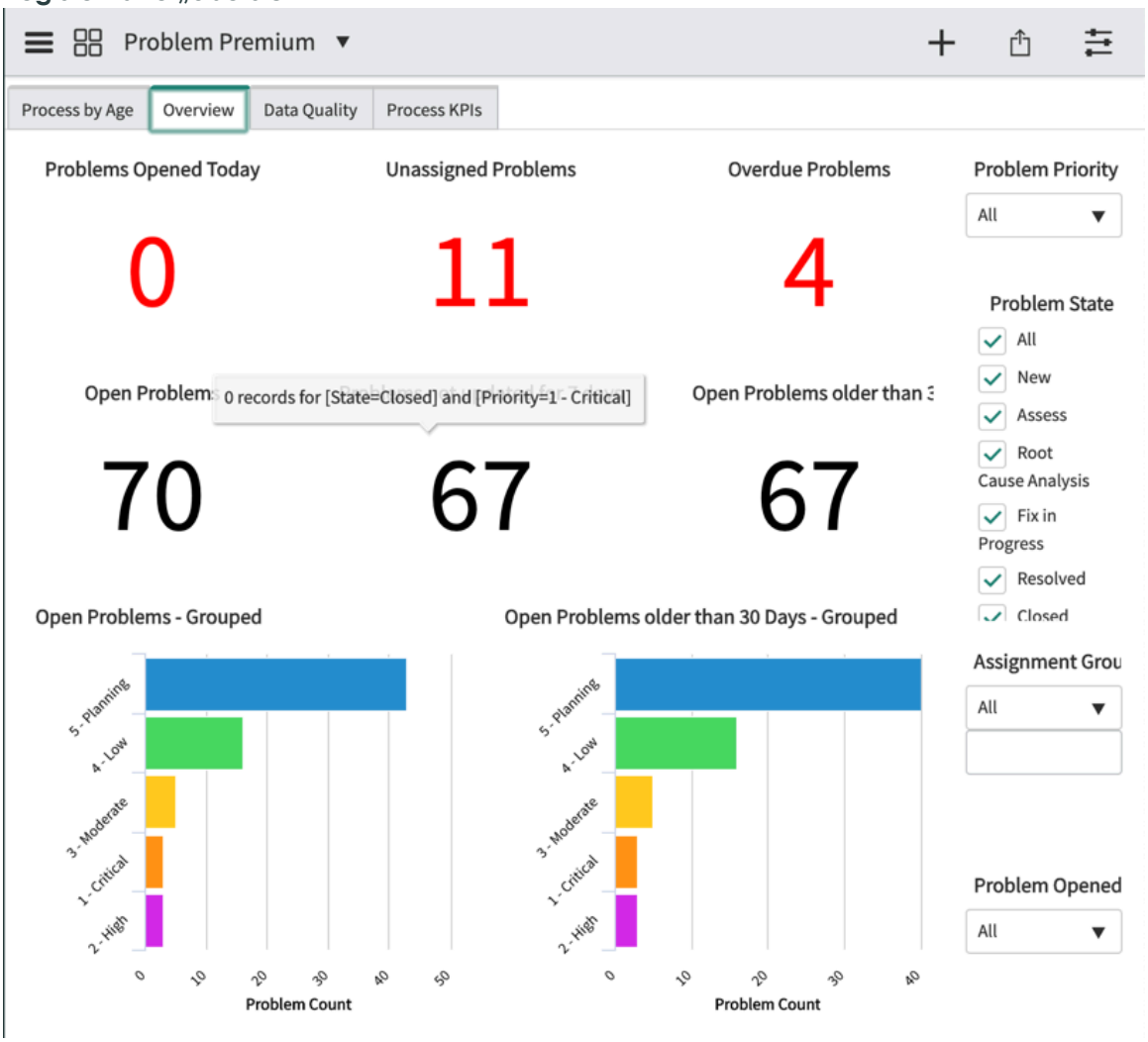
Registerkarte „Nach Alter verarbeiten“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

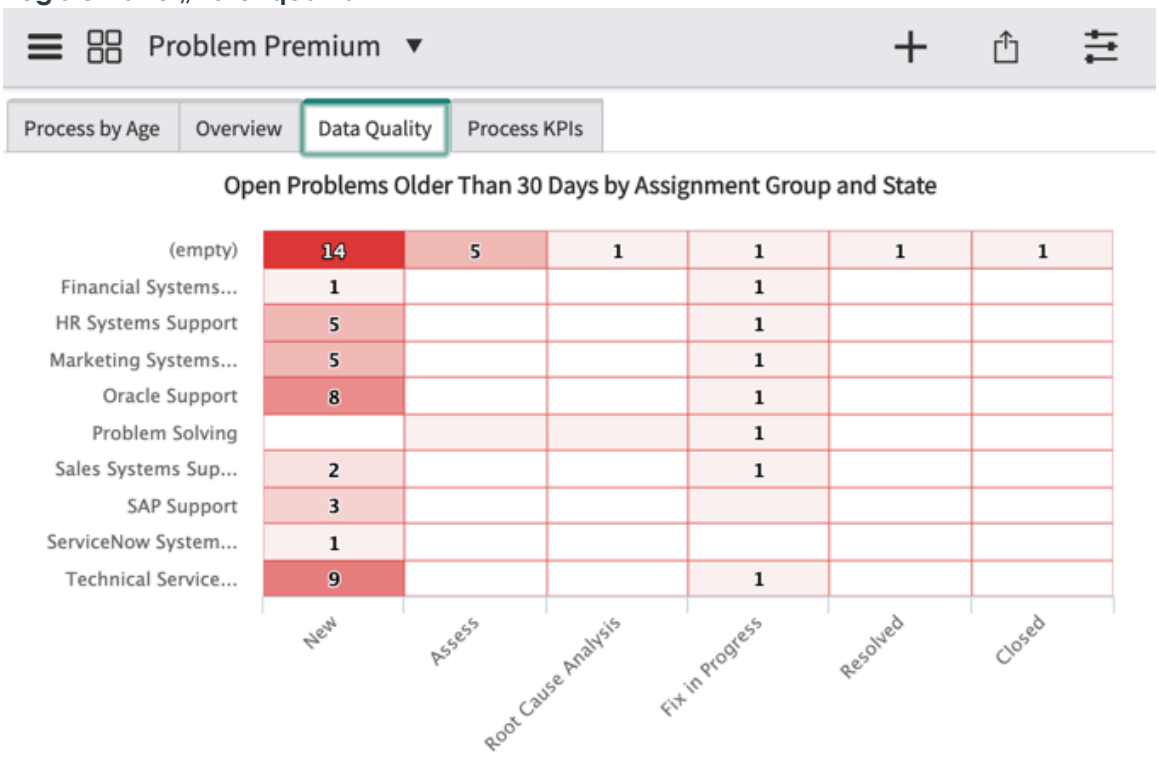
Registerkarte „Übersicht“



Hinweis: Die Registerkarte „Übersicht“ hat denselben Inhalt wie das Dashboard „Problemübersicht“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

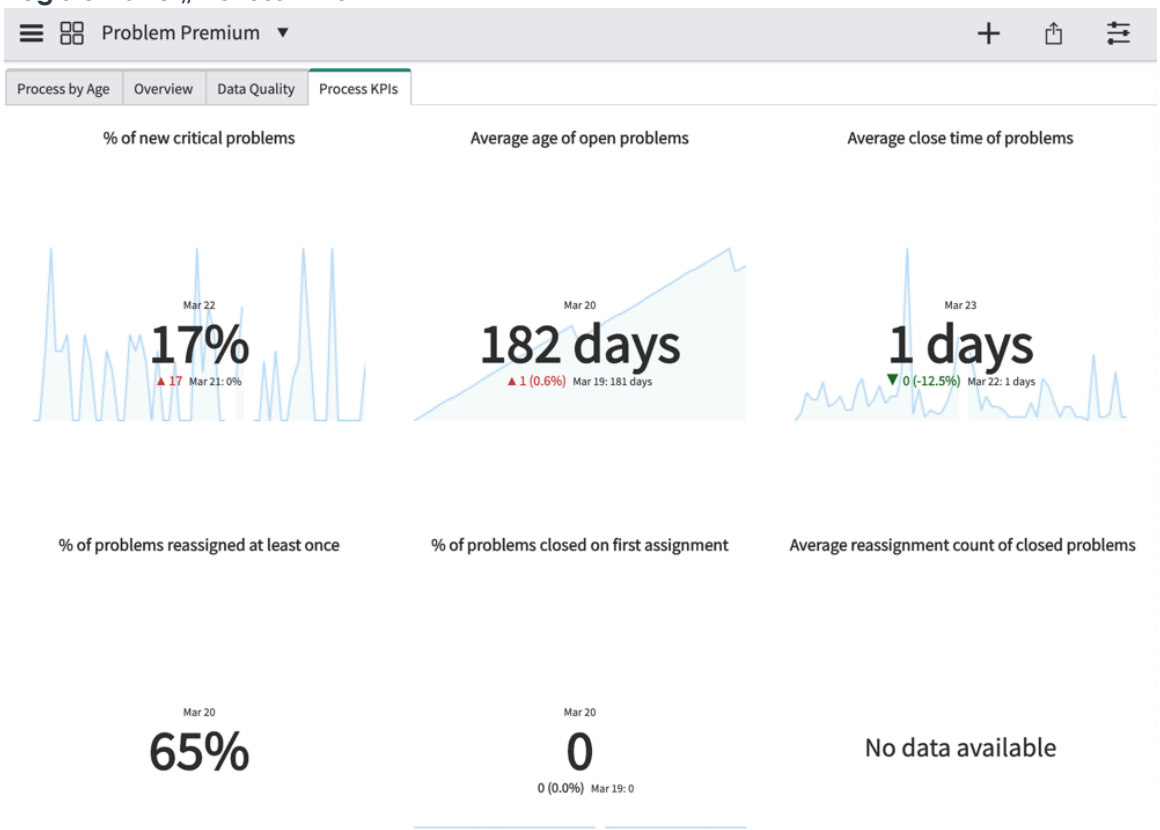
Registerkarte „Datenqualität“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozess-KPIs“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Alle Rollen im Zusammenhang mit Problem-Management	itil zur Anzeige der Liste der Problemdatensätze

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Probleme

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] berechnet.

Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Zeit in Tagen seit der letzten Aktualisierung eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung der Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neuer Probleme > Priorität = „1 –Kritisch“]] - [[Anzahl neuer Probleme]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

% mindestens einmal neu zugewiesener Probleme

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neu zugewiesener offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] * 100) berechnet.

% der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] * 100) berechnet.

Anzahl durchschnittlicher Neuzuweisungen von geschlossenen Problemen

Durchschnittswert des Felds „Anzahl der Neuzuweisungen“ für geschlossene Probleme, wobei „Anzahl der Neuzuweisungen“ nicht leer ist.

Prozentsatz offener Problems, die als bekannter Fehler klassifiziert sind

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl offener Probleme, die als Known Error klassifiziert sind]] - [[Anzahl offener Probleme]]) * 100 berechnet.

% geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]]) * 100 berechnet.

% offener Probleme mit mindestens einem Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl offener Probleme mit mindestens einem Incident]] - [[Anzahl offener Probleme]]) * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Summe des Alters von Aktualisierungen an offenen Problemen
- Gesamtdauer geschlossener Problems
- Summe der Neuzuweisungen offener Probleme
- Anzahl neu zugewiesener offener Probleme
- Anzahl der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden
- Anzahl offener Problems, die als bekannter Fehler klassifiziert sind
- Anzahl geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen
- Anzahl offener Probleme mit mindestens einem Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Alter
- Priorität
- Status
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kritische offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme mit „Priorität 1 - Kritisch“. Dieser Bericht zeigt Ihnen auf einen Blick, wie viele Probleme mit der höchsten Priorität vorliegen.
Nicht zugewiesene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Zugewiesen an“ leer ist. Das sind die Probleme, die Sie zuweisen müssen.
Überfällige Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Eskalation“ = „Überfällig“ ist
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme
Probleme, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 7 Tage zurückliegt
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt
Offene Probleme – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme gruppiert nach Priorität
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach Priorität
Probleme nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, gruppiert in einer Matrix aus Priorität und Status
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Priorität und Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Probleme, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, nach Zuweisungsgruppe	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe
Geöffnete Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geöffneten Probleme, Trend nach „Geöffnet pro Woche“
Geschlossene Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geschlossenen Probleme, Erfassung des Trends nach „Geschlossen pro Woche“
Offene Probleme, bei denen der Beauftragte nicht aktiv ist	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert „Zugewiesen an aktiv“ den Wert „false“ hat, gruppiert nach einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe
Probleme mit ausstehender Change-Anforderung, die bereits geschlossen ist	Heatmap	Offene Probleme, deren Change-Anforderung einen Statuswert von 3 hat, was bedeutet, dass die Anforderung geschlossen wurde, gruppiert in einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe

Legacy: Dashboard „Problem täglich – 7T – 28T“

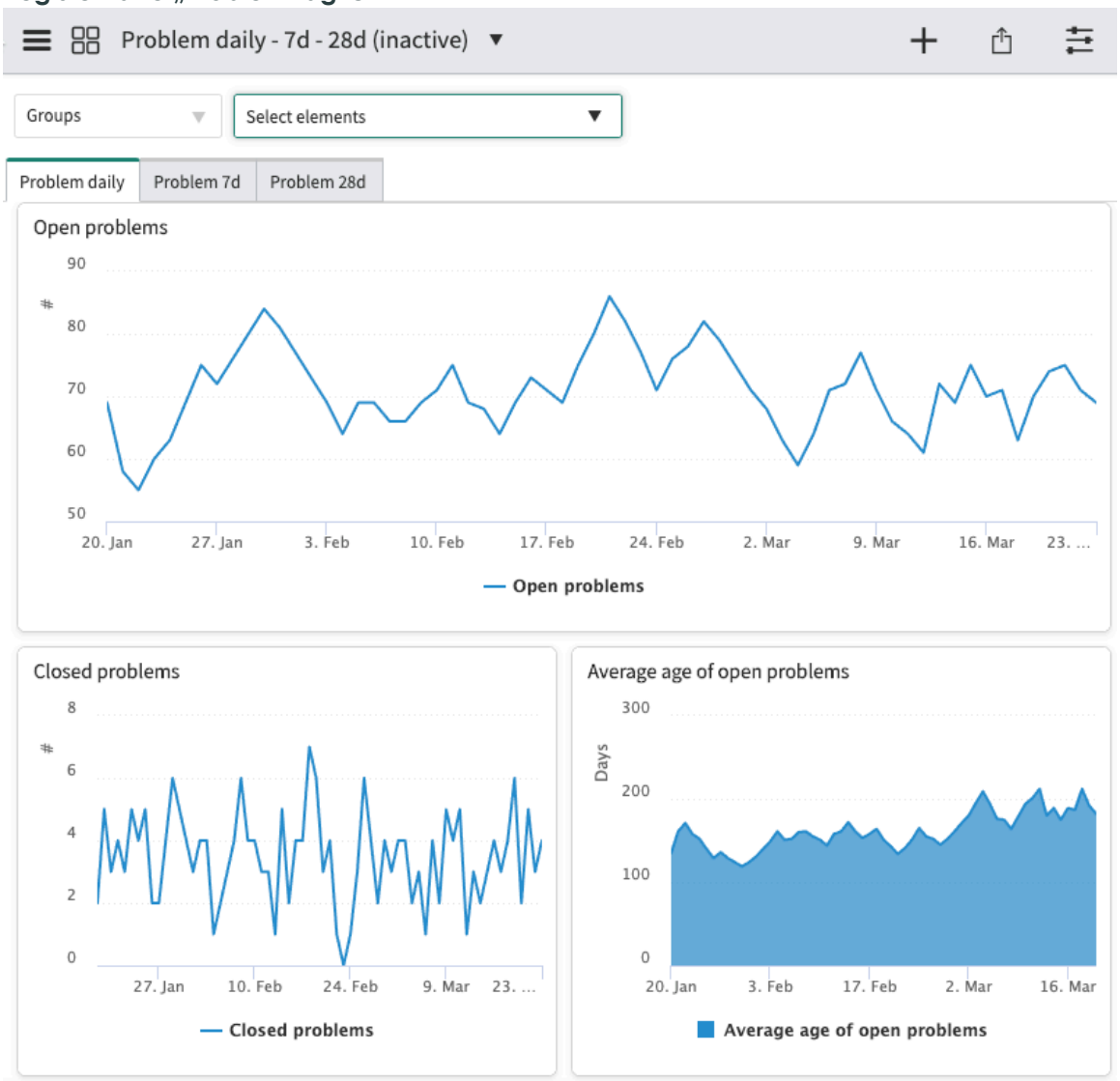
Verfolgen Sie den Fortschritt verschiedener Zuweisungsgruppen bei der Lösung von Problemen im täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Problem täglich – 7T – 28T“ veraltet. Benutzer können Problem-Dashboard verwenden, um offene Probleme anzuzeigen und zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

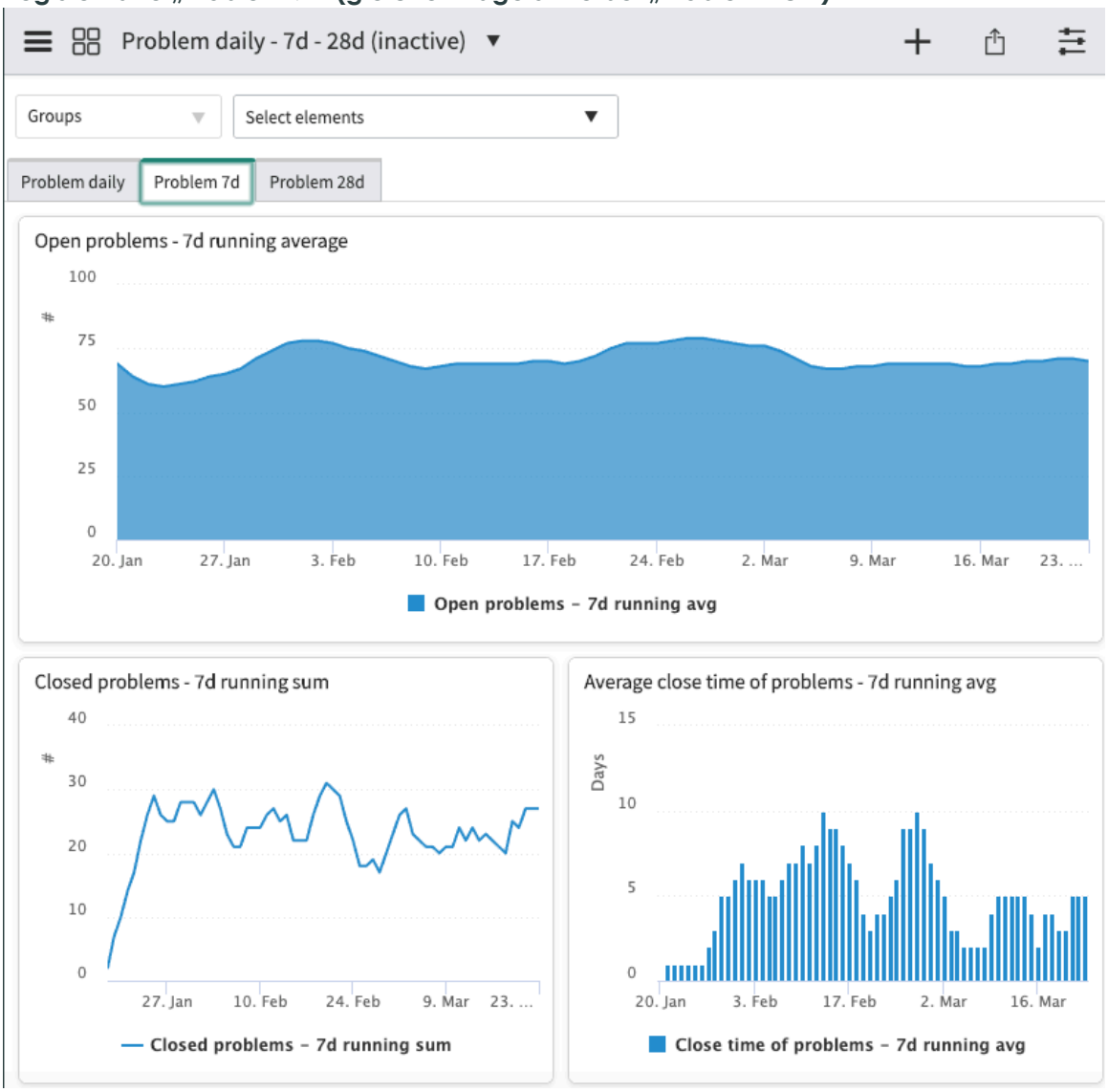
Registerkarte „Problem täglich“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Problem 7T“ (gleiche Widgets wie bei „Problem 28T“)



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager – Verfolgen den Fortschritt ihrer Gruppen bei der Verwaltung von Problemen über den täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen hinweg	Keine
Problembearbeiter – Verfolgen den Fortschritt von Incidents, für die sie zuständig sind, über den täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen hinweg	Keine

Indikatoren

Auf den Registerkarten „7T“ und „28T“ wenden die Widgets Zeitreihenaggregationen für 7 Tage bzw. 28 Tage auf die Indikatoren an.

Anzahl offener Problems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 30 Tage zurückliegt.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 90 Tage zurückliegt.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

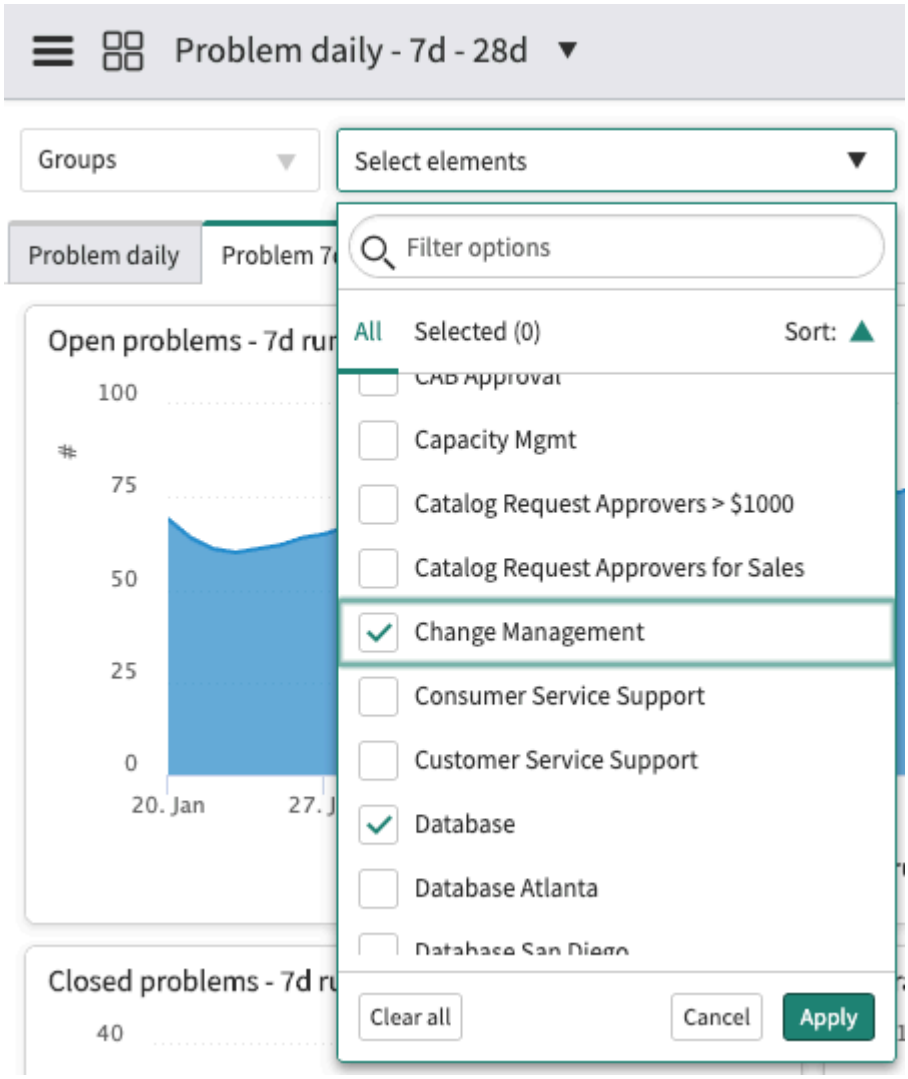
Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Gesamtdauer geschlossener Problems

Aufgliederungen

Sie können Aufgliederungselemente in diesem Dashboard auf alle Widgets gleichzeitig anwenden. Nur Zuweisungsgruppenelemente sind verfügbar. Wählen Sie in der Liste **Elemente auswählen** eine oder mehrere Zuweisungsgruppen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



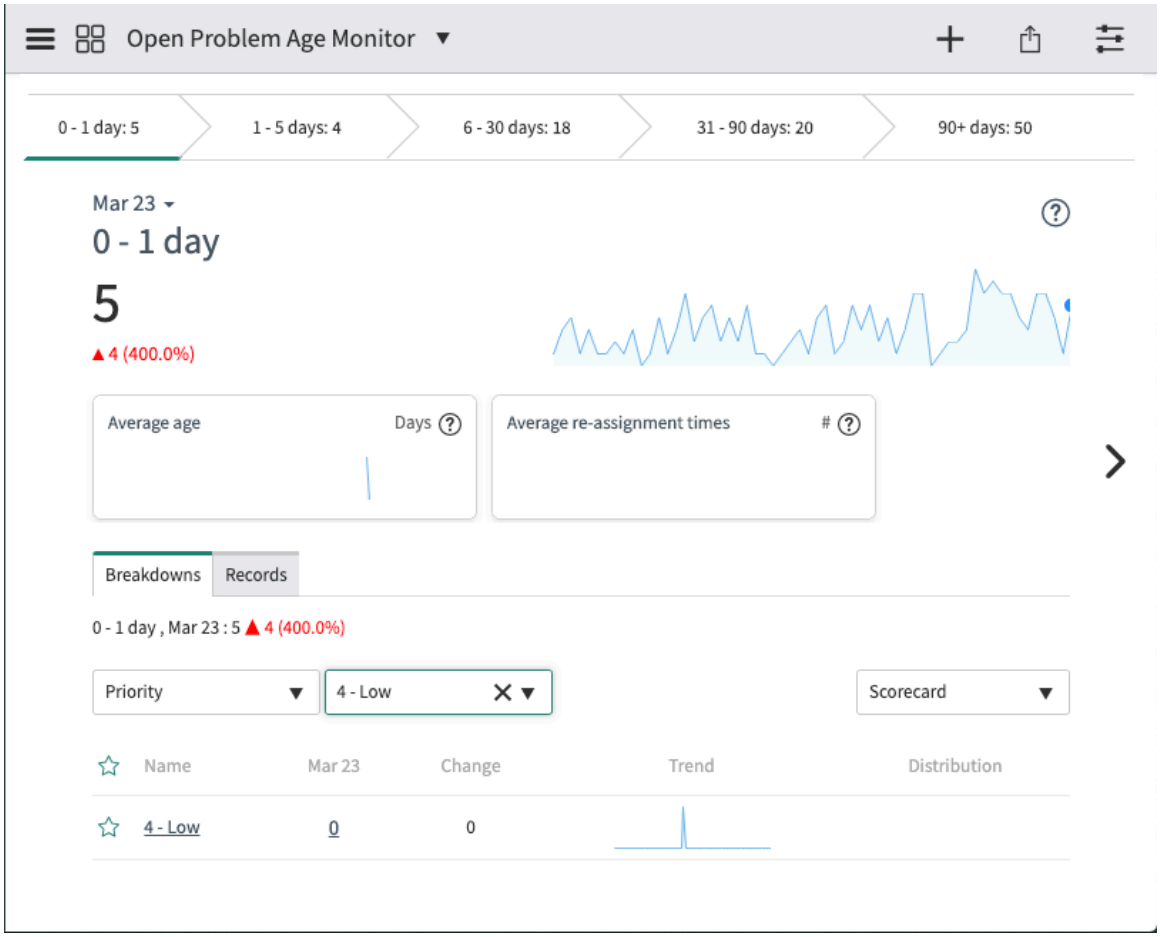
Legacy: Dashboard „Überwachung offener Probleme nach Alter“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Fortschritt offener Probleme in verschiedenen Alters-Buckets zu verfolgen. Sie können die Probleme nach Priorität oder Zuweisungsgruppe aufschlüsseln.

Wichtig:

Ab Release Xanadu ist das Dashboard „Problemalter“ veraltet. Benutzer können Problem-Dashboard verwenden, um offene Probleme anzuzeigen und zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager - Verfolgen, wie ihre Gruppen Probleme über längere Zeiträume verwalten	itil zum Lesen von Datensätzen, ansonsten keine
Problembearbeiter - Verfolgen Probleme, für die sie zuständig sind, über längere Zeiträume	itil zum Lesen von Datensätzen, ansonsten keine

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Probleme

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] berechnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen

Durchschnittliche Zeit in Tagen seit der letzten Aktualisierung eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung der Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Summe der Neuzuweisungen offener Probleme
- Summe des Alters von Aktualisierungen an offenen Problemen

Aufgliederungen

- Priorität
- Status
- Zuweisungsgruppe

Referenzabschnitt für Problem-Management

Referenzthemen enthalten Feldbeschreibungen für verschiedene Formulare.

Problemformular

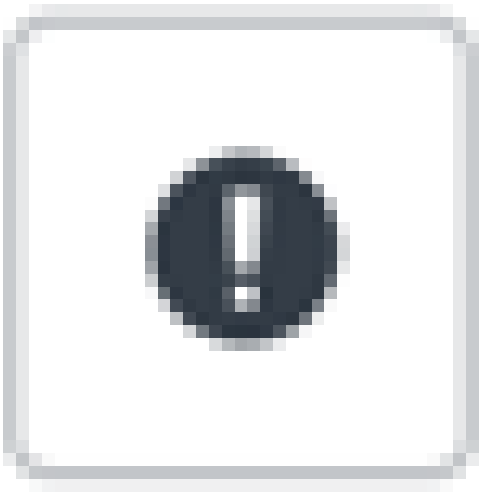
Beschreibung der Feldwerte für das Problemformular.

Problemformular

Name	Definition
Nummer	Schreibgeschütztes Feld. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Problems.
Ursprüngliche Aufgabe	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat.
Kategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software, Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Business-Service, den das Problem betrifft. Wenn Sie einen Business-Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business-Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	 ( ) angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business-Service auswirken. Sie können die BSM Map (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business-Service anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol klicken.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Für bestehende Kunden stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Neukunden von Madrid wird der Statusmanagementprozess angewendet. Dieses Statusfeld ist ein schreibgeschütztes Feld. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**.
Lösungscode	Gibt an, ob das Problem behoben wurde, ein Fix angewendet wird, ein Duplikat verfügbar ist oder der Problemkoordinator das Risiko akzeptiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Duplikat von	Wenn der **Lösungscode** ein **Duplikat** ist, ist das Feld **Duplikat von** ist der Verweis auf das Problem, aus dem das aktuelle Problem dupliziert wird.
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf das Geschäft hat. Wählen Sie die geeignete Auswirkungsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Dringlichkeit	Ausmaß, in dem bei der Lösung eines Problems Verzögerungen verkraftet werden können. Wählen Sie die geeignete Dringlichkeitsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Priorität	Wie schnell sich der Service Desk mit dem Problem befassen sollte (**Kritisch**, **Hoch**, **Mittel**, **Niedrig** oder **In Planung**). Das Feld **Priorität** ist schreibgeschützt und wird gemäß den eingegebenen Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an dem Problem arbeiten wird. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *Populate Assignment Group based on CI/SO* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird Wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** leer ist, wird der Incident automatisch einer Gruppe zugewiesen.
Zugewiesen an	Spezifischer Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung des Problems	Beschreibung des Problems, an dem das Problemlösungsteam arbeitet. Wenn Sie die Kurzbeschreibung des Problems aktualisieren und in ein anderes Feld wechseln, werden im Feld **Verwandte Suche** Wissensartikel angezeigt. Wenn Sie die Problemeigenschaften konfigurieren, werden im Feld **Verwandte Suche** andere zugehörige Informationen, die sich auf die Kurzbeschreibung des Problems beziehen, angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Zugehörige Suche	Ergebnis einer Suche. **Hinweis:** Wenn Sie einen Known Error-Artikel oder Wissensartikel mit dem Problem suchen und verknüpfen möchten, klicken Sie auf **Anfügen**.
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Eintrag über die Arbeit, die Sie für das Problem ausführen.
Analyseinformationen	
Workaround	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Bereitstellen eines Workaround, falls dies für die schnelle Lösung von Incidents nützlich ist. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird. Wenn ein Workaround verfügbar ist, kann der Problemkoordinator auf die Aktion „Workaround mitteilen“ klicken, um die zugehörigen Incidents zu benachrichtigen.
Hinweise zur Ursache	Eintrag zu dem, was das Problem verursacht hatte.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der das Problem gelöst hat. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Gelöst	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der das Problem gelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Hinweise zur Korrektur	Eintrag, wie Sie das Problem behoben haben. Wenn ein Fix verfügbar ist, kann der Problemkoordinator auf die Aktion „Fixes mitteilen“ klicken, um die zugehörigen Incidents zu benachrichtigen.
Weitere Informationen	
Geöffnet von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der das Problem geöffnet hat.
Geöffnet	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der der Anwender das Problem geöffnet hat.
Bestätigt von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der bestätigt, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Bestätigt	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der der Anwender bestätigt, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Korrektur durch	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der die Korrektur gestartet hat
Beheben	Schreibgeschütztes Feld. Das Datum und die Uhrzeit, als der Anwender die Korrektur gestartet hat

Formular „Problemaufgabe“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Problemaufgabe“.

Formular „Problemaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Schreibgeschützt. Eindeutige Nummer zur Identifizierung der Aufgabe.
Typ	Schreibgeschützter Status. Bestimmt, ob die Problemaufgabe speziell zur Untersuchung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der Ursache des Problems erstellt wird oder eine allgemeine Aufgabe ist. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Problemaufgabe abgeschlossen sein soll.
Quellproblem	Eindeutige Nummer des Problems, für das die Problemaufgabe erstellt wurde.
Status	Für bestehende Kunden stehen folgende Status zur Verfügung: **Ausstehend**, **Offen**, **In Arbeit**, **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** und **Geschlossen – übersprungen**. Für Neukunden von Madrid wird der Statusmanagementprozess angewendet. Dieses Statusfeld ist ein schreibgeschütztes Feld. Die verfügbaren Status lauten: **Neu**, **Bewerten**, **In Arbeit** und **Geschlossen**.
Lösungscode	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, ob die Problemaufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wurde. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusmanagementprozesses ist.
Priorität	Wie schnell sollte sich der Service Desk mit der Problemaufgabe befassen (Kritisch, Hoch, Mittel, Niedrig oder In Planung).
Zuweisungsgruppe	Bestimmte Gruppe, der die Problemaufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen zu	Spezifischer Problemanalyst, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Problemaufgabe. Wenn Sie die Kurzbeschreibung aktualisieren und in ein anderes Feld wechseln, zeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	das Feld **Zugehörige Suche** Wissensartikel an. Wenn Sie die Problemeigenschaften konfigurieren, werden im Feld **Zugehörige Suche** andere zugehörigen Informationen angezeigt, die sich auf die Kurzbeschreibung beziehen.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Problemaufgabe.
Zugehörige Suche	Ergebnis einer Suche. **Hinweis:** Wenn Sie einen Wissensartikel suchen und mit der Problemaufgabe verknüpfen möchten, klicken Sie auf **Anfügen**.
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu der Problemaufgabe hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Eintrag über die Arbeit, die Sie für die Problemaufgabe ausführen.
Analyseinformationen	
Ursachencode	Ursache des Problems wie Umweltkatastrophe, Hardwareproblem, Menschen/Vorgang/Dokumentation.
Workaround (nur Ursachenanalyse)	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird.
Abschlussinformationen	
Abgeschlossen von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der die Aufgabe abgeschlossen hat.
Abgeschlossen	Der Grund, warum diese Problemaufgabe abgebrochen wurde.
Vorgeschlagene Korrekturnotizen (nur Ursachenanalyse)	Eintrag darüber, wie Sie die Problemaufgabe gelöst haben.
Abschlussnotizen (nur allgemeine Aufgabe)	Beschreibung der Arbeit, die Sie abgeschlossen haben.

Formular „Problemmodell“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Problemaufgabenmodell“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemmodell“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Problemmodell.
Standardproblemmodell	Option zum Aktivieren des Problemmodells im Formular „Problemanforderung“ als Standardmodell.
Aktiv	Option, um festzulegen, dass dieses Modell bei Erstellung einer Problemanforderung ausgewählt werden kann.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problemmodells.
Erweiterte Sicherheit	Option zum Aktivieren von rollenbasierten Zugriffskontrollen und Anwenderkriterien, um die Zielseitenansichten der Problemerstellung anzupassen. Wenn Sie Erweiterte Sicherheit aktiveren, werden die Registerkarten **Verfügbar für**, **Nicht verfügbar für** und **Kann schreiben** neben der Registerkarte **Modellstatus** eingeblendet.
Leserollen	Option zum Definieren der Rollen zum Anzeigen des Problemmodells.
Schreibrollen	Option zum Definieren der Rollen zur Bearbeitung des Problemmodells.

Formular „Problemaufgabenmodell“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Problemaufgabenmodell“.

Formular „Problemaufgabenmodell“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Problemaufgabenmodell.
Problemaufgabentyp	Option zum Zuordnen des Problemaufgabenmodells zu einem Problemaufgabentyp. Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Problemaufgabenmodell erstellen, ist standardardmäßig **Modell** ausgewählt.
Standard-Problemaufgabenmodell	Option zum Aktivieren des Problemaufgabenmodells im Formular „Problemanforderung“ als Standardmodell.
Aktiv	Option, um festzulegen, dass dieses Modell bei Erstellung einer Problemanforderung ausgewählt werden kann.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problemaufgabenmodells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemaufgabenmodell“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Erweiterte Sicherheit	Option zum Aktivieren von rollenbasierten Zugriffskontrollen und Anwenderkriterien, um die Zielseitenansichten der Problemerstellung anzupassen. Wenn Sie Erweiterte Sicherheit aktiveren, werden die Registerkarten **Verfügbar für**, **Nicht verfügbar für** und **Kann schreiben** neben der Registerkarte **Modellstatus** eingeblendet.
Leserollen	Option zum Definieren der Rollen zum Anzeigen des Problemaufgabenmodells.
Schreibrollen	Option zum Definieren der Rollen zur Bearbeitung des Problemmodells.

Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ in Problem-Management

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“.

Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“

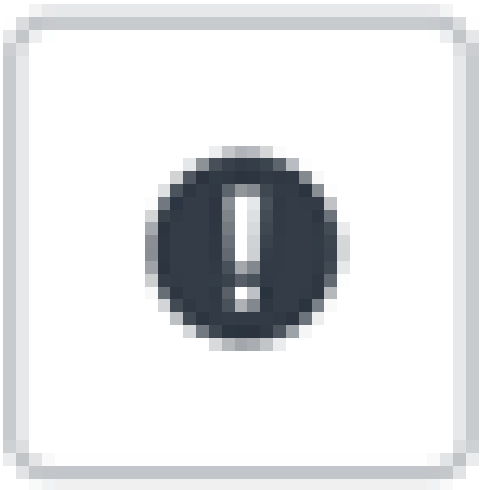
Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Bedingung
Statusübergang	Status, auf den Sie die Übergangsbedingung anwenden. Für dieses Feld wird automatisch der Status festgelegt, auf den Sie die Bedingung anwenden.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Bedingung
Erfordert	Bedingung für Ihren Übergang. Zum Festlegen einer Bedingung können Sie eine vordefinierte Bedingung oder eine **Übergangsbedingung** auswählen. Wie Sie vordefinierte Bedingungen erstellen, erfahren Sie unter Vordefinierte Bedingungen erstellen.
Bedingung (Bedingungsgenerator)	Bedingung für den Problemaufgaben-Datensatz, die erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen.
Bedingung (Skript)	Skript, das erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen. Wenn das Skript zurückgegeben wird, gibt es den Wert **true** an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung

Formular „Legacy-Problem“.

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Legacy-Problem“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular

Name	Definition
Business-Service	Business-Service, den das Problem betrifft. Wenn Sie einen Business-Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business-Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben  ( ) angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business-Service auswirken. Sie können die BSM Map (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business Services anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol klicken.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Change Request	Change Request, der dem Problem zugeordnet ist.
Schwerwiegendes Problem	Aktivieren Sie die Checkbox, um ein Problem zu priorisieren und hervorzuheben, dass einer Überprüfung bedarf.
Wissen	Aktivieren Sie die Checkbox, um automatisch einen Wissensartikel zu senden, wenn ein Problem geschlossen wird.
Status	Status des Problems: • **Offen**: Offen und nicht zugewiesen. • **Ausstehender Change**: Wartet auf das Schließen des entsprechenden Change Request.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	• **Known Error**: Dieses Problem wird nicht behoben, und es gibt einen Workaround. Benutzer mit der Rolle „itil“ können auf das Modul **Known Errors** zugreifen. • **Geschlossen/Gelöst**: Das Problem ist behoben und geschlossen.
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf das Geschäft hat. Wählen Sie die geeignete Auswirkungsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Dringlichkeit	Ausmaß, in dem bei der Lösung eines Problems Verzögerungen verkraftet werden können. Wählen Sie die geeignete Dringlichkeitsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Priorität	Wie schnell sich der Service Desk mit dem Problem befassen sollte (**Kritisch**, **Hoch**, **Mittel**, **Niedrig** oder **In Planung**). Das Feld **Priorität** ist schreibgeschützt und wird gemäß den eingegebenen Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den Incident bearbeiteten soll. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *Populate Assignment Group based on CI/SO* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Die sys_user_group „*read*-ACL“ ruft die Funktion *SNCRoleUtil* auf. Die Funktion verifiziert, ob die überprüfte Gruppe entweder die Rolle „admin“ oder die Rolle „security_admin“ enthält. Mit dieser Funktion kann der Benutzer die Gruppe nur anzuzeigen, wenn der Benutzer dieselbe Rolle innehat. Daher kann ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen Incident keiner Gruppe mit der Rolle „admin“ oder „security_admin“ bzw. keiner Gruppe, deren übergeordnete Gruppe eine dieser Rollen besitzt, zuweisen.
Zugewiesen an	Bestimmter Benutzer, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Übergeordnet	Die übergeordnete Aufgabe für dieses Problem.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Problems.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich zur Liste der Arbeitsnotizen für Probleme hinzuzufügen, die Sie überwachen möchten.

Formular „Known Error-Artikel“

Beschreibung der Feldwerte für das Formular „Legacy-Problem“.

Formular „Known Error-Artikel“

Feld	Beschreibung
Nummer	Schreibgeschütztes Feld. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Known Error-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base (Standardeinstellung „Known Error“), in dem der Artikel zur späteren Verwendung gespeichert wird. Der Artikel wird in der Tabelle „Known Error-Artikel“ [kb_template_known_error_article] gespeichert.
Kategorie	Schreibgeschütztes Feld. Der Wert dieses Feldes bezieht sich auf das Feld „Kategorie“ des Problems.
Gültig bis	Datum, nach dem der Known Error-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Known Error-Artikel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Version	Schreibgeschütztes Feld. Wird vom Wissensmanagement-Vorgang verwaltet, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden.
Workflow	Schreibgeschütztes Feld.
Quellaufgabe	Schreibgeschütztes Feld. Der Problemdatensatz, in dem Sie den Artikel erstellen.
Link zu Anhang	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Artikel als Anhang im Problemdatensatz angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, wird der Inhalt des Artikels in der Arbeitsnotiz des Problems angezeigt.
Anhänge anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit alle Anlagen zum Artikel angezeigt werden, wenn Sie den Artikel anzeigen. Das Feld ist nur relevant, wenn das Feld „Link zu Anhang“ nicht ausgewählt ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Known Errors.
Beschreibung	Ausführliche Erklärung des Known Errors.
Workaround	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird.
Ursache	Informationen darüber, was das Problem verursacht hat.

Datensuche zur Priorisierung von Problemen

Problemdatensätze werden nach Auswirkung und Dringlichkeit des Problems priorisiert, um die ITIL-Richtlinien zu befolgen.

Die Problempriorisierung ist für neue Instanzen verfügbar.

Auf dem Problemformular wählen Benutzer Werte aus den Feldern **Auswirkung** und **Dringlichkeit** aus, die bestimmen, welcher Prioritätswert für das Problem generiert wird.

Reihenfolge von ITIL-Problemen

Feld	Definition
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines Incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge von ITIL-Problemen (Fortsetzung)

Feld	Definition
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.

Die Priorität wird gemäß den folgenden Datensuchregeln berechnet:

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

Standardmäßig ist das Feld **Priorität** schreibgeschützt und muss durch Auswahl der Werte für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt werden. Um zu ändern, wie die Priorität berechnet wird, können Sie entweder die Prioritätssuchregeln ändern oder die UI-Richtlinie **Priorität wird durch Datensuche verwaltet – als schreibgeschützt festgelegt** deaktivieren und ihre eigene Geschäftslogik erstellen.

In der Tabelle „Problempriorität – Datensuche“ [dl_u_priority] können Sie die Datensuchregeln für die Aufgabenpriorität ändern.

Arbeitsnotizen für Problemprioritäten

Beim Erstellen und ersten Speichern von Problemen ist das Feld **Arbeitsnotizen** nicht obligatorisch. Wenn Sie die Priorität des Problems ändern, indem Sie in einem gespeicherten Problemformular andere Werte für **Auswirkung** oder **Dringlichkeit** auswählen, wird das Feld **Arbeitsnotizen** ein Pflichtfeld.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Problem-Management-Eigenschaften

Problem-Management-Eigenschaften werden zur Steuerung von Funktionen verwendet, z. B. zum Erstellen einer Problemaufgabe bei einem geschlossenen Problem und zum erneuten Analysieren eines geschlossenen oder eines abgebrochenen Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Problem** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Problem-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Überführungseigenschaften für Problemstatus	
Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“. problem.acceptrisk.move_to_closed	• Typ: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erstellen? problem.closed.can_create_tasks	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Wer darf ein abgebrochenes Problem erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Wer kann ein Risikoakzeptanzproblem (Status „Geschlossen“) erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Wer kann ein abgeschlossenes Problem erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Übergangseigenschaften für Problemaufgabenstatus	
Offene Problemaufgaben beim Schließen eines Problems abbrechen problem.closed.cancel_open_tasks	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Wer kann eine abgeschlossene oder abgebrochene Problemaufgabe erneut bewerten? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_coordinator
Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erneut bewerten? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Typ: „true“ oder „false“ • Standardwert ◦ Upgrade: true ◦ Neue Instanzen: false
Problembezogene Listeneigenschaften	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Problem-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Liste verwandter Aufgabendatensätze (durch Komma getrennt) als Fixes für dieses Problem nachverfolgen. Wird verwendet, um den Koordinator zu benachrichtigen, wenn alle zugehörigen Fixdatensätze abgeschlossen oder storniert sind. Beispiel: change_request.parent problem.fix.records	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste der zugehörigen Aufgabensätze (durch Kommata getrennt), um fortzufahren, wenn ein Problem als Duplikat eines anderen markiert ist. Beispiel: incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Wer kann geschlossene Incidents zu einem Problem in Verbindung setzen? problem.role.relate_closed_incidents	• Typ: Auswahl • Standardwert: ◦ Upgrade: Niemand ◦ Neue Instanzen: Problemkoordinatoren
Problem erstellt aus Incident-Eigenschaften	
Liste von Attributen (durch Komma getrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Nummer, Beschreibung, short_description,cmdb_ci, Auswirkungen, Dringlichkeit, Priorität, Unternehmen, sys_domain, business_service, Kategorie, Unterkategorie
Problem aus Interaktionseigenschaften erstellt	
Gespeichertes Problem erstellen com.snc.problem.create_from_interaction.save	• Typ: Boolesch • Standardwert: ◦ Upgradekunden: Nein ◦ Neue Kunden: Ja
Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen glide.problem.interaction.allow_create	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttests für Problem-Management

Überprüfen Sie, ob Problem-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Problem-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Problem-Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und des Plugins „Problem-Management – ATF Tests“ (com.snc.problem.atf). Für alle statusbezogenen Tests muss das Plugin „Problem-Management – Statusmodell“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) aktiv sein.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
PRB MGMT: Problem abbrechen, wenn das Problem den Status „Bewerten“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Abgebrochen** ändert, wenn ein Problem im Status **Bewerten** abgebrochen wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem abbrechen, wenn das Problem den Status „Ursachenanalyse“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Abgebrochen** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und abgebrochen wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem als Duplikat markieren, wenn das Problem den Status „Bewerten“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Duplikat** ändert, wenn ein Problem den Status **Bewerten** hat und als Duplikat markiert wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem als Duplikat markieren, wenn das Problem den Status „Ursachenanalyse“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Duplikat** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und als Duplikat markiert wird.	Madrid
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_ in Bearbeitung)	Überprüfen Sie, ob sich der Status eines Problems in **Gelöst** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Korrektur in Bearbeitung** hat und das Risiko akzeptiert wird.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „falsch“ festgelegt ist.	
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed in Bearbeitung)	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Fehlerkorrektur in Bearbeitung** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „wahr“ festgelegt ist.	Madrid
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed Ursachenanalyse)	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Gelöst** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „falsch“ festgelegt ist.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed mit Ursachenanalyse)	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „wahr“ festgelegt ist.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das mit „Risiko akzeptiert“ aus Status „Ursachenanalyse“ geschlossen wurde	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Notfall-Change aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines Notfall-Change aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Normalen Change aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines normalen Change aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Problemstatusmanagement	Überprüft das Problemstatusmanagement.	Madrid
PRB MGMT: Problem aus „Abgeschlossen“ neu analysieren	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Korrektur angewendet geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das aus Status „Bewerten“ abgebrochen wird	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	es mit dem **Lösungscode Abgebrochen geschlossen** wurde.	
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das aus Status „Ursachenanalyse“ abgebrochen wird	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Abgebrochen geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das mit „Risiko akzeptiert“ aus Status „Fehlerkorrektur in Bearbeitung“ geschlossen wurde	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Known Error-Artikel aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines Known Error-Artikels aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Grund zum Annehmen des Risikos in Incident	Überprüft, ob der **Grund zum Annehmen des Risikos** in die Incidents kopiert wird, die auf die Lösung eines Problems warten.	Madrid
PRB MGMT: Fehlerkorrektur bekanntgeben	Überprüft die Funktionalität von „Fehlerkorrektur bekanntgeben“.	Madrid
PRB MGMT: Workaround mitteilen	Überprüft die Funktionalität von „Workaround mitteilen“.	Madrid
PRB MGMT: Fehlerkorrekturinformationen in Incident	Überprüft, dass sich der Status der Incidents, die auf die Lösung des Problems warten, auf **Gelöst** ändert, wenn ein Problem gelöst wird. Die Hinweise zur Fehlerkorrektur des Problems werden in die Incidents kopiert.	Madrid
PRB MGMT: Problemaufgabe (Typ: Allgemein) Statusmanagement	Überprüft das Problemaufgaben-Statusmanagement eines Problems des allgemeinen Typs.	Madrid

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Domain Separation und Problem-Management

Die Domänentrennung wird in Problem-Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domänentrennung in Problem-Management – Übersicht

- Bei Problem-Management geht es darum, die Ursache einer Serviceunterbrechung zu beseitigen.
- Die Tabellen „Problem“ und „Problemaufgabe“ unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Problembenutzer nur Probleme oder Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.
- Nur Problembenutzer können Probleme und Problemaufgaben erstellen und darauf zugreifen.
- Die Tabellen „Problem“ und „Problemaufgabe“ unterstützen beide die Domänentrennung. Daher sieht ein Problembenutzer nur Probleme und Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.

So funktioniert Domain Separation in Problem-Management

Problembenutzer sehen nur Probleme und Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der sie gehören.

Probleme und Problemaufgaben können von Problembenutzern innerhalb der Mandantendomänen verwendet werden. Problembenutzer können Probleme und Problemaufgaben ihrer Domäne, aller nachfolgenden Domänen und der globalen Domäne erstellen und aktualisieren.

Bekannte Probleme

Aufgaben-Ausfall-Beziehung `[cmdb_ci_outage]` unterstützt die Domänentrennung nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls installiert, ist die Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ nicht nach Domänen getrennt. Daher können Erfüller oder Problembenutzer alle Datensätze der Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ unabhängig von der Domäne anzeigen, zu der die Datensätze gehören.

Die Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ wird installiert, wenn der Administrator das optionale Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ aktiviert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Daten für die Problemlösung

Die schnelle Lösung von Problemen erfordert das Sammeln von so vielen Informationen wie möglich über das Problem.

Zusätzlich zu den Informationen innerhalb des Problemtickets finden sich nützliche Informationen häufig auch in anderen Tabellen.

Relevante zugehörige Datensätze

Zu den allgemeinen zugehörigen Datensätzen gehören Changes (über die zugehörige Liste **Change Request**) und Incidents in der zugehörigen Liste **Incidents**. Auf alle direkt zugehörigen Datensätze kann über zugehörige Listen zugegriffen werden. Wird die entsprechende zugehörige Liste nicht im Formular angezeigt, kann der Administrator das Formular so konfigurieren, dass die Liste hinzugefügt wird.

Known Errors und Wissensartikel

Informationen zu bereits bekannten Problemen finden Sie an zwei Stellen: im Modul **Known Errors** in der Problem-Management-Anwendung oder in der Knowledge-Anwendung. Das Modul **Known Errors** filtert die Problemtabelle, um alle Probleme anzuzeigen, deren Ursache identifiziert wurde, aber nicht behoben werden kann. Die Knowledge Base kann Informationen, die aus Incidents gesammelt wurden, sowie nützliche Workarounds enthalten.

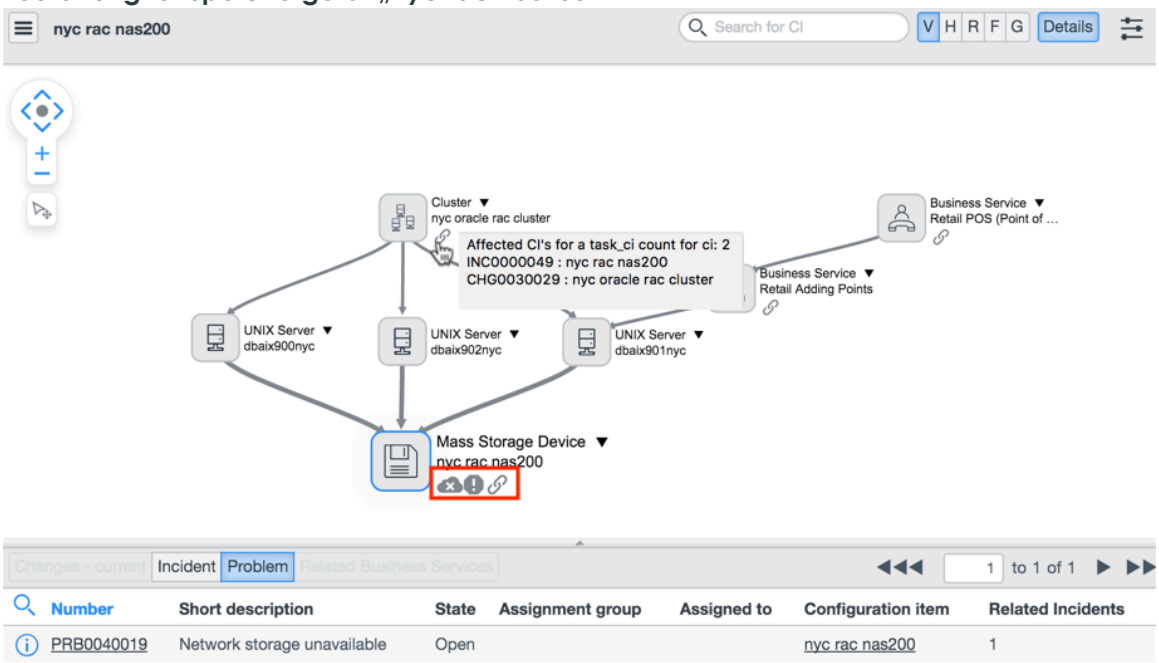
Abhängigkeitsansichten-Karte

Die Abhängigkeitsansichten-Karte bietet eine visuelle Darstellung der Configuration Items und ihrer Beziehungen und zeigt Informationen zu zugehörigen Problemen.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Zuordnung des CI **nyc rac na200**, bei dem es sich um ein Massenspeichergerät handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung für Speichergerät „nyc rac nas200“



Die Symbole neben den CIs geben die folgenden Informationen an. Sie können Informationen für das ausgewählte CI anzeigen, indem Sie in der Formularkopfzeile auf **Details** klicken oder auf das Symbol zeigen, um ein Popup-Fenster zu öffnen.

- Das Symbol mit dem **x** in der Wolke weist darauf hin, dass dem CI ein Problem zugeordnet ist, das im Detailbereich **Problem** aufgeführt ist.
- Das Symbol (!) weist darauf hin, dass ein zugehöriger **Incident** vorhanden ist.
- Das Verknüpfungssymbol weist darauf hin, dass zugehörige Aufgaben vorhanden sind, bei denen es sich um Incidents, Probleme oder Changes handeln kann. Wenn Sie das CI auswählen, werden im Detailbereich die zugeordneten Datensätze angezeigt.

Klicken Sie auf die Nummer im Detailbereich, um den Incident- oder Problem Record zu öffnen.

Die Zuordnung zeigt die vorangegangenen und die nachfolgenden Beziehungen des CI. Bei dem Problem mit dem Speichergerät kann es sich um einen nicht ordnungsgemäßen Change an einem der UNIX-Server handeln.

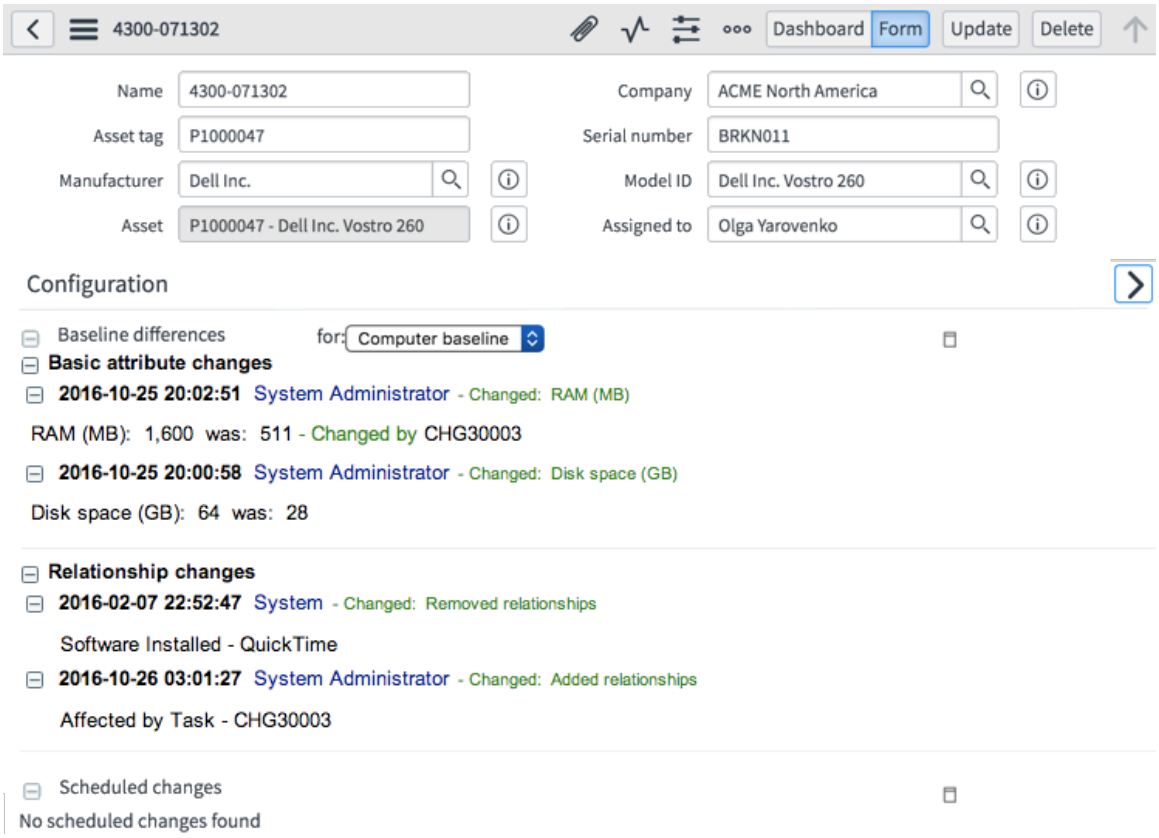
Verlauf der CMDB-Baseline

Wenn eine Baseline generiert wird, werden geplante oder ungeplante Changes innerhalb des Systems verfolgt. Eine häufige Ursache für Probleme sind nicht ordnungsgemäß ausgeführte Changes. Durch Überprüfen des Verlaufs von CI-Changes können Probleme erkannt werden, die durch unsachgemäße Changes verursacht wurden.

Überprüfen Sie die CMDB-Baseline, indem Sie den CI-Datensatz anzeigen und **Unterschiede zur Baseline** und **Geplante Changes** prüfen. Der Administrator kann diese Formatierer mithilfe des Formular-Designers hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem-Baseline



Im obigen Beispiel ist der Change im RAM einem Change Request zugeordnet. Sie können den Change überprüfen und feststellen, was geplant und implementiert wurde. Das Entfernen der QuickTime-Software wurde als ungeplanter Change erfasst.

Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen

Änderungen in einem Problemdatensatz wirken sich auf die zugehörigen Incident-Datensätze aus. Bei jeder solchen Aktualisierung wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet.

Wenn Sie die Plugins „Problem-Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) aktivieren, wirken sich die Änderungen in einem Problemdatensatz auf die zugehörigen Incidents aus.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
Best Practice Problem-Management – Madrid-Plugin `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Alle Incident-Status außer „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“.	Beliebig	Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen**	• Die Problemumgehung wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert. An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze (Fortsetzung)

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
				wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist. • Die Problemumgehung wird in das Feld **Zusätzliche Kommentare** kopiert. Wenn **Known Error** im Feld **Lösungscode** des Incident ausgewählt ist, wird eine Benachrichtigung an den Anrufer und die Benutzer gesendet, die in den Feldern **Zugewiesen an** und **Beobachtungsliste** aufgeführt sind.
Best Practice Problem-Management – Madrid-Plugin `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Alle Incident-Status außer „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“.	Beliebig	Auf den zugehörigen Link **Korrektur bekanntgeben** klicken	• Die Korrektur wird in das Feld **Arbeitsnotizen** des Incident-Datensatzes kopiert. • An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze (Fortsetzung)

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
				des Incident-Datensatzes wird eine Benachrichtigung gesendet.
Best Practice Problem-Management – Madrid-Plugin – Plugin „State Model“ `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	**Angehalten** und **Grund für das Anhalten** ist **Warte auf Problem**	Problemstatus ist **Geschlossen** oder **Gelöst** und der **Lösungscode** des Problems ist **Korrektur angewendet**	NA	• In den **Details** im Incident-Formular wird die Meldung `„Zugehöriges Problem INCxxxx geschlossen“ angegeben. Lesen Sie sich weitere Anmerkungen zu den Korrekturhinweisen durch`, wobei INCxxxx für die Incident-Nummer steht, von der ausgehend das Problem erstellt wurde. • Der Incident-Status ändert sich zu **gelöst**. • Der **Lösungscode** wird in **Gelöst durch Problem** geändert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anrufer und den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.
Best Practice Problem-Management – Madrid-Plugin –	**Angehalten** und **Grund für das Anhalten** ist **Warte auf Problem**	Problemstatus ist **Geschlossen** oder **Gelöst** und der **Lösungscode**	NA	• Die Informationen aus dem Feld **Grund zum**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze (Fortsetzung)

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
Plugin „State Model“ `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`		des Problems ist **Risiko akzeptiert**		**Annehmen des Risikos** des Problemformulars werden in das Feld **Arbeitsnotizen** des Incident-Formulars kopiert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.

Arbeiten mit Kontextsuche

Bei der Kontextsuche werden Ergebnisse auf Formularen und Datensatzherstellern basierend auf dem von Ihnen in einem Feld angegebenen Text angezeigt.

Hinweis: Kontextsuche ist für Probleme in Instanzen verfügbar, die mit dem Madrid-Release beginnen. Bestehende Benutzer können die Aktivierung des Plugins „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) anfordern.

Sie können:

- Artikel finden, dem Sie das Feld **Zugehörige Suche** verwenden. Die Artikel können auf jeder Kategorie basieren, die Sie aus der Auswahlliste auswählen.
- Verwenden Sie die Auswahlliste neben dem Feld **Zugehörige Suche**, um die Kategorie auszuwählen, z. B. **Knowledge (Alles)**, **Angeheftete Artikel**, **Incidents**, **Offene Probleme** und **Gelöste Probleme**.
- Fügen Sie den Artikel in an **Notizen** > **Arbeitsnotizen** wenn Ihr Suchergebnis Wissensartikel anzeigt.

Zugehörige Informationen

Kontextsuche – Übersicht über die Kontextsuche

Releasemanagement

Die Anwendung ServiceNow® Releasemanagement v2 umfasst Planung, Design, Erstellung, Konfiguration und Test von Hardware- und Softwarereleases, um einen definierten Satz von Releasekomponenten zu erstellen.

Mit der Anwendung Releasemanagement v2 werden Releases mit dem Aufgabendatensatzsystem verwaltet. Jedes geplante Feature wird auf unterschiedliche Weise als Aufgabendatensatz erzeugt, der mit den relevanten Informationen in den einzelnen Feldern gefüllt wird. Diese Aufgaben können entsprechenden Mitgliedern des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releasemanagement-Teams zugewiesen werden, die sich mit den entsprechenden Aufgaben befassen, bis das Release ordnungsgemäß bereitgestellt wurde.

Releasemanagement kann effektiv dazu genutzt werden, die Planung von Releases zu koordinieren, die aus einzelnen Arbeitselementen bestehen, z. B. aus Projekten, Epics, Stories und Problemen. Nachdem der Releaseumfang (Projekte, Stories usw.) bestimmt wurde, können Sie Change-Elemente generieren und dem Release zuordnen, um die Implementierung und Bereitstellung von Releases innerhalb des Change-Management-Prozesses zu handhaben.

Releasemanagement aktivieren

Aktivieren Sie das Releasemanagement-Plugin (com.snc.release_management_v2) mit der Administratorrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit Releasemanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Releasemanagement v2 werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Releaseadministrator [release_v2_ admin]	Kann auf die gesamte Anwendung zugreifen	release_v2_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Releasebenutzer [release_v2_user]	Kann auf die verschiedenen funktions- und aufgabenbezogenen Module zugreifen, ihre Inhalte jedoch nicht aktualisieren	Keine

Installierte Tabellen

Die Releasemanagement v2-Anwendung enthält flexible Produkt-, Release-, Phasen- und Release-Arbeitsaufgaben-Elemente sowie ein hierarchisches Tabellenlayout für Aufgaben, um Releases mit unterschiedlicher Komplexität zu ermöglichen.

Tabelle	Beschreibung
Produkt [rm_product]	Stellt ganze Produkte dar, deren Releases verwaltet werden. Die Verwendung des Produkt-Konstrukts ist optional. Ein generisches Release kann auch ohne ein bestimmtes Produkt definiert werden.
Release [rm_release]	Stellt einzelne Releases des Produkts dar.
Releasephase [rm_release_phase]	Stellt die verschiedenen Arbeitsphasen dar, die für die Fertigstellung eines Release erforderlich sind.
Release-Aufgaben [rm_task]	Stellt Aufgaben unter einer Phase für Phasenaktivitäten dar.
Releaseelemente [rm_m2m_release_task]	Stellt Arbeitsaufgaben und Change-Datensätze dar, die dem Release zugeordnet sind.

Business-Stakeholder-Rolle für Releasemanagement

Verwenden Sie die Business-Stakeholder-Rolle, um Daten aus einer beliebigen Tabelle der Anwendung Releasemanagement zu lesen und abzurufen und um Berichte zu generieren.

Wenn Sie das Plugin „Business Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktivieren, werden die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) aktiviert. Dieses Plugin stellt die Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) bereit, mit der Sie auf alle Tabellen der Anwendung Releasemanagement zugreifen können. Diese Rolle können Sie jedem Benutzer zuweisen, der ein Business-Stakeholder ist.

Plugin-Verfügbarkeit

Wenn Sie Neukunde sind, werden die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) auf zBoot aktiviert. Die Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) ist jedoch nur verfügbar, wenn Sie das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Upgradekunde müssen Sie die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement und das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_v2) manuell aktivieren.

Releasemanagement-Tabellen, auf die Benutzer mit der Business-Stakeholder-Rolle zugreifen können

Wenn die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_v2) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiv sind, hat der Benutzer mit der Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) Lesezugriff auf die folgenden Tabellen.

Releasemanagement Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Produkt [rm_product]	Stellt ganze Produkte dar, deren Releases verwaltet werden. Die Verwendung des Produkt-Konstrukts ist optional. Ein generisches Release kann auch ohne ein bestimmtes Produkt definiert werden.
Release [rm_release]	Stellt einzelne Releases des Produkts dar.
Releasephase [rm_release_phase]	Stellt die verschiedenen Arbeitsphasen dar, die für die Fertigstellung eines Release erforderlich sind.
Release-Aufgaben [rm_task]	Stellt Aufgaben unter einer Phase für Phasenaktivitäten dar.
Releaseelemente [rm_m2m_release_task]	Stellt Arbeitsaufgaben und Change-Datensätze dar, die dem Release zugeordnet sind.

Domain Separation in Releasemanagement

Dies ist ein Überblick über Domain Separation und Releasemanagement. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

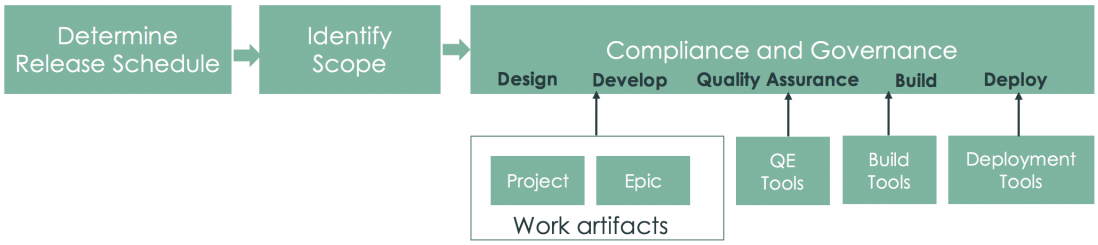
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Releasemanagement Konzepte

Die Releasemanagement-Anwendung umfasst die Planung, das Design, die Erstellung, die Konfiguration und das Testen von Hardware- und Software-Releases, um einen definierten Satz von Release-Komponenten zu erstellen.

Releasemanagement umfasst eine Reihe von Aktivitäten, um sicherzustellen, dass die Änderungen erfolgreich auf die Vorproduktions- und Produktionsumgebungen angewendet werden.



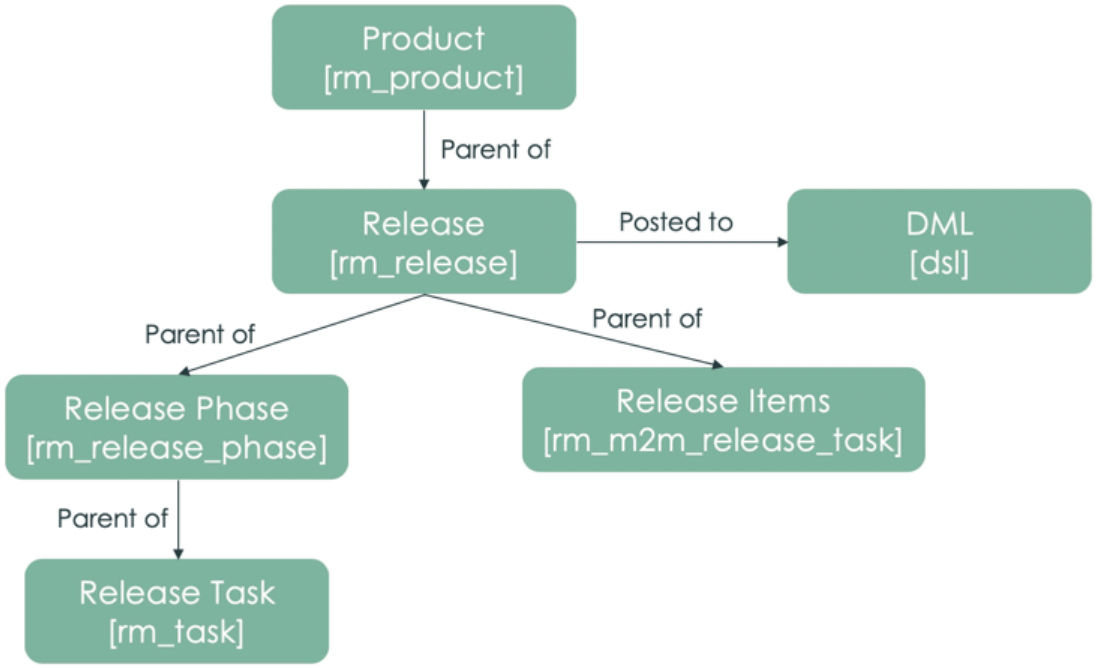
Releasemanagement Konzepte

Konzept	Beschreibung
Produkte	Die Hardware oder Software, für die Releases erstellt werden. Ein Produkt kann mit einem Business-Service in der CMDB verknüpft werden, um es mit anderen ITIL-Prozessen zu verknüpfen.
Releases	Bündelt alle geleisteten Arbeiten (Projekte, Epics, Stories, Verbesserungen, Fehler, Probleme, Incidents usw.) für Produkte oder Services und stellt sicher, dass diese Arbeitselemente in Nicht-ProduktioStories
Releasephasen	Die geplanten Phasen in einem Release, die zur Gruppierung der für das Release erforderlichen Aufgaben verwendet werden. Dies beinhaltet zum Beispiel die Erfassung von Anforderungen, Planung, Design, Entwicklung, Tests und die Bereitstellung.
Release-Aufgaben	Stellt alle Aufgaben dar, die zum Implementieren eines Features eines Produkts erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenbeziehungen in Releasemanagement



Hinweis: Die Tabellen für Feature und Feature-Aufgabe unter einem Release werden nicht entfernt. Wenn Sie Feature und Feature-Aufgabe bereits unter einem Release verwenden, können Sie damit fortfahren.

Standardstatuskategorien für Release und Release-Aufgabentabellen

Machen Sie sich damit vertraut, wie die verschiedenen Status der Tabellen „Release“ [rm_release] und „Release-Aufgabe“ [rm_task] standardmäßig konfiguriert sind. Verwenden Sie diese Informationen, um die Status entsprechend Ihren organisatorischen Release-Prozessen anzupassen.

Statuskategorien für Release-Tabelle

Kategorie	Statusnummer
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statuskategorien für Release-Aufgabentabelle

Kategorie	Statusnummer
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Releasemanagement v2 verwenden

Das Releasemanagement v2-Plugin (com.snc.release_management_v2) stellt Release-Tabellen zur Verfügung, die Informationen zum geplanten Release und den Aufgaben enthalten, die zur Ausführung des Release erforderlich sind.

Produkt

Verwenden Sie einen Produktdatensatz in Releasemanagement, um Informationen zu einem Produkt zu Referenzzwecken zu speichern und alle Releases und Arbeitsartefakte für das Produkt zu gruppieren.

Sie können das Referenzfeld **Configuration Items** verwenden, um das Produkt mit einem entsprechenden CI in der CMDB zu verknüpfen. Jedes CI speichert Informationen über seine Beziehung zu anderen CIs und kann alle zugehörigen Incidents, Probleme oder Änderungen verfolgen. Durch Angeben eines CI für das Produkt werden Informationen aus dem Release-Prozess mit anderen Prozessen in der Instanz verknüpft.

Die Definition eines Produkts ist für die Verwaltung des Releaseprozesses nicht obligatorisch. Bei einem Release kann es sich um ein Enterprise-Release handeln, bei dem das Release mit allen Produkten oder Services oder mit mehr als einem Produkt verknüpft ist. In beiden Fällen ist die Definition eines Produkts nicht obligatorisch.

Sobald Releases für ein Produkt definiert wurden, zeigt der zugehörige Link „Produkthierarchie“ die Hierarchie der Releases, Releasephasen und Release-Aufgaben an, die dem Produkt zugeordnet sind.

Release

Sobald ein Produkt definiert ist, können Sie einen Release planen und ausführen. Beginnen Sie mit der Definition eines Release für das Produkt, und fügen Sie untergeordnete Releases oder Releasephasen für das Release hinzu. Legen Sie dann den Umfang des Release fest, indem Sie Arbeitsartefakte für das Release definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releasephase

Definieren Sie mehrere Releasephasen, um die Release-Governance und eine reibungslose Ausführung sicherzustellen.

Wenn das Release beispielsweise eher wie ein Wasserfallprozess verwaltet wird, könnten die Releasephasen Anforderungserfassung, Design, Entwicklung, Tests, Build, Abnahme und Bereitstellung als Schritte umfassen. Für jede Phase können Release-Aufgaben zugeordnet werden. Die Phase gilt als abgeschlossen, sobald alle Aufgaben für eine Phase abgeschlossen sind. Release Manager müssen die Releasephasen auf dem aktuellen Stand halten.

Wenn das Release in mehrere Zusammenführungen aufgeteilt wird, könnten die Phasen Zusammenführung 1, Zusammenführung 2, Zusammenführung 3 usw. lauten. Der Typ und die Anzahl der Phasen hängen vom Releasemanagement-Prozess Ihrer Organisation ab.

Umfang eines Release definieren

Vor Beginn der Release-Ausführung müssen Sie den Release-Umfang definieren. Der Umfang eines Release umfasst die Arbeitsartefakte wie Projekte, Epics, Stories, Verbesserungen, Fehler usw., die Teil des Release sind.

Zum Beispiel könnte eine Nebenversion nur wenige Probleme und Verbesserungen aufweisen, während einer Hauptversion möglicherweise mehrere Projekte oder Epics zugeordnet sind.

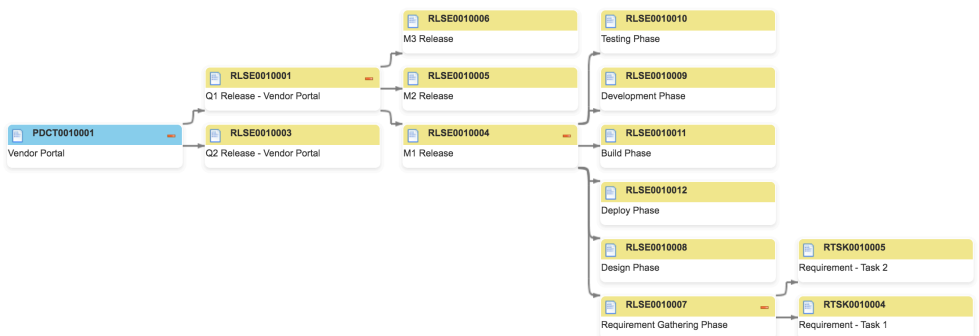
Wichtig: Ab dem Release New York ist es nicht mehr möglich, den Umfang eines Release mit SDLC oder Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) zu definieren.

Verwenden Sie zum Definieren des Umfangs des Release die zugehörige Liste Release-Hierarchie im Formular „Release“, um das Release als Hierarchie anzuzeigen.

Produkthierarchie in Releasemanagement

Bei einem Release kann es sich um ein Enterprise-Release handeln, bei dem das Release mit allen Produkten oder Services oder mit mehr als einem Produkt verknüpft ist. In beiden Fällen ist die Definition eines Produkts nicht erforderlich.

Sobald Releases für ein Produkt definiert sind, zeigt der zugehörige Link **Produkthierarchie** die Hierarchie der Releases, Phasen und Phasenaufgaben an, die dem Produkt zugeordnet sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkte in Releasemanagement definieren

Definieren Sie ein Produkt in der Anwendung Releasemanagement, um die Verwaltung von Releaseprozessen zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Produkte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eingabewert
Nummer	Automatisch generierter eindeutiger Bezeichner für das Produkt
Configuration Item	Dem Produkt entsprechendes Konfigurationselement (CI)
Zuweisungsgruppe	Für das Produkt verantwortliche Gruppe
Zugewiesen an	Für das Produkt verantwortlicher Benutzer
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Produkts
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Produkts
Arbeitsnotizen	Ein Journalfeld zum Protokollieren von Notizen zum Produkt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Releases in Releasemanagement definieren

Während des Release-Planungsprozesses definieren Release Manager den Release-Typ (Haupt-, Nebenversion usw.), den Release-Zeitplan (geplante Start-und Enddaten), die erforderliche Phase, die Phasenaufgaben und den Umfang.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Produkte**.
2. Öffnen Sie das Produkt, dem Sie ein Release hinzufügen möchten.

   Wenn ein Release zu keinem Produkt oder zu mehreren Produkten gehört, können Sie direkt zu navigieren **Release** > **Releases** um das Release zu definieren. Ein Release müssen Sie nicht im Kontext eines Produkts definieren.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Releases** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Release-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierter eindeutiger Bezeichner für das Release
Release-Typ	Typ des Release, z. B. Hauptversion, Nebenversion, Upgrade, Patch usw.
Priorität	Priorität des Release, z. B. Kritisch, Hoch, Mittel usw.
Status	Release-Status, z. B. Entwurf, In Arbeit, Test oder andere. Wenn Sie die Optionen in dieser Liste anpassen möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator. Anwenderdefinierte Status können gemäß den Standardstatuskategorien der Releasetabelle hinzugefügt werden. Erfahren Sie mehr über die Standardstatus der Release-Tabelle.
Prozent abgeschlossen	Fortschritt des Release insgesamt in Prozent
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Release. Diese Beschreibung hilft bei der Identifizierung eines Release aus einer Liste von Releases.
Beschreibung	Details zum Release.
Geplantes Startdatum	Vorläufiges Startdatum des Release.
Geplantes Enddatum	Vorläufiges Enddatum des Release.
Geplante Dauer	Dauer des Release in Tagen. Wenn Sie das Formular absenden, wird dieses Feld automatisch basierend auf den Werten des geplanten Start- und Enddatums gefüllt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie einem Release Dokumente wie Release- und Bereitstellungspläne, Installationshandbücher und Schulungsunterlagen hinzu.

  Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

- Releases können untergeordnete Releases aufweisen. Sie können Nebenversionen auch unter Hauptversionen gruppieren.

  Klicken Sie im Formular „Release“ in der zugehörigen Liste „Releases“ auf **Neu**, um ein untergeordnetes Release hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Releasephasen in Releasemanagement definierenan.
- Umfang eines Release in Releasemanagement definieren.

Releasephasen in Releasemanagement definieren

Definieren Sie eine Releasephase, um die verschiedenen Arbeitsphasen abzubilden, die für die Fertigstellung eines Release erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Releases**.
2. Klicken Sie auf die Release-Nummer, der Sie eine Releasephase hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Releasephasen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Release-Formular

Feld	Beschreibung
Priorität	Priorität der Phase, z. B. Kritisch, Hoch, Mittel usw.
Status	Der Status der Phase, z. B. Entwurf, In Arbeit, Test oder andere.
Fertigstellungsgrad	Fortschritt der Phase insgesamt in Prozent
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Phase. Diese Beschreibung hilft bei der Identifizierung einer Phase aus einer Liste von Releasephasen.
Beschreibung	Details zur Phase.
Geplantes Startdatum	Vorläufiges Startdatum der Phase.
Geplantes Enddatum	Vorläufiges Enddatum der Phase.
Geplante Dauer	Dauer der Phase in Tagen. Wenn Sie das Formular absenden, wird dieses Feld automatisch basierend auf den Werten des geplanten Start- und Enddatums gefüllt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Umfang eines Release in Releasemanagement definieren

Fügen Sie Projekte, Epics, Stories, Verbesserungen und Fehler hinzu, um den Umfang eines Release zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Releases**.
2. Klicken Sie auf die Release-Nummer, für die Sie den Umfang definieren möchten.
3. Navigieren Sie im Formular „Release“ zu einer der folgenden zugehörigen Listen.
   - Projekte
   - Scrum-Epics
   - Scrum-Stories
   - SAFe-Epics
   - SAFe-Features
   - SAFe-Stories
   - Defects
   - Erweiterungen
   - Incidents
   - Problems
   - Changes

   Hinweis: Um die entsprechenden Arbeitsaufgaben anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass die Plugins Agile Development 2.0, Projekt-Portfoliomanagement, Essential SAFe und Portfolio SAFe aktiv sind.

4. Fügen Sie der zugehörigen Liste eine Aufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Aufgabe anhängen**.
   b. Suchen Sie nach der erforderlichen Aufgabe, indem Sie auf das Suchsymbol ( ) klicken.
   c. Fügen Sie die Aufgabe als Release-Aufgabe hinzu, indem Sie auf die Aufgabennummer klicken.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Software Control Distribution

Die Anwendung ermöglicht es dem Releasemanagement-Team, die Verteilung von Software zu steuern, indem eine Maßgebliche Medienbibliothek (Definitive Media Library, DML) erstellt und in der CMDB gespeichert wird.

Die DML-Tabelle [dsl] besteht aus einem physischen und einem logischen Speicher.

- Der physische Speicher enthält Originalkopien aller Softwaremedien. Dies ist meist eine Software, die von einer externen Quelle bereitgestellt wurde.
- Der logische Speicher ist der Index aller Software und Releases, Versionen usw., der hervorhebt, wo sich das physische Medium befinden kann. Der logische Speicher kann auch zum Speichern von Software verwendet werden, die innerhalb der Organisation entwickelt wurde.

Sowohl physisch als auch logisch gespeicherte Software wird in Form von Datensätzen in der DML-Tabelle [dsl] dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungs-Framework

ServiceNow® Empfehlungs-Framework bietet ein Framework mit relevanten, kontextbezogenen und umsetzbaren Empfehlungen für einen Benutzer in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine neue Aktivierung verfügbar. Die Funktion Empfohlene Aktionen für ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Empfehlungs-Framework von .	Konfigurieren Sie die Umgebung und die Eigenschaften von.	Integrieren Sie Empfehlungs-Framework mit anderen -Anwendungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

Empfehlungs-Framework erkunden

Ein wiederverwendbares Framework zur Bereitstellung ergebnisbasierter Empfehlungen für einen Benutzer in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs verfügbar.

Empfehlungen in einem kontextbezogenen Bereich

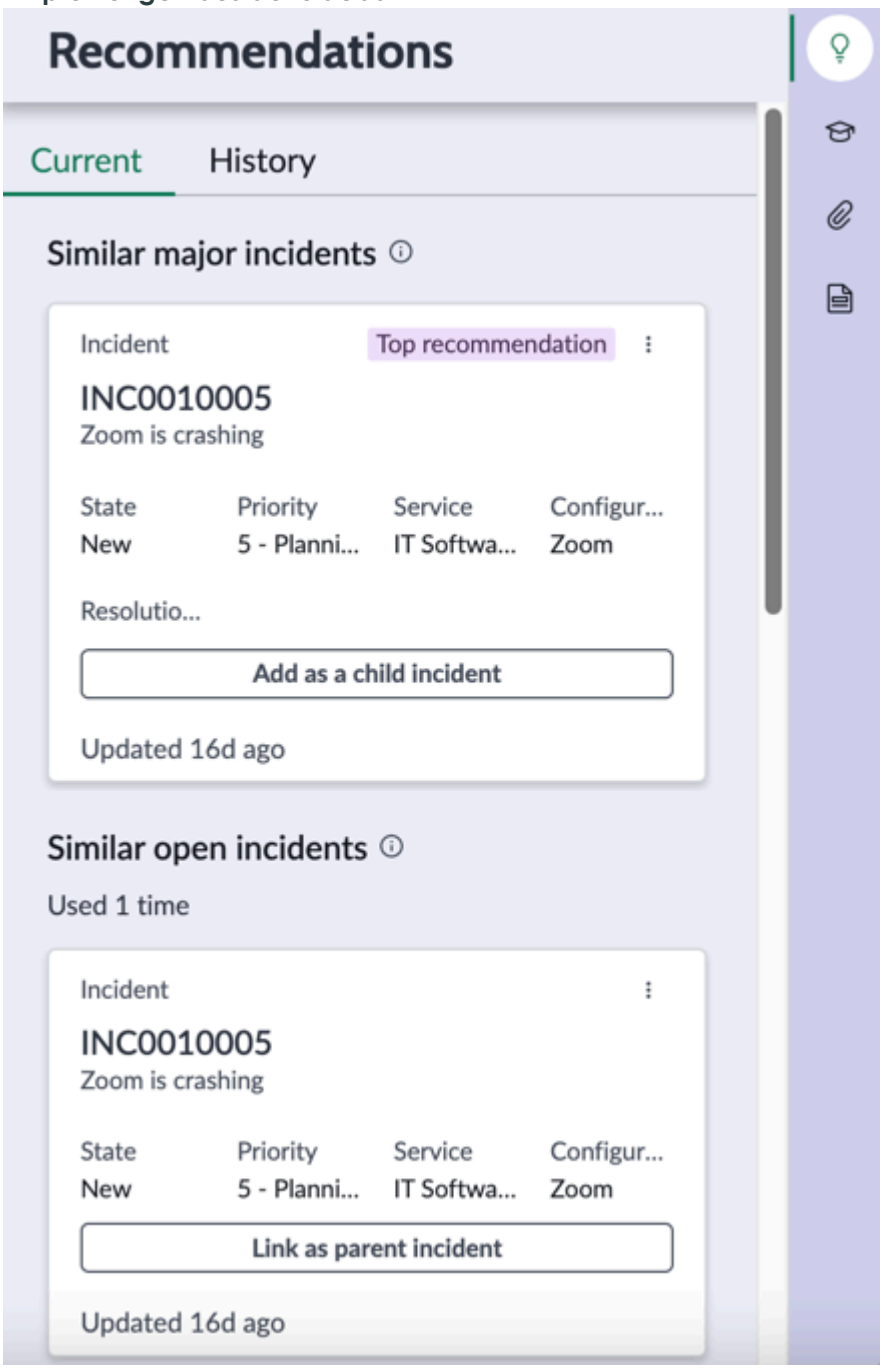
Sie können Empfehlungen in einem kontextbezogenen Bereich konfigurieren, z. B. im Bereich **Empfehlungen**, auf den über die Sidebar eines Incident in Service Operations-Arbeitsbereich zugegriffen werden kann. Empfehlungen können in einem der folgenden Formate konfiguriert und gruppiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatzkarte: Es sind relevante Datensatzdetails einer Tabelle und entsprechende Aktionen verfügbar.
- Nachrichtenkarte: Hier sind eine von der Empfehlung abgeleitete Nachricht und dazugehörige Aktionen verfügbar. Zum Beispiel die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Hinweis: Alle Karten derselben Empfehlungsregel werden zusammen gruppiert. Beispielsweise werden für die Regel „Ähnliche offene Incidents“ für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich alle relevanten Incidents als Karten unter **Ähnliche offene Incidents** gruppiert.

Empfehlungen aus der Sidebar



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu verfügbaren Kartengruppen und ihren Abhängigkeiten von Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Wenn Sie auf eine Karte oder ihre Datensatznummer klicken, werden detaillierte Informationen zu dieser Karte und ihren Aktionen auf einer neuen Registerkarte angezeigt.

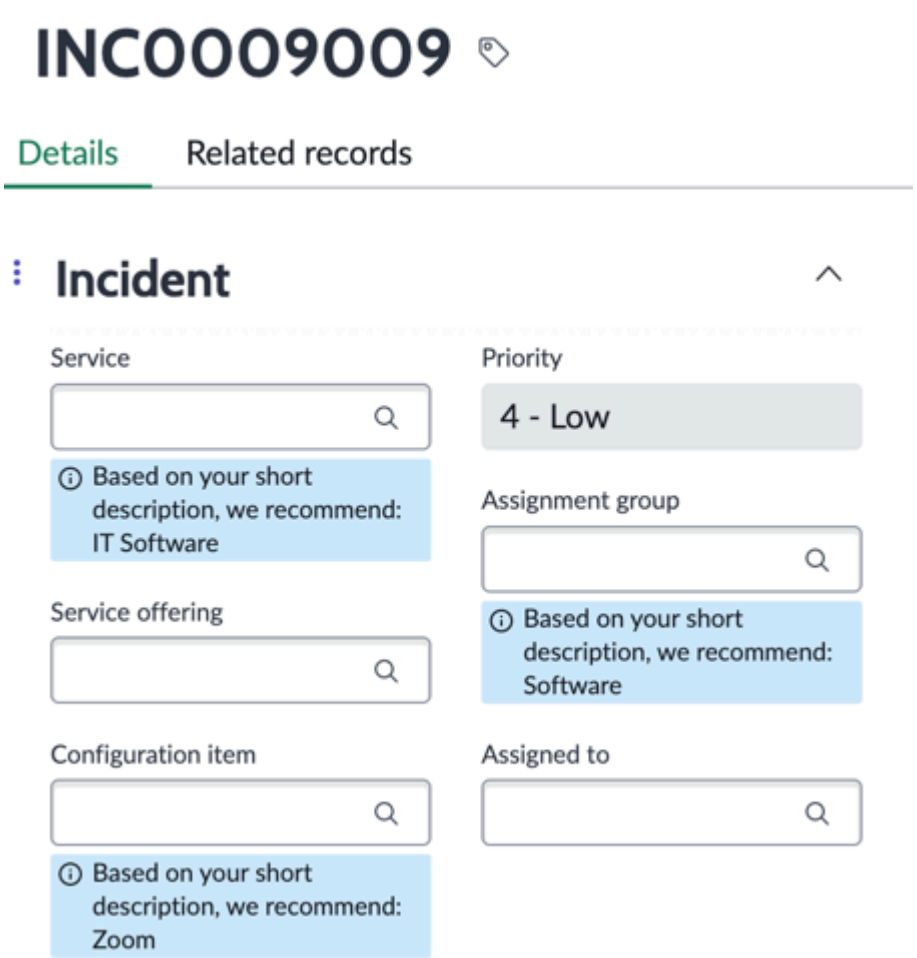
Jede Karte hat eine primäre Aktion und mehrere andere Aktionen. Für jede Aktion, die Sie auf der Karte ausführen, werden die Empfehlungen neu berechnet. Sie können eine Empfehlung verwerfen, wenn sie nicht relevant ist. Wenn Sie auf einer Karte eine primäre Aktion ausführen, wird sie außerdem von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.

Hinweis: Basierend auf der Priorität wird die erste Karte der obersten Kartengruppe als oberste Empfehlung oben im Bereich **Empfehlungen** angezeigt.

Empfehlungen auf Feldebene

Ein vorhergesagter Wert wird auf Feldebene anhand der entsprechenden Empfehlungsregel angezeigt. Informationen zu diesen Regeln für einen Incident finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich. Wenn ein Schwellenwert konfiguriert ist, kann der empfohlene Wert als Feldwert gestempelt oder automatisch ausgefüllt werden. Informationen zu diesen Konfigurationen für einen Incident finden Sie unter Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Empfehlungen auf Feldebene



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungs-Framework konfigurieren

Richten Sie Empfehlungs-Framework ein, damit Benutzer Empfehlungen überprüfen und Aktionen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich ausführen können.

Informationen zum Einrichten von Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

Integration von Empfehlungs-Framework mit anderen Anwendungen

Empfehlungs-Framework ist in Service Operations-Arbeitsbereich integriert, um einem Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit an einem Incident dynamische und kontextbezogene Empfehlungen bereitzustellen.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar. Weitere Informationen zu Empfehlungs-Framework im Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich.

Anforderungsmanagement

Mit „Anforderungsmanagement“ können Katalogelemente basierend auf definierten Flows angefordert und erfüllt werden.

Zugehörige Informationen

- Servicekatalog erkunden
- Katalog-Generator

Anforderungsmanagement-Architektur

Mit Anforderungsmanagement können Katalogelemente basierend auf definierten Flows angefordert und erfüllt werden.

Anforderungsmanagement-Hierarchie

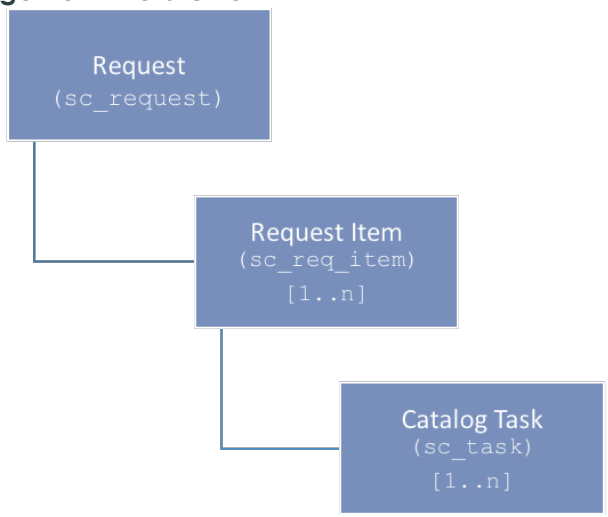
Servicekatalog ist der Ausgangspunkt des Anforderungsmanagement-Prozesses. Der Anforderungsmanagement-Prozess wird nur ausgelöst, wenn ein Katalogelement aus der Katalogelement-Tabelle „[sc_cat_item]“ angefordert wird.

Wenn ein Benutzer eine Anforderung für ein Katalogelement sendet, werden Datensätze in der folgenden Hierarchie generiert.

Hinweis: Variablen sind nur der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] zugeordnet. Für erweiterte Tabellen werden Variablen nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsmanagement-Hierarchie



Hinweis: Beachten Sie Folgendes, wenn Sie Anforderungsmanagement konfigurieren:

- Das Datenmodell unterstützt keinen Datensatzersteller, der Anforderungsmanagement-Objekte generiert, z. B. Anforderung, Anforderungselement und Katalogaufgabe. Verwenden Sie daher keinen Datensatzersteller, um Datensätze in die folgenden Anforderungsmanagement-Tabellen oder ihre Erweiterungen einzufügen:
  - Anforderung [sc_request]
  - Anforderungselement [sc_req_item]
  - Katalogaufgabe [sc_task]
- Schreiben Sie keine Geschäftsregeln mit dem `Vor`-Auslöser für die folgenden Tabellen:
  - Anforderung [sc_request]
  - Anforderungselement [sc_req_item]
  - Einkaufswagen [sc_cart]
  - Artikel im Einkaufswagen [sc_cart_item]

Anforderungsmanagement-Prozess

Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden

Wenn ein Katalogelement direkt bestellt oder angefordert wird, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden, werden die folgenden Schritte ausgeführt:

1. Ein temporärer Einkaufswagen, „sc_cart“, wird erstellt.
2. Das Katalogelement wird zusammen mit den Variablen (vom Benutzer eingegebene Werte) als Datensatz in der Tabelle „Artikel im Einkaufswagen“ [sc_cart_item] zum temporären Einkaufswagen hinzugefügt.
3. Die Variablen werden in den Tabellen „Optionen“ [sc_item_option] und „Variablen-Verantwortlicher“ [sc_item_option_mtom] gespeichert.
4. Der temporäre Einkaufswagen wird durch das Ausführen dieser Schritte ausgecheckt.
   a. Ein Datensatz in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] wird initialisiert, jedoch nicht in der Datenbank festgeschrieben.
   b. Ein Datensatz in der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird initialisiert, jedoch nicht in der Datenbank festgeschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Die Anforderungsreferenz für den Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird mit dem Datensatz der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] aktualisiert.

d. Die Variablendatensätze in den Tabellen „Optionen“ [sc_item_option] und „Variablen-Verantwortlicher“ [sc_item_option_mtom] werden basierend auf dem Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] aktualisiert.

e. Der Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird in der Datenbank festgeschrieben.

f. Der Datensatz der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] wird in der Datenbank festgeschrieben.

Die Anforderung wird übermittelt, nachdem das Element in den Einkaufswagen gelegt wurde

Wenn ein Katalogelement dem Einkaufswagen hinzugefügt wird und die Anforderung mithilfe des Bestellvorgangs übermittelt wird, wird der Standard-Einkaufswagen ausgecheckt.

Alle im vorherigen Szenario („Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden“) genannten Schritte sind anwendbar. Wenn jedoch mehrere Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzugefügt werden, werden die Schritte b bis e für jeden Artikel wiederholt.

Die Anfrage wird mithilfe eines Bestellleitfadens übermittelt

Für ein Zwei-Stufen-Bestellleitfaden-Checkout, wird der temporäre Einkaufswagen für alle Artikel verwendet. Für ein Drei-Stufen-Bestellleitfaden-Checkout, wird der Standard-Einkaufswagen für die Artikel verwendet.

Alle im vorherigen Szenario („Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden“) genannten Schritte sind anwendbar.

Hinweis: Der der Anforderung angehängte Basissystem-Workflow enthält Demodaten.

Zugehörige Informationen

Kataloganforderung in Mitarbeiterbereich erstellen

Anforderungen über „Universal-Anforderung“ erstellen

Domain Separation in Anforderungsmanagement

Dies ist ein Überblick über Domänentrennung in Anforderungsmanagement. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Aktivierungsinformationen

Das Plugin „Domänen-Support – Domänenerweiterungs-Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) sollte aktiviert sein, um die Domänentrennung für Anforderungsmanagement zu ermöglichen. Informationen zum Anfordern dieser Plugin-Aktivierung finden Sie unter Domänentrennung anfordern .

Funktionsweise der Domänentrennung in Anforderungsmanagement

Erfüller sehen nur Anforderungen, angeforderte Elemente und Katalogaufgaben, die in der Domäne (Mandant) erstellt wurden, die der Erfüller sehen kann. Informationen zur Sichtbarkeit in Domänenhierarchien finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Contains-Domänen .

Domänengetrennte Tabellen

- Anforderung [sc_request]
- Angefordertes Element [sc_req_item]
- Katalogaufgabe [sc_task]

Anwendungsfälle

- Ein Benutzer, der der Domäne „Initech“ angehört, sendet eine Anforderung. Nur die Erfüller, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diese Anforderung sehen.
- Ein Erfüller, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, kann auch Anforderungen, angeforderte Elemente und Katalogaufgaben aller untergeordneten Domänen sehen.
- Ein Erfüller, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Anforderungen nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich für Anforderungsmanagement

Mitarbeiterbereich für Anforderungsmanagement integriert die Plattformfunktionalität, die speziell auf Service Desk-Mitarbeiter von Tier 1 ausgelegt ist, in eine leicht bedienbare Oberfläche. Diese Oberfläche mit mehreren Registerkarten unterstützt die Service Desk-Mitarbeiter dabei, mehrere Incidents, Kataloganforderungen und Katalogaufgaben effizient zu verwalten. Das ITSM Workspace-Plugin (com.snc.agent_workspace.itsm), mit dem das „Servicekatalog – Workspace"-Plugin (com.glideapp.servicecatalog.workspace) automatisch aktiviert wird, muss für die Anforderungsmanagement-Flows im Arbeitsbereich aktiviert werden.

Anforderungsmanagement-Kategorien im Arbeitsbereich

- **Anforderung**: Zeigt die aktiven Anforderungen und die angeforderten Elemente an.
- **Katalogaufgabe**: Zeigt die aktiven Aufgaben an, die dem aktuellen Benutzer und mindestens einer der Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind.

Anforderungsmanagement-Formulare im Arbeitsbereich

Die Formularlayouts, UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts, die in den folgenden Anforderungsmanagement-Formularen der Plattform verfügbar sind, sind auch in den entsprechenden Workspace-Formularen verfügbar.

- Anforderung
- Anforderungselement
- Katalogaufgabe

Hinweis: Ein Variableneditor wird als Popup-Fenster für Anforderungselemente und Katalogaufgaben nur dann angezeigt, wenn er in den Plattformformularen enthalten ist.

Wenn Sie die Ansicht eines Arbeitsbereichsformulars ändern möchten, passen Sie die Arbeitsbereichsansicht im entsprechenden Anforderungsmanagement-Formular in der Plattform-Anwenderoberfläche an.

Kataloganforderung in Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können eine Kataloganforderung im Mitarbeiterbereich erstellen, um dem Servicekatalog-Flow aus einem anderen Flow einzugliedern. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Sie können eine Kataloganforderung im Mitarbeiterbereich erstellen, um dem Servicekatalog-Flow aus einem anderen Flow einzugliedern. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

- Um eine Anforderung einem übergeordneten Tabellendatensatz zuzuordnen, muss die entsprechende Zuordnungskonfiguration in verfügbar sein **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern** Submodul
- Um eine Datensatzersteller-Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, rufen Sie die Parameter *sysparm_parent_sys_id* und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sysparm_parent_table von der URL ab, indem Sie die RP.getParameterValue()-Methode im Feld **Skript** des Datensatzerstellers verwenden.

- Für die UI-Aktionen des Typs **Anforderung erstellen** im Arbeitsbereich in der Interaktionstabelle [interaction] müssen die Feldwerte wie folgt lauten:
  - **Arbeitsbereich-Clientskript**:

```
function onClick() {
    var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
    if (!result) {
        // failed form submission
        return;
    }
    result.then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "interaction";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

- Für die UI-Aktionen des Typs **Anforderung erstellen** im Arbeitsbereich in der Incident-Tabelle [incident] müssen die Feldwerte wie folgt lauten:
  - **Bedingung**: `current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")`
  - **Arbeitsbereich-Clientskript**:

```
function onClick() {
    g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "incident";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

Prozedur

1. Initiieren Sie eine Kataloganforderung mit einer beliebigen der folgenden Optionen.

Option	Schritte
Aus einem Incident mit der UI-Aktion „Anforderung erstellen“	**a.** Wählen Sie aus dem Listenbereich einen offenen Incident aus. **b.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** im Menü **Weitere UI-Aktionen** die Option **Anforderung erstellen** aus. Die Seite „Servicekatalog-Kategorien“ wird mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	c. Navigieren Sie zu einem Katalogelement, Bestellleitfaden oder Datensatzersteller, das bzw. den Sie bestellen möchten. **Hinweis:** Sie können nur Artikel aus den Katalogen bestellen, auf die Sie zugreifen können.
Aus einem Incident mit Agent Assist	**a.** Wählen Sie aus dem Listenbereich einen offenen Incident aus. **b.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Sidebar ein/aus**. **c.** Suchen Sie in **Agent Assist** in der kontextbezogenen Sidebar nach dem Katalogelement, Bestellleitfaden oder Datensatzersteller, das bzw. den Sie anfordern möchten. **d.** Klicken Sie auf **Bestellen**.
Aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Auswahlvorgang **Neu hinzufügen** > **Interaktion**. **b.** Wählen Sie im Menü **Weitere UI-Aktionen** die Option **Anforderung erstellen** aus. Die Seite „Servicekatalog-Kategorien“ wird mit den verfügbaren Kategorien angezeigt. **c.** Navigieren Sie zu einem Katalogelement oder Bestellleitfaden, das bzw. den Sie bestellen möchten. **Hinweis:** Sie können nur Artikel aus den Katalogen bestellen, auf die Sie zugreifen können.

2. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.

   Hinweis: Der Wert im Feld **Anforderung für** wird standardmäßig in Abhängigkeit davon festgelegt, wo die Anforderung erstellt wird:
   - Wenn die Anforderung aus einem Incident erstellt wird, wird der Wert auf die Person festgelegt, die den Incident aufgerufen hat.
   - Wenn die Anforderung über eine Interaktion gestartet wurde, wird der Wert auf die Person festgelegt, mit der interagiert wird.

3. Wahlweise: Geben Sie die **Lieferinformationen** und **speziellen Anweisungen** an.
4. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Die Anforderung wird erstellt und dem übergeordneten Incident zugeordnet.
5. Klicken Sie auf **Schließen**.
6. Wahlweise: Klicken Sie zum Anzeigen der erstellten Anforderung auf **Details anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Anforderungsmanagement mit Universal-Anforderung

Die Integration von Anforderungsmanagement mit der Anwendung Universal-Anforderung erweitert die Fähigkeiten von Universal-Anforderung. Dank ihr können Ihre Mitarbeiter eine Universal-Anforderung erstellen, indem eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird. Durch diese Integration vereinheitlichen Sie die Ticket-Experience und erleichtern die abteilungsübergreifende Übergabe von Anforderungen.

Hinweis: Um diese Funktionalität zu verwenden, aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* unter den Eigenschaften der Universal-Anforderung in der Anwendung Universal-Anforderung. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen .

Konfigurieren Sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller, um eine Universal-Anforderung zu erstellen. Das zugeordnete angeforderte Element (für Katalogelemente) oder der aufgabenbasierte Datensatz (für Datensatzersteller) wird zum primären Ticket für diese Universal-Anforderung. Weitere Informationen zu Universal-Anforderungen finden Sie unter Universal-Anforderungen erkunden .

Vorteile der Integration mit Universal-Anforderung

Mit der Integration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie mit der Option **Anforderung erstellen** eine Anforderung direkt aus Universal-Anforderung.
- Übertragen Sie mit der Option **Übertragung** eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange.
- Konfigurieren Sie ein Katalogelement als Universal-Anforderung, und ordnen Sie die Anforderung automatisch als primäres Ticket für die Universal-Anforderung zu. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine Universal-Anforderung zu erstellen .
- Rufen Sie alle damit verbundenen Anforderungen und Anforderungselemente als zugehörige Liste für eine Universal-Anforderung auf.
- Mitarbeiter können die Details für ihre Universal-Anforderung im Mitarbeiter-Center anzeigen.

Systemanforderungen für die Integration von Anforderungsmanagement mit Universal-Anforderung

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request) installiert ist, um eine Universal-Anforderung aus einem Anforderungselement zu erstellen.

Nachdem die Plugins installiert sind, setzen Sie *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* in den Anwendungseigenschaften von Universal-Anforderung auf true. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen .

Anforderungen über „Universal-Anforderung“ erstellen

Erstellen Sie als Weiterleitungsmitarbeiter eine Anforderung aus einer universellen Anforderung, und weisen Sie diese dann der entsprechenden Zuweisungsgruppe zu. Der Anforderungsmanager bearbeitet die angeforderten Elemente und ergreift weitere Maßnahmen, um die Anforderung zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins installiert sind.

- Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request)
- Plugin „Anforderungsmanagement“ (com.sn_cs_sm_request)

Hinweis: Eine Anforderung wird dem übergeordneten Universal-Anforderungs-Datensatz nur zugeordnet, wenn die folgenden Bedingungen festgelegt sind:

- Die Systemeigenschaft *glide.sc.use_cart_layouts* ist auf „True“ festgelegt.
- Die Checkbox **Einkaufswagenlayout verwenden**“ für ein einzelnes Katalogelement ist aktiviert.

Erforderliche Rolle: routing agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der universellen Anforderung, aus der Sie eine Anforderung erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Anforderung erstellen aus**.

Ergebnisse
Eine Anforderung wird erstellt und automatisch der entsprechenden Zuweisungsgruppe zugewiesen. Bei Bedarf können Sie dem Formular „Angefordertes Element“ auch weitere Details hinzufügen.

Im Formular „Angefordertes Element“ wird die Nummer der universellen Anforderung angezeigt, die zum Erstellen der Anforderung verwendet wurde. Die Nummer des Anforderungselements (RITM#) wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal-Anforderung“ und in der zugehörigen Liste „Zugeordnete Anforderungen“ angezeigt.

Zuordnung der Status des angeforderten Elements

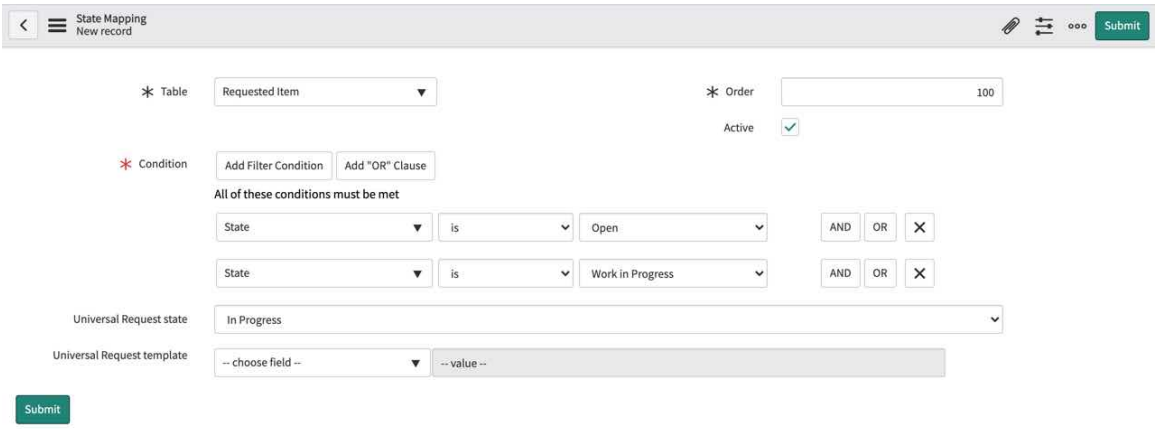
Ordnen Sie die Status Ihrer angeforderten Elemente den Status der Universal-Anforderung (UA) zu, um während des Statusübergangs für angeforderte Elemente eine bessere Anwender-Experience zu bieten und den Fortschritt der Anforderung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Zuordnung der Status des angeforderten Elements zum Status der Universal-Anforderung wird sichergestellt, dass sich der Status der Anforderung auch im Status der universellen Anforderung widerspiegelt. Während die Anforderung verschiedene Phasen des Lebenszyklus durchläuft, wird auch der Status der universellen Anforderung entsprechend der Änderung aktualisiert.

Angenommen, eine Universal-Anforderung enthält ein angefordertes Element als primäres Ticket. Wenn sich der Status der Anforderung von **Offen** in **In Arbeit** ändert, ändert sich der Status der Universal-Anforderung von **Neu** in **In Arbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgende Tabelle enthält die standardmäßige Zuordnung des Status des angeforderten Elements zum Status der Universal-Anforderung.

Standardmäßige Zuordnung des Status des angeforderten Elements zum Status der universellen Anforderung

Status des Anforderungselements	UA-Status
Offen	In Bearbeitung
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Ausstehend	In Bearbeitung
Geschlossen – vollständig	Abgeschlossen
Geschlossen - übersprungen	Abgeschlossen
Geschlossen – unvollständig	Abgeschlossen

Wenn Sie den Status der Anforderung in „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – übersprungen“ oder „Geschlossen - vollständig“ ändern, ohne den Fall zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange oder an eine andere Abteilung zu übertragen, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn für die Universal-Anforderung die Option **Benötigt Lösungsüberprüfung** ausgewählt ist, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – übersprungen“ oder „Geschlossen - vollständig“, und der UA-Statusgrund wird in „Antwort bestätigen“ geändert.
- Wenn das Kontrollkästchen **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die Universal-Anforderung deaktiviert ist, wird die Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

Hinweis: Standardmäßig ist **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die Universal-Anforderung auf „false“ festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Statuszuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Formular „Statuszuordnung“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an andere Abteilung übertragen

Übertragen Sie eine Anforderung mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung, um die Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, routing agent, sn_request_write oder sn_hr_core_case_writer

Konfigurieren Sie die Eigenschaft sn_uni_req.transfer_type auf der Eigenschaftenseite der Universal-Anforderung, um festzulegen, wie die Anforderungsübertragungen gehandhabt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften .

Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anforderung aus einem der folgenden Gründe übertragen:

Übertragung mit Auflösung

Die Anforderung wurde gelöst und an UR, eine bestimmte Abteilung oder den Service zurückübertragen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Option auswählen, wenn zur Erfüllung der Anforderung die Hilfe einer anderen Abteilung erforderlich ist.

Übertragung ohne Auflösung

Die Anforderung wird nicht gelöst oder gehört nicht zu der bestimmten Abteilung und wird zurück an UR, eine bestimmte Abteilung oder einen Service übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Elemente**.
2. Wählen Sie das Anforderungselement aus, das Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

> **Hinweis:** Um eine Anforderung übertragen zu können, müssen Sie entweder Teil der Zuweisungsgruppe sein, oder die Anforderung muss Ihnen zugewiesen sein.

4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

Dialogfeld „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, an die Sie die Anforderung übertragen möchten
Übertragungsgrund	Grund, warum Sie die Anforderung an die Abteilung übertragen
Transfer notes (Transfernotizen)	Kurze Beschreibung des Grunds für die Übertragung des primären Tickets. Diese Hinweise werden vom UA-Weiterleitungsmitarbeiter gelesen, der universelle Anforderungen bearbeitet.
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Option zum Kopieren der Kommentare und Anhänge dieser Anforderung während der Übertragung. Die Option ist automatisch ausgewählt. **Hinweis:** Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Das Anforderungselement wird an die ausgewählte Abteilung übertragen. Die Anforderung wird basierend auf den direkten Übertragungszuordnungen in der Zuordnungskonfiguration und den Übertragungstypkonfigurationen übertragen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Weiterleitung finden Sie unter Transferkonfiguration .

ITSM-Rollen anfordern – Request Management

Fordern Sie das ITSM-Rollen-Plugin (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Request Management“ ((com.snc.itsm.roles.request_management) zu aktivieren, um mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Request Management-Prozess haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) enthält ein zusätzliches Sicherheitsmodell. Das Sicherheitsmodell bietet verschiedene granulare Rollen über ITSM-Anwendungen hinweg und in ihnen, sodass Sie die Zugriffssteuerungen flexibel einrichten können. Das „ITSM Roles“-Plugin ist standardmäßig in neuen Instanzen verfügbar. Benutzer, die von Madrid oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern.

Plugins für ITSM-Rollen

Plugin	Fügt Rollen hinzu
Business-Stakeholder [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die Rollen „sn_incident_read“, „sn_problem_read“, „sn_change_read“, „sn_request_read“ und „approver_user“.
ITSM-Rollen – Incident-Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM-Rollen – Problem-Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM-Rollen –-Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für ITSM-Rollen (Fortsetzung)

Plugin	Fügt Rollen hinzu
	Hinweis: Die Rolle sn_request_comment_write allein gewährt keinen Zugriff zum Schreiben von Kommentaren. Sie benötigen Schreibzugriff für die Tabelle.

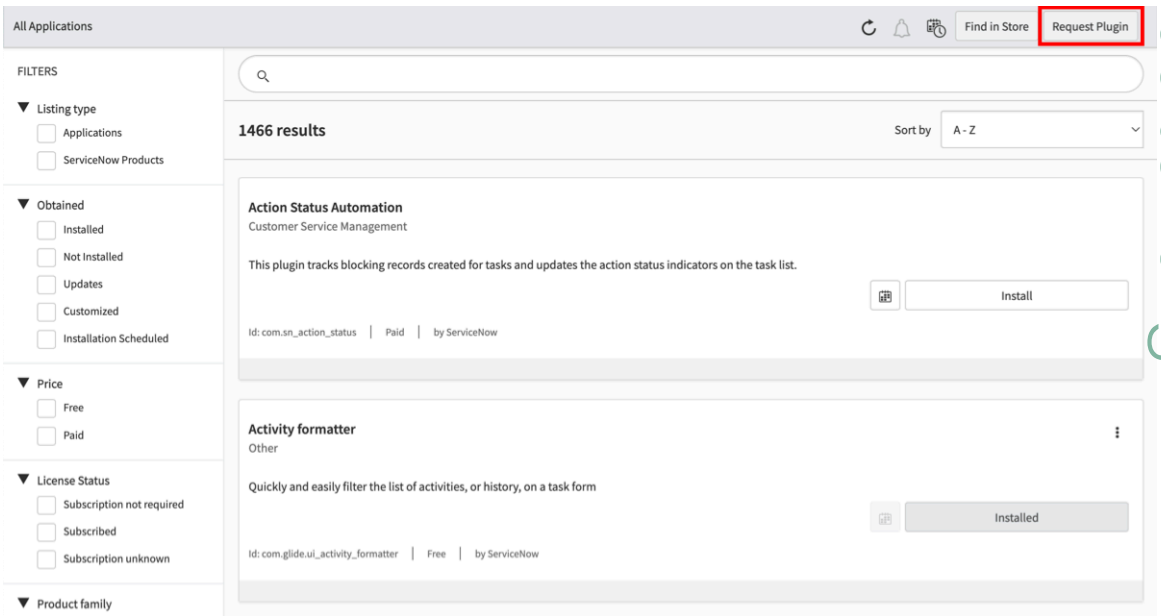
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis: Aktivieren Sie das „ITSM Roles"-Plugin in einer untergeordneten Produktionsumgebung, und testen Sie die Funktionen, bevor Sie die Aktivierung in der Produktionsumgebung anfordern. Wenden Sie sich zur Unterstützung an das Professional Services-Team von ServiceNow.

Prozedur

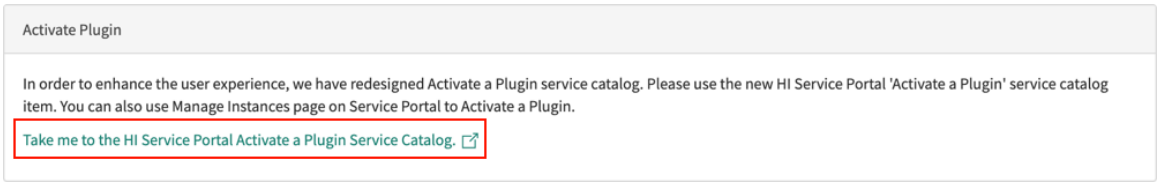
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen" auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

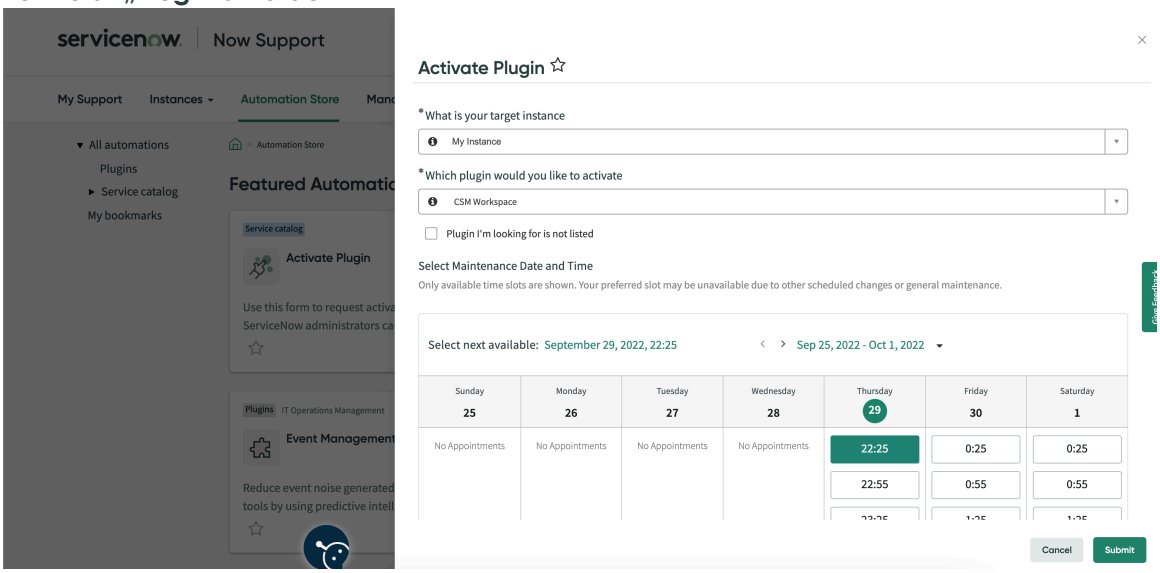
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Mit ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement“ (com.snc.itsm.roles.request_management) werden mehrere Anwenderrollen installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_service_desk_agent	Schreibzugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item)	sn_request_write
sn_request_read	Lesezugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item) nur für einen Benutzer, der auch ein Genehmiger der Anforderung oder des angeforderten Elements ist **Hinweis:** Da für die Zukunft mit Aktualisierungen der Rolle sn_request_read zu rechnen ist, weisen Sie diese Rolle keinen Benutzern ohne die Rolle business_stakeholder zu.	NA
sn_request_write	Schreibzugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item)	• task_editor • dependency_views

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Schreibzugriff auf die Kommentare für das angeforderte Element (sc_req_item). **Hinweis:** Die Rolle sn_request_comment_write allein gewährt keinen Zugriff zum Schreiben von Kommentaren. Sie benötigen Schreibzugriff für die Tabelle.	NA

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM -Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin ITSM „ Roles“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins ITSM „ Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

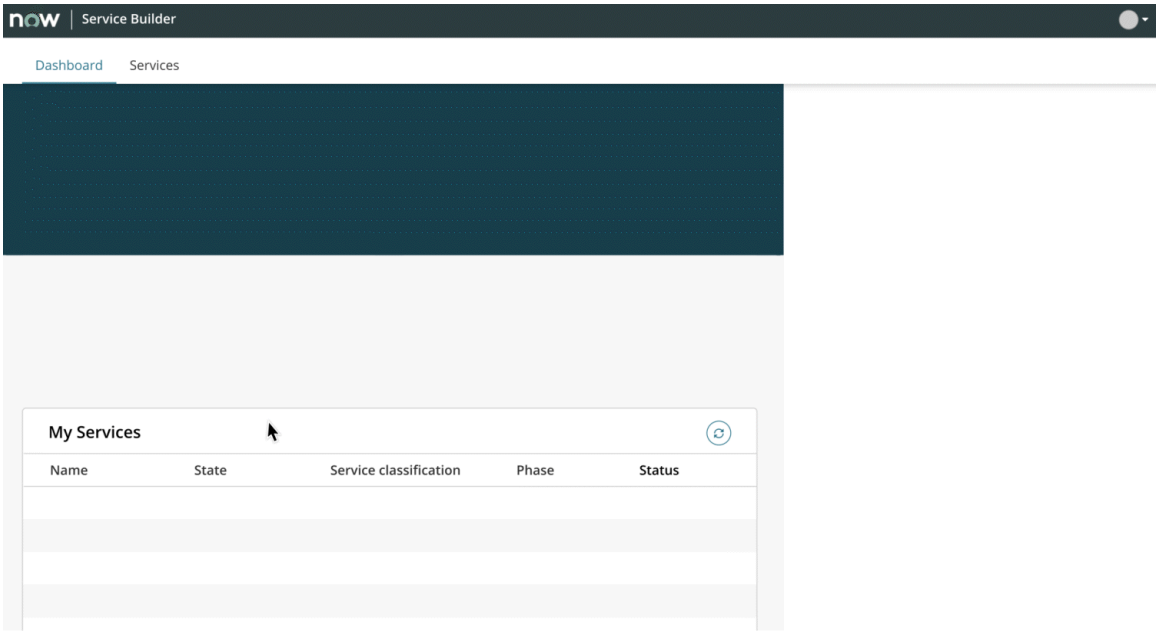
Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Service-Generator

Mit der Anwendung ServiceNow® Service-Generator können Sie Services und Serviceangebote erstellen und bearbeiten. Service-Generator bietet eine interaktive, geführte Experience zum Erstellen und Bearbeiten der Detailinformationen zu Services und Serviceangeboten. Service-Generator ist zwar eine Funktion von Service-Portfoliomanagement, im ServiceNow Store ist das entsprechende Plugin allerdings Teil der Produktliste von Digital-Portfoliomanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tipp: Aktualisieren Sie den Browser, um das Demovideo erneut abzuspielen.

Service-Generator – Übersicht

Erstellen und verwalten Sie die Definitionen Ihrer Business-Services, technischen Services und Angebote über eine geführte Experience in Service-Generator. Sie können Servicedefinitionen jederzeit vor der Veröffentlichung bearbeiten und bereits veröffentlichte Services mithilfe der Versionskontrolle aktualisieren.

Nach der Veröffentlichung Ihrer Dienste und Angebote können Sie sie auf der Registerkarte **Services** von Service-Generator oder in der übergeordneten Anwendung Service-Portfoliomanagement anzeigen und bearbeiten.

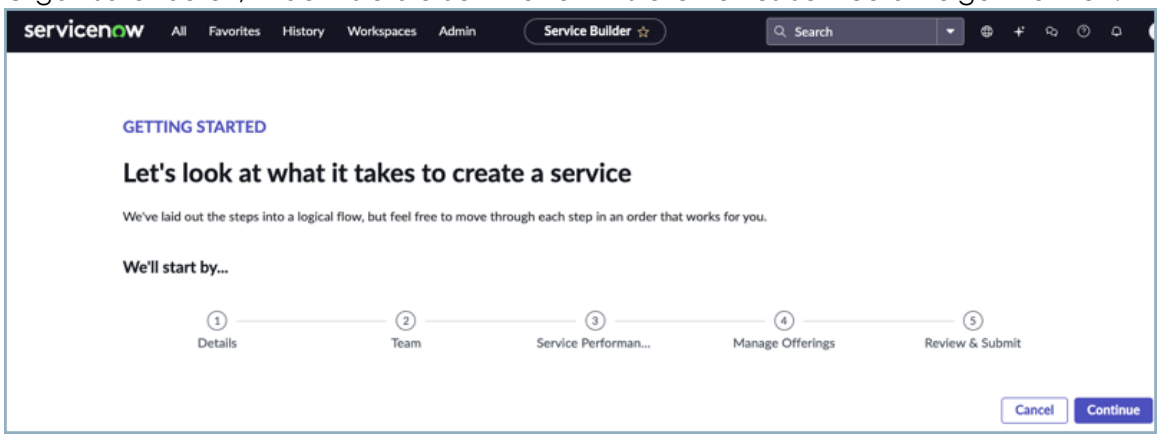
Walk-Through-Experience mit kontextbezogener Anleitung

Service-Generator bietet kontextbezogene Anleitungen für jede Schritt-Registerkarte bei der Erstellung Ihrer Services und Serviceangebote. Erstellen Sie auf der Registerkarte Service-Generator **Dashboard** einen Service, indem Sie eine der beiden folgenden Optionen auswählen:

- **Business-Service erstellen**
- **Technischen Service erstellen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie eine Option ausgewählt haben, stellt Service-Generator einen Organisator bereit, in dem Sie die Schritte zum Erstellen eines Service anzeigen können.



Wenn Sie **Fortfahren** wählen, werden die einzelnen Schritte zuerst auf der Registerkarte **Details** angezeigt, wie in der folgenden Tabelle mit Service-Generator-Registerkarten beschrieben.

Service-Generator-Registerkarten

Registerkarte	Definition
Details	Allgemeine Informationen zum Service, z. B. Name, Typ und Klassifizierung.
Team	Informationen zum Serviceteam, einschließlich Besitzer, Delegierter und Geschäftskontakte.
Serviceleistung	Messkriterien für die Serviceleistung.
Angebote verwalten	Allgemeine Informationen zum Serviceangebot. Diese Registerkarte hat wiederum eigene Registerkarten zum Eingeben oder Bearbeiten der Details, des Teams, der Betriebsabläufe, der Finanzdaten und der Leistungskriterien des Angebots.
Überprüfen und absenden	Umfassende Ansicht der von Ihnen erstellten Services und Angebote. Bei Bedarf können Sie Änderungen vornehmen. Prüfen Sie die Daten, und übermitteln Sie sie dann zur Veröffentlichung.

Sie können Ihre Services und Angebote jederzeit bearbeiten. Sie können sie auch duplizieren (eine Kopie erstellen), um die Services bei Bedarf zu bearbeiten, sodass Sie schnell andere Services und Angebote erstellen können. Die kontextbezogene Anleitung in der Experience führt Sie durch die Ausführung dieser Aufgaben.

Nachdem Sie einen Service oder ein Angebot geändert haben, bleibt die veröffentlichte Version solange aktiv, bis Sie den Entwurf, an dem Sie arbeiten, zur neuen veröffentlichten Version machen. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Generator – Genehmigungs-Flow.

Registerkarten der Homepage des Service-Generators

Registerkarte „Homepage“	Beschreibung
Dashboard	Die Standardzielseite, auf der Sie einen Business-Service oder einen technischen Service erstellen können. Sie können Services, mit denen Sie in den letzten Tagen interagiert haben, auch in der Dashboard-Ansicht anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten der Homepage des Service-Generators (Fortsetzung)

Registerkarte „Homepage“	Beschreibung
Services	Liste aller Services mitsamt Status, Klassifizierung, Phase, Status und Besitzer. Wenn Sie Bearbeitungszugriff auf die Services und Serviceangebote haben, können Sie sie auf dieser Registerkarte bearbeiten.

Zugehörige Informationen

Service-Generator – Genehmigungs-Flow

Service in Service-Generator erstellen

Serviceangebot in Service-Generator erstellen

Service-Generator installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Service-Generator (com.snc.service_builder) installieren. Mit der Anwendung werden die zugehörigen Plugins installiert, die noch nicht installiert sind. Außerdem wird das Plugin „Service-Generator Components“ installiert, um UI-Komponenten für das Produkt zu aktivieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Service-Generator.
3. Wählen Sie **Installieren**, und befolgen Sie die Bildschirmanweisungen.

   Wenn die Anwendung nicht in Ihrer Suche angezeigt wird, fordern Sie sie über den ServiceNow Store an.

   - Besuchen Sie die ServiceNow Store Website von.
   - Suchen Sie nach Service-Generator.
   - Befolgen Sie die Online-Bildschirmanweisungen, um die Anwendung zu installieren.
     - Wenn Sie ein anderes als das **Kompatibilität**-Release wünschen, wählen Sie **Other App Versions (Andere App-Versionen)**.
     - Öffnen Sie die gewünschte Version, und wählen Sie **Details anzeigen**.
     - Wählen Sie **Installieren**, und befolgen Sie die Bildschirmanweisungen.

Mit Service-Generator installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung von ServiceNow® Service-Portfoliomanagement zu Service-Generator hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollen für den Service-Generator

Rolle	Beschreibung
Serviceadministrator	Mit der Rolle des Serviceadministrators kann man Services erstellen und alle Services bearbeiten, und zwar auch diejenigen, die nicht mit der Rolle erstellt wurden.
Serviceautor	Mit der Rolle des Serviceautors kann man Services erstellen und die mit der Rolle erstellten Services bearbeiten.
Serviceeditor	Mit der Rolle des Serviceeditors kann man Services bearbeiten, deren Besitzer man ist. Man kann keine Services erstellen.

Service-Generator ist eine Funktion von Service-Portfoliomanagement. Das Plugin (com.snc.service_builder) wird über das Basissystem aktiviert und aktiviert zugehörige Plugins, die noch nicht aktiv sind.

Hinweis: Service-Generator ist zwar eine Funktion von Service-Portfoliomanagement, im ServiceNow Store ist das entsprechende Plugin allerdings Teil der Produktliste von Digital-Portfoliomanagement.

Zugehörige Informationen

Mit Service-Portfoliomanagement installierte Komponenten

Service-Generator – Genehmigungs-Flow

Beim Erstellen und Bearbeiten von Services und Serviceangeboten im Service-Generator werden ihnen verschiedene Status zugewiesen. Diese ändern sich, bis die Services schließlich veröffentlicht (genehmigt) werden. Administratoren aktivieren den standardmäßigen Genehmigungs-Flow und können ihn sogar mit der Subflow-Option in Workflow-Studio anpassen.

Standardgenehmigungs-Flow

Standardmäßig ist der Genehmigungs-Flow in Service-Generator so konfiguriert, dass Services automatisch genehmigt werden.

Wenn Sie einen Service oder ein Angebot in Service-Generator bearbeiten, sieht der standardmäßige Genehmigungs-Flow wie folgt aus:

- Während Sie Services bzw. Angebote bearbeiten, befinden sie sich im Status **Entwurf**.
- Nach seiner Übermittlung wird Ihr Service bzw. Angebot in den Status **Warte auf Freigabe** versetzt.
- Und nach seiner Genehmigung wechselt Ihr Service oder Angebot in den Status **Veröffentlicht**.

Sie können jeweils nur einen Service bzw. ein Angebot bearbeiten (auschecken). Sie können einen Service auch bearbeiten, ohne seine untergeordneten Angebote auszuchecken. Die Angebote verbleiben im Status **Veröffentlicht**, bis sie separat ausgecheckt werden.

Wenn Sie ein Angebot auschecken, um es zu bearbeiten, werden sowohl das Angebot als auch der übergeordnete Service ausgecheckt. Die übrigen untergeordneten Angebote dieses übergeordneten Service verbleiben im Status **Veröffentlicht**. Nachdem Sie das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

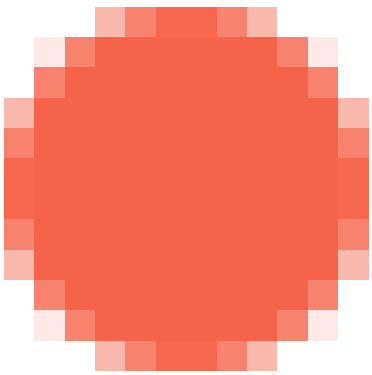
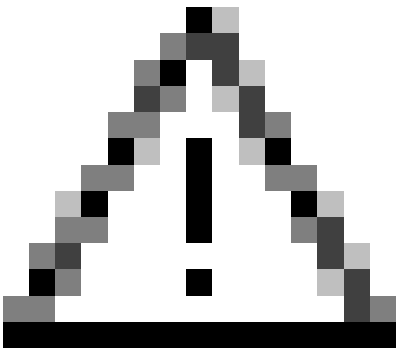
Angebot bearbeitet haben, senden Sie es an den übergeordneten Service, damit es wieder veröffentlicht werden kann (Angebote werden über den übergeordneten Service veröffentlicht).

Servicestatus

In der folgenden Tabelle finden Sie die einzelnen Status im Standardgenehmigungs-Flow für Services und Serviceangebote.

Status	Beschreibung
Veröffentlicht	In Service-Generator erstellte und übermittelte neue Services und Angebote durchlaufen einen Genehmigungsprozess, bevor sie dem Status **Veröffentlicht** zugewiesen werden. Der Status **Veröffentlicht** gibt an, dass es sich um die Version handelt, die von der Anwendung verwendet wird und für andere verfügbar ist. Wenn Sie ein veröffentlichtes Element bearbeiten, checkt Service-Generator das Element automatisch für Sie aus und erstellt eine Kopie, an der Sie arbeiten können. Die Kopie wird in den Status **Entwurf** versetzt.
Entwurf	In folgenden Szenarien befindet sich ein Serviceelement im Status **Entwurf**: • In Service-Generator wird ein neuer Service oder ein neues Angebot erstellt, der bzw. das noch nicht übermittelt wurde. • Ein Service bzw. Angebot, der/das bereits vorhanden ist, wurde veröffentlicht und zur Bearbeitung in Service-Generator ausgecheckt. ◦ Wenn das Element bearbeitet wird, checkt Service-Generator es aus und erstellt eine Kopie des Elements und der zugehörigen Datensätze (Angebote und Abonnenten). ◦ Die Kopie befindet sich im Status **Entwurf**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
	Hinweis: Im Status **Entwurf** (ausgecheckt) wird das Element sowohl in Service-Generator als auch in Service-Portfoliomanagement auf eine oder mehrere der folgenden Arten angezeigt: ▪ Das Wort [ENTWURF] steht vor dem Namen des ausgecheckten Elements.  ▪ Ein roter Punkt ( ) neben dem Element zeigt an, dass es schreibgeschützt ist. ▪ Ein transparentes dreieckiges Warnsymbol () befindet sich neben dem Elementnamen und zeigt an, dass es sich um die neue Kopie (ENTWURF) handelt, an der gerade gearbeitet wird. ◦ Das veröffentlichte Element verbleibt im Status **Veröffentlicht**, und das Feld **Ausgecheckt** ist auf **true** festgelegt. ◦ Nach Bearbeitung und Übermittlung des Elements werden die Änderungen am Entwurf mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt. Anschließend wird die Entwurfsversion gelöscht.
Warte auf Freigabe	Nach der Übermittlung Ihres Service oder Serviceangebots beginnt der Genehmigungsprozess. Durch den Genehmigungs-Flow Ihrer Organisation wird bestätigt, dass der erstellte Service Standards wie Namenskonventionen, Beschreibungen, Zusagen zur angemessenen Nutzung und Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
	entspricht. Hierzu gehört auch eine Qualitätsprüfung, die doppelt vorhandene Services verhindert. Im Folgenden sind die Aufgaben für jede Persona im Genehmigungs-Flow aufgeführt: • Serviceverantwortliche erstellen oder bearbeiten Services und Angebote im Status **Entwurf** und reichen sie dann zur Genehmigung ein. • Prozess- und Portfolioverantwortliche überprüfen und genehmigen Services und Angebote, bevor sie sie zur Veröffentlichung freigeben. • Prozessverantwortliche und Administratoren können auf den Subflow „Service-Generator – Veröffentlichen“ in Workflow-Studio zugreifen, um den Genehmigungs-Flow entsprechend nach Bedarf einzurichten und zu ändern.

Wichtig:

- Sie können nur Elemente bearbeiten, die sich im Status **Entwurf** befinden. Sie können keine veröffentlichten Elemente bearbeiten, die ausgecheckt wurden.
- Ein Element im Status **Entwurf** ist immer inaktiv und wird nicht in Suchergebnissen oder beim Browsen angezeigt.
- Sie können die Kennzeichnung **Aktiv** eines Elements im Status **Entwurf** nicht ändern.
- Der Genehmigungsprozess ist ab Release Utah und höher verfügbar. Der Genehmigungsprozess kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Dies hängt von Ihrer Organisation ab. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, wenn Sie wissen möchten, wie viel Zeit der Genehmigungsprozess in Anspruch nimmt.

Genehmigungs-Flow aktivieren und anpassen

Administratoren können den im Basissystem enthaltenen Genehmigungs-Flow aktivieren, indem Sie den Subflow „Service-Generator –Veröffentlichen“ in Workflow-Studio aktualisieren.

Administratoren können auch einen anwenderdefinierten, speziell auf die Anforderungen des Unternehmens zugeschnittenen Genehmigungs-Flow erstellen. Im Folgenden finden Sie weitere Informationen zu diesen Aufgaben in Workflow-Studio:

- Bearbeiten Sie einen Flow
- Aktion „Um Genehmigung bitten“
- Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio

Service in Service-Generator erstellen

Erstellen Sie einen Service in Service-Generator, um eigene Business Services, technische Services und Angebote, die sich auf Ihre Daten in Service-Portfoliomanagement beziehen, zu modellieren, zuzuordnen und zu dokumentieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_admin, service_author, portfolio_admin oder portfolio_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Service-Generator-Framework bietet Ihnen die Möglichkeit, Business-Services oder technische Services zu erstellen. Sobald Sie die Art des Service ausgewählt haben, den Sie erstellen möchten, führt Sie der Workflow durch das Hinzufügen von Informationen in einer logischen Reihenfolge:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Details**
2. **Team**
3. **Angebote verwalten**
4. **Überprüfen und veröffentlichen**

Tipp: Sie können die Erstellung eines Service jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen** (neben der Schaltfläche **Speichern**) klicken. Und um während der Erstellung oder Bearbeitung eines Service jederzeit zur Homepage zurückzukehren, wählen Sie .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Service-Generator**.
2. Wählen Sie auf der Zielseite den Typ des Service aus, den Sie erstellen möchten – **Business** oder **Technisch**.
3. Sehen Sie sich den Bildschirm „Erste Schritte“ an und wählen Sie dann **Fortsetzen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Tipp: Wenn Sie einen bereits erstellten Service auschecken (um ihn zu überprüfen oder zu bearbeiten), wird vor dem Servicenamen das Wort [ENTWURF] angezeigt. Sobald der Service wieder als gespeichert eingecheckt wurde, ist dem Servicename nicht mehr [ENTWURF] vorangestellt.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Servicename	Eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt. Der Name sollte technologieunabhängig sein.
Verbrauchertyp	Definition desjenigen, für den der Service bereitgestellt wird
Portfolio	Eine hierarchische Kategorisierung von Services, mit der Sie Ihre Services organisieren und auf jeder Ebene der Portfoliotaxonomie einen Bericht erstellen können
Knoten	Mit Taxonomieknoten können Sie Services in Ihrem Portfolio organisieren und kategorisieren. Services können nur dem Taxonomieknoten der untersten Ebene des Portfolios hinzugefügt werden.
Lebenszyklusstatus	Phase und Status für den Service, den Sie erstellen. Wenn Sie das Aktivierungs-Plugin CSDM [com.snc.cmdb.csdm.activation] installiert haben, werden die CSDM-konformen Lebenszyklusfelder angezeigt. Wenn Sie das Plugin nicht installiert haben, werden die Legacy-Felder für Phase und Status von Service-Portfoliomanagement angezeigt. Informationen zu den verschiedenen Feldtypen finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Digital-Portfoliomanagementanwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine genaue Beschreibung des Service, um sicherzustellen, dass er für Endanwender oder Verbraucher nützlich ist.
Business-Relevanz	Geschäftsrelevanz für den Service: • **1 – sehr kritisch** • **2 – etwas kritisch** • **3 – weniger kritisch** • **4 – nicht kritisch**
Geschäftsbedürfnis	Die geschäftliche Berechtigung für den Service. Geben Sie zum Beispiel an, wie Kosten gesenkt werden oder die Produktivität der Mitarbeiter erhöht wird.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team** oder **Continue to Team** (Mit Team fortfahren) aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teamformular

Feld	Beschreibung
Eigentum von	Person, die für den Service verantwortlich ist und ihn jederzeit bearbeiten kann. Diese Person ist der Serviceverantwortliche. Serviceverantwortliche müssen die Rolle „service_author“ innehaben.
Delegierter	Person, die diesen Service bearbeiten und im Namen des Serviceverantwortlichen handeln kann. Delegierte müssen die Rolle „service_editor“ innehaben.
Delivery Manager	Person, die für die tägliche Verwaltung und Bereitstellung dieses Service verantwortlich ist
Manager von Geschäftsbeziehungen	Person, die dem Serviceverantwortlichen Geschäftsanforderungen bereitstellt. Diese Person hilft bei der Definition der Vision, der Strategie und der gewünschten Ergebnisse für den Service und arbeitet eng mit dem Serviceverantwortlichen zusammen.
Geschäftskontakt	Person, die Geschäftsanforderungen für den Service beisteuert oder ein persönliches Interesse an der Serviceleistung hat
Lieferant	Lieferant, der helfen kann, diesen Service bereitzustellen und zu unterstützen oder der die Tools oder Technologien zur Verfügung stellen kann, die für die Bereitstellung dieses Service erforderlich sind
Entscheidungsträger	Personen, die ein berechtigtes Interesse an diesem Service haben

7. Wählen Sie die Registerkarte **Angebote verwalten** oder **Continue to Manage Offerings** (Mit Verwaltung der Serviceangebote fortfahren) aus.
   Auf der Registerkarte **Angebote verwalten** werden sowohl die Angebote angezeigt, für die dieser Service bereitgestellt wird, als auch die Art und Weise, wie er für sie bereitgestellt wird. Hier können Sie ein Angebot bearbeiten oder ein neues Angebot erstellen. Es sind Registerkarten für Details, Team, Betrieb, Finanzen und Leistung des Angebots enthalten. Ein Service muss mindestens ein Angebot haben, um veröffentlicht zu werden. Wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen Tooltip ( ), um eine Beschreibung für die Feldeinträge der einzelnen Registerkarten anzuzeigen.

8. Wählen Sie **Continue to Review and Submit** (Zum Überprüfen und Übermitteln fortfahren).
9. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, um alle Ihre Einträge zu überprüfen, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen an Ihren Einträgen vor.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Serviceangebot in Service-Generator erstellen

Erstellen Sie ein Serviceangebot, um die Produkte oder Anwendungen zu definieren und anzuzeigen, aus denen Ihr Service in Service-Generator besteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_author oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Serviceangebot stellt dar, wie ein Service bereitgestellt wird und für wen er bestimmt ist. Ein Service muss mindestens ein Angebot haben, um veröffentlicht zu werden. Der Workflow führt Sie in einer logischen Reihenfolge durch die Erstellung eines Serviceangebots:

1. **Details**
2. **Team**
3. **Betrieb**
4. **Finanzen**

Tipp: Sie können die Erstellung eines Service jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen** (neben der Schaltfläche **Speichern**) klicken. Und um während der Erstellung oder Bearbeitung eines Service jederzeit zur Homepage zurückzukehren, wählen Sie .

Um einen Service und ein Serviceangebot zu erstellen, muss Ihnen die Rolle service_author zugewiesen sein. Um einen Service oder ein Serviceangebot zu bearbeiten (nicht zu erstellen), muss Ihnen die Rolle service_editor zugewiesen sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Service-Generator**.
2. Um ein Serviceangebot hinzuzufügen oder zu bearbeiten, wählen Sie den Service und dann die Registerkarte **Angebote verwalten** aus.
3. Um ein neues Serviceangebot hinzuzufügen, wählen Sie **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Angebotsname	Eindeutiger Name für das Angebot, das dem übergeordneten Service zugeordnet ist
Verbrauchertyp	Der Verbrauchertyp bestimmt, ob der Service intern für das Unternehmen oder für die Mitarbeiter oder extern für Kunden oder für beide bereitgestellt wird. Die Optionen sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• Intern • Extern • Intern und extern
Business-Relevanz	Gibt Auskunft über die Bedeutung dieses Angebots für den Geschäftsbetrieb. Der Wert dieses Felds kann zum Auslösen der Geschäftslogik verwendet werden. Beispielsweise können Ihre wichtigsten Angebote eine Sonderbehandlung bei der Notfallwiederherstellung rechtfertigen.
Phase	Die Phase für das Angebot: • **Pipeline**: Das Angebot wird entworfen und ein Business Case wird erstellt. • **Katalog**: Das Angebot wurde genehmigt und wird jetzt entworfen oder ist in Betrieb. • **Deaktiviert**: Das Angebot ist nicht mehr in Betrieb.
Status	Der Status ermöglicht einen eindeutigen Status-Workflow, mit dem Sie jeden Schritt im Lebenszyklus des Serviceangebots nachverfolgen können.
Beschreibung	Eine genaue Beschreibung des Serviceangebots, die für Endanwender oder Verbraucher des Service aufschlussreich ist.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team**, oder klicken Sie auf **Continue to Team (Mit Team fortfahren)**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teamformular

Feld	Beschreibung
Eigentum von	Person, die für das Serviceangebot verantwortlich ist und den Service jederzeit bearbeiten kann. Diese Person ist der Serviceverantwortliche. Serviceverantwortliche müssen die Rolle „service_author“ innehaben.
Delegierter	Person, die das Serviceangebot bearbeiten und im Namen des Serviceverantwortlichen handeln kann. Delegierten muss die Rolle „service_editor“ zugewiesen werden.
Delivery Manager	Person, die für die tägliche Verwaltung und Bereitstellung des Serviceangebots verantwortlich ist
Support-Gruppe	Gruppe, die für dieses Serviceangebot durch Experten Support leistet. Diese Gruppe ist normalerweise ein Support-Team der Stufe 2.
Gruppe ändern	Team, das für das Change-Management im Rahmen des Serviceangebots verantwortlich ist.
Lieferant	Lieferant, der dieses Serviceangebot bereitstellen und unterstützen kann. Dieses Feld hilft beim Anzeigen und Nachverfolgen der Verantwortlichkeit für die Bereitstellung von Serviceangeboten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Entscheidungsträger	Personen, die ein berechtigtes Interesse an diesem Serviceangebot haben

7. Wählen Sie die Registerkarte **Vorgänge** oder **Continue to Operations** (Mit Vorgängen fortfahren) aus.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorgänge“

Feld	Beschreibung
Ausgewählte Gruppen	Abonnentengruppen, die ein Interesse an diesem Serviceangebot haben
Ausgewählte Abteilungen	Abteilungen, die ein Interesse an diesem Serviceangebot haben
Ausgewählte Standorte	Benutzer nach Ort
Ausgewählte Benutzer	Personen, die von dem Serviceangebot betroffen sind
Ausgewählte Unternehmen	Personen, die von dem Serviceangebot betroffen und in der Tabelle „Kernunternehmen“ definiert sind. Sie stehen für all die Benutzer, die zu einem bestimmten Unternehmen gehören. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie nach unten scrollen, um die verbleibenden Felder des Formulars anzuzeigen.
Ausgewählte Zusagen	Wählen Sie Zusagen aus, z. B. Servicelevel-Vereinbarungen und Verfügbarkeitszusagen. Zusagen können in einem Vertrag für dieses Serviceangebot oder basierend auf von Ihrem Unternehmen definierten Standards definiert werden.
Servicelevel-Anforderungen	Servicelevel-Anforderungen für dieses Angebot
Aktiver Vertrag	Aktiver Vertrag, der die Berücksichtigung der Servicezusagen gewährleistet
Zusätzliche Verträge	Unterstützende, sekundäre oder frühere Verträge für das Serviceangebot
Ausgewählte Katalogelemente	Katalogelement, um die Anforderungsaktivität für alle diesem Angebot zugeordneten Katalogelemente nachzuverfolgen. Ein einzelnes Angebot kann mehrere Katalogelemente enthalten.
Angebote, zu denen eine Abhängigkeit besteht	Andere Serviceangebote, von denen Ihr Serviceangebot abhängt. Wenn beispielsweise bei einem anderen Angebot ein Ausfall auftritt, kann dies die Verfügbarkeit Ihres Angebots beeinträchtigen oder sich darauf auswirken.
Anwendungsservices, zu denen eine Abhängigkeit besteht	Gilt für Business-Services. Anwendungsservices, von denen das Serviceangebot abhängt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendungsservices, die ich enthalte	Gilt für technische Services. Anwendungsservices, die das Angebot unterstützt.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Finanzen** oder **Continue to Financials** (Weiter mit Finanzen) aus.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Finanzen“

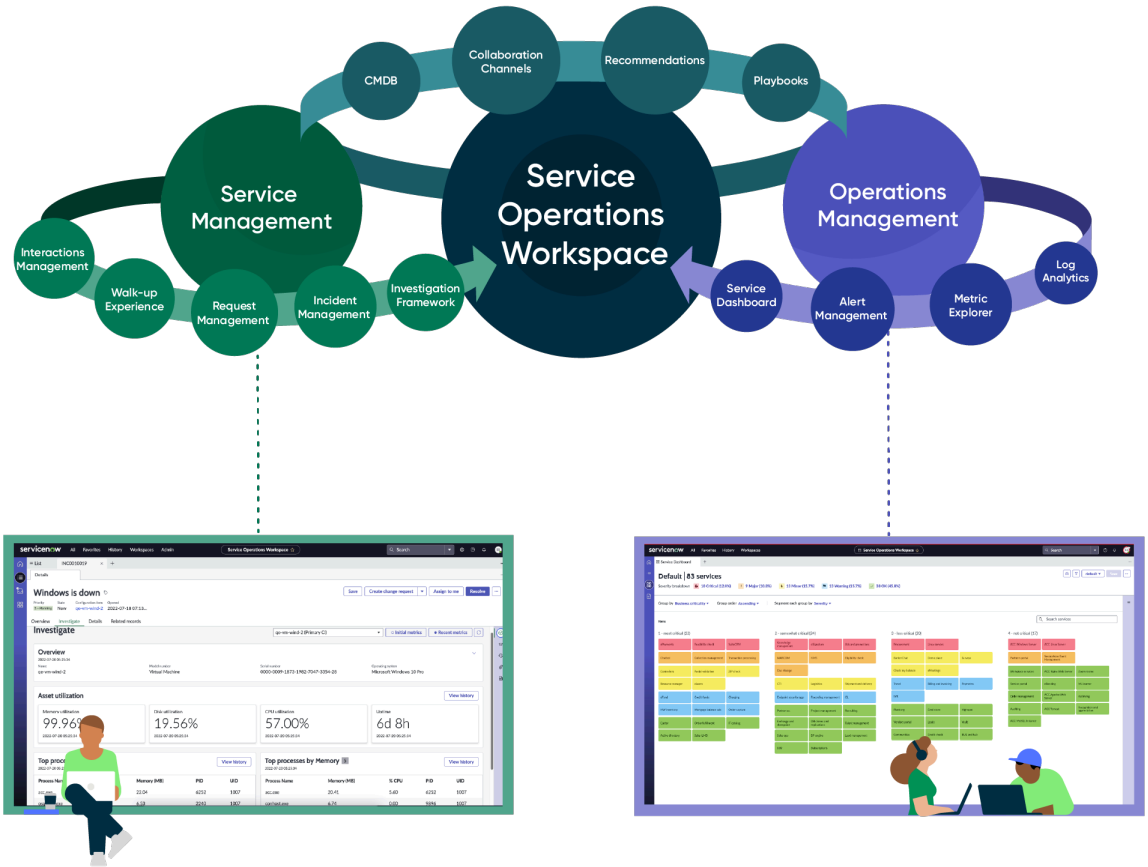
Feld	Beschreibung
Preismodell	Welchen Preis das Serviceangebot haben soll. Ihre Auswahl bestimmt, welches Feld als Nächstes angezeigt wird.
Preiseinheit	Wenn der Preis auf **Pro Einheit** festgelegt ist, geben Sie die Preiseinheit in dieses Feld ein. Zum Beispiel Lizenz oder Abonnement.
Preis	Wenn das Preismodell auf **Fest** festgelegt ist, geben Sie den Preis in dieses Feld ein. Achten Sie darauf, auch das Währungssymbol einzugeben (z. B. $ für US-Dollar).
Beschreibung der Einheit	Wenn der Preis auf **Pro Einheit** festgelegt ist, können Sie mit diesem Feld beschreiben, was in der Einheit enthalten ist.
Die folgenden Felder werden entsprechend der in Service-Portfoliomanagement ausgewählten Kostenquelle angezeigt. Diese Felder werden als Teil des optionalen Finanz-Plugins für Service-Portfoliomanagement aktiviert. Das erforderliche Plugin für Finanzdaten ist com.snc.financial_management_for_spm. Das erforderliche Plugin für Informationen zu geschätzten Ausgaben ist com.snc.spm.spend. Beide Plugins erfordern ITSM Pro SKU.	
Kostenmodell	Das Kostenmodell, das bestimmt, wie die geschätzten Ausgaben berechnet werden
Angebotskosten	Wenn das Kostenmodell auf **Fest** festgelegt ist, sollten die Kosten die geschätzten Kosten des Angebots pro Zeitraum darstellen.
Zeitraum	Intervall, in dem Sie die geschätzten Ausgaben nachverfolgen möchten (**Tag**, **Monat**, **Quartal**, **Jahr**)
Kosteneinheit	Wenn das Kostenmodell auf **Pro Einheit** festgelegt ist, sollten die Kosten die Kosten pro Einheit darstellen.
Einheiten pro Zeitraum	Die Anzahl der Einheiten pro Zeitraum
Geschätzte Ausgaben	Die geschätzten Ausgaben für diesen Artikel

11. Wählen Sie **Speichern und schließen** aus.

Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM

ServiceNow® Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einer einheitlichen Experience für mehrere IT Service Management- und IT Operations Management-Workflows. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Informationen dazu, wie Sie Ihre Services und Vorgänge mit Service Operations-Arbeitsbereichautomatisieren und optimieren können, finden Sie unter Automatisieren und optimieren Sie Ihre Services und Vorgänge mit Service Operations-Arbeitsbereich .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

In Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwendete Terminologie

Erfahren Sie mehr über die häufig verwendeten Begriffe in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erkunden

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Service Operations-Arbeitsbereich von für ITSM.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren

Erfahren Sie mehr über die Implementierung und Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation

Nehmen Sie den Betrieb von IT-Services in Ihrer Organisation auf

Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation

Untersuchen Sie umgehend die Ursache, und lösen Sie die Incidents

IT-Services in Ihrer Organisation optimieren

Verbessern und optimieren Sie die IT-Services in Ihrer Organisation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM .

Hilfreiche Ressourcen

Kontakt Kundenservice und Support

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erkunden

Sie können über eine einheitliche und nahtlose Experience verfügen, wennden Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen wie Incidents, Anforderungen und Walk-ups in IT Service Management -Workflows mit Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSMverwaltet .

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM Übersicht

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Informationen zum Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMfinden Sie unter Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM Benutzer

Anwender	Beschreibung
Stufe-1-Mitarbeiter	Anwender mit der Rolle itil oder sn_sow.sow_home, der einer Service Desk-Gruppe angehört. Schwerpunkt hauptsächlich auf dem Lebenszyklus der folgenden Datensätze: • Interaktion • Incident • Anforderung
Stufe-2-Mitarbeiter	Anwender mit der Rolle itil. Schwerpunkt hauptsächlich auf dem Lebenszyklus der folgenden Datensätze: • Incident • Anforderung • Change • Problem • Schwerwiegender Incident
Administrator	Benutzer, der Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMimplementiert und einrichtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM Leistungen

Leistung	Funktion	Anwender
Maßgeschneiderte Zielseite für Service Desk-Mitarbeiter der Stufen 1 und 2. Bietet einer Übersicht über Ausfälle, Serviceankündigungen und Zuweisungen, um Arbeit effizient zu priorisieren. Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 können die von ihrem Manager zugewiesenen Leistungs- und Lernaufgaben anzeigen und verwalten.	Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für ITSM-Zielseite	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter können Incidents mit kontextbezogenen Informationen und gezielten Aktionen effektiv verwalten. Optimieren Sie Untersuchungen und beschleunigen Sie die Lösung von Incidents mit den von Agent Client Collector (ACC) erfassten Metrikdaten.	Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter können Informationen aus ähnlichen Incidents und Wissensartikeln verwenden, um Incidents schneller zu lösen.	Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter können sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.	Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter können über den Microsoft Teams-Chat direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.	ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter können Anforderungen aus Incidents und Interaktionen erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können auch den gesamten Lebenszyklus von Anforderungen verwalten.	Anforderungsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren können Walk-up-Interaktionen, Termine, Lager und Kioske am Walk-up-Servicestandort überprüfen und verwalten.	Walk-Up Experience-Verwaltung in Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Alle angemeldeten Benutzer können wichtige Funktionen für die ersten Schritte mit dem Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM anzeigen.	Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für ITSM-Zielseite	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 und Stufe 2
Administratoren können eine geführte Experience für die Erstkonfiguration des Service Operations-Arbeitsbereichs für ITSM nutzen.	Guided Setup verwenden	Administrator

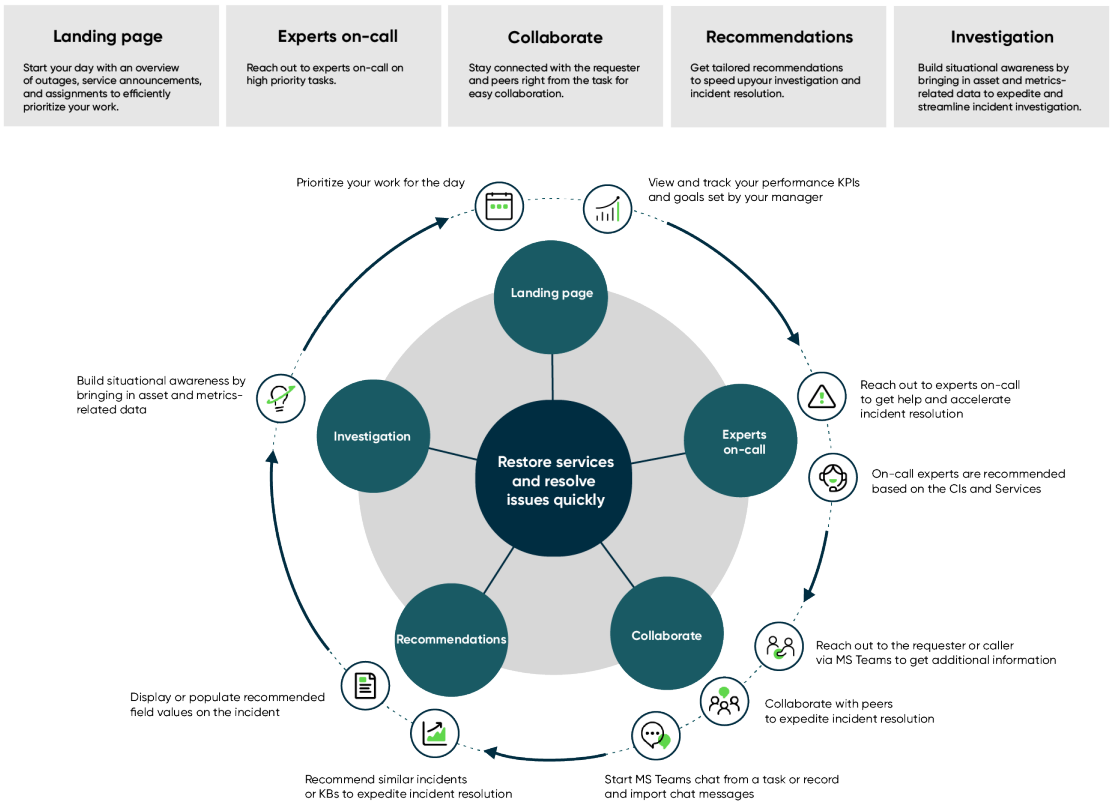
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Durch die Integration mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine einheitliche Experience für Services und Vorgänge auf einer einzigen Plattform.	Automatisieren und optimieren Sie Ihre Services und Vorgänge mit Service Operations-Arbeitsbereich	Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1, Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 und IT-Betreiber

Informationen zu wichtigen Funktionen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITOMfinden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM erkunden .

Service Operations-Arbeitsbereich für den Workflow ITSM für einen Service Desk-Mitarbeiter



- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Tag mit einer Übersicht über Zuweisungen, Nichtverfügbarkeiten, Serviceankündigungen und Zuweisungen in Service Operations-Arbeitsbereich beginnen, um die Arbeit basierend auf Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Prioritätsstufe und Dringlichkeit zu priorisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident basierend auf dem gemeldeten Problem erstellen. Da der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf zugehörige Incidents und aktuelle Interaktionen hat, kann er besseren und schnelleren Support leisten. Der Service Desk-Mitarbeiter hat auch über die Incident-Datensatzseite Zugriff auf alle zugehörigen Informationen.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Incident schneller lösen, indem er maßgeschneiderte Empfehlungen verwendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Change-Anforderung erstellen, um das Problem zu beheben.

Mit geführten Touren mehr über Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erfahren

Verwenden Sie eine geführte Tour, die aus einer Reihe interaktiver Schritte besteht, um einen Service Desk-Mitarbeiter durch einen bestimmten Prozess oder eine bestimmte Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu führen. Um auf geführte Touren zuzugreifen, wählen Sie in der Navigationsleiste das Symbol „Hilfe anzeigen“ und scrollen nach unten, um die Option **Tour starten** oder **Tour auswählen** zu finden. Weitere Informationen zum Abspielen einer geführten Tour finden Sie unter Führen Sie eine geführte Tour in aus Service Operations-Arbeitsbereich.

Wichtig:

- Eine geführte Tour kann unterbrochen werden, wenn Sie eines der entsprechenden UI-Elemente in Ihrer Instanz anpassen. Stellen Sie daher sicher, dass Sie Ihre geführten Touren entsprechend aktualisieren. Informationen zum Aktualisieren von geführten Touren finden Sie unter Bearbeiten Sie eine geführte Tour .
- Die Option **Tour starten** oder **Tour auswählen** ist nur verfügbar, wenn für diese UI-Seite eine geführte Tour verfügbar ist.

Geführtes Setup zur Implementierung von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM verwenden

Das geführte Setup fürService Operations-Arbeitsbereich für ITSM stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die einem Administrator helfen, Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM in Ihrer Instanz ServiceNow von zu konfigurieren. Um Service Operations-Arbeitsbereich für das geführte ITSM-Setup zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMfinden Sie unter:

- Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren
- Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation
- Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation
- IT-Services in Ihrer Organisation optimieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Arbeitsbereiche

Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Profitieren Sie von einer einheitlichen und nahtlosen Experience, wenn den Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen wie Incidents und Anforderungen verwaltet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer ServiceNow-Instanz an.
2. Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die Option **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.

Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Anwenderoberfläche

Sie können durch Service Operations-Arbeitsbereich navigieren, um einen Überblick darüber zu erhalten, wie ein Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben priorisieren und Lösungen bereitstellen kann.

Zielseite

In Service Operations-Arbeitsbereichkönnen Sie auf die Zielseite zugreifen, indem Sie im linken Navigationsbereich das Homepage-Symbol ( ) auswählen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Zuweisungen analysieren sowie Ankündigungen und bevorstehende Aufgaben anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 können auch die Leistung analysieren und die zugewiesenen Kurse anzeigen. Informationen zur Zielseite finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für ITSM-Zielseite.

Listen

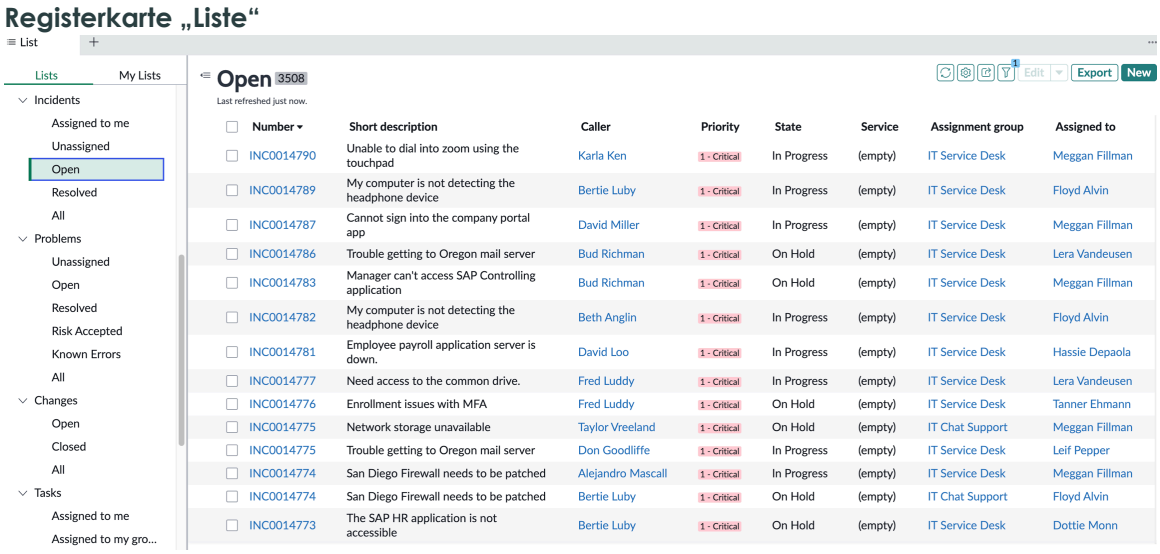
In Service Operations-Arbeitsbereich können Sie auf die Listen zugreifen, indem Sie im linken Navigationsbereich das Listensymbol ( ) auswählen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die einzelnen Listen von Incidents, Katalogaufgaben, Anforderungen, Problemen usw. analysieren und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Auf der Registerkarte **Meine Listen** kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine separate Liste oder eine andere Version der vorhandenen Liste erstellen. Informationen zum Erstellen einer Liste finden Sie unter Liste in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Posteingang

Im Service Operations-Arbeitsbereich können Sie den Posteingang im linken Navigationsbereich öffnen.

Service Desk-Mitarbeiter können ihren Status auf Verfügbar oder Abwesend festlegen, um den Posteingang für Chatanforderungen zu öffnen oder zu schließen. Wenn eine anfordernde Person eine Chatunterhaltung von einer beliebigen Serviceportal-Seite aus initiiert, wird die Chatinteraktion im Posteingang aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die als Gruppenmitglieder für die Mitarbeiterchat-Warteschlange konfiguriert sind. Informationen zur Konfiguration des Posteingangs finden Sie unter Posteingang in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

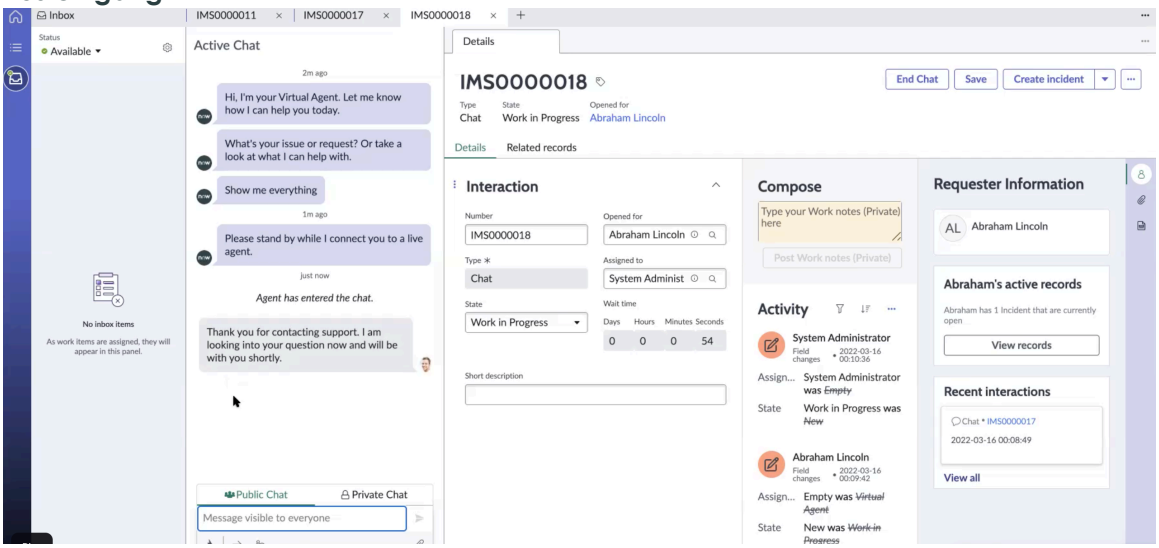
Die folgenden Szenarien sind für die Zuweisung einer Chat-Konversation an einen Service Desk-Mitarbeiter möglich.

- Wenn die automatische Zuweisung von Chat-Konversationen aktiviert ist, wird die Chat-Konversation automatisch dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, ein Interaktionsdatensatz wird in Service Operations-Arbeitsbereich erstellt, und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Chat-Konversation fortsetzen. Basierend auf den Optionen, die in der Zuweisungsregel „Chat - Die meiste Kapazität“ ausgewählt wurden, können die Interaktionen als nicht aktive Registerkarten im Posteingang geöffnet werden. Informationen zum Aktivieren der automatischen Zuweisung von Chat-Konversationen mit dieser Zuweisungsregel finden Sie unter Automatische Zuweisung von Interaktionen zu einem Service Desk-Mitarbeiter aktivieren.
- Wenn die automatische Zuweisung von Chatkonversationen nicht aktiviert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Chatkonversation genehmigen oder ablehnen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Chatunterhaltung akzeptiert, wird ein Interaktionsdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich erstellt und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Chatunterhaltung fortsetzen.

Wenn die anfordernde Person in Serviceportal oder der Service Desk-Mitarbeiter in Service Operations-Arbeitsbereich die Chatunterhaltung beendet, wird die Interaktion geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

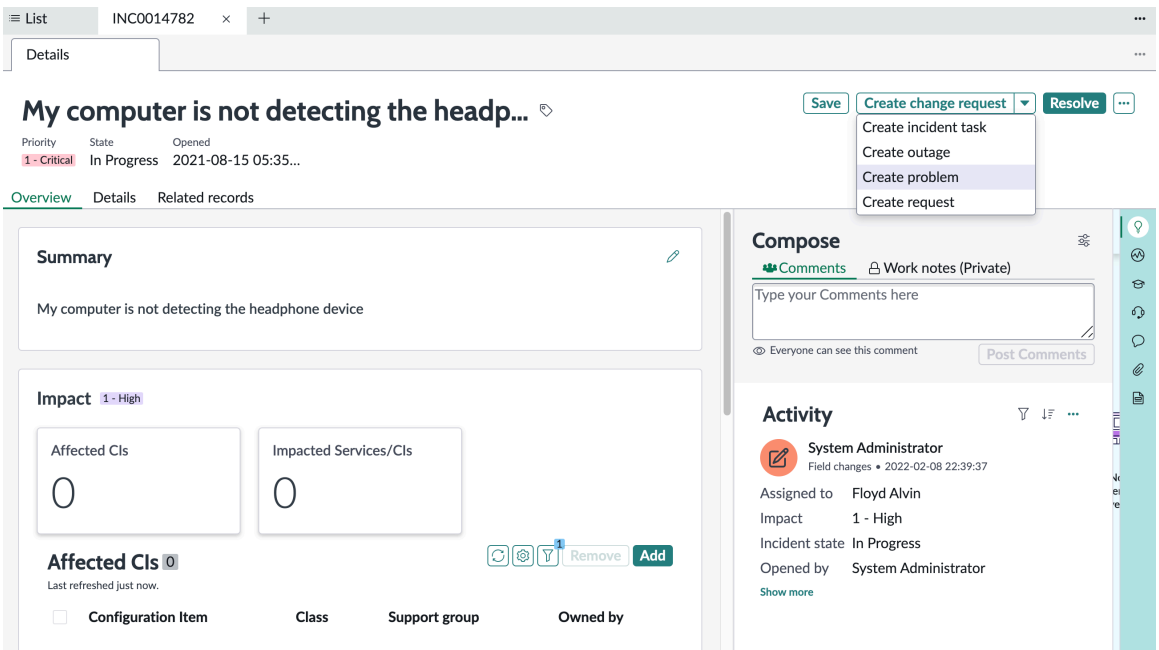
Posteingang



Datensatzansicht

Im Service Operations-Arbeitsbereich können Sie jeden Aufgabendatensatz über die Zielseite oder die zugehörige Liste öffnen. Die Datensatzansicht bietet vollständige Informationen zum Aufgabendatensatz.

Datensatzansicht



Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für ITSM-Zielseite

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen schnellen Einblick in die zugewiesene Arbeit erhalten sowie Ankündigungen und bevorstehende Aufgaben anzeigen.

Rollen, die für den Zugriff auf die Zielseite erforderlich sind

Ein Benutzer muss über die Rolle „itil“ verfügen, um auf die Zielseite zuzugreifen. Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 ist ein ITIL-Benutzer, der einer Service Desk-Gruppe angehört. Eine Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 ist ein ITIL-Benutzer, der keiner Service Desk-Gruppe angehört. Weitere Informationen zur Weiterleitung von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Stufe 2 auf die jeweilige Zielseite finden Sie unter Anwender ohne Administratorrechte zu Service Operations-Arbeitsbereich umleiten.

Anwendungsfälle

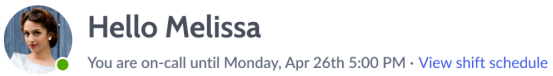
Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen diese Zielseite verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen. Sofern nicht anders angegeben, sind verschiedene Abschnitte der Zielseite sowohl für Stufe-1- als auch für Stufe-2-Mitarbeiter verfügbar.

Anwender	Anwendungsfall
Stufe-1-Mitarbeiter	• Verschaffen Sie sich vor Beginn des Tages einen schnellen Überblick über die dem Service Desk-Mitarbeiter oder dem Team des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesene Arbeit. • Analysieren Sie Incidents und Katalogaufgaben, bei denen Handlungsbedarf besteht, und navigieren Sie zu den Datensätzen, für die Maßnahmen ergriffen werden sollten. • Überwachen Sie Incidents mit Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die überschritten oder gefährdet wurden, offene P1-Incidents oder solche, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden. Informationen zur Verwendung der Funktionen in Personaloptimierung für ITSM finden Sie im Abschnitt **Wichtige Funktionen im** *Personaloptimierung für ITSM*.
Stufe-2-Mitarbeiter	• Verschaffen Sie sich vor Beginn des Tages einen schnellen Überblick über die dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Team des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesene Arbeit. • Analysieren Sie Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Aufgaben, bei denen Handlungsbedarf besteht, und navigieren Sie zu den Datensätzen, für die Maßnahmen ergriffen werden sollten. • Die bevorstehenden Aufgaben und Ankündigungen anzeigen. • Auf die zuletzt angezeigten Elemente zugreifen.

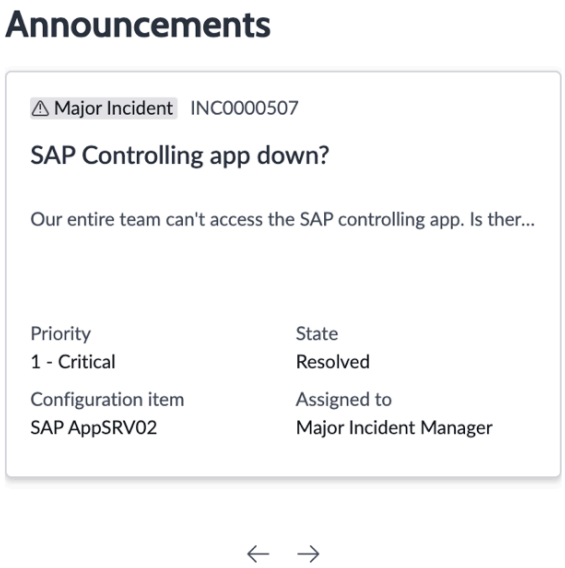
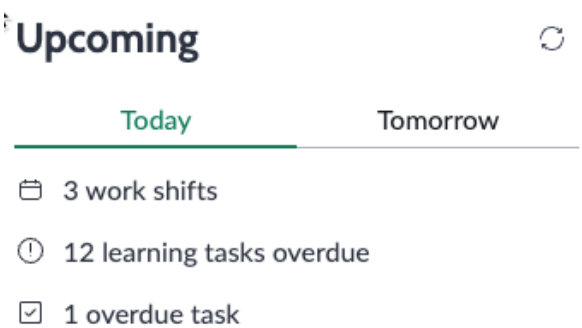
Abschnitte der Zielseite

Abschnitt	Beschreibung
Header	In diesem Abschnitt werden der Begrüßungstext und die Schichtdetails des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Headernachricht auf der Zielseite konfigurieren. Das Bild auf dem Banner des Header-Abschnitts auf der Zielseite SOW unterstützt anwenderdefinierte Designs für eine personalisiertere Erfahrung. Weitere Informationen finden Sie unter Platzhalter auf der Zielseite konfigurieren. Die im Banner der Seiten in SOW angezeigte Warnungsbenachrichtigung wird automatisch erweitert, um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	vollständige Nachricht anzupassen und anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Headernachricht auf der Zielseite konfigurieren. **Headerabschnitt** **Hinweis:** Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 mit der Rolle sn_shift_planning.agent können zum Schichtzeitplan navigieren, wenn die Anwendung „Schichtplanung für konfigurierbare Arbeitsbereiche“ (sn_uib_agent_sp) aktiviert ist. **Schichtzeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters** 
Übersicht	In diesem Abschnitt können Service Desk-Mitarbeiter eine Übersicht über verschiedene Zuweisungen aus den Ringkarten erhalten. **Wichtig:** • Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 kann sich einen Überblick über Katalogaufgaben und ungelöste Incidents verschaffen, die dem Mitarbeiter oder seiner Gruppe zugewiesen sind. • Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 kann sich einen Überblick über Probleme, Change-Anforderungen, Katalogaufgaben und ungelöste Incidents verschaffen, die dem Mitarbeiter oder seiner Gruppe zugewiesen sind. • Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 oder Stufe 2 können Aufgaben anzeigen, die von anderen Nutzern an sie delegiert wurden. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen beliebigen Teil der Ringbereichs auswählt, werden die zugehörigen Datensätze in der Listenansicht angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Mitte des Ringbereichs auswählt, werden alle mit dieser Karte verknüpften Datensätze in einer Listenansicht angezeigt. In diesen Listenansichten können Sie eine Vorschau der Datensatzinformationen in der Arbeitsbereichsansicht für die folgenden Datensätze anzeigen und aktualisieren, indem Sie auf einen Datensatz zeigen und das Vorschausymbol (ⓘ) wählen: • Incident • Problem • Interaktion • Change • Anforderung

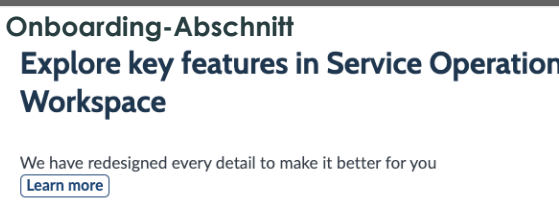
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	Informationen zum Anpassen dieses Abschnitts finden Sie unter Ringe auf Zielseite der Stufe 1 konfigurieren.
Ankündigungen	In diesem Abschnitt werden Service Desk-Mitarbeiter über Ankündigungen informiert. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sie in einer Listenansicht oder Rasteransicht anzeigen. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Abschnitt „Ankündigungen“ auf der Zielseite konfigurieren. **Abschnitt „Ankündigungen“** 
Bevorstehend	Dieser Abschnitt erinnert Service Desk-Mitarbeiter an die bevorstehenden Aufgaben des heutigen und morgigen Tages. Sie können den Link auswählen, um auf die Aufgabe zuzugreifen. Wenn für den Aufgabentyp ein einzelner Datensatz vorhanden ist, wird der Datensatz geöffnet. Wenn für den Aufgabentyp mehrere Datensätze vorhanden sind, wird in einer neuen Registerkarte eine Liste aller Datensätze geöffnet. **Hinweis:** Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch Aufgaben anzeigen, die von anderen Nutzern an den Service Desk-Mitarbeiter delegiert wurden. 

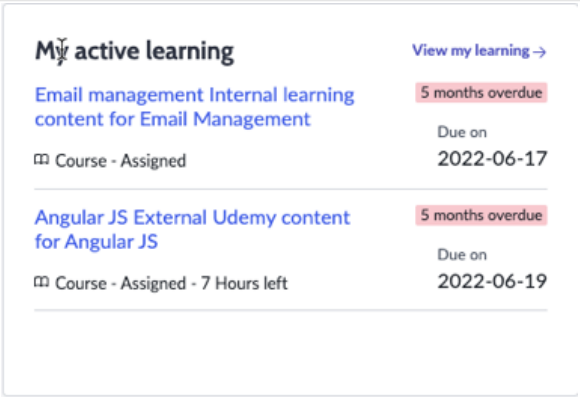
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	• Die Registerkarte **Heute** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am aktuellen Tag erledigen möchten. • Die Registerkarte **Morgen** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am nächsten Tag erledigen möchten. Wenn das Plugin Personaloptimierung für ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert ist, können Sie auch Informationen zu Ihren bevorstehenden Schichten anzeigen. In diesem Abschnitt werden folgende Aufgaben angezeigt: • Ereignisse: Anzahl der Ereignisse wie Schulungen und Abwesenheiten, die sich auf Ihre Schichten beziehen. **Hinweis:** Wenn Sie einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag am Tag nach dem aktuellen Tag haben, wird im Abschnitt **Bevorstehend** in der Liste **Heute** angezeigt, dass Sie am nächsten Tag einen bezahlten Urlaubstag haben. Wenn Sie am aktuellen Tag bezahlten Urlaub haben, wird in dieser Liste nicht angezeigt, dass Sie einen bezahlten Urlaubstag haben. • Schichten: Anzahl der Arbeitsschichten. • Fähigkeitenanalyse angefordert: Anzahl der Anforderungen von Ihrem Manager zur Überprüfung Ihrer Kompetenzen. • Schichtanmeldungen: Schichten, für die Sie sich anmelden können und die am aktuellen Tag und am Tag nach dem aktuellen Tag fällig sind. Weitere Informationen zu Personaloptimierung für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Service Operations Workspace – Zeitplanung. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite konfigurieren.
Quick-Links	In diesem Abschnitt werden die konfigurierten Quick-Links angezeigt. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Auf der ITSM-Zielseite einen anwenderspezifischen Quick-Link hinzufügen. **Abschnitt „Quick-Links“** **Quick links** Google Maps
Erkunden Sie Schlüsselfunktionen im Service Operations-Arbeitsbereich	Bietet eine Onboarding-Experience, indem alle wichtigen Funktionen für die ersten Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM erläutert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	
Ihr letzter Applaus	Sie können die fünf letzten Applause analysieren, die Sie gespendet oder erhalten haben. **Wichtig:** • Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert ist. • Wenn Sie Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich haben und Applaud-Benutzer sind, können Sie Applaud verwenden. • Um zu Ihrer Profilseite zu navigieren, wählen Sie **Arbeitsbereichsprofil**. • Um zu den Anerkennungs-Feeds zu gelangen, wählen Sie **Anerkennung**. • Um einem oder mehreren Teamkollegen Applaus zu spenden, wählen Sie **Applaudieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Teamkollegen in Service Operations-Arbeitsbereich Applaus spenden.
Meine Leistung	Die von Ihrem Manager festgelegten Leistungsziele analysieren. **Wichtig:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert ist.
Abschnitt „Mein aktives Learning“	Lernaufgaben überwachen, die Sie ausführen müssen. In diesem Abschnitt werden bis zu drei Lernaufgaben angezeigt, die Lernpfade und Kurse enthalten können, die neu, bald fällig oder überfällig sind. Diese Aufgaben sind entweder diejenigen, die Ihnen zugewiesen wurden, oder diejenigen, die Sie für die Selbstregistrierung ausgewählt haben. Die Aufgaben werden nach dem Fälligkeitsdatum sortiert und rot hervorgehoben, wenn sie überfällig sind. Sie können auch die verbleibende Dauer zum Abschließen einer Aufgabe anzeigen, die Sie auswählen und abschließen können. **Wichtig:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Beschreibung
	 Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich - Lernen.

Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden

Mit Empfohlene Aktionen für ITSM können Sie umsetzbare Echtzeitempfehlungen einrichten und anwenden, um den Selektierungsprozess zu beschleunigen und Probleme schnell für verschiedene Datensätze im Service Operations-Arbeitsbereich zu lösen, einschließlich Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.

Empfohlene Aktionen für ITSM – Übersicht

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Empfehlungen angezeigt werden: als umsetzbare Echtzeitempfehlung im Seitenbereich sowie als Empfehlung auf Feldebene beim Aktualisieren oder Erstellen der Datensätze im Service Operations-Arbeitsbereich.

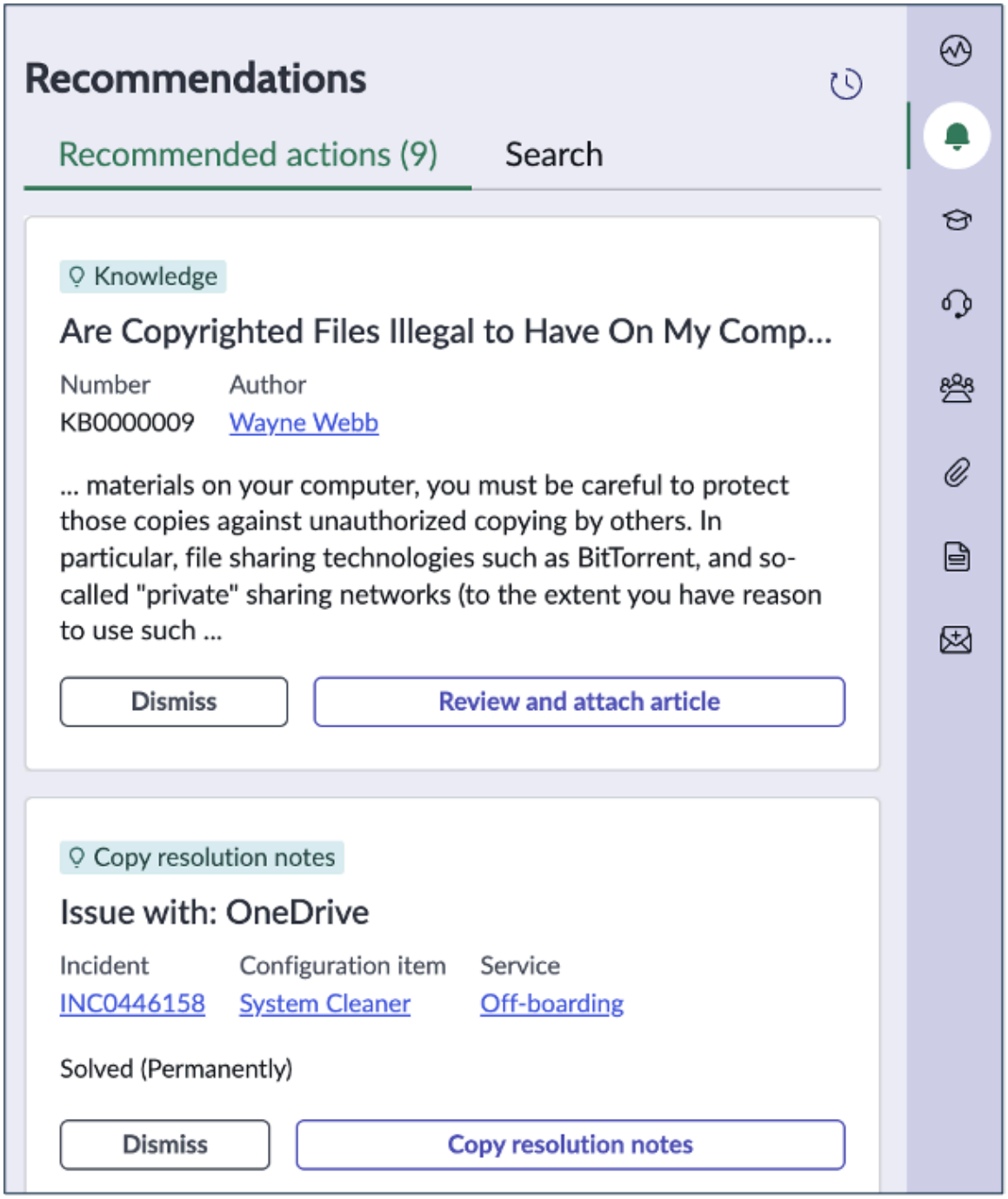
Hinweis: Empfehlungen auf Feldebene sind im Service Operations-Arbeitsbereich nur für Incidents verfügbar.

Service Desk-Mitarbeiter können im Service Operations-Arbeitsbereich auf empfohlene Aktionen zugreifen, indem sie im Seitenbereich das Symbol für **Empfehlungen** ( ) wählen. Um schnell Lösungen zu finden, können Sie auch manuell nach KI-gestützten Empfehlungen suchen. Diese Suchergebnisse sind in den folgenden Datensätzen verfügbar:

- Incident
- Incident-Aufgabe
- Problem
- Problemaufgabe
- Change-Anforderung
- Change-Aufgabe
- Interaktion
- Anforderung

Wenn Sie für Incident-Datensätze das Symbol **Empfehlungen** ( ) wählen, werden die Unterregisterkarten **Empfohlene Aktionen** und **Suche** angezeigt (siehe folgende Abbildung).

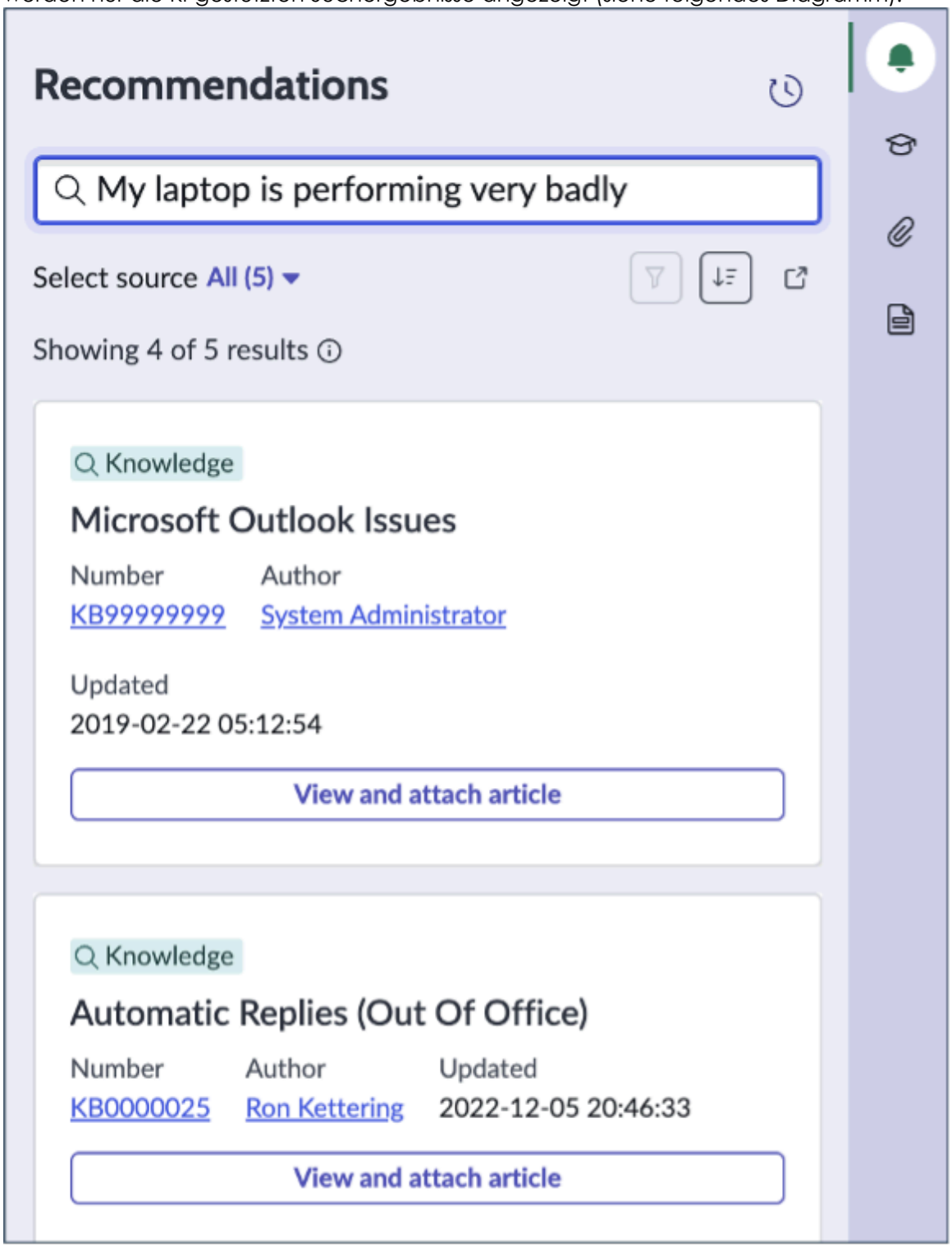
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Auf der Unterregisterkarte **Suche** können Sie manuell nach KI-gestützten Empfehlungen suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie für andere Datensätze das Symbol für **Empfehlungen** (Symbol) wählen, werden nur die KI-gestützten Suchergebnisse angezeigt (siehe folgendes Diagramm).

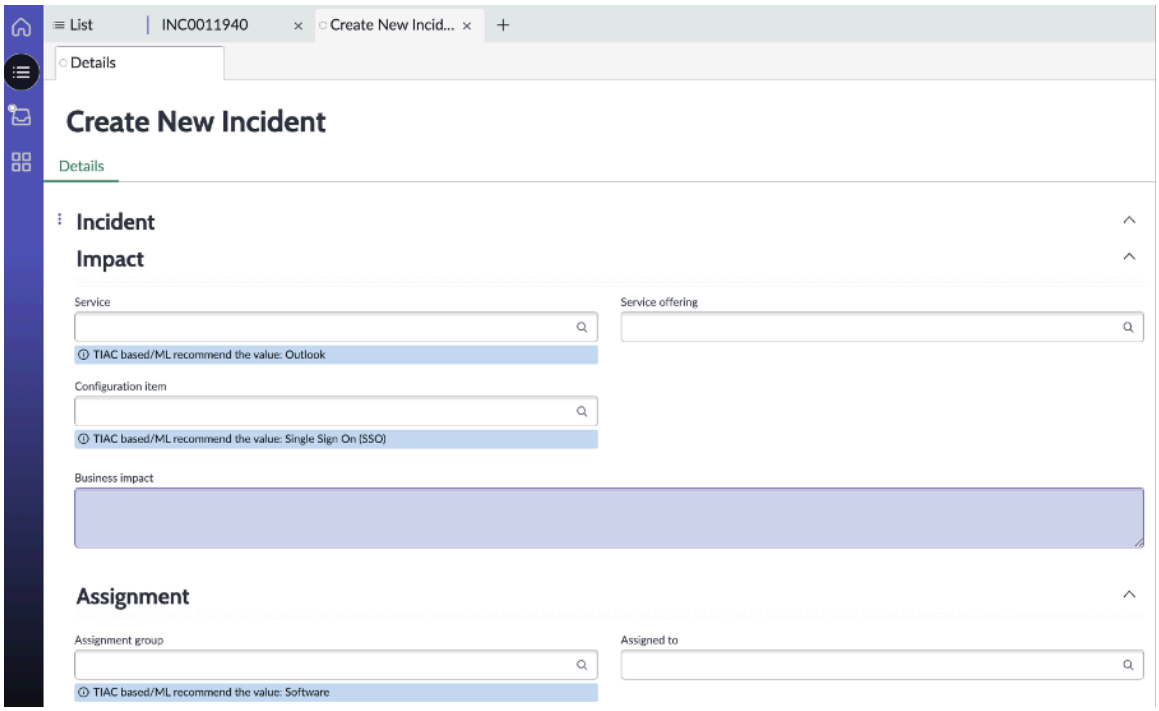


Weitere Informationen finden Sie unter Anleitungsbasierte Empfehlungen.

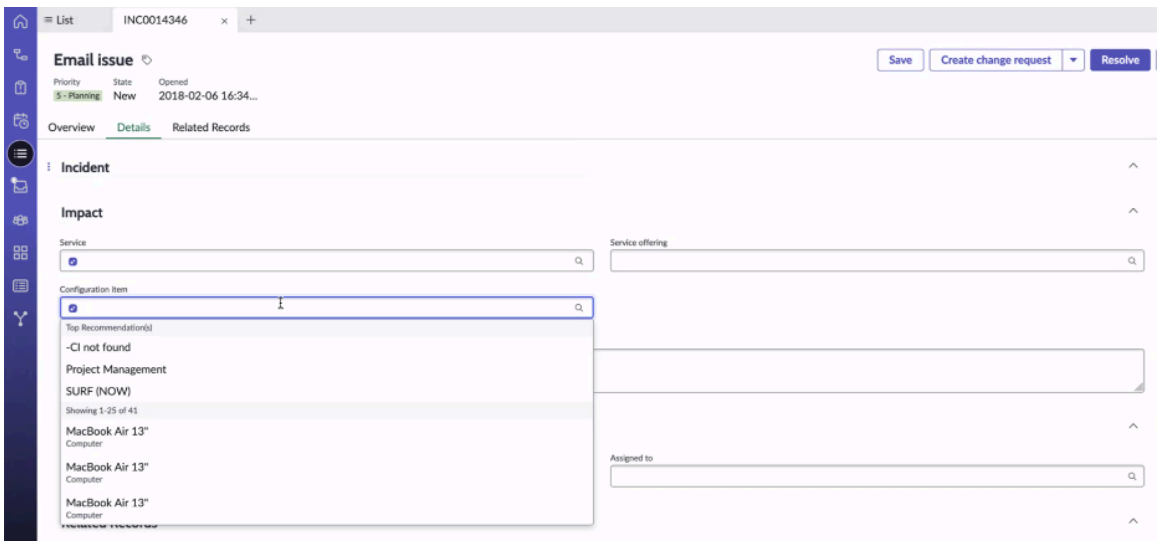
In den Feldern eines Incident-Formulars in Service Operations-Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen auf Feldebene anzeigen. Wenn Sie eine ältere Version als 4.2 verwenden, werden die Empfehlungen als Nachrichten unter dem Feld angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ab Version 4.2 werden Empfehlungen auf Feldebene, die als Nachrichten unter dem Feld angezeigt werden, nicht mehr unterstützt, um Leistungsprobleme zu vermeiden.



Ab Version 4.2 werden Feldempfehlungen in einer Dropdown-Liste angezeigt, wenn Sie in das Feld klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Feldempfehlungen abrufen.



Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store . Dort können Sie sich alle verfügbaren Apps ansehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/sn-store-release-notes.html .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Aktionen für ITSM Anwendungsdetails

Informationen zum Einrichten von Empfohlene Aktionen für ITSMfinden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM einrichten.

Empfohlene Aktionen für ITSM – Workflow

Der Workflow für Empfohlene Aktionen für ITSM umfasst Folgendes:

1. Kontext verwenden: Verwenden Sie einen der folgenden Kontexte, um die Empfehlungen im Service Operations-Arbeitsbereich zu suchen und zu verwenden.
   - Incident
   - Incident-Aufgabe
   - Problem
   - Problemaufgabe
   - Change-Anforderung
   - Change-Aufgabe
   - Interaktion
   - Anforderung

   Hinweis:

   - Für Incidents können Sie auf der Unterregisterkarte **Empfohlene Aktionen** anleitungsbasierte Empfehlungen verwenden oder auf der Unterregisterkarte **Suche** manuell nach KI-gestützten Empfehlungen suchen.
   - Die KI-gestützten Suchergebnisse sind in den folgenden acht Datensatztypen verfügbar: Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.

2. Regel festlegen: Konfigurieren Sie Empfehlungen für die erforderlichen Rollen und Bedingungen.
3. Empfehlungen erstellen: Erstellen Sie Empfehlungen, indem Sie einen Ressourcengenerator und Aktionstypen auswählen.
   - Ressourcengenerator erstellen: Ressourcengeneratoren stellen Informationen bereit, die Sie als Eingaben für Aktionen wie Anleitungen für Empfehlungen und Feldempfehlungen verwenden können. Die in Predictive Intelligence oder Task Intelligence für ITSM konfigurierten trainierten ML-Lösungsmodelle dienen im Generatortyp als Lösungen, um die benötigten Empfehlungen für die Incident-Formulare in Service Operations-Arbeitsbereich zu erhalten.

     Hinweis:

     - Die Empfehlungen **Wertvorhersage für Incident-Felder (TI)** und **Ähnliche Incidents (TI)** sind die einzigen Empfehlungen, bei denen das trainierte Modell aus Task Intelligence für ITSM stammt. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM.
     - Alle verbleibenden Empfehlungen nutzen das trainierte Modell aus Predictive Intelligence. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktionstyp erstellen: Konfigurieren Sie für die Empfohlene Aktionen-Anleitungen die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann. Aktualisieren Sie Folgendes:
  - Eingabe: Wählen Sie die Eingabefelder aus.
  - Ausgabe: Wählen Sie die Optionen aus, um zu entscheiden, wie die Empfehlungen in den Eingabefeldern aussehen sollen.
  - Aktion: Wählen Sie die Aktionen aus, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, um die Anleitungen umzusetzen.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM einrichten.

4. Rufen Sie für Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich anleitungsbasierte Empfehlungen oder Empfehlungen auf Feldebene ab. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich.

Empfohlene Aktionen für ITSM – Übersicht

IT Service Management (ITSM) enthält die folgenden Komponenten des Basissystems, die zum Konfigurieren von Empfohlene Aktionen für verschiedene Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich verwendet werden, einschließlich Incident, Incident-Aufgaben, Problem, Problemaufgaben, Change-Anforderung, Change-Anforderungsaufgabe, Interaktion und Anforderung.

Kontexte in Empfohlene Aktionen für ITSM

Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Empfehlungen für einen bestimmten Datensatztyp anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie anhand des Datensatzkontexts Aktionen vorschlagen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kontexte in Empfohlene Aktionen .

Das ITSM-Basissystem transportiert den folgenden Kontext:

- Incident
- Incident-Aufgabe
- Problem
- Problemaufgabe
- Change-Anforderung
- Change-Aufgabe
- Interaktion
- Anforderung

Weitere Informationen zur Feldbeschreibung für diesen Kontext finden Sie unter Kontexte in Empfohlene Aktionen für ITSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Durch empfohlene Aktionen wurde jetzt ein Kontext für die Interaktionstabelle eingeführt.

Um den richtigen Kontext für empfohlene Aktionen zu erhalten, müssen Sie die Eigenschaft **Kontext-Sys-ID** auf der Datensatzseite „Empfohlene Aktionen“ von UI Builder im Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

Informationen zur Konfiguration der Kontext-ID finden Sie unter **Kontextdatensatz für die Komponente „Empfohlene Aktionen“ konfigurieren** in Erstellen Sie einen Kontext in Empfohlene Aktionen .

Regeln in Empfohlene Aktionen für ITSM

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten. Eine Regel zeigt Mitarbeitern mit bestimmten Rollen Empfehlungen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln in Empfohlene Aktionen .

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Regeln:

- Aktiver Incident
- Active Non-Child Non-MI Incident (Aktiver nicht untergeordneter Nicht-MI-Incident)
- KI-Suche
- Schwerwiegender Incident ohne Problemdatensatz

Hinweis: Diese Regeln sind nur für den Incident-Kontext verfügbar.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für diese Regeln finden Sie unter Regeln in Empfohlene Aktionen für ITSM.

Hinweis: Informationen zum Erstellen einer Regel finden Sie unter Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen .

Empfehlungen in Empfohlene Aktionen für ITSM

Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Empfehlung enthält die Aktion sowie alle relevanten Ressourcen und Eingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungen in Empfohlene Aktionen .

Weitere Informationen zu Empfehlungstypen finden Sie unter Empfehlungen in Empfohlene Aktionen .

Hinweis: Informationen zum Erstellen von Empfehlungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen .

Im ITSM-Basissystem sind die Empfehlungstypen „Anleitungsbasierte Empfehlungen“ und „Empfehlungstypen auf Feldebene“ enthalten.

Anleitungsbasierte Empfehlungen

Das ITSM-Basissystem umfasst die folgenden anleitungsbasierten Empfehlungen:

- KI-Suche-Empfehlung
- Problemdatensatz für schwerwiegenden Incident erstellen
- Offene Incidents (CI und Service)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Offene PRBs (CI und Service)
- Ähnliche Incidents (TI)
- Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)
- Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)
- Ähnliche schwerwiegende Incidents (Trend)
- Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)
- Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)
- Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)
- Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für diese anleitungsbasierten Empfehlungen finden Sie unter Anleitungsbasierte Empfehlungen Empfohlene Aktionen für ITSM.

Empfehlungen auf Feldebene

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Empfehlungen auf Feldebene:

- Predictive Intelligence-basierte Empfehlungen
  - Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)
  - Konfigurationselement (Klassifizierung)
  - Service (Klassifizierung)
- Task Intelligence für ITSM-basierte Empfehlungen: Wertvorhersage für Incident-Felder (TI)

> **Hinweis:** Alle Predictive Intelligence-basierten Empfehlungen im ITSM-Basissystem sind standardmäßig inaktiv. Um sie zu aktivieren, navigieren Sie zum Bildschirm „Empfehlungen“, ändern die entsprechende Spalte „Aktiv“ auf den empfohlenen Wert **true**, und wählen Sie **Aktualisieren**.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für Empfehlungen auf Feldebene finden Sie unter Empfehlungen auf Feldebene in Empfohlene Aktionen für ITSM.

> **Hinweis:** Informationen zum Erstellen von anleitungsbasierten Empfehlungen und Feldempfehlungstypen finden Sie unter Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Empfohlene Aktionen .

Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem umfasst die folgenden Ressourcengeneratoren:

- Ressourcengenerator für KI-Suche
- Zuweisungsgruppe mit Klassifizierung.
- Konfigurationselement mit Klassifizierung
- Vorhersagen für Incident-Felder – TI
- Ähnliche offene Incidents mit demselben CI und Service
- Offene PRBs mit CI und Service
- Schwerwiegenden Incident vorschlagen mit Trend
- Service mit Klassifizierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ähnliche KBs mit Ähnlichkeit
- Ähnliche schwerwiegende Incidents mit Trend
- Ähnliche offene Incidents mit Ähnlichkeit
- Ähnliche offene Incidents mit demselben CI und Service
- Ähnliche Incidents mit TI-Ähnlichkeit
- Ähnliche PRBs mit Ähnlichkeit
- Gelöste Incidents mit demselben CI und Service
- Ähnliche gelöste Incidents mit Ähnlichkeit

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen von Ressourcengeneratoren finden Sie unter Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen für ITSM.

Weitere Informationen zu den Typen von Ressourcengeneratoren finden Sie unter Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen .

Hinweis: Informationen zum Erstellen eines Ressourcengenerators finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen .

Anleitungen

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Anleitungen.

- Mit schwerwiegendem Incident verknüpfen
- Schwerwiegenden Incident vorschlagen
- Artikel zum Incident lesen und anhängen
- Change-Anforderung anzeigen [Keine Aktion]
- Genius-Ergebnis anzeigen [Keine Aktion]
- Problem anzeigen [Keine Aktion]
- [Incident] KB anhängen
- [Incident] Lösung kopieren
- [Incident] Offenen Incident verknüpfen
- [Incident] Offenes Problem verknüpfen
- [Interaktion] Artikel lesen und anhängen
- [Nicht-ML] Lösung kopieren
- [Nicht-ML] Problem erstellen
- [Nicht-ML] Offenen Incident verknüpfen
- [Nicht-ML] Offenes Problem verknüpfen
- [Aufgabe] Change-Anforderung verknüpfen
- [Aufgabe] Incident verknüpfen
- [Aufgabe] Ausfall verknüpfen
- [Aufgabe] Problem verknüpfen
- [Aufgabe] Element bestellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für diese Anleitungen finden Sie unter Anleitungen in Empfohlene Aktionen für ITSM.

Hinweis: Informationen zum Erstellen einer Anleitung finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Empfohlene Aktionen .

Suchergebniszuordnungen

Die Suchergebniszuordnungen werden in den KI-Suchergebnissen für verschiedene Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt, einschließlich Incident, Incident-Aufgaben, Problem, Problemaufgaben, Change-Anforderung, Change-Anforderungsaufgabe, Interaktion und Anforderung.

Das IT Service Management-Basissystem enthält die folgenden Suchergebniszuordnungen basierend auf dem Kontexttyp:

- **Incident**: Ausfall [cmdb_ci_outage], Wissen [kb_knowledge], Change-Anforderung [change_request], Incident [incident], Katalogelement [sc_cat_item], Incident [incident] – Genius-Ergebnis für Pro Plus-Anwender, Problem [problem]
- **Incident-Aufgabe**: Wissen [kb_knowledge], Incident [incident], Katalogelement [sc_cat_item], Problem [problem]
- **Problem**: Ausfall [cmdb_ci_outage], Wissen [kb_knowledge], Change-Anforderung [change_request], Incident [incident], Katalogelement [sc_cat_item], Problem [problem]
- **Problemaufgabe**: Wissen [kb_knowledge]
- **Change-Anforderung**: Wissen [kb_knowledge], Change-Anforderung [change_request], Incident [incident], Katalogelement [sc_cat_item], Problem [problem]
- **Change-Aufgabe**: Wissen [kb_knowledge], Change-Anforderung [change_request], Incident [incident], Katalogelement [sc_cat_item], Problem [problem]
- **Interaktion**: Wissen [kb_knowledge], Katalogelement [sc_cat_item]
- **Anforderung**: Wissen [kb_knowledge], Katalogelement [sc_cat_item]

Anwendungskonfiguration durchsuchen

Das IT Service Management-Basissystem beinhaltet **[AIS] Empfohlene Aktionen für ITSM-Suchkonfiguration-Konfiguration**. Diese Anwendung unterstützt die KI-Suche nach verschiedenen Datensätzen im Service Operations-Arbeitsbereich, einschließlich Incident, Incident-Aufgaben, Problem, Problemaufgaben, Change-Anforderung, Change-Anforderungsaufgabe, Interaktion und Anforderung.

Erkunden Sie Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich

Bereitschaftsplanung sorgt dafür, dass Mitglieder des dedizierten Supportteams immer bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu beheben. Sie können Rufbereitschaftszeitpläne, Dienstplanrotationen und Eskalationsrichtlinien einrichten, Benachrichtigungen für eine Gruppe eskalieren und den aktuellen Kontakt für eine Eskalation bestimmen.

Über die Optionen für **Zeitpläne** können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich auf Ihre Schichten und Zeitpläne zugreifen.

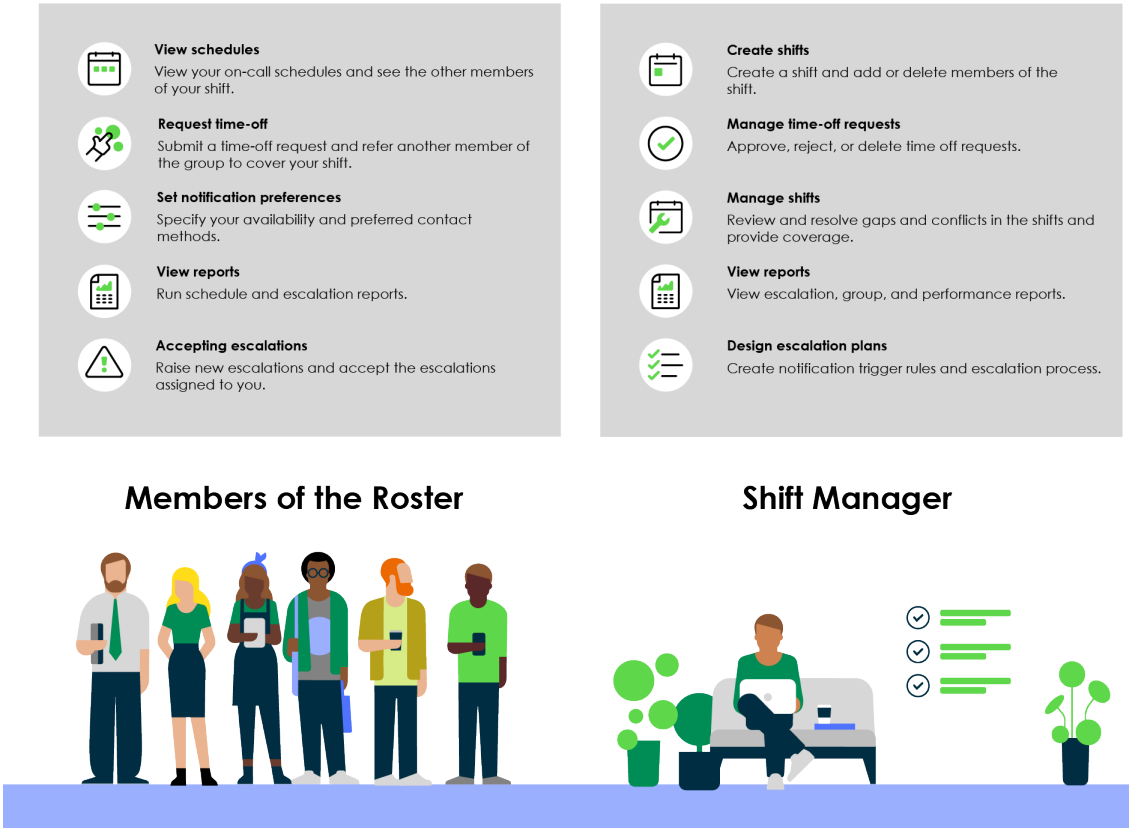
Darüber hinaus können Manager das **Teams**-Menü verwenden, um alle administrativen Aufgaben auszuführen.

Unter Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie weitere Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich – Workflow

Die verschiedenen Mitglieder einer Organisation nutzen Bereitschaftsplanung für die Zusammenarbeit. Beispiel für einen End-to-End-Workflow:



1. Der Schichtadministrator erstellt Schicht- und Gruppenvorlagen.
2. Der Schichtadministrator weist Rollen zu und konfiguriert Eskalationsauslöserregeln. Siehe Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen
3. Der Schichtmanager erstellt eine Schicht und fügt ihr Mitglieder hinzu bzw. löscht sie.
4. Der Schichtmanager entwirft den gesamten Eskalationsprozess für die neue Schicht.
5. Dienstplanmitglieder zeigen ihre Rufbereitschaftszeitpläne an und sehen dort die anderen Mitglieder ihrer Schicht.
6. Dienstplanmitglieder können ihre Verfügbarkeit angeben und unter den vom Schichtadministrator eingerichteten Kontaktmethoden ihre bevorzugten auswählen.
7. Dienstplanmitglieder können Urlaubsanträge übermitteln und ein anderes Mitglied der Gruppe empfehlen, das ihre Schicht übernehmen kann.
8. Dienstplanmitglieder können die Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen.
9. Dienstplanmitglieder können Rufbereitschaftsberichte anzeigen und Erinnerungen erhalten.
10. Der Schichtmanager genehmigt die Urlaubsanträge oder lehnt sie ab.
11. Der Schichtmanager prüft die Rufbereitschaftszeitpläne für seine Gruppen auf Lücken und Urlaubsanträge.
12. Der Schichtmanager kann die Abdeckung (Vertretungen) und Urlaubsanträge bereitstellen bzw. ersetzen oder löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Dienstplanmitglieder erhalten Benachrichtigungen zur Rufbereitschaftseskalation und müssen dann ihre Aufgaben oder Konferenzanfragen bestätigen.
14. Der Schichtmanager zeigt Eskalations-, Gruppen- und Leistungsberichte seiner Rufbereitschaftsteams an.

Hinweis: Um sich die Versionskompatibilitätsmatrix anzuschauen, lesen Sie sich die neuesten Versionshinweise durch.

Bereitschaftsplanung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine neue Schicht, weisen Sie der Schicht Mitglieder zu, und legen Sie die Schichteinstellungen wie Rotationen und Beantworterebenen fest.	Schichten im Service Operations-Arbeitsbereich erstellen und bearbeiten	itil, rota_manager (Schichtmanager)
Verwalten Sie Ihre Schicht, indem Sie Urlaubsanträge annehmen oder ablehnen. Lösen Sie Konflikte, und füllen Sie Lücken, indem Sie Ihre Vertretung organisieren. Weisen Sie den Mitgliedern der Schicht zusätzliche Zeit zu.	Schichten im Service Operations-Arbeitsbereich verwalten	itil, rota_manager (Schichtmanager), rota_admin
Erstellen Sie eigene Eskalationsrichtlinien und -pfade. Mit Bereitschaftsplanung können Sie mithilfe der verfügbaren Vorlagen eine Eskalationsauslöserregel erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht.	Eskalationsauslöser und -richtlinien	itil, rota_manager (Schichtmanager), rota_admin, admin
Erstellen und bearbeiten Sie Benachrichtigungseinstellungen für ein ganzes Team.	Einstellungen für Rufbereitschaftsteam über Menü „Teams“ bearbeiten	itil, rota_manager (Schichtmanager), rota_admin
Legen Sie einen der zahlreichen Kanäle, z. B. Slack, Microsoft Teams, Push-Nachrichten auf Mobilgeräten, SMS und	Zustellkanäle bearbeiten Informationen zum Konfigurieren von Zustellkanälen finden Sie unter:	rota_admin, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Sprachnachrichten, als bevorzugte Kontaktmethode für den Empfang von Benachrichtigungen fest.	• Für Slack: Slack als Kontaktmethode einrichten • Für SMS und Sprachnachricht: SMS und Sprachnachrichten als Kontaktmethoden einrichten • Für Teams: Microsoft Teams • Für mobile Push-Benachrichtigungen: Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten	

Hinweis: Weitere Informationen zu Anwenderrollen finden Sie unter Rollen in Bereitschaftsplanung zuweisen.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren

Sie können Service Operations-Arbeitsbereich so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter das IT-Erfüllungsvolumen effizient verwalten können.

Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Mit dem On-Screen-Migrationsdienstprogramm können Sie allgemeine Anpassungen und Konfigurationen für verschiedene Funktionen einfach von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren. Bei einer solchen Migration müssen Sie diese Funktionen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM nicht neu erstellen. Für diese Funktionen können Sie entweder ausgewählte oder alle Datensatztypen und -elemente migrieren.

Migrationsprozess

Wichtig: Sie sollten die Migration in einer Instanz außerhalb der Produktion durchführen. Wenn die Migration zu SOW für ITSM außerhalb der Produktion wie erwartet funktioniert hat, können Sie die Migrations-Changes mit einem Update-Satz in eine Produktionsinstanz verschieben.

Führen Sie in einer Instanz außerhalb der Produktion folgende Schritte aus.

1. Installieren Sie das Migrationsdienstprogramm für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Migrationsdienstprogramm für Service Operations-Arbeitsbereich installieren.
2. Wenn Sie eine anwenderdefinierte ITSM-Tabelle haben, die migriert werden soll, geben Sie die Tabelle in der Systemeigenschaft *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* an, um die zugehörigen Listenkategorien und -module, Listenaktionen, Aktionen für zugehörige Listen und Menüelemente für neue Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Migration einer anwenderdefinierten ITSM-Tabelle von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren.
3. Erstellen Sie eine Konfiguration mit Standardauthentifizierung (sys_auth_profile_basic), um die Tabellen-API zu authentifizieren, die vom Migrationsdienstprogramm zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration für Standardauthentifizierung für Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie einen Update-Satz, um alle Changes aufzuzeichnen, die während der Migration nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM vorgenommen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Update Set und erstellen und es als aktuelles Set auswählen .
5. Migrieren Sie mit dem Migrationsdienstprogramm von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM. Weitere Informationen finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.
6. Wenn die Migration nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM in der Instanz außerhalb der Produktion wie erwartet funktioniert hat, verschieben Sie die Migrations-Changes mit dem Update-Satz in eine Produktionsinstanz.

Hinweis: Für eine erfolgreiche Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM müssen die Anmeldeinformationen des angemeldeten Administrators mit den zum Setup der Standardauthentifizierung verwendeten Anmeldeinformationen übereinstimmen.

Zugehörige Informationen

Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Migrationsdienstprogramm für Service Operations-Arbeitsbereich installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Migrationsdienstprogramm für Service Operations-Arbeitsbereich (sn_sow_migration) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung Migrationsdienstprogramm für Service Operations-Arbeitsbereich (sn_sow_migration) wird das On-Screen-Migrationsdienstprogramm installiert, das den Migrationsprozess von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM vereinfacht.

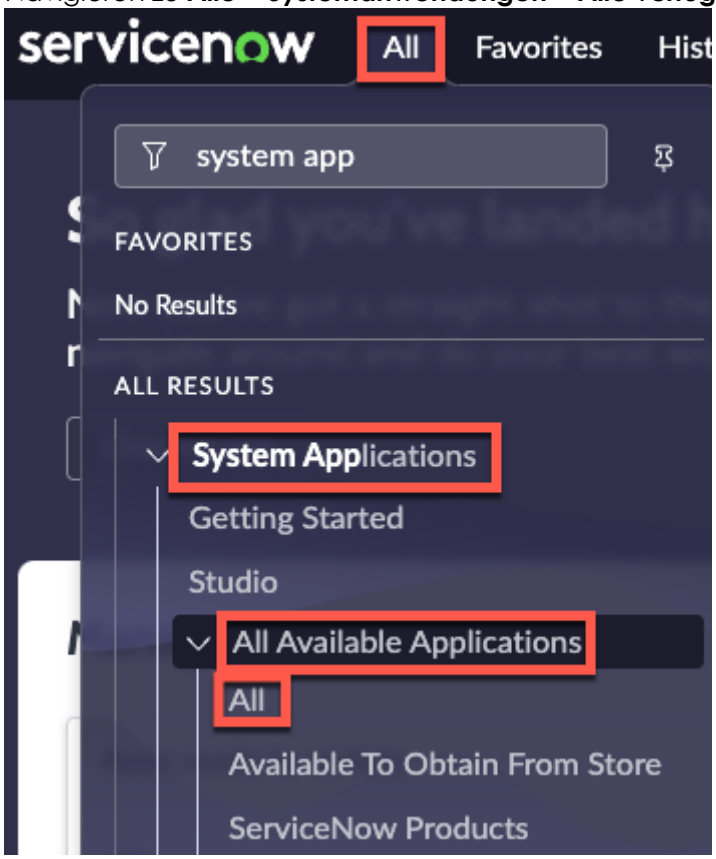
Mit dem Migrationsdienstprogramm für Service Operations-Arbeitsbereich wird die Tabelle „Migrationsanforderung für Mitarbeiterbereich“ (sn_sow_migration_aw_migration_request) installiert. In dieser Tabelle werden die folgenden Details der Migrationsanforderung gespeichert:

- Für verschiedene Funktionen ausgewählte Anpassungen und Konfigurationen
- Migrationsstatus (ob die Migration abgeschlossen ist oder noch läuft)
- Migrationsergebnis (erfolgreich migrierte oder fehlgeschlagene Anpassungen oder Konfigurationen)
- Alle Nachrichten nach der Migration für die ausgewählten Anpassungen oder Konfigurationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Migrationsdienstprogramm für den Service Operations-Arbeitsbereich (sn_sow_migration).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migration einer anwenderdefinierten ITSM-Tabelle von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren

Wenn Sie eine anwenderdefinierte ITSM-Tabelle haben, die migriert werden muss, müssen Sie die Migration der zugehörigen Listenkategorien und Module, Listenaktionen, Aktionen für zugehörige Listen und Menüelemente für neue Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM möglich machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Menü **Alle** im Navigationsfilter **sys_properties.list** ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.
3. Fügen Sie im Feld **Wert** die ID der anwenderdefinierten ITSM-Tabelle der kommagetrennten Liste hinzu.
   Standardmäßig enthält das Feld **Wert** alle ITSM-Tabellen, deren Listenkategorien und Module, Listenaktionen, Aktionen für zugehörige Listen und Menüelemente für neue Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migriert werden müssen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfiguration für Standardauthentifizierung für Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erstellen

Authentifizieren Sie die Tabellen-API, die vom Migrationsdienstprogramm zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Konfiguration muss die Anmeldeinformationen eines Anwenders mit Serviceaccount (nur Web-API-Zugriff) mit der Administratorrolle enthalten.

Prozedur

1. Geben Sie im Menü **Alle** im Navigationsfilter **sys_auth_profile_basic.list** ein.
2. Wählen Sie auf der Seite „Konfigurationen für Basisauthentifizierung“ **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Konfiguration für Basisauthentifizierung“ Namen, Anwendername und Passwort an.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Mit einer Reihe einfacher Schritte können Sie Ihre ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen, einschließlich Konfigurationen und Anpassungen, schnell nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Bereich auf Service Operations-Arbeitsbereich Core festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht** > **Ersteinrichtung** > **Von ITSM-Mitarbeiterbereich zu SOW migrieren** wenn Sie ein Upgrade von AW 2.0 oder höher durchführen.

   Wenn Sie das aktuelle Migrationsdienstprogramm installieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Von ITSM-Mitarbeiterbereich zu SOW migrieren**.

2. Führen Sie auf der Seite „Von ITSM-Mitarbeiterbereich zu SOW migrieren“ die folgenden Schritte aus.

   a. Wahlweise: Erstellen Sie bei Bedarf eine Standardauthentifizierungskonfiguration mit vorhandenen oder neuen Anwenderanmeldeinformationen, indem Sie **Create basic authentication configurations (Konfigurationen für Standardauthentifizierung erstellen)** wählen.

   Wichtig:

   - Diese Konfiguration muss die Anmeldeinformationen eines Anwenders mit Serviceaccount (nur Web-API-Zugriff) mit der Administratorrolle enthalten.
   - Erstellen Sie erst nach der Erstellung der Standardauthentifizierungskonfiguration einen Update-Satz, um alle Änderungen aufzuzeichnen, die während der Migration nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM in Ihrer außerhalb der Produktion befindlichen Instanz vorgenommen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Update Set und erstellen und es als aktuelles Set auswählen .

   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Select a basic auth configuration (Basisauthentifizierungskonfiguration auswählen)** die erforderliche Konfiguration aus.

   c. Wählen Sie **Test the configuration (Konfiguration testen)**.

   d. Überprüfen Sie die erwähnten Richtlinien.

   e. Wählen Sie **Migration starten**.

   Hinweis: Falls Ihre vorherige Migrationsaufgabe teilweise abgeschlossen ist, können Sie auf dieser Seite **Migration fortsetzen** wählen, um den Migrationsprozess fortzusetzen.

3. Wählen Sie auf der Seite „Funktionen, die aus dem Mitarbeiterbereich migriert werden sollen“ für jede Funktion die zu migrierenden Konfigurationen und Anpassungen aus. Informationen zu Konfigurationen und Anpassungen, die migriert werden können, finden Sie unter Konfigurationen und Anpassungen, die vom ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW für ITSM migriert werden können.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Überprüfen Sie auf der Bestätigungsseite der Migration die ausgewählten Funktionen, und wählen Sie **Migration bestätigen**.
   Die Migration kann vollständig oder teilweise erfolgreich sein.
   - Migration vollständig erfolgreich: Alle Konfigurationen und Anpassungen der ausgewählten Funktionen wurden erfolgreich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migriert und in den angegebenen Update-Sätzen in der Instanz außerhalb der Produktion befindlichen Instanz erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Partielle Migration: Alle erfolgreich migrierten Konfigurationen und Anpassungen der ausgewählten Funktionen werden in den angegebenen Update-Sätzen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM in der außerhalb der Produktion befindlichen Instanz erfasst.

6. Wählen Sie **Migrationsdetails anzeigen**, um die Migrationsinformationen zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Aufgaben nach der Migration für jede Konfiguration oder Anpassung aus, die Sie migriert haben. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen.

- Aufgaben nach der Migration für UI-Aktionen und Layouts ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Menübänder ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Ansichtsregeln ausführen
- Aufgaben nach der Migration für neue Datensätze ausführen
- Aufgaben nach der Migration für hervorgehobene Felder in Listen und Formularen ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Listenaktionen ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Listenkategorien und Module ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Formularheader ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Suchkonfigurationen ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Agent Assist-Konfiguration ausführen
- Aufgaben nach der Migration für deklarative Formularaktionen für zugehörige Listen ausführen
- Aufgaben nach der Migration für Formularaktionen für Feld-Decorator-Elemente ausführen

Konfigurationen und Anpassungen, die vom ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW für ITSM migriert werden können

Mehrere Konfigurationen und Anpassungen im Zusammenhang mit verschiedenen Funktionen des ITSM-Mitarbeiterbereichs können nach SOW für ITSM migriert werden.

UI-Aktionen und Layouts von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Identifizierung der in Frage kommenden UI-Aktionen und Layoutdatensätze für Migrationen und den Migrationsprozess.

UI-Aktionen

UI-Aktionen werden entweder als Formularschaltflächen oder als Listenelemente im UI-Aktionsmenü angezeigt. Informationen zur Funktionsweise von UI-Aktionen in ITSM-Mitarbeiterbereich finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich .

Der Formularheader zeigt eine Gruppe von UI-Aktionen unter einer Einzelmenü-Schaltfläche oder einer Trennschaltfläche.

Zum Gruppieren von UI-Aktionen ist ein Layout erforderlich, das als Container für die Gruppe fungiert. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Gruppen-UI-Aktionen im Mitarbeiterbereich finden Sie unter Gruppen-UI-Aktionen in veralteter Arbeitsbereich .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Migration verwendete Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
UI-Aktion [sys_ui_action]	Enthält zu migrierende Konfigurationen für UI-Aktionen und Layout.
UI-Aktionslayout [sys_aw_form_uiaction_layout]	Enthält eine Reihe von Datensätzen (Basissystem oder anwenderdefiniert), die dem Mitarbeiterbereich zugeordnet sind. Das Migrationsdienstprogramm betrachtet diese Datensätze als für die Migration in Frage kommend. Alle in einem solchen UI-Aktionslayout-Datensatz [sys_aw_form_uiaction_layout] angegebenen Gruppen-UI-Aktionen werden migriert.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm UI-Aktionen und Layouts für die Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm identifiziert den in Frage kommenden Satz von zu migrierenden UI-Aktionen basierend auf den folgenden Kriterien:

- Datensätze der Tabelle „UI-Aktion“ [sys_ui_action], die den Datensätzen der Tabelle „UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action] zugeordnet sind.
- Datensätze der Tabelle „Layoutelement der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_item], die den Datensätzen der Tabelle „UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action] zugeordnet sind.
- Datensätze der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_item], die der Eingabetabelle zugeordnet sind.

Funktionsweise der Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die UI-Aktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

1. Sucht nach Datensätzen der Tabelle „UI-Aktionslayout“ [sys_aw_form_uiaction_layout], die den Datensätzen der Tabelle „UI-Aktionsgruppe“ [sys_aw_form_uiaction_group] zugeordnet sind.
2. Sucht nach Datensätzen der Tabelle „Layoutgruppe der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_group], die den Datensätzen der Tabelle „UI-Aktionslayout“ [sys_aw_form_uiaction_layout] zugeordnet sind. Der Satz der UI-Aktionen und der Typ der Gruppierung müssen für diese Datensätze identisch sein.
3. Wenn kein Datensatz gefunden wird, wird ein Datensatz in der Tabelle „Layoutgruppe der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_group] erstellt.

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die Layouts von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom System ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sucht nach Datensätzen der Tabelle „UI-Aktionsgruppe“ [sys_aw_form_uiaction_group], die den Datensätzen der Tabelle „Layoutgruppe der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_group] zugeordnet sind.
2. Wenn kein Datensatz gefunden wird, wird ein Datensatz der Tabelle „Layoutgruppe der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout_item] erstellt und dem Datensatz der Tabelle „UI-Aktionengruppe“ [sys_ux_form_action_layout_group] zugeordnet.

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um Eingabetabellen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom System ausgeführt.

1. Sucht nach einem Datensatz in der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout].
2. Wenn kein Datensatz der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout] gefunden wird, wird die Migration abgeschlossen, und gruppierte UI-Aktionen werden auf der Datensatzseite als nicht gruppierte UI-Aktionen angezeigt.

   Hinweis: UI-Aktionen werden nur gruppiert, wenn ein Datensatz in der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout] gefunden wird.

3. Wird ein Datensatz gefunden, findet die Migration in der folgenden Abfolge statt:
   a. Überprüft, ob der Datensatz der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout] einheitlich ist.

      Für einheitliche Datensätze wird das Feld **use_layout_items_only** ausgewählt.

   b. Schließt die Migration ab, wenn der Datensatz nicht einheitlich ist.
   c. Sucht nach Datensätzen der Tabelle „Sys Ux M2m – Aktionslayoutelement“ [sys_ux_m2m_action_layout_item], die dem Datensatz der Tabelle „Layout der UX-Formularaktionen“ [sys_ux_form_action_layout] zugeordnet sind.
   d. Wenn kein zugeordnerter Datensatz gefunden wird, wird ein Datensatz der Tabelle „Sys Ux M2m – Aktionslayoutelement“ [sys_ux_m2m_action_layout_item] erstellt.

Aufgaben nach der Migration für UI-Aktionen und Layouts ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die UI-Aktionen und Layouts in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den UI-Aktionen und Layouts in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für die migrierten UI-Aktionen und Layouts in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **UI-Aktionen und Layouts** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **UI-Aktionen und -Layouts** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie einen Datensatz in SOW, der einer Tabelle entspricht, für die UI-Aktionen und Layouts migriert werden.
   Beispiel: Wenn Sie den Migrationsstatus der UI-Aktionen und Layouts für einen Incident überprüfen möchten, navigieren Sie zu **Liste** > **Incident** > **Alle** und wählen Sie dann einen beliebigen Incident-Datensatz aus.

   c. Überprüfen Sie die UI-Aktionen und das Layout, die von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW migriert wurden.

   d. Wenn Sie die Reihenfolge des Layouts der UI-Aktionen ändern möchten, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_ux_form_action_layout.list**

   e. Suchen und wählen Sie die Tabelle, für die Sie die Reihenfolge der UI-Aktionen und des Layouts ändern möchten.
   Beispiel: Incident.

   f. Bearbeiten Sie den Datensatz.

   g. Überprüfen Sie, ob der Datensatz sys_ux_form_action_layout für die angegebene Tabelle einheitlich ist.
   Wenn der Datensatz sys_ux_form_action_layout einheitlich ist, ist die Schaltfläche **Aktionen vereinheitlich** nicht sichtbar. Wenn der Datensatz sys_ux_form_action_layout nicht einheitlich ist, wählen Sie **Aktion vereinheitlichen**, um den Datensatz zu vereinheitlichen. Nachdem die UI-Aktionen vereinheitlicht wurden, werden alle UI-Aktionen unter der zugehörigen Liste „Layoutelemente der UX-Formularaktion“ angezeigt.

   h. Ändern Sie in der zugehörigen Liste „Layoutelemente der UX-Formularaktion“ die Reihenfolge der UI-Aktionen nach Bedarf, um das Layout im Datensatz der Zieltabelle neu anzuordnen.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol „Systemprotokolle aufrufen“ (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menübänder von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der Menübänder von ITSM-Mitarbeiterbereich zu Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Identifizierung von Menübanddatensätzen für die Migration und den Migrationsprozess.

Für die Migration verwendete Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Menübandeinstellung [sys_aw_ribbon_setting]	Enthält alle Menübandeinstellungen.
UX-Menüband-Konfiguration [sys_ux_ribbon_config]	Enthält die Menübandkonfiguration, die einem konfigurierbaren Arbeitsbereich zugeordnet ist. Das Migrationsdienstprogramm verwendet die Menübandkonfiguration von Service Operations-Arbeitsbereich.
Menüband-Konfigurationseinstellung [sys_ux_ribbon_config_setting]	Enthält Zuordnungsinformationen zwischen den Datensätzen der Tabellen „Menübandeinstellung“ [sys_aw_ribbon_setting] und „UX-Menüband-Konfiguration“ [sys_ux_ribbon_config]. Diese Informationen helfen beim Definieren und Identifizieren von Menübandeinstellungen, die für den angegebenen Arbeitsbereich gelten.

Einschränkung

- Die kombinierte Breite der Menüband-Widgets muss für die angegebene Tabellen- und Menübandkonfiguration kleiner oder gleich 12 sein.
- Ein Datensatz kann nicht erstellt werden, wenn:
  - Die Menüband-Widgets für die angegebene Tabellen- und Menübandkonfiguration bereits konfiguriert sind.
  - Die Breite der Menübandeinstellung, die der Menübandkonfiguration zugeordnet wird, zuzüglich die Breiten der vorhandenen Menübandeinstellungen, die derselben Menübandkonfiguration zugeordnet sind, größer als 12 ist.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm Menübänder für die Migration

Das Migrationsdienstprogramm sucht nach allen Menübandeinstellungen, für die der **Arbeitsbereich** in der Tabelle „Menübandeinstellung“ [sys_aw_ribbon_setting] auf ITSM-Mitarbeiterbereich festgelegt ist. Diese Menübandeinstellungen sind Kandidaten für die Migration.

Funktionsweise der Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um Menübänder von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Berechnet die Gesamtbreite der vorhandenen Menübänder, die Service Operations-Arbeitsbereich-Menübandkonfiguration zugeordnet sind, plus ITSM-Mitarbeiterbereich-Menübänder, die migriert werden müssen.
2. Wenn die Summe der Breiten größer als 12 ist, werden alle vorhandenen Bänder, die der Service Operations-Arbeitsbereich-Bandkonfiguration zugeordnet sind, deaktiviert.

   Hinweis: Alle ITSM-Mitarbeiterbereich-Menübänder werden migriert. Das Ziel des ITSM-Mitarbeiterbereich-Migrationsdienstprogramms besteht darin, die Migration von Elementen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu priorisieren. Daher ist dieser Kompromiss akzeptabel.

3. Erstellt eine Zuordnung zwischen gefilterten Menübandeinstellungen und der Service Operations-Arbeitsbereich-Menübandkonfiguration in der Tabelle „Menüband-Konfigurationseinstellung“ [sys_ux_ribbon_config_setting].

Aufgaben nach der Migration für Menübänder ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Menübänder in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Menübändern in ITSM-Mitarbeiterbereich übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für die migrierten Menübänder in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Menübänder im Datensatzformular** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Menübänder im Datensatzformular** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .
      - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
      - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Wählen Sie im Navigationsbereich **Listen**, um das Fenster **Listen** in SOW und ITSM-Mitarbeiterbereich zu öffnen.

   c. Öffnen Sie einen Datensatz aus den verfügbaren Listen, um ihn in beiden Arbeitsbereichen zu vergleichen.
   Navigieren Sie beispielsweise in beiden Arbeitsbereichen zur Liste **Incidents**, um einen Incident auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Vergleichen Sie die Menübänder für diesen Datensatz in SOW- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Datensätzen.

e. Zum Ändern von Menübandeinstellungen in SOW, um sie an die Einstellungen in zu ändern **Alle** > **sys_ux_ribbon_config_setting.list**.
Weitere Informationen zum Konfigurieren von Menübändern finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten .

Hinweis: Vorkonfigurierte Menübandeinstellungen für SOW werden nach der Migration möglicherweise deaktiviert.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.
   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).
   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.
   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

Ansichtsregeln von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration von Ansichtsregeln von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Identifizierung der Ansichtsregeln für Migrationen und den Migrationsprozess.

Anzeigeregeln

Weitere Informationen zu Ansichtsregeln finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469 .

Informationen zum Konfigurieren einer Ansichtsregel finden Sie unter Erstellen Sie eine Ansichtsregel .

Für die Migration verwendete Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Ansichtsregel [sysrule_view_workspace]	Enthält alle Ansichtsregeln.
UX-Ansichtsregelkonfiguration [sys_ux_view_rules_configuration]	Enthält die Ansichtsregelkonfiguration, die dem angegebenen konfigurierbaren Arbeitsbereich zugeordnet ist. Das Migrationsdienstprogramm verwendet die Ansichtsregelkonfiguration von Service Operations-Arbeitsbereich.
Sys Ux M2m Workspace Ansichtsregel Ux Ansichtsregelkonfiguration [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	Enthält Informationen über die Zuordnung zwischen Ansichtsregeln und der Ansichtsregelkonfiguration. Diese Informationen helfen beim Definieren und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
	Identifizieren von Regeln, die für einen Arbeitsbereich gelten.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm Ansichtsregeln für die Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm identifiziert den Satz der zu migrierenden Ansichtsregeln anhand der folgenden Informationen:

- Datensätze der Tabelle „Ansichtsregel“ [sysrule_view_workspace], für die *workspace* gleich ITSM-Mitarbeiterbereich ist.
- Alle Ansichtsregeln, die von der Tabelle „Ansichtsregel“ [sysrule_view_workspace] in ITSM-Mitarbeiterbereichangegeben werden.

Funktionsweise der Migration

Das Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die UI-Aktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

1. Filtert Datensätze aus der Tabelle „Ansichtsregel“ [sysrule_view_workspace], für die *workspace* gleich ITSM-Mitarbeiterbereich ist.
2. Importiert alle Ansichtsregeln, die in der Tabelle „Ansichtsregel“ [sysrule_view_workspace] in ITSM-Mitarbeiterbereich angegeben sind.
3. Filtert Ansichtsregeln, die keiner Konfiguration von Ansichtsregeln zugeordnet sind.
4. Erstellt eine m2m-Zuordnung zwischen gefilterten Ansichtsregeln und Service Operations-Arbeitsbereich-Ansichtsregelkonfigurationen, sodass die Ansichtsregeln in Service Operations-Arbeitsbereich angewendet werden.
5. Erstellt eine Fallback-Ansichtsregel mit den folgenden Feldwerten und migriert Ansichtsregeln für die angegebene Tabelle.
   - *view*ist *workspace*.
   - *order*ist *99999999*.

   Hinweis: Die Fallback-Ansichtsregel wird erstellt, da in ITSM-Mitarbeiterbereich die Standardansicht für alle Tabellen der Arbeitsbereich ist.

   Wenn für eine Tabelle keine Ansichtsregel konfiguriert ist, wird die Service Operations-Arbeitsbereich-Ansichtsregel, die mit ITSM-Mitarbeiterbereich konsistent ist, migriert.

Aufgaben nach der Migration für Ansichtsregeln ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Ansichtsregeln in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Ansichtsregeln in ITSM-Mitarbeiterbereich übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für Ansichtsregeln in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Arbeitsbereichsansichten (Formular und zugehörige Liste) und Ansichtsregeln** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Arbeitsbereichsansichten (Formular und zugehörige Liste) und Ansichtsregeln** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Öffnen Sie SOW- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen.

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Wählen Sie im Navigationsbereich **Listen**, um das Fenster **Listen** in SOW und ITSM-Mitarbeiterbereich zu öffnen.

   c. Öffnen Sie einen Datensatz aus den verfügbaren Listen, um ihn in beiden Arbeitsbereichen zu vergleichen.
   Navigieren Sie beispielsweise in beiden Arbeitsbereichen zur Liste **Incidents**, um einen Incident auszuwählen.

   d. Vergleichen Sie die Ansicht des Datensatzes, das Formularlayout, die zugehörigen Listen und das Layout der zugehörigen Listen für SOW- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Datensätze.

   e. Überprüfen Sie, ob UI-Richtlinien und Clientskripts des Datensatzes ITSM-Mitarbeiterbereich im SOW-Datensatz funktionieren.

   - UI-Richtlinien und Clientskripts, die für den ITSM-Mitarbeiterbereich-Datensatz gelten, funktionieren nach der Migration von Ansichten und Ansichtsregeln auch im SOW-Datensatz.
   - SOW-Datensätze werden in derselben Ansicht wie ITSM-Mitarbeiterbereich-Datensätze geöffnet.

   f. Zum Ändern einer Ansichtsregel in SOW, um sie an die Einstellungen in zu ändern **Alle** > **sysrule_view_workspace.list**.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Ansichtsregeln finden Sie unter Erstellen Sie eine Ansichtsregel .

   Hinweis: Vorkonfigurierte Ansichtsregeln für SOW werden nach der Migration möglicherweise deaktiviert.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Datensatz-Menüelemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der neuen Datensatz-Menüelemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Identifizierung neuer Datensatz-Menüelemente für Migrationen und den Migrationsprozess.

Systemeigenschaft

```
sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables
```

Datensätze, die genau diesen Tabellen entsprechen, werden von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migriert.

Für die Migration verwendete Tabelle

Neues Datensatz-Menüelement [sys_aw_new_menu_item]: Enthält die aktiven Datensätze, die von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migriert werden sollen.

So identifiziert das Migrationsprogramm neue Datensatz-Menüelemente für die Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm identifiziert die neuen zu migrierenden Datensatz-Menüelemente basierend auf den folgenden Informationen:

- Aktive Datensätze der Tabelle „ITSM-Mitarbeiterbereich“, die durch die Tabelle „Neues Datensatz-Menüelement“ [sys_aw_new_menu_item] angegeben werden.
- Die Datensätze einer bereits in der Konfiguration des neuen Datensatz-Menüelements für Service Operations-Arbeitsbereich erwähnten Tabelle werden nicht migriert, um Duplikate zu vermeiden.

Wenn in der Tabelle „Neues Datensatz-Menüelement“ [sys_aw_new_menu_item] doppelte aktive Datensätze enthalten sind, migriert das Dienstprogramm nur jeweils eine Kopie eines aktiven Datensatzes.

Funktionsweise der Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um neue Datensatz-Menüelemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

1. Sucht nach der aktuellen Konfiguration des neuen Datensatz-Menüelements für Service Operations-Arbeitsbereich.

   Fragt die Tabelle „UX – Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property] wie folgt ab:

   - Service Operations-Arbeitsbereich-Seite (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* ist die *sysid* für den Seitendatensatz von Service Operations-Arbeitsbereich).
   - *chrome_tab* (Name für den Datensatz von „UX – Seiteneigenschaft“, in dem ein neues Datensatz-Menüelement für Service Operations-Arbeitsbereich gespeichert wird)
2. Verwendet den in Schritt 1 abgerufenen Datensatz, um nach Tabellen zu suchen, die bereits Teil des neuen Datensatz-Menüelements für Service Operations-Arbeitsbereich sind.
3. Ignoriert die vorhandenen Tabellen während der Migration, um Duplikate zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Sucht die Datensätze der Tabelle „Neues Datensatz-Menüelement“ [sys_aw_new_menu_item], deren Feldwerte wie folgt festgelegt sind:
   - *active* ist *true*
   - *workspace* ist *Agent Workspace*
   - *table* ist eine(r) von *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.

   Für jeden Datensatz gilt: Wenn der Tabellenname nicht Teil vorhandener Tabellen ist und wenn derselbe Tabellenname noch nicht verarbeitet wurde, dann erstellt das Migrationsdienstprogramm ein JSON-Objekt.

5. Erstellt wie folgt ein JSON-Objekt, das Daten enthält, die jedem Datensatz entsprechen:

```
{
                    "label": {
                        "translatable": true,
                        "message": "New " + tableLabel
                    },
                    "routeInfo": {
                        "route": "record",
                        "fields": {
                            "table": table,
                            "sysId": "-1"
                        },
                        "multiInstField": "sysId"
                    },
                    "condition": {
                        "tableDescription": {
                            "table": table,
                            "canCreate": true
                        }
                    }
};
```

6. Fügt dem vorhandenen JSON-Wert „*chrome_tab*“ den Code für das neue Datensatzmenü hinzu.

Aufgaben nach der Migration für neue Datensätze ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die neuen Datensatzmenüs in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den neuen Datensatzmenüs in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für die migrierten neuen Datensatzmenüs in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Neue Datensätze** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Neue Datensätze** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Migration zu verifizieren.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .
      - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
      - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Vergewissern Sie sich, dass die Menüelemente in SOW verfügbar sind.

      Standardmäßig ist die Reihenfolge identisch mit der Reihenfolge in ITSM-Mitarbeiterbereich, mit Ausnahme einiger Menüelemente, die in SOW sofort einsatzbereit sind.

   c. Um Änderungen an der Reihenfolge vorzunehmen, in der die Menüelemente auf der Anwenderoberfläche angezeigt werden, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_ux_page_property.list**.

   d. Filtern Sie **Name** mit der Eigenschaft *chrome_tab*.

   e. Wählen Sie die Eigenschaft *chrome_tab* für Service Operations-Arbeitsbereich.

   f. Sortieren Sie im Feld **Wert** unter *newTabMenu* das JSON-Objekt für Tabellen nach Bedarf.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_page_property.list**

   b. Filtern Sie **Name** mit der Eigenschaft *chrome_tab*.

   c. Wählen Sie die Eigenschaft *chrome_tab* für Service Operations-Arbeitsbereich.

   d. Fügen Sie im Feld **Wert** unter *newTabMenu* das JSON-Objekt für Tabellen hinzu, die im SOW-Menüelement „Neuer Datensatz“ im angegebenen Format erforderlich sind.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hervorgehobene Felder in Listen und Formularen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der hervorgehobenen Felder in Listen und Formularen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Identifizierung der in Frage kommenden gekennzeichneten Felddatensätze für Migrationen und den Migrationsprozess.

Hervorgehobene Felder in Listen und Formularen

Verwenden Sie Farben, um Listen- und Formularfelder hervorzuheben und so die Aufmerksamkeit von Service Desk-Mitarbeitern oder Anwendern darauf zu lenken.

Weitere Informationen zu hervorgehobenen Listenfeldern finden Sie unter Markieren Sie Listenfelder in einer veralteter Arbeitsbereich .

Informationen zum Anpassen hervorgehobener Bezeichnungen in Formularfeldern finden Sie unter Hervorgehobene Bezeichnungen in Formularfeldern anpassen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Migration verwendete Tabelle

Das Migrationsdienstprogramm verwendet für die Migration die Tabelle „Hervorgehobener Wert“ [sys_highlighted_value].

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm hervorgehobene Felder für die Migration

Wenn die Tabelle eine Reihe von Datensätzen (Basissystem oder anwenderdefiniert) für ITSM-Mitarbeiterbereich enthält, berücksichtigt das Migrationsdienstprogramm für die Migration die Tabelle „Hervorgehobener Wert“ [sys_highlighted_value].

Funktionsweise der Migration

Das Service Operations-Arbeitsbereich-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die hervorgehobenen Felder in Listen und Formularen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

1. Sucht nach Datensätzen in den Datensätzen der Tabelle „Hervorgehobener Wert“ [sys_highlighted_value], die den Datensätzen der Tabelle „Sys Ux M2m – Hervorgehobene Wertkonfiguration“ [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] zugeordnet sind.
2. Wenn in der Tabelle „Hervorgehobener Wert“ [sys_highlighted_value] kein Datensatz gefunden wird, wird ein Datensatz in der Tabelle „Hervorgehobener Wert“ [sys_highlighted_value] erstellt.
3. Ordnet den Datensatz der Tabelle „Sys Ux M2m – Hervorgehobene Wertkonfiguration“ [sys_ux_m2m_highlighted_value_config] zu.

Aufgaben nach der Migration für hervorgehobene Felder in Listen und Formularen ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die hervorgehobenen Felder in Listen und Formularen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den hervorgehobenen Feldern in Listen und Formularen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für die migrierten hervorgehobenen Felder in Listen und Formularen in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Highlighted fields in list and forms (Hervorgehobene Felder in Listen und Formularen)** für die ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Highlighted fields in list and forms (Hervorgehobene Felder in Listen und Formularen)** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Migration zu verifizieren.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie einen Datensatz in SOW, der der Tabelle entspricht, für die Konfigurationen für hervorgehobene Listen- und Formularfelder migriert werden.
   Beispiel: Wenn Sie die hervorgehobene Liste und den Migrationsstatus des Formularfelds für einen Incident überprüfen möchten, navigieren Sie zu **Liste** > **Incident** > **Alle** und wählen Sie dann einen beliebigen Incident-Datensatz aus.

   c. Überprüfen Sie die hervorgehobenen Listen- und Formularfelder für eine Incident-Liste und einen Incident-Datensatz, um sicherzustellen, dass die hervorgehobenen Werte wie in ITSM-Mitarbeiterbereich angezeigt werden.

   d. Wenn die hervorgehobenen Werte nicht wie erwartet funktionieren, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_highlighted_value.list**.

   e. Durchsuchen Sie die **Tabelle** und den Datensatz für das **Feld**, für welches das Problem bestehet.
   Beispiel: Tabelle „Incident“ und Feld „Priorität“.

   f. Wenn mehr als ein Datensatz mit derselben Kombination aus **Tabelle** und **Feld** vorhanden ist, öffnen Sie die Datensätze, um zu überprüfen, welche Datensätze der SOW-Konfiguration für hervorgehobene Werte zugeordnet sind, indem Sie den sys_ux_m2m_highlighted_value_config-Datensatz in der zugehörigen Liste „Konfigurationen hervorgehobener UX-Werte“ verwenden.

   g. Wenn mehr als ein sys_highlighted_value mit der SOW-Konfiguration für hervorgehobene Werte für diese Kombination aus Tabelle und Feld verknüpft ist, überprüfen Sie die Reihenfolge der Bedingungen im zugehörigen Listendatensatz „Hervorgehobene Wertbedingung“ (sys_highlighted_value_condition) für jeden sys_highlighted_value. Der sys_highlighted_value_condition-Datensatz mit dem niedrigeren Reihenfolgewert hat Vorrang, wenn die hervorgehobene Farbe für ein Feld in der Anwenderoberfläche gerendert wird.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM umfasst die Identifizierung der Tabellen und den Migrationsprozess.

Deklarative Listenaktionen

Das Framework für deklarative Aktionen integriert ohne Codebearbeitung wichtige UI-Verhaltensweisen wie Client-Aktionen oder Serverskripts in Formulare, Felder, Listen und zugehörige Listen von Arbeitsbereichen.

Weitere Informationen zu den Typen deklarativer Aktionen und ihrer Erstellung finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 und https://www.servicenow.com/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607 .

Für die Migration verwendete Tabelle

Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]: Enthält alle Einstellungen für Listenaktionen.

Bedingungen für Migration

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd} and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't
 customized in ITSM Agent Workspace)
```

Funktionsweise der Migration

Die folgenden Listenaktionen sind in ITSM-Mitarbeiterbereich verfügbar:

- Clientskript
- Serverskript
- Clientaktion
- UI-Komponente

Clientskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Konfigurieren Sie das Clientskript, um Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu migrieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Listenaktionen** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Listenaktionen** für „Liste“. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Listenaktionen**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Listenaktionen**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
9. Wählen Sie **Speichern**, um die Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Serverskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Konfigurieren Sie das Serverskript, um Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu migrieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Listenaktionen** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Listenaktionen** für „Liste“. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Listenaktionen**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Serverskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste Listenaktionen.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionskonfiguration die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus der Liste Sammlung zur Liste Aktionskonfigurationen.
9. Wählen Sie **Speichern**, um die Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Clientaktion von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Konfigurieren Sie die Clientaktionen, um Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzu migrieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Listenaktionen** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Listenaktionen** für „Liste“. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Listenaktionen**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientaktion**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_id* des Datensatzes aus der Liste Listenaktionen.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionskonfiguration die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus der Liste Sammlung zur Liste Aktionskonfigurationen.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die Liste Aktionskonfigurationen zu speichern.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
12. Wenn der Clientaktionsschlüssel **ITEM_SELECTED** oder **PREVIEW_RECORD** ist, erstellen Sie einen CREATE_NEW_RECORD-Schlüssel mit der Codeblocknutzlast für die Tabelle „Definition der Aktionsnutzlast“ [sys_declarative_action_payload_definition].

    Dieser Schritt wird nur einmal ausgeführt.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. Ändern Sie die Clientaktion, die für die Listendatensätze **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** erstellt wurde.

    Wenn Sie die Clientaktion ändern, muss die Nutzlastzuordnung in Aktionsattributen basierend auf der Nutzlast umgewandelt werden.

    Die folgenden Tabellen werden im Migrationsprozess verwendet:

    - M2m-Aktionszuweisung – Ux-Aktionskonfiguration [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - Definition der Aktionsnutzlast [sys_declarative_action_payload_definition]

    Hinweis: Die Aktionen **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** funktionieren in ITSM-Mitarbeiterbereich, aber nicht in SOW. Daher wird in SOW eine Aktionsnutzlast mit dem Namen CREATE_NEW_RECORD eingeführt. Zwar kann es andere Aktionsnutzlasten geben, die möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktionieren, die Clientaktionen des Basissystems für die Liste funktionieren jedoch nach der Migration in SOW weiterhin effektiv.

UI-Komponente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Konfigurieren Sie die UI-Komponente, um Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSMzu migrieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Listenaktionen** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Listenaktionen** für „Liste“. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um die erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung zu bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Listenaktionen**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **UI-Komponente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_id* des Datensatzes aus der Liste Listenaktionen.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und beibehalten**.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionskonfiguration die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus der Liste **Sammlung** zur Liste Aktionskonfigurationen.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.

Hinweis:

Das Hinzufügen von MRA (Multiple Record Associator) oder Interceptor zur Liste ist kein gültiges Szenario. Wenn Sie eine Anpassung mit MRA oder Interceptor migrieren, müssen Sie die Add-on-Ereigniszuordnung für die Basissystemdatensätze überprüfen. Im Basissystem sind keine Add-on-Ereigniszuordnungen für deklarative Listenaktionen angegeben.

11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

    Das Migrationsdienstprogramm unterstützt nur deklarative MRA- und Interceptor-Aktionen vom Typ „UI-Komponente“.

12. Erstellen Sie für MRA eine Aktionsnutzlast wie im Codeblock angegeben, und aktualisieren Sie die Werte in Aktionsattributen mit Komponentenattributen der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion.

    Wenn im Datensatz der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion kein Wert eingetragen ist, füllen Sie den Wert mit {{ key }}. Wenn beispielsweise die Komponentenattributtabelle leer ist, muss der Wert in der Nutzlast {{table}} lauten.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Erstellen Sie für den Interceptor eine Aktionsnutzlast, wie im Codeblock in der Tabelle „Definition der Aktionsnutzlast“ [sys_declarative_action_payload_definition] angegeben.

```
{
 "table": "target",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",
 "useDomain": false
}
```

14. Fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion eine Add-on-Ereigniszuordnung hinzu.

Suchen Sie die entsprechende deklarative Aktion in SOW, und fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion sämtliche Add-on-Ereigniszuordnungen hinzu. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die entsprechende deklarative Aktion in SOW zu finden.

a. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtern Sie die Tabelle mit dem migrierten `Tabellennamen` und **Zuordnung der Zielnutzlast** enthält `mra` oder `interceptor route`.

c. Wenn der Datensatz gefunden wird, geben Sie die sys_id der deklarativen Aktion zurück.

Iterieren Sie durch alle Add-on-Ereigniszuordnungen der gefilterten deklarativen Aktionen, und fügen Sie sie den migrierten deklarativen Aktionen hinzu.

d. Wenn der Datensatz nicht mit der Tabelle gefunden wird, entfernen Sie den Tabellenfilter, und suchen Sie nach `targetPayload enthält route=mra oder interceptor`.
Für **Listen**- und **Feld**-Decorator-Elemente müssen Sie die Add-on-Ereigniszuordnungen für MRA und Interceptor manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung .

Hinweis:

Der Interceptor-Datensatz für Change-Anforderungen [change_request] in ITSM-Mitarbeiterbereich ist in SOW vorhanden.

Die folgende Auswahlen des Arbeitsbereichs-Datensatztyps für den Interceptor-Typ der deklarativen Aktion werden migriert:

- ITSM-Mitarbeiterbereich-Tabelle: Auswahl für Datensatztypen des Arbeitsbereichs [aw_record_type_selector]
- SOW-Tabelle: Datensatztypauswahl [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

Für eine Change-Anforderungstabelle [change_request] mit dem Wert „Standard“ wird „Aktiv“ auf „false“ festgelegt, wenn die Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW migriert werden.

Aufgaben nach der Migration für Listenaktionen ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Listenaktionen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Listenaktionen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für die migrierten Listenaktionen in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Listenaktionen** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Listenaktionen** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie die Formulare in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW.

   Die migrierten Listenaktionen werden in den Formularen angezeigt.

   Listenaktionen werden im Formular möglicherweise doppelt angezeigt, wenn Sie die Ansichtsregel nicht migrieren. Daher werden deklarative SOW-Feldaktionen auch nach der Migration weiterhin angezeigt, wenn die Ansicht nicht geändert wird.

   Wenn die Migration erfolgreich abgeschlossen und in der Anwenderoberfläche nicht sichtbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie die Bedingungen in der erweiterten Ansicht.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Listenaktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren genannten Schritte aus.

Listenkategorien und Module von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSM umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, die Kennzeichnung der Felddatensätze für Migrationen und den Migrationsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listenkategorien und Module

Weitere Informationen zur Einrichtung von Listenkategorien im ITSM-Mitarbeiterbereich finden Sie unter Richten Sie Listenkategorien in ein veralteter Arbeitsbereich .

Informationen zur Einrichtung von Listenelementen in Listenkategorien im ITSM-Mitarbeiterbereich finden Sie unter Gefilterte Listen in einem veralteter Arbeitsbereich einrichten .

Zugehörige Systemeigenschaft

Wenn ITSM-Mitarbeiterbereich Listenmodule enthält, die gruppenbasierte Listenanwendbarkeiten verwenden, aktivieren Sie nur die Eigenschaft *glide.ux.user_criteria_enabled* in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm Listenkategorien und Module für die Migration

Das Migrationsdienstprogramm für SOW identifiziert die zu migrierenden Listenkategorien und Module abhängig von der Art der Migration.

Listenkategorien und Module zuordnen

Das Migrationsdienstprogramm verwaltet eine Zuordnung zwischen den ITSM-Mitarbeiterbereich-Listenkategorien und den Listenmodulen des Basissystems und den entsprechenden Datensätzen im Service Operations-Arbeitsbereich. Es identifiziert die Zuordnung, indem Tabellen, Bedingungen und die Ähnlichkeit der Namen überprüft werden.

Migrationskriterien

Das Migrationsdienstprogramm verwendet je nach Migrationstyp (Listenkategorien, Listenmodule, Listenlayout, Listenanwendbarkeiten und Listenattribute) unterschiedliche Felder und Werte.

- Für Listenkategorien werden die Tabelleneinträge „Arbeitsbereich-Listenkategorie“ [sys_aw_list_category] und „UX-Listenkategorie“ [sys_ux_list_category] verwendet.
- Listen Sie Elemente und Module in jeder Kategorie anhand der Tabellendatensätze „Arbeitsbereichsliste“ [sys_aw_list] und „UX-Liste“ [sys_ux_list] auf.
- Spaltenlayout von Listenmodulen
- Listen-Anwendbarkeiten
- Listenattribute

Funktionsweise der Migration

Das Migrationsdienstprogramm verwendet je nach Migrationstyp unterschiedliche Felder, Werte und Migrationsschritte. Alle diese Aktionen werden vom Dienstprogramm durchgeführt.

Zuordnung und Verifizierung

1. Erstellt und verifiziert umfassende Zuordnung zwischen ITSM-Mitarbeiterbereich-Listenkategorien oder -Modulen und Listenkategorien oder -Modulen des Service Operations-Arbeitsbereichs.
2. Überprüft die Zuordnung basierend auf Tabelle, Bedingungen und Ähnlichkeit des Namens der Basissystem-Listenkategorien und Module in ITSM-Mitarbeiterbereich und Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listenkategorien migrieren

1. Iteriert über die Tabelle „Arbeitsbereich-Listenkategorie“ [sys_aw_list_category] mit der Filterbedingung `Arbeitsbereich` = `Mitarbeiterbereich`.
2. Überprüft die Zuordnung zwischen ITSM-Mitarbeiterbereich und Service Operations-Arbeitsbereich für jedes Listenelement.
3. Wenn eine Zuordnung gefunden wird, werden die Listenkategorien aktualisiert, indem die folgenden Felder aus dem aktuellen ITSM-Mitarbeiterbereich-Tabellendatensatz „Arbeitsbereich-Listenkategorie“ [sys_aw_list_category] in den zugeordneten Service Operations-Arbeitsbereich-Tabellendatensatz „UX-Listenkategorie“ [sys_ux_list_category] kopiert werden:
   - aktiv
   - Beschreibung
   - Bestellen
   - aktiv
4. Wenn keine Zuordnung gefunden wird, wird ein Datensatz in der Tabelle „UX-Listenkategorie“ [sys_ux_list_category] erstellt.

   Wenn die Zuordnung nicht gefunden wird, bedeutet dies, dass die angegebene Kategorie in ITSM-Mitarbeiterbereich vorhanden ist, im Service Operations-Arbeitsbereich jedoch fehlt (neue vom Anwender erstellte Kategorie).

Listenelemente oder Module für jede Kategorie migrieren

1. Iteriert über die Tabelle „Arbeitsbereichsliste“ [sys_aw_list] mit der Filterbedingung des aktuellen Listenelements oder Moduls und `Arbeitsbereich` = `Mitarbeiterbereich`.
2. Überprüft die Zuordnung zwischen ITSM-Mitarbeiterbereich und Service Operations-Arbeitsbereich für jedes Listenelement.
3. Wenn eine Zuordnung gefunden wird, werden die Listenelemente aktualisiert, indem die folgenden Felder aus dem aktuellen ITSM-Mitarbeiterbereich-Datensatz „Arbeitsbereichsliste“ [sys_aw_list] in den zugeordneten Service Operations-Arbeitsbereich-Datensatz „UX-Liste“ [sys_ux_list] kopiert werden:
   - Titel
   - Bestellen
   - aktiv
   - Bedingung
4. Wenn keine Zuordnung gefunden wird, wird ein Datensatz in der Tabelle „UX-Liste“ [sys_ux_list] erstellt.

   Wenn die Zuordnung nicht gefunden wird, bedeutet dies, dass das Listenelement in ITSM-Mitarbeiterbereich vorhanden ist, in Service Operations-Arbeitsbereich jedoch fehlt. In solchen Fällen erstellt das Migrationsdienstprogramm einen Datensatz in der Tabelle „UX-Liste“ [sys_ux_list], indem die folgenden Felder aus dem aktuellen ITSM-Mitarbeiterbereich-Listendatensatz und (`Kategorie = aktuelle Iterationskategorie, Konfiguration = Standard – SOW und Ansicht = sow`) festgelegt werden:
   - Titel
   - Bestellen
   - aktiv
   - Bedingung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führt die folgende Migration durch, nachdem das Listenelement migriert (falls Zuordnung gefunden) oder erstellt (falls keine Zuordnung gefunden) wurde:

   a. Migriert die Listenanwendbarkeit für das migrierte oder erstellte Listenelement:

      i. Erstellt eine Listenanwendbarkeit mithilfe der Tabelle „Listen-Anwendbarkeit“ [sys_ux_applicability_m2m_list] und der Anwenderkriterien (wenn Gruppen im Listenelement angegeben sind) mit dem entsprechenden ITSM-Mitarbeiterbereich-Listenmodul, den Rollen und Gruppen.

      ii. Hängt diese neu erstellte Listenanwendbarkeit an das migrierte oder erstellte Listenelement des Service Operations-Arbeitsbereichs an.

      Das Migrationsdienstprogramm löscht keine vorhandenen Listenanwendbarkeiten, die der migrierten Liste zugeordnet sind.

   b. Migriert das Spaltenlayout für das migrierte oder erstellte Listenelement:

      i. Vereinheitlicht das Spaltenlayout in Service Operations-Arbeitsbereich basierend auf dem Layout des Listenmoduls mit einem untergeordneten Listenelement in der angegebenen ITSM-Mitarbeiterbereich-Tabelle.

      ii. Sucht in der Tabelle „Liste“ [sys_ui_list] nach Datensätzen mit den folgenden Bedingungen, um das Spaltenlayout in Service Operations-Arbeitsbereich festzulegen:

      - `Bedingungen = Tabelle` (der dieses Listenelement zugeordnet ist)
      - `Übergeordnete Liste =null`

      Für diesen Datensatz aktualisiert das Migrationsdienstprogramm die Tabelle „Listenelement“ [sys_ui_list_element], um die richtigen Spalten einzufügen bzw. die Reihenfolge zu aktualisieren.

   c. Migriert Listenattribute für migrierte oder erstellte Listenelemente:

      ITSM-Mitarbeiterbereich verwendet die Listenattribute *`Omit Count`* und *`Disable Highlighted Values`*. Diese Attribute sind der Tabelle „Arbeitsbereich-Listenattribut“ [sys_aw_list_attribute] zugeordnet. Für den aktuellen Listenelementdatensatz führt das Migrationsdienstprogramm Folgendes aus:

      i. Iteriert die Tabelle „Arbeitsbereich-Listenattribut“ [sys_aw_list_attribute_list], um Listenattribute zu identifizieren, die dem angegebenen Datensatz zugeordnet sind.

      ii. Legt die entsprechenden Attribute in der Tabelle „UX-Liste“ [sys_ux_list] fest.

Aufgaben nach der Migration für Listenkategorien und Module ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Listenkategorien und Module in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Listenkategorien und Modulen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) konsistent sind und die Listenkategorien und Module in SOW verwendet werden können. Sie können die Einstellungen für die migrierten Listenkategorien und Module in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Kategorien und Module auflisten** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Kategorien und Module auflisten** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um sicherzustellen, dass Listenkategorien und Module in ITSM-Mitarbeiterbereich und Service Operations-Arbeitsbereich ähnlich sind.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Vergleichen Sie die Listenkategorien und Module in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW.

   Vergewissern Sie sich, dass das Spaltenlayout und die Listenanwendbarkeiten korrekt angewendet werden.

   Wenn ITSM-Mitarbeiterbereich zusätzliche Kategorien enthält, müssen die vorhandenen SOW-Listenkategorien aktualisiert werden, und es müssen neue Kategorien erstellt werden. Das Migrationsdienstprogramm löscht keine vorhandenen oder sofort einsatzbereiten Kategorien aus Service Operations-Arbeitsbereich.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Listenkategorien und Module von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren genannten Schritte aus.

Formularheader von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der Formularheader von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, der für Migrationen in Frage kommenden Formularheader-Datensätze und den Migrationsprozess. Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.

Für die Migration verwendete Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
sys_aw_form_header	Tabelle, die alle Formularheader enthält.
sys_ux_header_config	Tabelle, die alle Formularheader-Konfigurationen enthält, die einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
	bestimmten konfigurierbaren Arbeitsbereich zugeordnet sind, z. B. die SOW-Headerkonfiguration.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	Tabelle, die die Informationen über Zuordnungen zwischen den Tabellen sys_aw_form_header und sys_ux_header_config enthält. Auf diese Weise können Sie definieren und identifizieren, welche Formularheader für einen bestimmten Arbeitsbereich gelten.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm Formularheader für die Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm identifiziert den in Frage kommenden Satz von Formularheadern, die auf Basis des folgenden Ablaufs migriert werden sollen:

1. Filtert alle Formularheader-Datensätze aus der Tabelle sys_aw_form_header, deren **Arbeitsbereich** auf **Mitarbeiterbereich**festgelegt ist.
2. Filtert alle Formularheader-Datensätze aus der Tabelle sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config, die dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration zugeordnet sind.
3. Basierend auf den oben gefilterten Datensätzen werden alle Formularheader-Datensätze, deren **Arbeitsbereich** auf **Mitarbeiterbereich** festgelegt ist und die nicht dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration zugeordnet sind, als für die Migration in Frage kommend identifiziert.

Funktionsweise der Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die Formularheader von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW zu migrieren:

1. Erstellt eine Zuordnung zwischen den gefilterten Formularheader-Datensätzen und dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration in der Tabelle sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
2. Sucht nach dem Formularheader mit **Arbeitsbereich** als **Mitarbeiterbereich** und dem geringsten Reihenfolgewert. Der Formularheader mit dem geringsten Reihenfolgewert wird auf die Laufzeit von ITSM-Mitarbeiterbereich angewendet.
3. Sucht nach dem dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration zugeordneten Formularheader mit dem geringsten Reihenfolgewert.
4. Wenn der Reihenfolgewert des Formularheaders, der dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration zugeordnet ist, kleiner als der Reihenfolgewert des Formularheaders ist, dessen **Arbeitsbereich** auf **Mitarbeiterbereich** festgelegt ist, reduzieren Sie den Reihenfolgewert des dem Datensatz der SOW-Headerkonfiguration zugeordneten Formularheaders. (Reduzieren Sie den Reihenfolgewert zum Beispiel um 10.)

   Dadurch wird sichergestellt, dass der Formularheader, der schon für die Laufzeit von ITSM-Mitarbeiterbereich gilt, auch auf SOW angewendet wird.

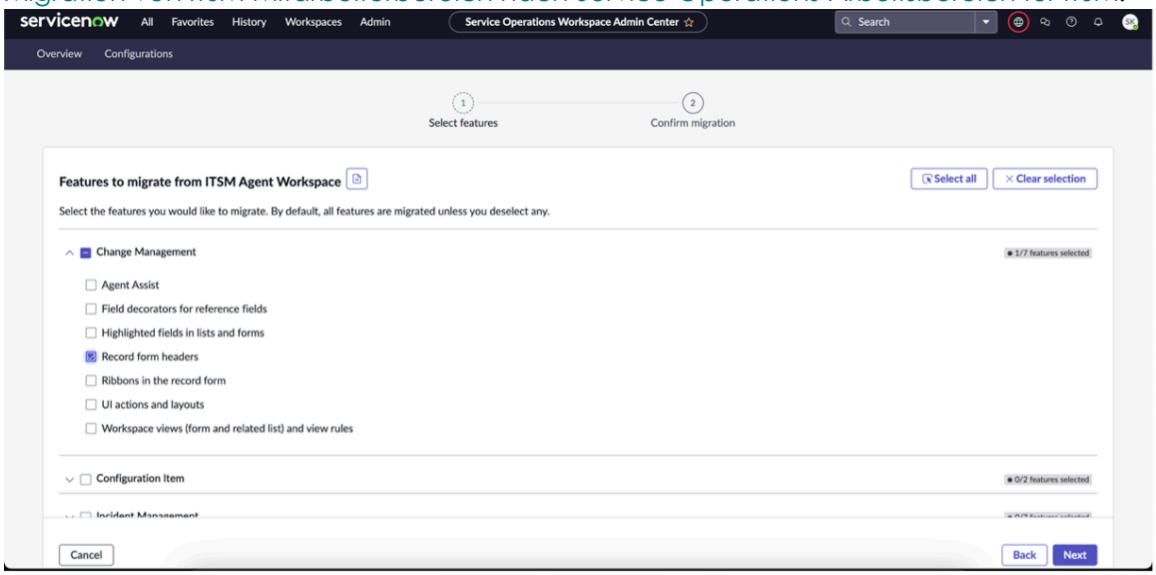
Aufgaben nach der Migration für Formularheader ausführen

Vergewissern Sie sich, dass der Formularheader in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit dem Formularheader in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmt und in SOW einsatzbereit ist. Sie können die Einstellungen für die migrierten Formularheader in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Header des Datensatzformulars** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Beispiel: **Header des Datensatzformulars** für Change-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.



Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Migration zu verifizieren.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie einen Datensatz in SOW, der einer Tabelle entspricht, für die Formularheader migriert werden.
   Beispiel: Wenn Sie den Migrationsstatus des Formularheaders für den Header eines Incident-Formulars überprüfen möchten, navigieren Sie zu **Liste** > **Incident** > **Alle** und wählen Sie dann einen beliebigen Incident-Datensatz aus.

   c. Überprüfen Sie den Formularheader im Datensatz.

   Sie können den Formularheader-Datensatz auch in der Tabelle sys_aw_form_header und Zuordnungsdaten in der Tabelle sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config anzeigen, um die migrierten Daten zu verifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn die Migration erfolgreich ist und der in ITSM-Mitarbeiterbereich vorhandene Formularheader nicht im SOW-Datensatz angezeigt wird, überprüfen Sie den Reihenfolgewert des Formularheaders in der Tabelle sys_aw_form_header, um sicherzustellen, dass es der niedrigste Reihenfolgewert ist.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

Suchkonfigurationen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der Suchkonfiguration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) umfasst die Identifizierung der in Frage kommenden Formularheader-Datensätze und den Migrationsprozess.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm die Suchkonfiguration für die Migration

Das Migrationsdienstprogramm in SOW identifiziert den in Frage kommenden Satz von Suchkonfigurations-Datensätzen, die auf Basis des folgenden Ablaufs migriert werden sollen:

1. Filtert die Datensätze der Anwendungssuchquellen (sys_search_source), die dem Master-Konfigurationsdatensatz von ITSM-Mitarbeiterbereich mithilfe der Tabelle m2m_search_context_config_search_source zugeordnet sind.
2. Überprüft die Anwendungssuchquellen, die dem SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz zugeordnet sind.
3. Durchsucht jeden gefilterten Datensatz, der dem Master-Konfigurationsdatensatz von ITSM-Mitarbeiterbereich zugeordnet ist, und prüft, ob dieser Datensatz nicht dem SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz zugeordnet ist, um die Suchquellen zu identifizieren, die für ITSM-Mitarbeiterbereich spezifisch und nicht dem SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz zugeordnet sind.
4. Für alle spezifischen Suchdatensätze, die ITSM-Mitarbeiterbereich zugeordnet sind, erstellt das SOW-Migrationsdienstprogramm eine ähnliche Zuordnung zum SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz in der Tabelle m2m_search_context_config_search_source.
5. Wenn allgemeine Suchquellen gefunden werden, die zwischen ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW zugeordnet sind, und die Reihenfolge der Zuordnung in SOW von ITSM-Mitarbeiterbereich abweicht, aktualisiert das SOW-Migrationsdienstprogramm die Reihenfolge von der ITSM-Mitarbeiterbereich-Zuordnung zur SOW-Zuordnung.
6. Migriert die Werte des Suchansichts-Konfigurationsdatensatzes von ITSM-Mitarbeiterbereich in den Suchansichts-Konfigurationsdatensatz von SOW.
7. Wenn Suchansichtskonfiguration und Suchquellen von ITSM-Mitarbeiterbereich aus SOW zugeordnet sind, aktualisiert das SOW-Migrationsdienstprogramm die Seiteneigenschaft *globalSearchDataConfigIdSOW* entsprechend dem im Basissystem verfügbaren SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um die Suchkonfigurations-Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW zu migrieren:

1. Durchsucht den Referenzdatensatz nach der Datenkonfiguration und der Ansichtskonfiguration für die globale Suche mithilfe der Tabelle sys_aw_master_config in ITSM-Mitarbeiterbereich.
2. Bestimmt den Such-Engine-Typ im Datensatz der globalen Suchdatenkonfiguration. Wenn die Suchmaschine Zing ist, wird die Migration fortgesetzt. Andernfalls wird der Migrationsprozess beendet.
3. Mit dem Datensatz für die Datenkonfiguration der globalen Suche wird eine Abfrage in der Tabelle „Anwendungssuchquellen“ (m2m_search_context_config_search_source) ausgeführt, um alle Suchquellen abzurufen.
4. Mit der im Basissystem verfügbaren SOW-Suchkontextkonfiguration wird eine Abfrage in der Tabelle „Anwendungssuchquellen“ (m2m_search_context_config_search_source) ausgeführt, um alle Suchquellen abzurufen.

   Die SOW-Suchkontextkonfiguration ist als Datensatz in der Tabelle sys_search_context_config vorhanden, und die sys_id finden Sie in der SOW-Seiteneigenschaft namens *globalSearchDataConfigId*.
5. Vergleicht die Suchquellen, indem eine Abfrage in der Tabelle „Anwendungssuchquellen“ (m2m_search_context_config_search_source) mit dem Datensatz für die Datenkonfiguration der globalen Suche (Suchquellen des ITSM-Mitarbeiterbereichs) und dem Konfigurationsdatensatz des SOW-Suchkontexts (SOW-Suchquellen) ausgeführt wird, um spezifische Suchquellen zu finden, die zwar dem ITSM-Mitarbeiterbereich, aber nicht SOW zugeordnet sind.
6. Wenn sich der Reihenfolgewert einer SOW-Suchquelle vom Reihenfolgewert der ITSM-Mitarbeiterbereich-Suchquelle in der Tabelle „Anwendungssuchquellen“ unterscheidet, aktualisiert das SOW-Migrationsdienstprogramm die SOW-Suchquelle mit dem in ITSM-Mitarbeiterbereich zugeordneten Reihenfolgewert.
7. Erstellt einen Datensatz in der Tabelle „Anwendungssuchquellen“ (m2m_search_context_config_search_source) mit dem im Basissystem verfügbaren SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz und durchsucht die spezifischen Quellen, die durch den Vergleich der Suchquellen des ITSM-Mitarbeiterbereich und der SOW-Suchquellen gefunden werden.
8. Öffnet den Referenzdatensatz der Ansichtskonfiguration für die globale Suche, der mithilfe der Tabelle sys_aw_master_config in ITSM-Mitarbeiterbereich abgerufen wird, und kopiert alle Werte in den Datensatz der SOW-Ansichtskonfiguration (SOW-Seiteneigenschaft namens global_search_configurations). Der Datensatz der SOW-Ansichtskonfiguration ist im Basissystem verfügbar.
9. Aktualisiert die SOW-Seiteneigenschaft *globalSearchDataConfigId*, um einen OOB SOW-Kontextkonfigurations-Datensatz zu erhalten.

Aufgaben nach der Migration für Suchkonfigurationen ausführen

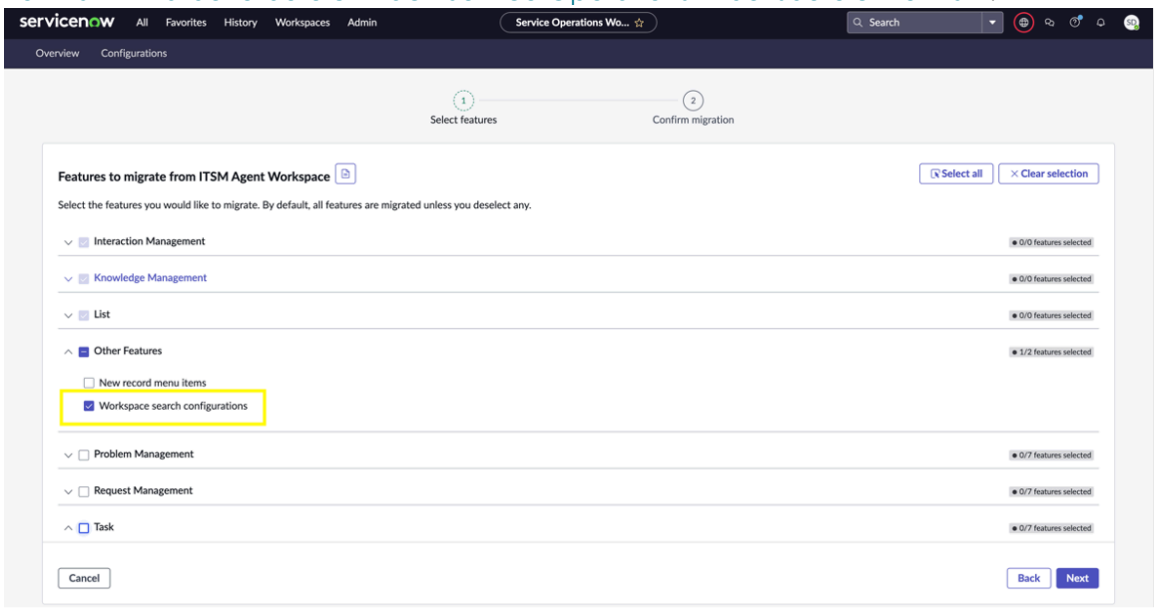
Vergewissern Sie sich, dass die Suchkonfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Suchkonfigurationen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die migrierten Einstellungen für Suchkonfigurationen in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Suchkonfigurationen für Arbeitsbereich** für andere Funktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

haben. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.



Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

Bei der Migration der Suchkonfiguration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW wird die SOW-Seiteneigenschaft *globalSearchDataConfigId* mit der sys_id des Datensatzes der SOW-Kontextkonfiguration aktualisiert, die im Basissystem verfügbar ist.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Migrationsdaten zu verifizieren.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

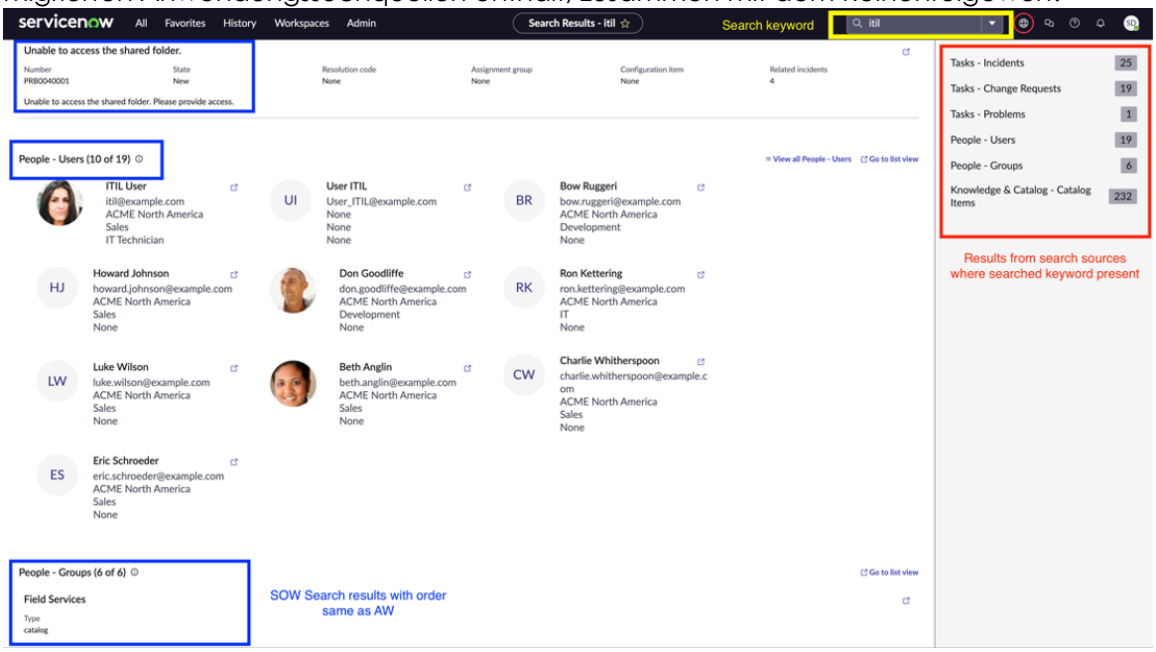
   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Verwenden Sie die globale Suche auf der SOW-Zielseite (Homepage), um alle Datensatztypen wie Incident, Anwender oder Wissen zu durchsuchen.

   Das Suchergebnis zeigt die Datensätze in der Reihenfolge an, die in der Tabelle der SOW-Suchkonfiguration angegeben ist, die alle aus ITSM-Mitarbeiterbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

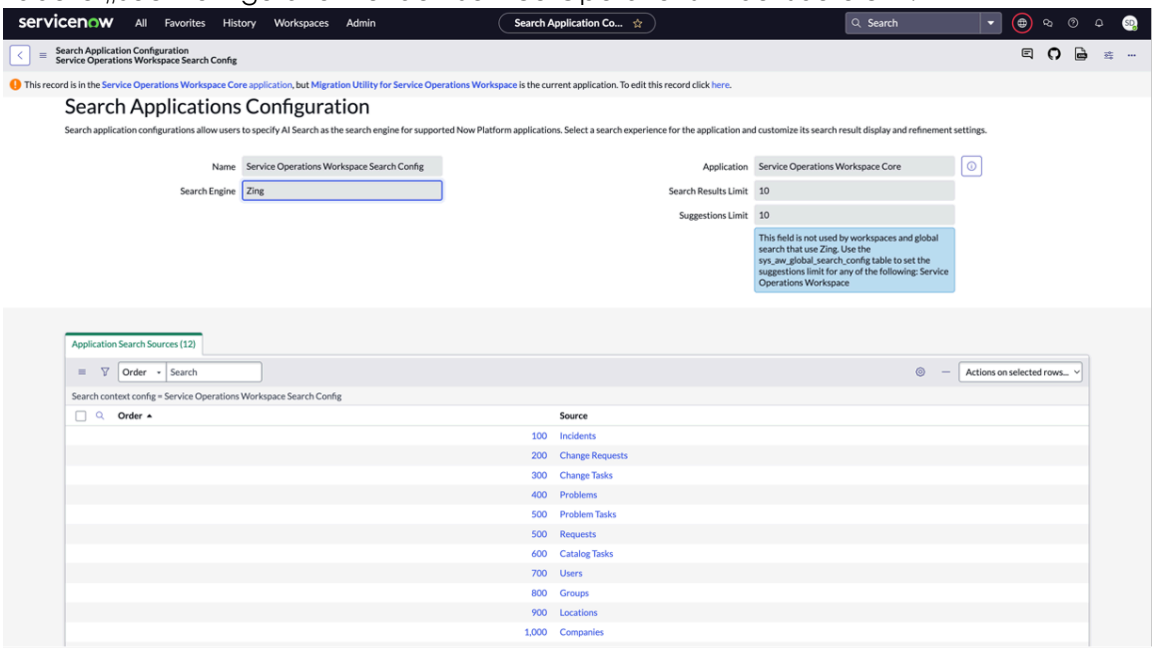
migrierten Anwendungssuchquellen enthält, zusammen mit dem Reihenfolgewert.



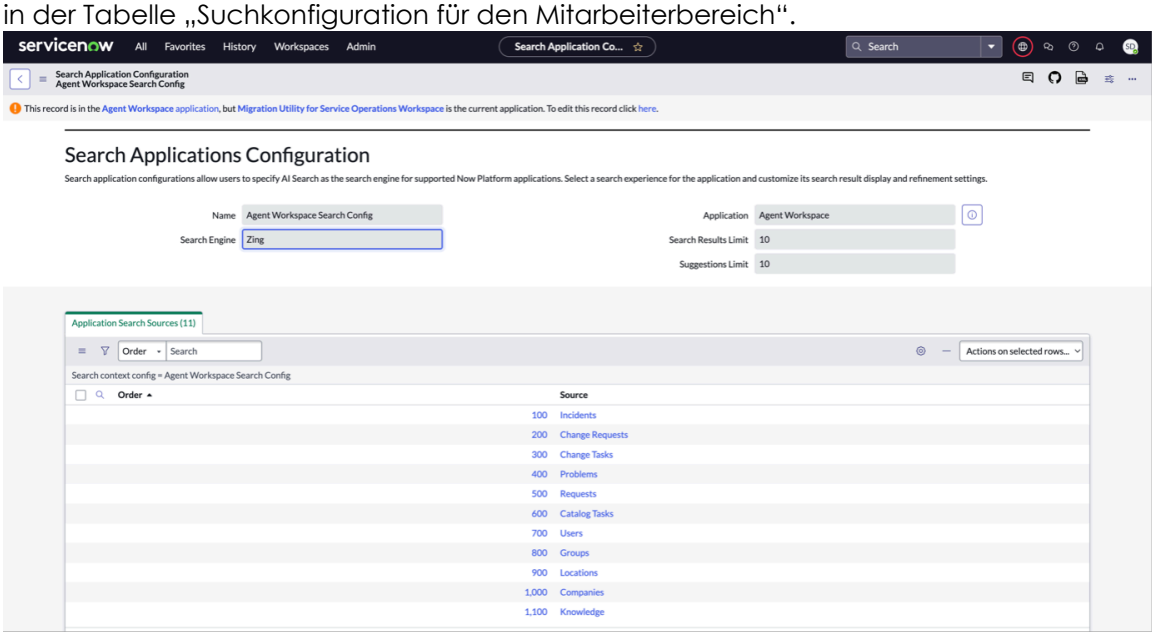
Sie können auch zu navigieren **Alle** > **sow_search_config.list** um die Anwendungssuchquellen und den Reihenfolgewert in der Suchkonfigurationstabelle des Service Operations-Arbeitsbereichs mit der Suchkonfigurationstabelle des Mitarbeiterbereichs zu vergleichen, um zu verstehen, ob die Migration erfolgreich war. Die folgenden Screenshots zeigen beide Anwendungssuchquellen in der Tabelle „Suchkonfiguration für den Service Operations-Arbeitsbereich“ und der Tabelle „Suchkonfiguration für den Mitarbeiterbereich“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Screenshot zeigt die Anwendungssuchquellen in der Tabelle „Suchkonfiguration für den Service Operations-Arbeitsbereich“.



Der folgende Screenshot zeigt die Anwendungssuchquellen in der Tabelle „Suchkonfiguration für den Mitarbeiterbereich“.



2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.
   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).
   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.
   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent Assist von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration von Agent Assist von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) umfasst die Identifizierung der erforderlichen Tabellen, der für Migrationen in Frage kommenden Formularheader-Datensätze und den Migrationsprozess.

Für die Migration verwendete Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
cxs_table_config	Tabelle, die alle Agent Assist-Konfigurationen in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW enthält.
declarative_action_assignment	Tabelle, die die sys_id des cxs_table_config-Datensatzes in den Komponentenattributen mit dem cxsTableConfig-Schlüsselnamen in ITSM-Mitarbeiterbereich enthält.
sys_ux_screen	Tabellen, die die sys_id des cxs_table_config-Datensatzes im Feld **Macroponent-Konfiguration** des Agent Assist-SNC-Datensatzes (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296) enthalten. Dieser Datensatz ist im Basissystem verfügbar.

Einschränkungen

Bei der Migration von Agent Assist-Konfigurationen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW können folgende Probleme auftreten:

- Wenn der Kunde mehr als eine Agent Assist-Konfiguration in derselben Tabelle konfiguriert hat, wird die zuletzt aktualisierte Konfiguration migriert.
- Die Agent Assist-Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich überschreibt alle bereits vorhandenen Änderungen in SOW.

Agent Assist in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW konfigurieren

Sie können Agent Assist in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW mithilfe der folgenden Tabellen konfigurieren:

- Für ITSM-Mitarbeiterbereich sind Agent Assist-Konfigurationsdaten in den folgenden Tabellen vorhanden, in denen die Konfigurationsdaten gespeichert werden:
  - Agent Assist wird für eine bestimmte Tabelle mithilfe einer deklarativen Aktion mit der UI-Komponente now-agent-assist konfiguriert.
  - Die Konfiguration wird in der Tabelle cxs_table_config gespeichert.
  - Die deklarative Aktion für die Tabelle speichert die sys_id des cxs_table_config-Datensatzes in den Komponentenattributen mit dem cxsTableConfig-Schlüsselnamen.
- Für SOW sind Agent Assist-Konfigurationsdaten in den folgenden Tabellen vorhanden:
  - Der Konfigurationsdatensatz aus cxs_table_config wird im Agent Assist-SNC-Datensatz aus sys_ux_screen gespeichert.
  - In SOW enthält ein Feld namens Macroponent-Konfiguration die Zuordnung jeder einzelnen Tabelle zu ihrer konfigurierten sys_id des cxs_table_config-Datensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So identifiziert das Migrationsdienstprogramm Agent Assist für die Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm identifiziert die in Frage kommenden Agent Assist-Konfigurationsdatensätze für die Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW nur dann, wenn die Konfigurationsdatensätze die folgenden Bedingungen erfüllen:

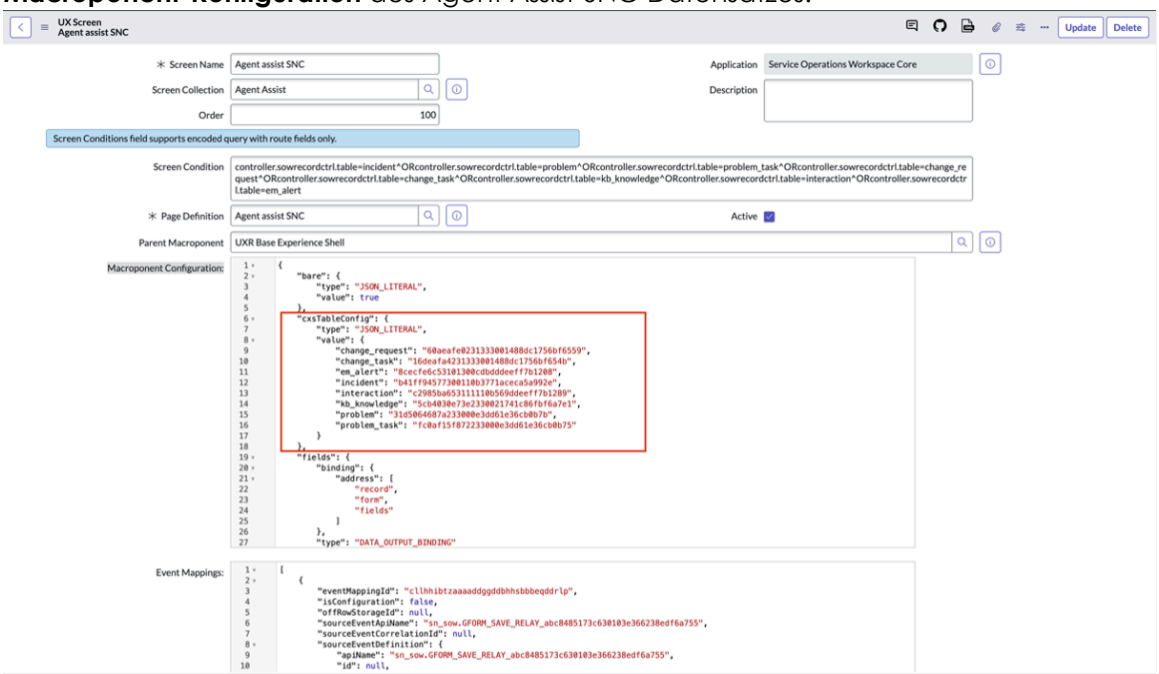
- Das Feld **Arbeitsbereich** ist auf **Mitarbeiterbereich** festgelegt.
- Das Feld **ui_component** hat den Wert **now-agent-assist**.
- Das Feld **Tabelle** ist auf einen Wert (Tabelle) festgelegt, für den eine Migration durchgeführt werden muss.
- Das Kontrollkästchen **Aktiv** ist aktiviert.

Funktionsweise der Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm verwendet die folgende Abfolge, um Agent Assist von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW zu migrieren:

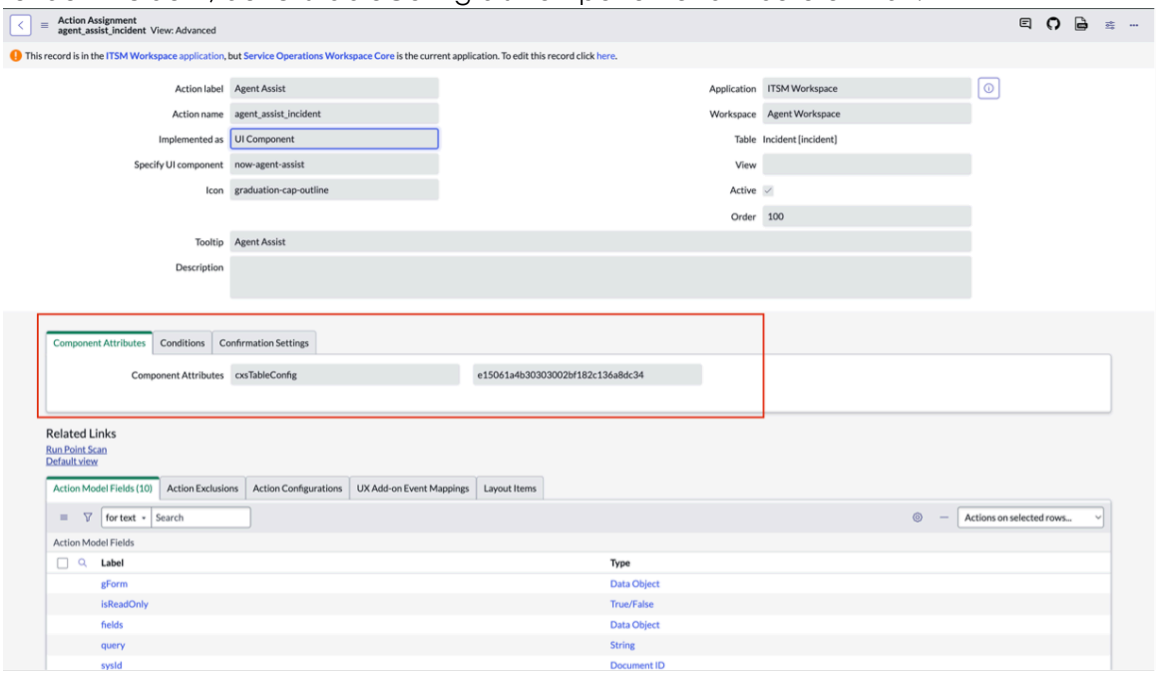
1. Durchsucht die Tabelle sys_declarative_action_assignment mit den folgenden Bedingungen und ruft nur den Datensatz ab, der kürzlich aktualisiert wurde.
   - Das Feld **Arbeitsbereich** ist auf **Mitarbeiterbereich** festgelegt.
   - Das Feld **ui_component** hat den Wert **now-agent-assist**.
   - Das Feld **Tabelle** ist auf einen Wert (Tabelle) festgelegt, für den eine Migration durchgeführt werden muss.
   - Das Kontrollkästchen **Aktiv** ist aktiviert.
2. Wenn der sys_declarative_action_assignment-Datensatz mit den Bedingungen gefunden wird, wird der Wert in cxsTableConfig aus sys_ux_screen anhand des entsprechenden Tabellenschlüssels in den Agent Assist-SNC-Datensatz kopiert.

   Der folgende Screenshot zeigt sys_ids aller Datensatztypen im Feld **Macroponent-Konfiguration** des Agent Assist-SNC-Datensatzes.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Screenshot zeigt den sys_id-Datensatz von Agent Assist für den Incident, der cxsTableConfig als Komponentenattribute enthält.



3. Wenn mehrere Konfigurationen für dieselbe Tabelle vorhanden sind, migriert das SOW-Migrationsdienstprogramm die zuletzt aktualisierte.
4. Wenn in der Tabelle keine aktive Konfiguration gefunden wird, bleibt die SOW-Konfiguration unverändert und wird nicht aktualisiert.

Aufgaben nach der Migration für Agent Assist-Konfiguration ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Agent Assist-Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den Agent Assist-Konfigurationen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die migrierten Einstellungen für Agent Assist-Konfigurationen in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Agent Assist-Konfiguration** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Agent Assist-Konfiguration** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Agent Assist-Konfiguration zu verifizieren.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie einen Datensatz in SOW, der einer Tabelle entspricht, für die die Agent Assist-Konfiguration migriert wird.
   Beispiel: Wenn Sie den Migrationsstatus der Konfiguration Agent Assist für einen Incident überprüfen möchten, navigieren Sie zu **Liste** > **Incident** > **Alle** und wählen Sie dann einen beliebigen Incident-Datensatz aus.

   c. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Agent Assist** ( ).

   d. Überprüfen Sie den Agent Assist-Seitenbereich , um sicherzustellen, dass die Agent Assist-Konfigurationen für alle ausgewählten Tabellen in SOW genauso verfügbar sind wie in ITSM-Mitarbeiterbereich.

   e. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_screen.list** und stellen Sie sicher, dass das Macroponent-Konfigurationsfeld und die Zuordnungen auf den SNC-Datensatz Agent Assist angewendet werden.

   f. Führen Sie gründliche Tests durch, um sicherzustellen, dass alle migrierten Konfigurationen in SOW wie erwartet funktionieren.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die im Abschnitt Funktionsweise der Migration genannten Schritte aus.

Deklarative Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der deklarativen Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich umfasst die Identifizierung der Tabellen und den Migrationsprozess.

Das Framework für deklarative Aktionen wird verwendet, um Core-UI-Verhaltensweisen wie Clientaktionen oder Serverskripts ohne Codebearbeitung in Formulare, Felder, Listen und zugehörige Listen des Arbeitsbereichs zu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Migration verwendete Tabellen

Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]: Enthält alle deklarativen Einstellungen.

Bedingungen für Migration

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

Funktionsweise der Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm geht wie folgt vor, um deklarative Aktionen für zugehörige Listen zusammen mit dem in ITSM-Mitarbeiterbereich verfügbaren Typ nach SOW zu migrieren:

- Clientskript
- Serverskript
- Clientaktion
- UI-Komponente

Clientskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie das Clientskript, um deklarative Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Serverskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie das Serverskript, um deklarative Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Serverskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
9. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Clientaktion von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie die Clientaktionen, um deklarative Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientaktion**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
12. Wenn der angegebene Client-Aktionsschlüssel **ITEM_SELECTED** oder **PREVIEW_RECORD** ist, erstellen Sie den Schlüssel CREATE_NEW_RECORD mit der unten im Codeblock in der Tabelle sys_declarative_action_payload_definition angegebenen Nutzlast.

    Dieser Schritt wird nur einmal ausgeführt.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. Ändern Sie die Clientaktion, die für die Datensätze der deklarativen Aktionen **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** erstellt wurde.

    Wenn Sie die spezifische Clientaktion ändern, muss die Nutzlastzuordnung in Aktionsattributen basierend auf der Nutzlast umgewandelt werden.

    Die folgenden Tabellen werden im Migrationsprozess verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

Hinweis: Die Aktionen **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** funktionieren in ITSM-Mitarbeiterbereich, aber nicht in SOW. Daher wird in SOW eine neue Aktionsnutzlast namens CREATE_NEW_RECORD eingeführt. Zwar kann es andere Aktionsnutzlasten geben, die möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktionieren, aber die Clientaktionen des Basissystems für die Liste funktionieren in SOW nach der Migration weiterhin effektiv.

UI-Komponente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie die UI-Komponente, um deklarative Aktionen für zugehörige Listen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **UI-Komponente**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

    Das Migrationsdienstprogramm unterstützt nur deklarative MRA- und Interceptor-Aktionen vom Typ „UI-Komponente“.

12. Erstellen Sie für MRA eine Aktionsnutzlast, wie unten angegeben, und aktualisieren Sie die Werte in Aktionsattributen mit Komponentenattributen der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion.

    Wenn im Datensatz der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion kein Wert eingetragen ist, füllen Sie den Wert mit {{ key }}. Wenn beispielsweise die Komponentenattributtabelle leer ist, muss der Wert in der Nutzlast {{table}} lauten.

```
{

"label": "label",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"extensionPoint": "extensionPoint",

"userGivenTable": "userGivenTable",

"hideSelectAll": "hideSelectAll",

"parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

"table": "table",

"referencedFieldName": "referencedFieldName",

"type": "type",

"parentFieldName": "parentFieldName",

"columns": "columns",

"view": "view",

"relatedListName": "relatedListName"

}
```

13. Erstellen Sie für den Interceptor eine Aktionsnutzlast wie unten in der Tabelle sys_declarative_action_payload_definition angegeben.

```
{

"table": "target",

"sysId": "-1",

"parentTable": "{{parentTable}}",

"parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

"referencedFieldName": "",

"pageTitle": "Create " + tableLabel,

"pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
types",

"useDomain": false

}
```

14. Fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion eine Add-on-Ereigniszuordnung hinzu.

Suchen Sie die entsprechende deklarative Aktion in SOW, und fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion sämtliche Add-on-Ereigniszuordnungen hinzu. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die entsprechende deklarative Aktion in SOW zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtern Sie die Tabelle mit dem migrierten `Tabellennamen` und **Zuordnung der Zielnutzlast** enthält `mra` oder `interceptor route`.

c. Wenn der Datensatz gefunden wird, geben Sie die sys_id der deklarativen Aktion zurück.

   Iterieren Sie durch alle Add-on-Ereigniszuordnungen der gefundenen DA, und fügen Sie sie der migrierten DA hinzu.

d. Wenn der Datensatz nicht mit der Tabelle gefunden wird, entfernen Sie den Tabellenfilter, und suchen Sie nach „targetPayload enthält route=mra oder interceptor“.
   Für **Listen**- und **Feld**-Decorator-Elemente müssen Sie die Add-on-Ereigniszuordnungen für MRA und Interceptor manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung .

Hinweis:

Der Interceptor-Datensatz Change_request in ITSM-Mitarbeiterbereich ist in SOW vorhanden.

Die folgende Auswahl des Arbeitsbereichs-Datensatztyps für den Interceptor-Typ der deklarativen Aktion wird migriert:

- ITSM-Mitarbeiterbereich-Tabelle: aw_record_type_selector
- SOW-Tabelle: sn_sow_interceptor_record_type_selector

Für eine change_request-Tabelle mit dem Wert „Standard“ wird „Aktiv“ auf „false“ festgelegt, wenn die Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW migriert werden.

Aufgaben nach der Migration für deklarative Formularaktionen für zugehörige Listen ausführen

Stellen Sie sicher, dass die deklarativen Formularaktionen für zugehörige Listen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den deklarativen Formularaktionen für zugehörige Listen in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für migrierte deklarative Formularaktionen für zugehörige Listen in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Relative list declarative form actions (Deklarative Formularaktionen für relative Listen)** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Relative list declarative form actions (Deklarative Formularaktionen für relative Listen)** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu verifizieren, ob die Aktionen für relative Listen in den Formularen sichtbar sind.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie die Formulare in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW.

   Die migrierten Aktionen für relative Listen werden in den Formularen angezeigt.

   Aktionen für relative Listen werden im Formular möglicherweise doppelt angezeigt, wenn Sie die Ansichtsregel nicht migrieren. Daher werden deklarative SOW-Feldaktionen auch nach der Migration weiterhin angezeigt, wenn die Ansicht nicht geändert wird.

   Wenn die Migration erfolgreich abgeschlossen und in der Anwenderoberfläche nicht sichtbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie die Bedingungen in der erweiterten Ansicht.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

   - Clientskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - Serverskript von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - Clientaktion von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - UI-Komponente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM migrieren

Die Migration der Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich umfasst die Identifizierung der Tabellen und den Migrationsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Framework für deklarative Aktionen wird verwendet, um Core-UI-Verhaltensweisen wie Clientaktionen oder Serverskripts ohne Codebearbeitung in Formulare, Felder, Listen und zugehörige Listen des Arbeitsbereichs zu integrieren.

Für die Migration verwendete Tabellen

Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]: Enthält alle deklarativen Einstellungen.

Bedingungen für Migration

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

Funktionsweise der Migration

Das SOW-Migrationsdienstprogramm geht wie folgt vor, um Aktionen für Feld-Decorator-Elemente zusammen mit dem in ITSM-Mitarbeiterbereich verfügbaren Typ nach SOW zu migrieren:

- Clientskript
- Serverskript
- Clientaktion
- UI-Komponente

Clientskript für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie das Clientskript, um Feld-Decorator-Aktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Decorator-Elemente des Felds**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
9. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Serverskript für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie das Serverskript, um Feld-Decorator-Aktionen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Decorator-Elemente des Felds**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Serverskript**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
9. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Clientaktion für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie die Clientaktion, um Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Decorator-Elemente des Felds**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **Clientaktion**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_Id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.
12. Wenn der angegebene Client-Aktionsschlüssel **ITEM_SELECTED** oder **PREVIEW_RECORD** ist, erstellen Sie den Schlüssel CREATE_NEW_RECORD mit der unten im Codeblock in der Tabelle sys_declarative_action_payload_definition angegebenen Nutzlast.

    Dieser Schritt wird nur einmal ausgeführt.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Ändern Sie die Clientaktion, die für die Datensätze der deklarativen Aktionen **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** erstellt wurde.

    Wenn Sie die Clientaktion ändern, muss die Nutzlastzuordnung in Aktionsattributen basierend auf der Nutzlast umgewandelt werden.

    Die folgenden Tabellen werden im Migrationsprozess verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

Hinweis: Die Aktionen **ITEM_SELECTED** und **PREVIEW_RECORD** funktionieren in ITSM-Mitarbeiterbereich, aber nicht in SOW. Daher wird in SOW eine neue Aktionsnutzlast namens CREATE_NEW_RECORD eingeführt. Zwar kann es andere Aktionsnutzlasten geben, die möglicherweise nicht ordnungsgemäß funktionieren, aber die Clientaktionen des Basissystems für die Liste funktionieren in SOW nach der Migration weiterhin effektiv.

UI-Komponente für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Konfigurieren Sie die UI-Komponente, um Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Decorator-Elemente des Felds**.
2. Filtern Sie die Datensätze wie folgt: **Implementiert als** ist festgelegt als **UI-Komponente**.
3. Zeigen Sie das Protokoll im fehlgeschlagenen Datensatz im Migrationsprozess an, und suchen Sie die *sys_id* des Datensatzes aus der Liste **Aktionen für zugehörige Liste**.
4. Wählen Sie den fehlgeschlagenen Datensatz mit der entsprechenden sys_id aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
6. Löschen Sie die Felder **Arbeitsbereich** und **Ansicht**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Experience beschränkt**.
8. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Implementiert als** auf `UXF-Clientaktion`.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aktionskonfiguration** die Option **Bearbeiten**, und wählen Sie dann **SOW-Aktionen** aus **Sammlung** zur Liste **Aktionskonfigurationen**.
10. Wählen Sie **Speichern**, um die zugehörige Liste **Aktionskonfigurationen** zu speichern.

    Hinweis: Das Hinzufügen von MRA oder Interceptor zum Feld ist kein gültiges Szenario. Wenn noch eine Anpassung vorhanden ist, müssen Sie die Add-on-Ereigniszuordnung im Basissystem überprüfen. Im Basissystem sind die Add-on-Event-Ereigniszuordnungen für die deklarative Feldaktion nicht verfügbar.

11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

    Das Migrationsdienstprogramm unterstützt nur deklarative MRA- und Interceptor-Aktionen vom Typ „UI-Komponente“.

12. Erstellen Sie für MRA eine Aktionsnutzlast, wie unten angegeben, und aktualisieren Sie die Werte in Aktionsattributen mit Komponentenattributen der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion.

    Wenn im Datensatz der deklarativen ITSM-Mitarbeiterbereich-Aktion kein Wert eingetragen ist, füllen Sie den Wert mit {{ key }}. Wenn beispielsweise die Komponentenattributtabelle leer ist, muss der Wert in der Nutzlast {{table}} lauten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",

 "type": "type",

 "parentFieldName": "parentFieldName",

 "columns": "columns",

 "view": "view",

 "relatedListName": "relatedListName"

 }
```

13. Erstellen Sie für den Interceptor eine Aktionsnutzlast wie unten in der Tabelle sys_declarative_action_payload_definition angegeben.

```
{

 "table": "target",

 "sysId": "-1",

 "parentTable": "{{parentTable}}",

 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

 "referencedFieldName": "",

 "pageTitle": "Create " + tableLabel,

 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",

 "useDomain": false

}
```

14. Fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion eine Add-on-Ereigniszuordnung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie die entsprechende deklarative Aktion in SOW, und fügen Sie der migrierten deklarativen Aktion sämtliche Add-on-Ereigniszuordnungen hinzu. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die entsprechende deklarative Aktion in SOW zu finden.

a. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**

b. Filtern Sie die Tabelle mit dem migrierten `Tabellennamen` und **Zuordnung der Zielnutzlast** enthält `mra` oder `interceptor route`.

c. Wenn der Datensatz gefunden wird, geben Sie die sys_id der deklarativen Aktion zurück.

Iterieren Sie durch alle Add-on-Ereigniszuordnungen der gefundenen DA, und fügen Sie sie der migrierten DA hinzu.

d. Wenn der Datensatz nicht mit der Tabelle gefunden wird, entfernen Sie den Tabellenfilter, und suchen Sie nach „targetPayload enthält route=mra oder interceptor“.
Für **Listen**- und **Feld**-Decorator-Elemente müssen Sie die Add-on-Ereigniszuordnungen für mra und Interceptor manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung .

Hinweis:

Der Interceptor-Datensatz Change_request in ITSM-Mitarbeiterbereich ist in SOW vorhanden.

Die folgende Auswahl des Arbeitsbereichs-Datensatztyps für den Interceptor-Typ der deklarativen Aktion wird migriert:

- ITSM-Mitarbeiterbereich-Tabelle: aw_record_type_selector
- SOW-Tabelle: sn_sow_interceptor_record_type_selector

Für eine change_request-Tabelle mit dem Wert „Standard“ wird „Aktiv“ auf „false“ festgelegt, wenn die Datensätze von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW migriert werden.

Aufgaben nach der Migration für Formularaktionen für Feld-Decorator-Elemente ausführen

Vergewissern Sie sich, dass die Formularaktionen für Feld-Decorator-Elemente in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) mit den deklarativen Formularaktionen für Felder in ITSM-Mitarbeiterbereich (ITSM AW) übereinstimmen und in SOW einsatzbereit sind. Sie können die Einstellungen für migrierte deklarative Formularaktionen für Felder in SOW je nach Anforderungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Während der Migration müssen Sie die Option **Field decorators form actions (Formularaktionen für Decorator-Elemente des Felds)** für ITSM-Mitarbeiterbereich-Funktionen ausgewählt haben. Zum Beispiel die Option **Field decorators form actions (Formularaktionen für Decorator-Elemente des Felds)** für Incident-Management. Weitere Informationen zum Migrationsprozess finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Am Ende des Migrationsprozesses wird in einer Bestätigungsmeldung angegeben, ob die Migration erfolgreich war oder nicht. Sie können die Migrationsinformationen überprüfen und die Schritte nach der Migration ausführen, um eine erfolgreiche Migration Ihrer Konfiguration oder Anpassung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn die Migration erfolgreich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu verifizieren, ob die Feld-Decorator-Elemente in den Formularen sichtbar sind.

   a. Öffnen Sie SOW für ITSM- und ITSM-Mitarbeiterbereich-Instanzen .

   - Um SOW zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Geben Sie zum Öffnen von ITSM-Mitarbeiterbereich im Webbrowser `<instance-name>.service-now/workspace` ein.

   b. Öffnen Sie die Formulare in ITSM-Mitarbeiterbereich und SOW.

   Die migrierten Formularaktionen für Feld-Decorator-Elemente werden in den Formularen angezeigt.

   Formularaktionen für Feld-Decorator-Elemente werden im Formular möglicherweise doppelt angezeigt, wenn Sie die Ansichtsregel nicht migrieren. Daher werden deklarative SOW-Feldaktionen auch nach der Migration weiterhin angezeigt, wenn die Ansicht nicht geändert wird.

   Wenn die Migration erfolgreich abgeschlossen und in der Anwenderoberfläche nicht sichtbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert, überprüfen Sie die Bedingungen in der erweiterten Ansicht.

2. Wenn die Migration fehlschlägt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie auf der Abschlussseite der Migration im SOW Admin Center **Migrationsdetails anzeigen**.

   b. Wählen Sie das Symbol **Systemprotokolle aufrufen** (⚠).

   c. Überprüfen Sie die Protokolle, um festzustellen, welche Elemente während der Migration fehlgeschlagen sind.

   d. Identifizieren Sie für jedes fehlgeschlagene Element, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, und führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

   - Clientskript für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - Serverskript für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - Clientaktion für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren
   - UI-Komponente für Aktionen für Feld-Decorator-Elemente von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich migrieren

Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

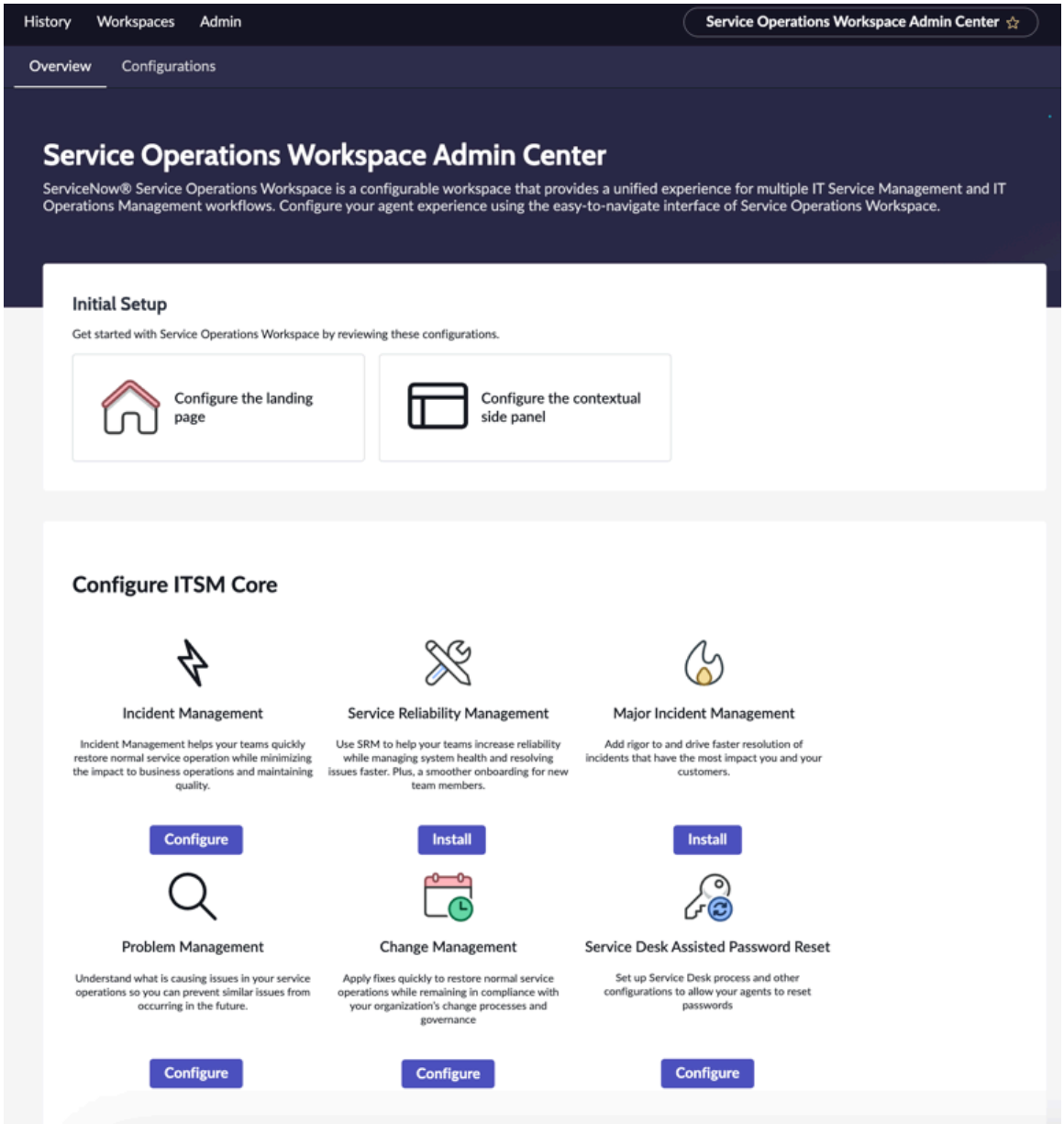
Machen Sie sich schnell ein Bild davon, wie das grundlegende Setup implementiert wird, um mit der Arbeit mit Service Operations-Arbeitsbereich loslegen zu können.

Erwerben Sie mindestens eine ITSM Standard-Lizenz für ServiceNow IT Service Management-Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center

Bietet mühelosen und schnellen Zugriff zur Verwaltung der meisten Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für IT Service Management (ITSM). Außerdem erhalten Administratoren damit eine zentrale Kontrollinstanz für die Instanz.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

- Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Anwender in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Zugriffssteuerungen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Zielseitenumleitung in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Den Anwenderzugriff für die Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) können Sie mithilfe verschiedener Rollen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Rolle	Beschreibung	Übernommene Rollen
ITIL	Bietet Zugriff auf alle SOW-Seiten.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	Bietet Zugriff auf SOW. Die Rolle itil enthält standardmäßig sn_sow.sow_user. Wenn ein Anwender andere Rollen als itil hat, stellen Sie sicher, dass dem Anwender für den Zugriff auf SOW die Rolle sn_sow.sow_user zugewiesen ist.	Keine
sn_sow.sow_home	Bietet Zugriff auf die SOW-Startseite (Zielseite).	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	Bietet Zugriff auf SOW-Listenseiten.	sn_sow.sow_user
admin	Bietet Zugriff auf alle Seiten in SOW, einschließlich SOW Admin Center. Ein Anwender mit dieser Rolle kann Konfigurationen für alle Module im SOW Admin Center durchführen.	Keine
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	Bietet Zugriff auf SOW Admin Center-Seiten zur Konfiguration von SOW. Anwender mit dieser Rolle können nur Konfigurationen im Zusammenhang mit Incident-Management ausführen.	Keine
awa_agent	Bietet Zugriff auf den Posteingang in SOW.	Keine
sn_sow.it_agent_dashboard_user	Bietet Zugriff auf das Dashboard „IT-Mitarbeiter“.	Keine
Service Desk-Mitarbeiter [sn_service_desk_agent]	Ermöglicht das Sammeln und Überprüfen von Informationen sowie die Bereitstellung schneller Lösungen	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Übernommene Rollen
	für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1. Diese Anwenderrolle ist verfügbar, wenn das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) installiert ist.	• sn_request_write • „tracked_file_reader“ Mit der Installation des Plugins „ITSM Gen AI“ (com.sn.itsm.gen.ai) werden auch die folgenden Rollen zugewiesen: • knowledge_user • now_assist_panel_user
Incident-Management		
sn_incident_read	Gewährt Lesezugriff auf Seiten für Incident-Datensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_incident_read auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
sn_incident_write	Gewährt Schreibzugriff auf Seiten für Incident-Datensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_incident_write auf die SOW-Startseite (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
Problem-Management		
problem_task_analyst	Arbeitet an einer Problemaufgabe und verwaltet sie über ihren Lebenszyklus.	Keine
problem_coordinator	Arbeitet an einem Problem oder einer Problemaufgabe und verwaltet sie über den gesamten Lebenszyklus.	itil und problem_task_analyst
problem_manager	Verantwortlich für den gesamten Problem-Management-Prozess, kann Einstellungen für Problem-Management konfigurieren sowie als Problemkoordinator fungieren.	problem_coordinator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Übernommene Rollen
problem_admin	Ein Problem-Manager, der Probleme und Problemaufgaben löschen kann.	problem_manager
sn_problem_read	Gewährt Lesezugriff auf Seiten für Problemdatensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list ermöglichen Anwendern mit der Rolle sn_problem_read den Zugriff auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten.
sn_problem_write	Gewährt Schreibzugriff auf Seiten für Problemdatensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list ermöglichen Anwendern mit der Rolle sn_problem_write den Zugriff auf die SOW-Homepage (Zielseite) und Listenseiten.
Change-Management		
sn_change_read	Gewährt Lesezugriff auf Seiten für Change-Datensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_change_read auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
sn_change_write	Gewährt Schreibzugriff auf Seiten für Change-Datensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_change_write auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
change_manager	Bietet Zugriff auf Konfigurationen im Zusammenhang mit Change-Management im SOW Admin Center.	Keine
sn_devops.viewer	Bietet Zugriff, um DevOps-Daten anzuzeigen oder einer Change-Anforderung hinzuzufügen.	Keine
Anforderungsmanagement		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Übernommene Rollen
sn_request_read	Gewährt Lesezugriff auf Seiten für Anforderungsdatensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_request_read auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
sn_request_write	Gewährt Schreibzugriff auf Seiten für Anforderungsdatensätze.	sn_sow.sow_home und sn_sow.sow_list Somit können Anwender mit der Rolle sn_request_read auf die SOW-Homepage (Zielseite) und die Listenseiten zugreifen.
Bereitschaftsplanung		
oc_read	Gewährt Lesezugriff auf die Seite „Zeitpläne“.	Im Service Operations-Arbeitsbereich können Anwender mit der Rolle oc_read auf die Funktionen „Rufbereitschafts-Zeitpläne“, „Experten in Rufbereitschaft“, „Eskalationsnachverfolgung“ und andere Funktionen rund um die Rufbereitschaft zugreifen.

Anwender in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Anwender können basierend auf zugewiesenen Rollen und zugehörigen Service Desk-Gruppen und Zielgruppen auf verschiedene Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zugreifen.

Anwender in SOW

Anwender	Beschreibung
Stufe-1-Mitarbeiter	Anwender mit der Rolle itil oder sn_sow.sow_home, der einer Service Desk-Gruppe angehört. Schwerpunkt hauptsächlich auf dem Lebenszyklus der folgenden Datensätze: • Interaktion • Incident • Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender in SOW (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Stufe-2-Mitarbeiter	Anwender mit der Rolle itil. Schwerpunkt hauptsächlich auf dem Lebenszyklus der folgenden Datensätze: • Incident • Anforderung • Change • Problem • Schwerwiegender Incident

Design für Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie die visuelle Experience in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für Ihre Anwender, um das Erscheinungsbild so zu gestalten, dass es Ihre Marke besser repräsentiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie die Store-Anwendung Themengenerator.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
   b. Suchen Sie die Anwendung Themengenerator (sn_theme_builder), und installieren Sie sie.
2. Erstellen Sie ein Design mit dem Themengenerator. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen Sie ein Design mit Themengenerator .
   Polaris ist das Standarddesign für Next Experience, und dieses Design kann nicht kopiert werden. Daher müssen wir ein Design erstellen und zur Verwendung veröffentlichen.
3. Verwenden Sie die Experience-Vorschau, um eine Vorschau des Designs im Arbeitsbereich anzuzeigen.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste oben rechts die Option **Design anwenden** aus.
   Das Design wird auf der Instanzebene bereitgestellt.
5. Wählen Sie **Probleme anzeigen**, um Probleme bezüglich der Barrierefreiheit zu überprüfen, wenn das Design die entsprechenden Anforderungen nicht erfüllt.
   Beispiel: Probleme mit dem Kontrast zwischen Farben und Text für Hintergrund und Schaltflächen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Zugriffssteuerungen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Sie können festlegen, welche Anwender nach der Anmeldung bei der ServiceNow-Instanz auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM oder auf die Zielseite von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zugreifen können.

Für einen Anwender basiert der Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM auf folgenden Kriterien:

Automatische Übersetzung

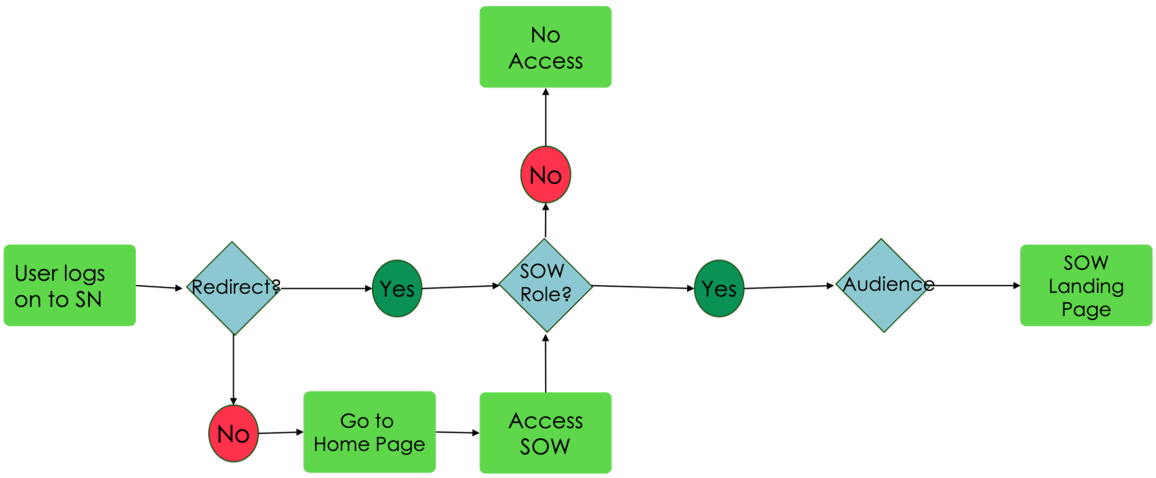
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ist die Umleitung beim Anmelden zur Zielseite des Service Operations-Arbeitsbereichs aktiviert?
- Verfügt der Anwender über die Rolle sn_sow.sow_user, um auf SOW manuell oder bei einer Umleitung nach der Anmeldung zuzugreifen?

Hinweis:

- Die Rolle itil enthält die Rolle sn_sow.sow_user. Wenn der Anwender jedoch über andere anwenderdefinierte oder granulare Rollen als itil verfügt, sollte dem Anwender die Rolle sn_sow.sow_user zugewiesen werden, und die Zielgruppen sollten mit anwenderdefinierten Rollen aktualisiert werden.
- Anwenderdefinierte Rollen erfordern Aktualisierungen an Zugriffssteuerungslisten, die den Zugriff auf bestimmte Funktionen einschränken.

- Erste Zielgruppe, der der Anwender angehört.



Arten von Zielseiten in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Zielseiten bieten Service Desk-Mitarbeitern einen raschen Überblick über die zugewiesene Arbeit, Ankündigungen, bevorstehende Aufgaben usw.

Die folgenden Zielseiten sind standardmäßig für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) verfügbar.

- Zielseite Stufe 1
- Zielseite Stufe 2

Andere Zielseiten sind verfügbar, wenn Sie die entsprechenden Plugins installiert haben, z. B. Service Operations-Arbeitsbereich ITOM Apps (sn_sow_itom_cont).

Wichtig:

- Der Zugriff eines Anwenders auf die Zielseite ist abhängig von der Zielgruppe, die dieser Seite zugeordnet ist. Konfigurieren Sie die Zielgruppen mit den erforderlichen Service Desk-Gruppen. Anwender, die diesen Service Desk-Gruppen angehören, können dann auf die Zielseite zugreifen. Informationen zu Zielgruppen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .
- Wenn für die Zielseite mehrere Zielgruppen verfügbar sind, wird die Zielgruppe mit dem niedrigsten Wert für Reihenfolge berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kriterien für den Zugriff auf die Zielseite der Stufe 1

Jeder Anwender, der eines der folgenden Zielgruppenkriterien erfüllt, wird standardmäßig zur Zielseite der Stufe 1 weitergeleitet.

Zielgruppenkriterien für Zielseite der Stufe 1

Zielgruppe	Rolle	Anwenderkriterieneinschluss
Allgemeine SOW-Zielgruppe	admin	Keine
Granulare SOW-Service Desk-Zielgruppe	sn_incident_write	Anwender muss einer Anwendergruppe angehören, die in den *Service Desk Group Inclusion*-Anwenderkriterien für die Zielgruppe enthalten ist.
SOW-Service Desk-Zielgruppe	ITIL	Anwender muss einer Anwendergruppe angehören, die in den *Service Desk Group Inclusion*-Anwenderkriterien für die Zielgruppe enthalten ist.

Kriterien für den Zugriff auf die Zielseite der Stufe 2

Jeder Anwender, der die folgenden Zielgruppenkriterien erfüllt, wird standardmäßig zur Zielseite der Stufe 2 weitergeleitet.

Zielgruppenkriterien für Zielseite der Stufe 2

Zielgruppe	Rolle	Anwenderkriterieneinschluss
SOW-Zielgruppe für Zielseite der Stufe 2/3	ITIL	Keine

Zielgruppe für SOW-Zielseite konfigurieren

Definieren Sie, wer auf Ihre SOW-Zielseiten zugreifen kann. Sie können gezielte Experiences auf Zielgruppen wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager ausrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Zielgruppen konfigurieren, mit denen festgelegt wird, wer auf die SOW-Zielseiten zugreifen kann. Informationen zu Zielgruppen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .

Standardmäßig ist die SOW-Zielseite den folgenden Zielgruppen zugeordnet. Um auf SOW zuzugreifen, muss ein Anwender die folgenden Kriterien erfüllen.

- Der Anwender hat die Administratorrolle (admin).
- Der Anwender hat die Rolle sn_incident_write und gehört zur Service Desk-Anwendergruppe.
- Der Anwender hat die Rolle itil und gehört zur Service Desk-Anwendergruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wahlweise: Erstellen Sie bei Bedarf eine Zielgruppe.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aufbaublöcke** > **Zielgruppen**.

   b. Wählen Sie auf der Seite „Zielgruppen“ **Neu**.

   c. Geben Sie die erforderlichen Daten an.
   Geben Sie beispielsweise Folgendes an:
   - Name: SOW Service Desk T1
   - Rollen: itil
   - Beliebige Anwenderkriterieneinschlüsse. Fügen Sie dazu ein Anwenderkriterium hinzu, und fügen Sie dann Anwendergruppen hinzu.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

2. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Erfahrungen** den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** die Option **Einstellungen** für **Home Landing Page (Homepage-Zielseite)**.
5. Wählen Sie auf der Seite „Variante: Service Desk-Zielseite – SNC“ im Abschnitt **Seiten und Varianten** die Option **Service Desk-Zielseite – SNC**.
6. Ändern Sie den Anwendungsbereich in „Incident-Management für Service Operations-Arbeitsbereich“.
7. Wählen Sie im Abschnitt **Zielgruppen** die Option **Alle Zielgruppen bearbeiten**.
8. Wählen Sie im Fenster „Zielgruppen bearbeiten“ **Hinzufügen**.
9. Suchen Sie nach Ihrer Zielgruppe, und wählen Sie **Speichern**.

Service Desk-Gruppen für den Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die richtigen Benutzer Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Zugriff auf die Zielseite basiert auf der Zielgruppe, die dieser Seite zugeordnet ist. Konfigurieren Sie die Zielgruppen mit den erforderlichen Service Desk-Gruppen. Anwender, die diesen Service Desk-Gruppen angehören, können dann auf die Zielseite zugreifen. Wenn Anwender aus mehreren Service Desk-Gruppen auf die Zielseite zugreifen sollen, müssen Sie die Zielgruppe der Zielseite mit allen diesen Service Desk-Gruppen konfigurieren.

Das gilt nur für eine Instanz, auf der Service Operations-Arbeitsbereich 1.1 installiert ist und die auf Yokohamaaktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft für den Zugriff auf die Zielseite, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
   b. Um sicherzustellen, dass die Anwenderkriteriendatensätze anstelle von Rollen für den Zugriff auf die Zielseite verwendet werden, legen Sie die Eigenschaft *glide.ux.user_criteria_enabled* auf `true` fest.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Fügen Sie die Service Desk-Gruppen des Anwenders den Anwenderkriterien der Zielgruppe hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aufbaublöcke** > **Zielgruppen**.
   b. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, beispielsweise **SOW Service Desk-Zielgruppe**, und führen Sie die folgenden Schritte aus.
      i. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Anwenderkriterieneinschlüsse** die Zielgruppe, beispielsweise **Service Desk-Gruppeneinschluss**.
      ii. Fügen Sie für das Feld **Gruppen** die erforderliche Service Desk-Gruppe hinzu, der der Anwender angehört.
      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zielseitenumleitung in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Mit der Weiterleitung können Sie Anwender bei der Anmeldung automatisch zur SOW-Zielseite umleiten.

Die Weiterleitung zur Zielseite kann auf eine der folgenden Arten konfiguriert werden:

- Bedingt, basierend auf Anwenderkriterien, z. B. Service Desk-Gruppen.
- Pauschal. Alle Anwender werden zuerst zur Startseite Service Operations-Arbeitsbereich umgeleitet, und die Zielgruppenkonfiguration bestimmt, welche Zielseite verwendet werden soll.
- Optional. In diesem Fall können Anwender die Weiterleitung deaktivieren.

Anwender ohne Administratorrechte zu Service Operations-Arbeitsbereich umleiten

Ermöglichen Sie es Anwendern ohne Administratorrechte, Aufgaben schnell zu priorisieren, indem Sie sie nach der Anmeldung bei der ServiceNow-Instanz zu Service Operations-Arbeitsbereich umleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist. Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**.
3. Auswahlvorgang **Ersteinrichtung** > **Zielseitenumleitung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Konfigurieren Sie die SOW-Umleitungseigenschaft.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Zielregel für Homepage** die Option **Konfigurieren** für die SOW-Zielseite.
   b. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Konfigurieren Sie bei Bedarf die anderen Umleitungseigenschaften der SOW-Zielseite.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Systemeigenschaften** für die erforderliche Eigenschaft **Konfigurieren**.
      - glide.login.home: Wenn diese Eigenschaft auf „true“ gesetzt ist, wird bei der Anmeldung die Standard-Homepage angezeigt. Wird diese Option leer gelassen, wird die zuletzt besuchte Seite verwendet. Diese Eigenschaft wird von der Zielregel für Homepage für die SOW-Zielseite überschrieben.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled: Legt die vom Anwender ausgewählte Zielseiteneinstellung auf „true“ fest.
      - glide.ux.user_criteria_enabled: Ermöglicht die Verwendung von Feldern für Anwenderkriteriendatensätze anstelle von **Rollen** für Varianten des UX-Frameworks.
   b. Ändern Sie die Eigenschaft, und wählen Sie **Aktualisieren**.

Service Desk-Mitarbeiter einer bestimmten Gruppe zum Service Operations-Arbeitsbereich weiterleiten

Ermöglichen Sie nur Mitarbeitern bestimmter Benutzergruppen die automatische Weiterleitung zu Service Operations-Arbeitsbereich, nachdem sie sich bei der ServiceNow-Instanz angemeldet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur die Mitarbeiter, die Teil bestimmter Benutzergruppen sind, werden zu Service Operations-Arbeitsbereich umgeleitet. Alle anderen Mitarbeiter werden entweder zur mitarbeiterspezifisch konfigurierten Zielseite oder zur Now Platform-Zielseite weitergeleitet.

Prozedur
1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu **user_criteria.list**.
2. Wählen Sie den Anwenderkriteriendatensatz **ITIL Non-Admin (ITIL Nicht-Admin)** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Gruppen** die erforderlichen Benutzergruppen aus, deren Mitarbeiter auf Service Operations-Arbeitsbereich zugreifen müssen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Stellen Sie sicher, dass jedem Mitarbeiter die Rolle itil zugewiesen ist.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und öffnen Sie dann den Benutzerdatensatz für den Service Desk-Mitarbeiter.
   b. Stellen Sie in der Liste **Rollen** sicher, dass die Rolle **itil** hinzugefügt und aktiv ist.
   c. Wenn die Rolle itil dem Benutzerdatensatz noch nicht hinzugefügt wurde, fügen Sie sie gemäß der nachstehenden Anleitung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Bearbeiten** in der Liste **Rollen**.

ii. Fügen Sie im Formular **Mitglieder bearbeiten** die Rolle itil aus der Liste **Sammlung** der **Rollenliste** hinzu.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Umleitung zu Service Operations-Arbeitsbereich für alle Service Desk-Mitarbeiter deaktivieren

Vergewissern Sie sich, dass kein Mitarbeiter mehr automatisch zu Service Operations-Arbeitsbereich umgeleitet wird, nachdem er sich bei der ServiceNow-Instanz angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu sys_homepage_destination_rule.list.
2. Wählen Sie den Datensatz **SOW-Zielseite** aus.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Leeren Sie den Browsercache, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Geben Sie `<instanz-name>.service-now.com/cache.do` in den Webbrowser ein.

   b. Wählen Sie **Cache leeren**.

      Die Browserseite wird aktualisiert.

   c. Wählen Sie **Clear All Browser Caches (Alle Browsercaches leeren)**.

      Auf der Browserseite wird die Meldung `Unified Cache Cleared (Einheitlicher Cache gelöscht)` angezeigt.

Hinweis:

Wenn die Tabelle „Zielregeln für Homepage“ [sys_homepage_destination_rule] andere Datensätze mit einer Umleitung an SOW enthält, führen Sie diese Schritte aus, um das Kontrollkästchen **Aktiv** für jeden Datensatz zu deaktivieren.

Zielseitenkonfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Die Daten auf der Zielseite können Sie über das Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren.

Datensatzerstellung über das neue Registerkartenmenü in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Passen Sie die Datensätze an, die über das neue Registerkartenmenü auf allen Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich erstellt werden können.

Vorbereitungen

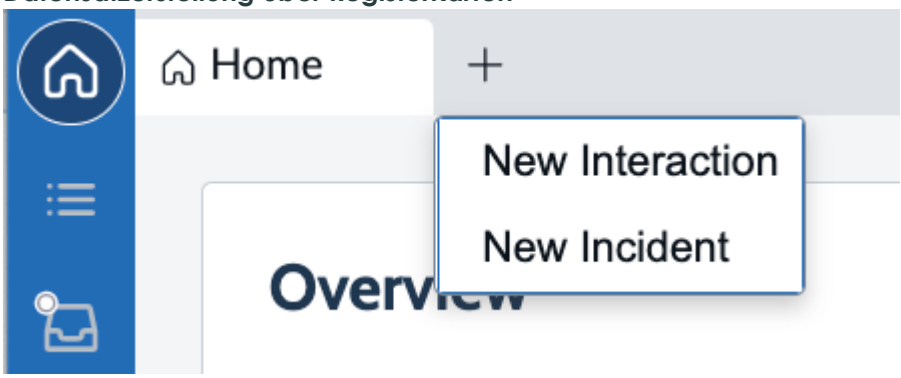
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig kann ein Interaktions- oder Incident-Datensatz über das neue Registerkartenmenü auf allen Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich erstellt werden.

Datensatzerstellung über Registerkarten



Sie können den JSON-Wert anpassen, um verschiedene Optionen bereitzustellen. Verwenden Sie diese Methode beispielsweise, um einen Wissensartikel direkt über das neue Registerkartenmenü zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Wissensartikeln finden Sie unter Wissensmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der UX-Anwendungen den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Formular „UX-Anwendung“ in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ die Eigenschaft *chrome_tab* aus.
4. Wenn das Feld **Typ** auf der Seite „UX-Seiteneigenschaften“ auf **json** festgelegt ist, bearbeiten Sie das Feld **Wert**, um beispielsweise Routen oder Tabellen hinzuzufügen oder zu löschen.
   Um eine neue Option (z. B. zum Erstellen eines Wissensartikels) hinzuzufügen, fügen Sie innerhalb des *newTabMenu*-Objekts ein neues JSON-Objekt hinzu. Geben Sie den Namen und die Aktion an, die ausgeführt wird, wenn Sie die Option innerhalb des *newTabMenu*-Objekts als Schlüssel-Wert-Paar auswählen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für das Erstellen eines Problems.

```
"label": {

"translatable": true,

"message": "New Problem"

},

"routeInfo": {

"route": "record",

"fields": {

"table": "problem",

"sysId": "-1"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Begrüßungsbanner auf Zielseite wiederherstellen

Wenn das Begrüßungsbanner geschlossen ist, stellen Sie es wieder her, um die Schichtinformationen des Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Anwendereinstellungen **sow.incident.landing_page_header_collapsed**.
3. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Anwender** auf den Anwender verweist, für den Sie das Banner wiederherstellen möchten.
4. Geben Sie für das Feld **Wert** den Wert **false** an.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Headernachricht auf der Zielseite konfigurieren

Konfigurieren Sie die Headernachricht, die Teil des Begrüßungstexts auf der Zielseite ist. Beispiel: „Sie haben Rufbereitschaft bis Montag, den 21. März.“

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Daten-Broker-Serverskript „Service Desk-Mitarbeiterschicht abrufen“ ruft die `SOWServiceDeskAgentShift`-Skripteinbindungen auf, um die Schichtinformationen im Begrüßungstext anzuzeigen.

Während der Anzeigetext für die Standardzielseite angepasst werden kann, können Sie visuelle Stiländerungen am Text nur vornehmen, wenn Sie eine Kopie der Zielseite erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Headerabschnitt

Hinweis:

Die Warnungsbenachrichtigung im Banner in SOW wird automatisch erweitert, um die vollständige Nachricht anzuzeigen. Diese Funktion ist standardmäßig im Basissystem aktiviert. Sie können die UX-Systemseiteneigenschaft **auto_expand_now_alert_message** auf „false“ setzen, wenn die gesamte Nachricht nicht automatisch erweitert und angezeigt werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**.
3. Wählen Sie im Formular „Zielseite“ neben **Begrüßungen** die Option **Konfigurieren**.
   Das Formular „Skripteinbindungen“ wird für SOWServiceDeskAgentShift angezeigt, das intern SOWServiceDeskAgentShiftSNC aufruft.
4. Kopieren Sie den Wert des Felds **Skript** von SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Öffnen Sie in der Liste der Skripteinbindungen den Eintrag „SOWServiceDeskAgentShiftSNC“.
   c. Kopieren Sie den Wert des Felds **Skript**.
5. Bearbeiten Sie das Skript SOWServiceDeskAgentShift.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Öffnen Sie in der Liste der Skripteinbindungen den Eintrag „SOWServiceDeskAgentShift“.
   c. Fügen Sie den Wert des Felds **Skript** ein, den Sie aus SOWServiceDeskAgentShiftSNC kopiert haben.

```
initialize: function() {

    this.PLUGINS = {

      ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",

      SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"

    };

    this.DAYS_AHEAD =
 gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);

    this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();

    this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';

    this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';

    this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';

    this.FORMAT = {

      SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'

    };

    this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";

  },



  getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {

    var upcomingShifts, gd = new GlideDate();

    var from = gd.getDisplayValueInternal();

    gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);

    var to = gd.getDisplayValueInternal();

    var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;

    if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) &&
mayBeWFOUser && wfoShift)

      upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);

    var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0;

    if (!isWFOResponseValid &&
GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))

      upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);

    return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);

  },



  getWFOShifts: function(from, to, userId) {

    var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    var defaultEventCategories = [
      smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,
      smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID
    ];
    var params = {
      "assignmentGroups": "",
      "individualAgents": userId,
      "startDate": from,
      "endDate": to,
      "published": true,
      "eventCategories": defaultEventCategories,
      "filter": {
        "sn_shift_planning_agent_schedule": {
          "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]
        }
      }
    };
    var upcomingShifts = [];
    try {
      var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();
      var spans =
agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);
      if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user &&
spans.shiftData.user.data && spans.shiftData.user.data.length > 0 &&
spans.shiftData.user.data[0].schedules) {
        var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,
          arrayUtil = new global.ArrayUtil();
        for (var schedule in schedules)
          upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts,
schedules[schedule]);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      }

    } catch (e) {

      gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO
 shifts");

    }



    return upcomingShifts;

  },



  getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

    var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

    var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

    var spans = new global.OCRotationV2(null,
 global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndD
ate(to).setUserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

    var upcomingShifts = [];

    for (var i = 0; i < spans.length; i++)

      if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override")
 && spans[i].user_id == userId)

        upcomingShifts.push(spans[i]);

    return upcomingShifts;

  },



  getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {

    if (gs.nil(upcomingShifts))

      return;

    switch (outputFormat) {

      case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:

        return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);

      default:
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        return upcomingShifts;

    }

  },



 getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {

    var response = {

      shiftText: "",

      nearestShift: {}

    };

    var startAttr = "start",

      endAttr = "end",

      isOnCall = true;

    var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',

      timeFormat = 'hh:mm a';

    var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0 && this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in
upcomingShifts[0];

    if (isWFOSchema)

      startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";

    response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts,
startAttr, endAttr);

    if (response.nearestShift) {

      if (isWFOSchema) {

        if (response.nearestShift.schedule
&& !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))

          isOnCall = false;

      }

      if (isOnCall) {

        if (response.nearestShift.isCurrent) {

          if (response.nearestShift.roster_name)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

          else

            response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else {

          if (response.nearestShift.roster_name)

            response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

          else

            response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

        }

      } else {

        if (response.nearestShift.isCurrent) {

          response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }

    }



    return response;

  },



  getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {

    if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) ||
gs.nil(endAttr))
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      return;
    var nearestShift;
    upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {
      var gdt1 = new GlideDateTime();
      gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);
      var gdt2 = new GlideDateTime();
      gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);
      return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
    });
    var currentDateTime = new GlideDateTime(),
      startDateTime = new GlideDateTime(),
      endDateTime = new GlideDateTime();
    for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {

startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] +
"");
      endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] +
"");
      if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
        nearestShift = upcomingShifts[i];
        if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
          nearestShift.isCurrent = true;
        else
          nearestShift.isCurrent = false;
        break;
      }
    }
    return nearestShift;
  },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
    var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
    var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
    return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
  },

  getFormattedDate: function(inputDate, format) {
    var date = new GlideDateTime();
    date.setDisplayValueInternal(inputDate);
    format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
    var gd = date.getLocalDate();
    return gd.getByFormat(format);
  },

  getFormattedTime: function(inputDate, format) {
    var date = new GlideDateTime();
    date.setDisplayValueInternal(inputDate);
    format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
    var gt = date.getLocalTime();
    return gt.getByFormat(format);
  },

  getFormattedDateTime: function(date) {
    var dateTime = new GlideDateTime();
    dateTime.setDisplayValueInternal(date);
    return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
  },

  endsToday: function(inputDate) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   var inputGdt = new GlideDateTime();

   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

   return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },



 endingTomorrow: function(inputDate) {

   var inputGdt = new GlideDateTime();

   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);

   var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();

   tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);

   return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();

 },
```

d. Bearbeiten Sie den folgenden Teil des Skripts wie erwähnt.

```
     if (isOnCall) {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

        }

      } else {

        if (response.nearestShift.isCurrent) {

          response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }
```

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Platzhalter auf der Zielseite konfigurieren

Ändern Sie das Bild des Platzhalters in ein Bild Ihrer Wahl.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Bild im Banner des Header-Abschnitts auf der Zielseite SOW unterstützt anwenderdefinierte Designs für eine personalisierte Experience.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu **db_image.list**.
2. Suchen Sie nach sow_banner.svg.
3. Ändern Sie das Bild in ein Bild Ihrer Wahl.
   Stellen Sie sicher, dass die Bildabmessungen 700 x 160 Pixel betragen.

   Hinweis: Das Bild unterstützt anwenderdefinierte Designs für eine personalisierte Experience.

Ringfarbe im Abschnitt „Übersicht“ konfigurieren

Erstellen Sie eine visuelle Experience, die optimal auf die Ringe im Abschnitt **Übersicht** abgestimmt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Farben der Ringbereiche hängen von dem Element ab, auf dem die Gruppierung des Rings beruht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stufe 1-Zielseite
  - In der Karte **Mir zugewiesene Incidents** wird der Ring nach dem Status der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Nicht zugewiesene Incidents** wird der Ring nach der Priorität der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Katalogaufgaben** wird der Ring nach dem Status der Katalogaufgaben gruppiert.
  - Auf der Karte **Incident-SLAs** wird der Ring nach der Zeit gruppiert, die noch verbleibt, bis die Incidents gegen die SLA verstoßen.
- Stufe 2-Zielseite
  - In der Karte **Mir zugewiesene Incidents** wird der Ring nach dem Status der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Probleme** wird der Ring nach dem Status der Probleme gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Changes** wird der Ring nach dem Status der Change-Anforderungen gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Aufgaben** wird der Ring nach dem Status der Katalogaufgaben gruppiert.

Prozedur

1. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die folgenden Karten der Stufe 1-Zielseite zu ändern.
   - Mir zugewiesene Incidents
   - Nicht zugewiesene Incidents
   - Mir zugewiesene Katalogaufgaben

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Diagrammfarben**

   b. Filtern Sie in der Liste „Diagrammfarben“ die Datensätze anhand der Karte, die Sie anpassen möchten, und wählen Sie einen Datensatz aus.

      i. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **state**.

      ii. Um die Farbe der Karte **Nicht zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **priority**.

      iii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Katalogaufgaben** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **sc_task** und **Element** als **state**.

   c. Wählen Sie im Formular „Diagrammfarben“ im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die Karte Incident-SLA der Stufe 1-Zielseite zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.

b. Filtern Sie in der Liste der Bereiche die Datensätze mit **Name** als **task_sla** und **Element** als **time_left**.

c. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus.

d. Wählen Sie im Bereichsformular im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die Stufe 2-Zielseite zu ändern.

a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Diagrammfarben**

b. Filtern Sie in der Liste „Diagrammfarben“ die Datensätze anhand der Karte, die Sie anpassen möchten, und wählen Sie einen Datensatz aus.

i. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **state**.

ii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Probleme** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **problem** und **Element** als **state**.

iii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Changes** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **change_request** und **Element** als **state**.

iv. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Aufgaben** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **sc_task** und **Element** als **state**.

c. Wählen Sie im Formular „Diagrammfarben“ im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ringe auf Zielseite der Stufe 1 konfigurieren

Konfigurieren Sie die Daten, die im Abschnitt **Übersicht** der Zielseite der Stufe 1 in Ringen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Headerbezeichnung, die Datenquelle, die Metrik, das Feld „Gruppieren nach“ und viewAllQuery für alle Ringe anpassen. Beispiel: Ring „Mir zugewiesene Probleme“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtungdie Option Zielseite konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie im Formular „Zielseite“ im Abschnitt **Stufe 1** neben **Ringkonfigurationen** die Option **Konfigurieren**.
4. Wahlweise: Wenn das PAR-Dashboard auf der Zielseite aktiv ist, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Konfigurieren Sie die Dashboard-Konfiguration der Stufe 1 .

Hinweis: Wenn Sie ein Dashboard erstellen, können Sie die gespeicherten Visualisierungen verwenden, um eine Karte für das Dashboard zu erstellen. Die Datenvisualisierung ist nur für Benutzer mit bestimmten Rollen sichtbar.

Stellen Sie sicher, dass Sie den Wert Service Operations-Arbeitsbereich in **Dashboard-Sichtbarkeit**hinzugefügt haben.

b. Wählen Sie das Standarddashboard für die SOW-Zielseite aus dem **in der Dropdown-Option Zielseite geladenen Dashboard** aus. Wählen Sie **Speichern**.

c. Nachdem Sie die Elemente im Dashboard geändert haben, wählen Sie **Speichern**aus.

5. Wahlweise: Wenn das PAR-Dashboard auf der Zielseite nicht aktiv ist, bearbeiten Sie das Feld **Skript** und fügen Sie den Code in der Klasse *ServiceDeskLandingPageUtils*hinzu.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const evamDef = this.getEvamDef();

            const visualizationConfig = [{

                    "id": "incident_assigned",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744",

                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
 helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",

                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "incident_sla",

                    "tableName": "task_sla",

                    "tableDisplayValue": "Task SLA",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a
9ad2572f2b477fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=tru
e^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^activ
e=true^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

                    "groupByField": "time_left",

                    "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

                },

                {

                    "id": "unassigned_incidents",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",

                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": await helpers.translate("Unassigned
 incidents"),

                    "groupByField": "priority",

                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "catalog_tasks",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    "tableName": "sc_task",

                    "tableDisplayValue": "Catalog Task",

                    "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Catalog tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",

                    "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                }

            ];

            return visualizationConfig;

        }
```

Um beispielsweise einen Ringbereich für Probleme hinzuzufügen, fügen Sie dem Skript Folgendes hinzu, damit der neue Ring mit der Liste auf der Zielseite interagieren kann. Dieser Code wird aus SowIncidentLandingPageUtilsSNC kopiert, allerdings wurde problem_task hinzugefügt.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
{

            if (selectedField == undefined) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            selectedField = 'all';

        }

        const labelMap = {

            'incident': {

                '1': 'New incidents',

                '2': 'In Progress incidents',

                '3': 'On Hold incidents',

                '6': 'Resolved incidents',

                'all': 'Incidents'

            },

            'change_request': {

                '0': 'In Review changes',

                '-1': 'Implement changes',

                '-2': 'Scheduled changes',

                '-3': 'Authorize changes',

                '-4': 'Assess changes',

                '-5': 'New changes',

                'all': 'Changes'

            },

            'problem_task': {

                '151': 'New',

                '154': 'Work in Progress',

                '152': 'Assess',

                '157': 'Closed',

                'all': 'Problem Tasks'

            },

            'problem': {

                '101': 'New problems',

                '102': 'Assess problems',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    '106': 'Resolved problems',
                    '104': 'Fix in Progress problems',
                    '103': 'Root Cause Analysis problems',
                    'all': 'Problems'
                },
                'task': {
                    'incident_task': 'Incident tasks',
                    'problem_task': 'Problem tasks',
                    'change_task': 'Change tasks',
                    'sc_task': 'Catalog tasks',
                    'incident': 'Incidents',
                    'problem': 'Problems',
                    'change_request': 'Change requests',
                    'all': 'Tasks'
                }
            };
            if (elementId === 'delegated_task')
                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';
            if (groupMode)
                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
        }
```

Fügen Sie den folgenden Code als zusätzlichen Ring hinzu.

```
{
                "id": "problem_task_assigned",
                "tableName": "problem_task",
                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ringe auf Zielseite der Stufe 2 konfigurieren

Konfigurieren Sie die Daten, die im Abschnitt **Übersicht** der Zielseite der Stufe 2 in Ringen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Headerbezeichnung, die Datenquelle, die Metrik, das Feld „Gruppieren nach“ und viewAllQuery für alle Ringe anpassen. Zum Beispiel den Ringbereich „Mir zugewiesene Katalogaufgaben“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**.
3. Wählen Sie im Formular „Zielseite“ im Abschnitt **Stufe 2** neben **Ringkonfigurationendie Option Konfigurieren aus**.
4. Wahlweise: Wenn das PAR-Dashboard auf der Zielseite aktiv ist, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Konfigurieren Sie die Dashboard-Konfiguration der Stufe 2 .

      Hinweis: Wenn Sie ein Dashboard erstellen, können Sie die gespeicherten Visualisierungen verwenden, um eine Karte für das Dashboard zu erstellen. Die Datenvisualisierung ist nur für Benutzer mit bestimmten Rollen sichtbar.

      Stellen Sie sicher, dass Sie den Wert Service Operations-Arbeitsbereich in **Dashboard-Sichtbarkeit**hinzugefügt haben.

   b. Wählen Sie das Standard-Dashboard für die Zielseite SOW aus dem **in der Dropdown-Option Zielseite geladenen Dashboard** aus. Wählen Sie **Speichern**.

   c. Nachdem Sie die Elemente im Dashboard geändert haben, wählen Sie **Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wahlweise: Bearbeiten Sie das Feld **Skript**, und fügen Sie den Code innerhalb der Klasse *SOWLandingPageTier2Utils* hinzu.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const visualizationConfig = [{

                "id": "incidentAssigned",

                "tableName": "incident",

                "tableDisplayValue": "Incident",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "problemsAssigned",

                "tableName": "problem",

                "tableDisplayValue": "Problem",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problems assigned to you") : await
helpers.translate("Problems assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            {

                "id": "changesAssigned",

                "tableName": "change_request",

                "tableDisplayValue": "Change Request",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Changes assigned to you") : await
 helpers.translate("Changes assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "taskAssigned",

                "tableName": "task",

                "tableDisplayValue": "Task",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_cl
ass_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=c
hange_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^s
ys_class_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_n
ame=change_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Tasks assigned to you") : await
 helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "sys_class_name",

                "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            }];

            return visualizationConfig;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        }
```

Um beispielsweise einen Ringbereich für Probleme hinzuzufügen, fügen Sie dem Skript Folgendes hinzu, damit der neue Ring mit der Liste auf der Zielseite interagieren kann. Dieser Code wird aus SOWLandingPageTier2UtilsSNC kopiert, allerdings wurde problem_task hinzugefügt.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
 elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
 nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
 groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
 {

            if (selectedField == undefined) {

                selectedField = 'all';

            }

            const labelMap = {

                'incident': {

                    '1': 'New incidents',

                    '2': 'In Progress incidents',

                    '3': 'On Hold incidents',

                    '6': 'Resolved incidents',

                    'all': 'Incidents'

                },

                'change_request': {

                    '0': 'In Review changes',

                    '-1': 'Implement changes',

                    '-2': 'Scheduled changes',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                '-3': 'Authorize changes',
                '-4': 'Assess changes',
                '-5': 'New changes',
                'all': 'Changes'
            },
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all': 'Problems'
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                    'all': 'Tasks'

                }

            };

            if (elementId === 'delegated_task')

                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';

            if (groupMode)

                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';

            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';

        }
```

Fügen Sie den folgenden Code als zusätzlichen Ring hinzu.

```
{

                "id": "problem_task_assigned",

                "tableName": "problem_task",

                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

  },
```

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichtbarkeit von Zielseitenabschnitten konfigurieren

Konfigurieren Sie, ob einige Abschnitte der Zielseite sichtbar oder ausgeblendet sein sollen. Zum Beispiel die Abschnitte **Quick-Links** und **Bevorstehend**.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**.
3. Verwenden Sie im Formular „Zielseite“ den Umschalter, um den gewünschten Abschnitt der Zielseite ein- oder auszublenden.
   Ein Umschalter wird neben jedem Abschnitt angezeigt, der ein- oder ausgeblendet werden kann. Beispiele: **Quick-Links**, **Bevorstehend**, **Ankündigungen** usw.

Abschnitt „Ankündigungen“ auf der Zielseite konfigurieren

Passen Sie eine vorhandene Ankündigung an, oder fügen Sie eine Ankündigung für zusätzliche Tabellen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anpassen, wie die Komponente „Entity View Action Mapper (EVAM)“ für den Abschnitt **Ankündigungen** konfiguriert wird. Während die Daten für die Standardzielseite angepasst werden können, lassen sich visuelle Stiländerungen nur vornehmen, wenn Sie eine Kopie der Zielseite erstellen. Im Basissystem sind Ankündigungen und die entsprechenden Datenquellen für die folgenden Tabellen definiert:

- Ausfall [cmdb_ci_outage]
- Bannerankündigung [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Sie können Ankündigungen für zusätzliche Tabellen hinzufügen, indem Sie zusätzliche Datenquellen in der EVAM-Definition definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**.
3. Wählen Sie im Formular „Zielseite“ im Abschnitt **Stufe 1** oder **Stufe 2** neben **Ankündigungen** die Option **Konfigurieren**.
   Die Definition „SOW – Ankündigungen EVAM“ wird angezeigt. Weitere Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter EVAM-Definition erstellen .
4. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM – Definitionen**.
5. Um die Datenquelle einer Ankündigung zu bearbeiten, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Datenquelle M2M“ und bearbeiten die gewünschte Datenquelle.
   Informationen zur Datenquelle finden Sie unter Datenquelle definieren .
6. Um eine Ankündigung für eine zusätzliche Tabelle zu erstellen, fügen Sie eine Datenquelle für diese Tabelle hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Datenquelle finden Sie unter „Datenquelle definieren“. Informationen zum Definieren von Datenquellen finden Sie unter Datenquelle definieren .

7. Wahlweise: Um anwenderdefinierte Ankündigungen in den Abschnitt **Ankündigungen** zu integrieren, erstellen Sie eine zusätzliche Bannerankündigungskonfiguration für die Tabelle „Bannerankündigung“ [sys_ux_banner_announcement], indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Erstellen Sie eine Bannerankündigungskonfiguration und die entsprechenden Bannerankündigungen.
   Informationen zum Erstellen einer Bannerankündigungskonfiguration finden Sie unter Next Experience-Bannerankündigungen .

   b. Ordnen Sie die Bannerankündigungskonfiguration der Eigenschaft *sn_sow.banner_announcements_config_id* zu.

      i. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

      ii. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_sow.banner_announcements_config_id* aus.

      iii. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die sys_id der Bannerkonfiguration als Eigenschaftswert an.

8. Um zu konfigurieren, wie eine Ankündigung für eine Datenquelle angezeigt werden soll, bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration und -vorlage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ und wählen Sie das gewünschte Konfigurationspaket aus.

   b. Navigieren Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket“ zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationen“ und wählen Sie eine Konfiguration für die gewünschte Datenquelle aus.

   c. Öffnen Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfiguration“ die Vorlage aus dem Feld **Anzeigevorlage**.

   d. Bearbeiten Sie im Formular „Anzeigevorlage“ das Feld **Vorlage**.
   Informationen zum Bearbeiten einer Vorlage finden Sie unter EVAM-Ansichtsvorlagen definieren .

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite konfigurieren

Konfigurieren Sie die im Abschnitt **Bevorstehend** angezeigten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einem Erweiterungspunkt können Sie die anwenderdefinierten Skripts aufrufen, um die Funktionalität des Abschnitts **Bevorstehend** zu erweitern und Anpassungen einfach zu integrieren, ohne den Basiscode ändern zu müssen. Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter Skriptbasierte Erweiterungspunkte erstellen und hinzufügen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptbasierte Erweiterungspunkte für den Abschnitt „Bevorstehend“ im Basissystem

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Ruft eine Liste der Datensätze für bevorstehende Aufgaben (Changes, Incidents, Anforderungen und überfällige Aufgaben) für den heutigen und morgigen Tag ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Eintrag **sn_sow.UpcomingLinkProvider** aus.
3. Erstellen Sie eine Implementierung über den zugehörigen Link **Implementierung erstellen** oder bearbeiten Sie eine Implementierung aus der zugehörigen Liste „Implementierungen“.

   Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für das Hinzufügen eines neuen Ankündigungstyps für Change-Aufgaben.

   - Name: MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
   - Skript:

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

    var TODAY_QUERY =
 '^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascri
pt:gs.endOfToday()';

    var TOMORROW_QUERY =
 '^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@j
avascript:gs.endOfTomorrow()';

    var encodedQuery = null;

    var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

    if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' ==
 request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

    } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from &&
 'endOfTomorrow' == request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

    } else {

      throw gs.getMessage("Unsupported date range");

    }

    var LIMIT = 10;

    var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);
    changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);
    changeTaskGr.query();
    var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;
    var items = [];
    if (count > 0) {
      var msg = null;
      if (1 == count) {
        msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";
      } else {
        if (count > LIMIT) {
          msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)",
[LIMIT.toString()]) + "";
        } else {
          msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
        }
      }
      var route = {
        route: 'simplelist',
        fields: {
          table: changeTaskGr.getTableName()
        },
        params: {
          listTitle: listTitle,
          query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
        }
      };
      if (1 == count) {
        route = {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
          route: 'record',
          fields: {
            table: changeTaskGr.getTableName(),
            sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
          }
        };
      }
      var item = {
        label: msg,
        type: 'route',
        value: route,
        "startsWith": {
          "icon": "change-outline",
          "align": "center"
        },
        "opensWindow": false,
        "configAria": {},
        "download": false
      };
      items.push(item);
    }
    return items;
```


4. Wählen Sie **Aktualisieren**, und speichern Sie den Datensatz mit der Skripteinbindung.
5. Erstellen Sie eine Aufgabe, um zu verifizieren, ob sie als bevorstehende Aufgabe angezeigt wird.
   Erstellen Sie beispielsweise eine Change-Aufgabe.

   a. Navigieren Sie im Menü **Alle** zu **change_task.list**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Geben Sie die erforderlichen Informationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Geplantes Startdatum. Sie können das heutige Datum angeben.
- Zugewiesen an. Geben Sie den Anwender an, für den die bevorstehende Aufgabe angezeigt werden soll.

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Vergewissern Sie sich, dass die Aufgabe im Abschnitt **Bevorstehend** der Zielseite von Service Operations-Arbeitsbereich für den ausgewählten Anwender angezeigt wird.

Datensatzseitenkonfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Sie können die auf Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbaren Daten konfigurieren.

Incident-Datensatzseite in SOW für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie die Daten, die auf verschiedenen Incident-Registerkarten wie **Übersicht** und **Details** angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Incident-Management**.
3. Wählen Sie **Incident-Datensatz** und dann **Konfigurieren**, um eine der folgenden Registerkarten zu konfigurieren.
   - Übersicht: Konfigurieren Sie die folgenden Optionen für die Registerkarte **Übersicht**.
     - Sichtbarkeit der Registerkarte für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1: Konfigurieren Sie die Sichtbarkeitseinstellungen, um die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 anzuzeigen. Sie können die Anwenderkriterien auch so konfigurieren, dass Anwender mit anderen Rollen und Anwendergruppen ein- oder ausgeschlossen werden.

       Hinweis:

       - Standardmäßig wird die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 angezeigt.
       - Wenn Sie die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 ausblenden, wird standardmäßig die Registerkarte **Details** geöffnet.
       - Diese Option ist nur verfügbar, wenn die *glide.ux.user_criteria_enabled* Eigenschaft den Wert **true** aufweist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Anwenderkriterieneigenschaft .

     - Zusammenfassung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Zusammenfassung“ der Registerkarte **Übersicht**.
     - Auswirkung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Auswirkung“ der Registerkarte **Übersicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ursache: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Ursache“ der Registerkarte **Übersicht**.
- Lösung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Lösung“ der Registerkarte **Übersicht**.

◦ Details: Konfigurieren Sie die folgenden Optionen für die Registerkarte **Details**.

- Datensatz: Stellt weitere Details zum Incident-Datensatz bereit. Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt der Registerkarte **Details** mit dem Formulargenerator.
- Neuer Datensatz: Dieses Layout wird angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Incident-Datensatz erstellt. Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt der Registerkarte **Details** mit dem Formulargenerator.

◦ Antwortvorlagen: Hier können Sie Antwortvorlagen für Incidents erstellen und konfigurieren. Antwortvorlagen werden als wiederverwendbare Nachrichten verwendet, die Sie kopieren und in die erforderlichen Bereiche wie E-Mail oder Chat einfügen können, um eine schnelle Antwort zu erhalten. Um die Antwortvorlagenfunktion verwenden zu können, müssen Benutzer über die Rolle sn_template_snip.template_snippet_reader verfügen. In diesem Abschnitt wird die Anzahl der für die Incident-Tabelle erstellten Antwortvorlagen angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren und Konfigurieren der Antwortvorlagen für Incident-Tabellen in Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Antwortvorlagen .

◦ Incident-Management-Eigenschaften: Konfigurieren Sie die Incident-Funktionen mithilfe der Incident-Management-Eigenschaften. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Incident-Management-Eigenschaften finden Sie unter Incident-Management -Eigenschaften.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Feldlayouts, der UI-Elemente und des sichtbaren Dateninhalts mit dem Formulargenerator finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an .

Informationen zur Anpassung von Incident-Datensatzseiten finden Sie unter Incident-Datensatzseite anpassen.

Change-Datensatzseite in SOW für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie die Daten, die auf verschiedenen Registerkarten für Change-Datensätze angezeigt werden, z. B. auf den Registerkarten **Übersicht** und **Details**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Change-Management**.
3. Wählen Sie **Change-Datensatz** und dann **Konfigurieren**, um eine der folgenden Registerkarten zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Übersicht: Konfigurieren Sie die folgenden Optionen für die Registerkarte **Übersicht**.
  - Container: Definiert, wie die dynamische Übersichtsseite während des gesamten Change-Lebenszyklus dargestellt wird. Dies umfasst die Sichtbarkeit und die Reihenfolge der Abschnitte auf der Übersichtsseite sowie die Darstellung der Aktivitätenstrom-Leiste.
  - Abschnittsfelder: Definieren Sie die Felder, die für jeden Abschnitt in der Change-Übersicht angezeigt werden.
- Details: Definiert die Formularansicht, in der Anwender alle Details zum Change sehen können.

Informationen zum Konfigurieren des Feldlayouts, der UI-Elemente und des sichtbaren Dateninhalts mit dem Formulargenerator finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an .

Konfigurationen von kontextbezogenen Seitenbereichen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Sie können die im kontextbezogenen Seitenbereich in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbaren Registerkarten konfigurieren.

Kontextbezogene Seitenbereichregisterkarten in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Fügen Sie Registerkarten aus dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, der auf allen Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar ist, oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

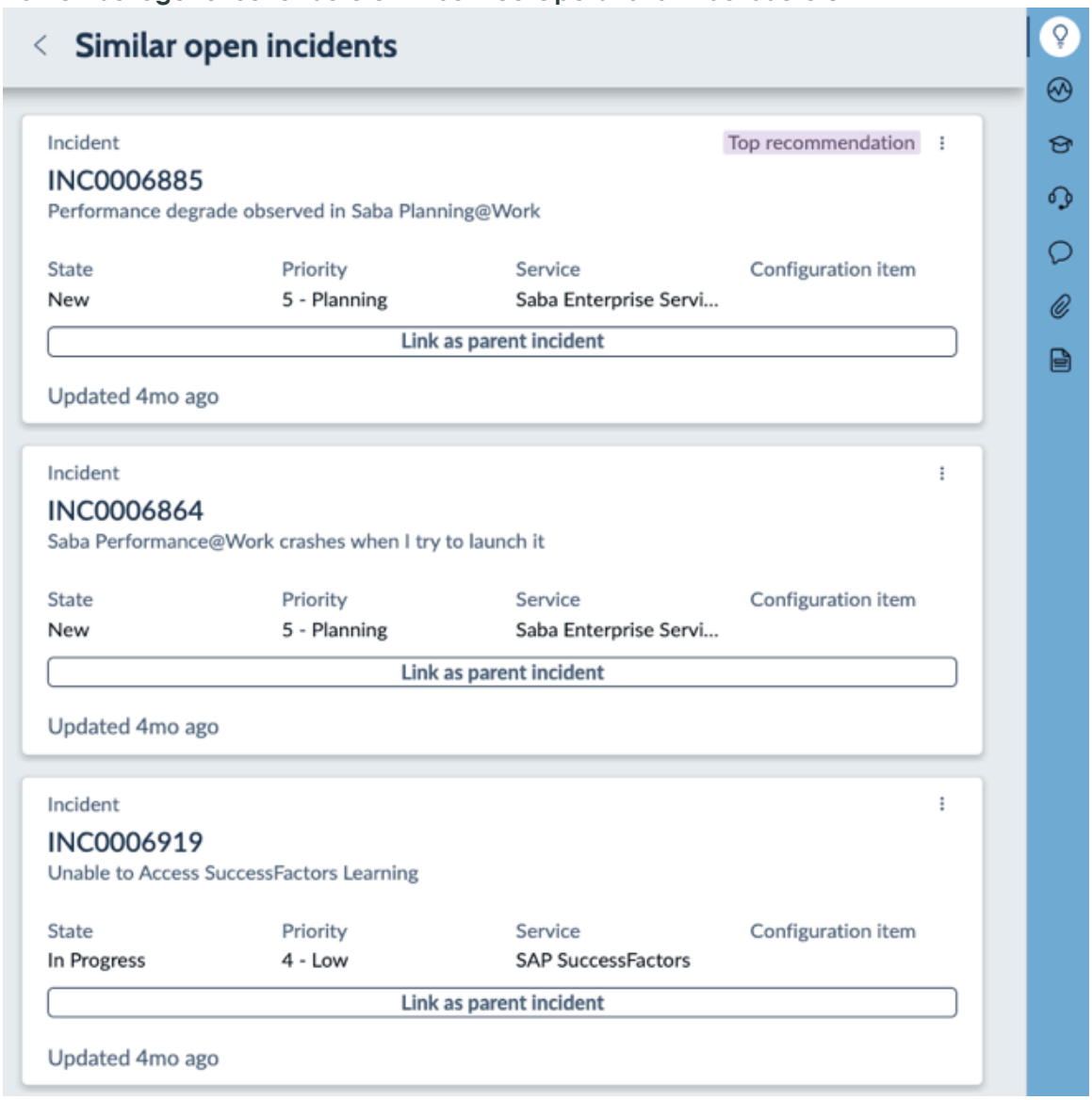
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig haben alle Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich, z. B. Incident- und Interaktionsdatensatzseite, einen kontextbezogenen Seitenbereich mit mehreren Registerkarten. Auf diesen Registerkarten können Sie mehrere Aufgaben ausführen, z. B. die Datensatzinformationen anzeigen, über Microsoft Teams zusammenarbeiten, Empfehlungen anzeigen usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextbezogener Seitenbereich in Service Operations-Arbeitsbereich



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ **SRP-Datensatz** aus.
4. Navigieren Sie ausgehend von der linken Seite des Bereichs UI Builder zu **Textkörper** > **Größenanpassbare Bereiche** > **Rechts**, und wählen Sie **Registerkarten-Sidebar**aus.
5. Navigieren Sie rechts neben UI Builder zu zu **Konfiguration** > **Registerkarten**und wählen Sie **SOW – Sidebar-Registerkarten oben**.
6. Wählen Sie das Symbol für die , um die Registerkartenkonfiguration zu öffnen.
   Es werden die Seiten und Varianten angezeigt, die mit der kontextbezogenen Sidebar verknüpft sind. Wählen Sie beispielsweise „Agent Assist – SNC“ aus, um der Sidebar die Option „Agent Assist“ hinzuzufügen.
7. Bearbeiten Sie die Bildschirmbedingung für den UX-Bildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie links auf der Seite ☰ aus, und navigieren Sie zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.

b. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Bildschirm“ das Feld **Bildschirmbedingung**, um Datensätze hinzuzufügen oder zu löschen und die Registerkarte an die gewünschte Position zu versetzen.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Sie werden zur Seite „Dashboards“ weitergeleitet.

8. Bearbeiten Sie das Bildschirmbedingungs-Skript für den UX-Bildschirm, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie die zuvor geöffnete Registerkarte der UI Builder-Seite, z. B. die Registerkarte „Agent Assist – SNC“.

b. Wählen Sie links auf der Seite ☰ aus, und navigieren Sie zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.

c. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „UX-Bildschirmbedingungen“ im UX-Bildschirmformular den zugehörigen Datensatz.

d. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**, um Bedingungen für Datensätze, für die die Registerkarte verfügbar sein soll, hinzuzufügen oder zu löschen.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die relevanten, von Empfohlene Aktionen für ITSM bereitgestellten Empfehlungen.

Die Standardversion von Empfohlene Aktionen für ITSM wird in Incident-Management als neue Funktion für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich bereitgestellt, die Teil von Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 ist.

Wenn Bestandsbenutzer ein Upgrade auf Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 durchführen, erhalten sie standardmäßig die Standardversion von Empfohlene Aktionen für ITSM als neue Funktion. Neue Benutzer erhalten die Standardversion von Empfohlene Aktionen für ITSM, nachdem sie die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store installiert haben.

Anwender von Service Operations-Arbeitsbereich 6.0 erhalten das neue Standard-Plugin, Empfohlene Aktionen für ITSM (sn_itsm_ra), das die Standardfunktionen enthält.

Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM. Dieses Plugin aktiviert die standardmäßig empfohlenen Aktionen und enthält die folgenden Empfehlungen:

- Offene Incidents (CI und Service)
- Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)
- Offene PRBs (CI und Service)
- KI-Suche-Empfehlung

Hinweis: KI-Suche-Empfehlung ist für Anwender von Service Operations-Arbeitsbereich Version 5.0 und höher verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die erweiterte Version von Empfohlene Aktionen für ITSM zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (sn_sow_itsm_ra_adv) installieren und das ITSM Pro-Paket abonnieren.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben

Dieses Plugin bietet auf Task Intelligence basierende Empfehlungen für Incidents: **Wertprognose für Incident-Felder (TI)** und **Ähnliche Incidents (TI)**.

Hinweis: Die Plugins „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (sn_sow_itsm_ra_adv) und „Task Intelligence-Administratorkonsole“ (com.sn_ti_admin) werden als Abhängigkeit installiert.

Um Empfehlungen auf Grundlage von Predictive Intelligence zu erhalten, installieren Sie außerdem die folgenden Plugins:

- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml), um die relevante Problemlösungsdefinition zu installieren: Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit). Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident anfordern.
- Installieren Sie das Plugin „Problem-Management“ für Service Operations-Arbeitsbereich (**com.snc.uib.sow_problem**), um die Lösungsdefinition „Problem für schwerwiegenden Incident erstellen“ zu installieren.
- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren.
  - Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)
  - Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)

  Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents anfordern.
- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident-Management“ (com.snc.incident.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren.
  - Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)
  - Konfigurationselement (Klassifizierung)
  - Service (Klassifizierung)
  - Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)
  - Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)
  - Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)
  - Ähnliche Incidents (TI)

    Hinweis: Die Empfehlung für ähnliche Incidents (TI) ist erst ab Service Operations-Arbeitsbereich Version 6.0 verfügbar.

  Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Empfehlungen für einen Incident vorherzusagen. Informationen zum Trainieren von Lösungsdefinitionen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management.

Informationen zum Definieren der Trainingslösung zur Prognose der Werte von Incident-Feldern (TI) finden Sie unter Task Intelligence für ITSM.

Einstellung von Empfehlungs-Framework

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine neue Aktivierung verfügbar. Die Funktion Empfohlene Aktionen für ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden.

Empfohlene Aktionen für ITSM einrichten

Richten Sie empfohlene Aktionen ein, um in Service Operations-Arbeitsbereich relevante Empfehlungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen für ITSM.
   Mit ITSM können Sie neue Regeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen .
2. Erstellen Sie eine Empfehlung.

   Mit ITSM können Sie neue Empfehlungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen .
3. Erstellen Sie einen Ressourcengenerator.

   Mit ITSM können Sie neue Ressourcengeneratoren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen .
4. Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen.
   Mit ITSM können Sie Anleitungen und Feldempfehlungen konfigurieren oder erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Empfohlene Aktionen .

Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ im kontextbezogenen Seitenbereich für den gewünschten Datensatztyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Ein Administrator muss sich in der globalen Domäne befinden, um in Service Operations-Arbeitsbereich die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie der Bildschirmbedingung eine Datensatztabelle hinzu, oder entfernen Sie sie daraus, und aktualisieren Sie die sys_id für den Datensatz, um die Registerkarte „Agent Assist“ für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Wichtig: Verwenden Sie diesen Prozess, wenn Sie eine ältere SOW-Version als 4.0 verwenden. Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden, können Sie die Registerkarte „Agent Assist“ mit der Seitensammlung **SOW – Sidebar-Registerkarten oben** aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite konfigurieren.

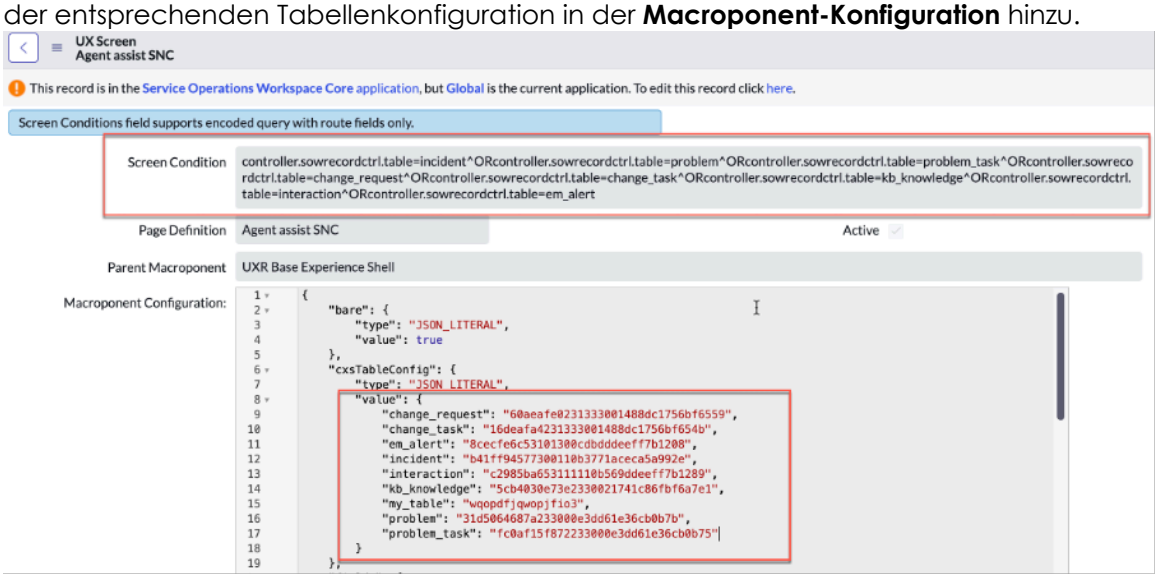
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld `sys_ux_screen_type.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ), geben Sie **[Name] [enthält] [Agent Assist]** und **[Anwendung] [ist] [Service Operations-Arbeitsbereich]**ein, und wählen Sie **Ausführen**.
4. Wählen Sie den Link **Agent Assist**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **UX-Bildschirme** die Option **Agent Assist – SNC** aus.
6. Um die Bildschirmbedingungen und die sys_id zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Bildschirm“ das Feld **Bildschirmbedingung**, und fügen Sie die Datensatztabellen hinzu, in denen die Registerkarte angezeigt werden soll. Für den Interaktionsdatensatz können Sie beispielsweise den folgenden Code hinzufügen.

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ aktivieren möchten, fügen Sie die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration in der **Macroponent-Konfiguration** hinzu.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich bearbeiten.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Um die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle zu deaktivieren, entfernen Sie die Datensatztabelle aus dem Feld **Bildschirmbedingung** und die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration aus dem Feld **Macroponent-Konfiguration**, und wählen Sie **Aktualisieren**.

Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich bearbeiten

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist, um auf der Registerkarte „Agent Assist“ die gewünschten Suchergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Ein Administrator muss immer in der globalen Domäne sein, um in Service Operations-Arbeitsbereich die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist zu bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Tabellenkonfiguration, um die gewünschten Suchergebnisse zu erhalten.

Informationen zum Erstellen einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche .

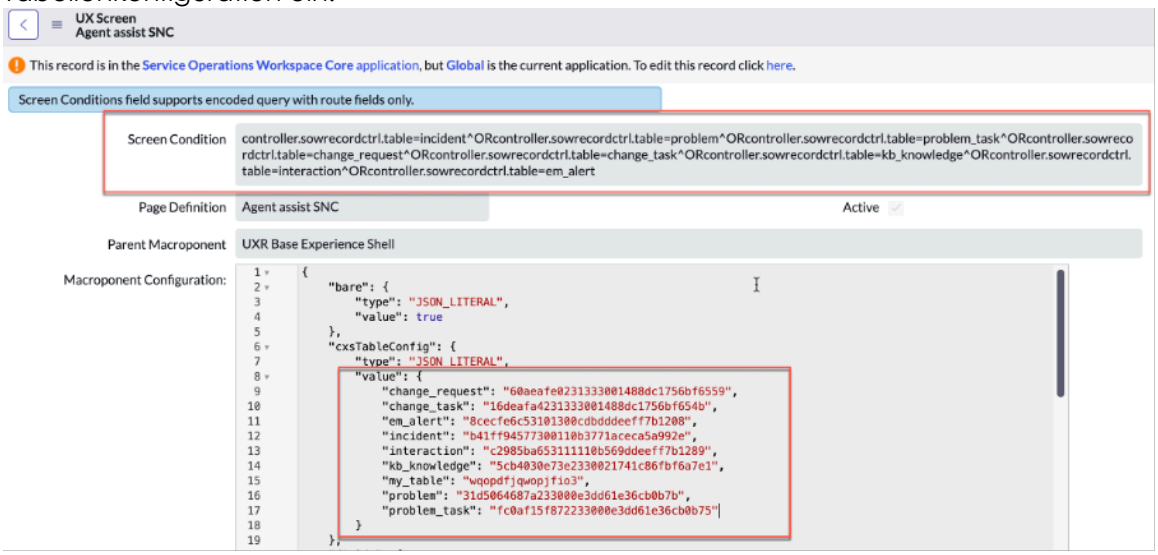
Wichtig: Verwenden Sie diesen Prozess, wenn Sie eine ältere SOW-Version als 4.0 verwenden. Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden, können Sie die Registerkarte „Agent Assist“ mit der Seitensammlung **SOW – Sidebar-Registerkarten oben** aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mit der Standard-Datensatzseite bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld `sys_ux_screen_type.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ), geben Sie **[Name] [enthält] [Agent Assist]** und **[Anwendung] [ist] [Service Operations-Arbeitsbereich]**ein, und wählen Sie **Ausführen**.
4. Suchen Sie nach einem Namen, der **Agent Assist** enthält. „Anwendung“ ist der Name des Arbeitsbereichs: **Service Operations-Arbeitsbereich**.
5. Wählen Sie den Link **Agent Assist**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **UX-Bildschirme** die Option **Agent Assist – SNC** aus.
7. Um die Eigenschaft und die relevante Sys-ID der Tabellenkonfiguration in der **Macroponent-Konfiguration** hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie den neuen Tabellennamen und die sys_id der gewünschten Tabellenkonfiguration ein.



Hinweis: Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Tabellenkonfiguration** > **Copy_sysid**.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Registerkarte „Agent Assist“ finden Sie unter Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Empfehlungen für Supportgruppen in Rufbereitschaft anpassen

Konfigurieren Sie die Empfehlungen für Supportgruppen, die im Bereich **Experten in Rufbereitschaft** für einen Incident angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag **OnCallUtilsSow** aus.
3. Um die Empfehlungen der Supportgruppe zu konfigurieren, ändern Sie das Feld **Skript**.
Informationen dazu, wie diese Gruppen für einen Incident verfügbar sind, finden Sie unter Experten in Rufbereitschaft in Service Operations-Arbeitsbereich.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
  if(!table || !sysId) {
   return {};
  }

  var recommendedGroups = {};
  var gr = new GlideRecord(table);
  if (gr.get(sysId)) {
   var self = this;

   if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
    fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    if (watchField.field == "assignment_group"
&& !recommendedGroups[watchField.value + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group
&& !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new
GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group +
"")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren

Passen Sie Benachrichtigungen an, die an Service Desk-Mitarbeiter gesendet werden, um sie über verschiedene Änderungen zu informieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, notification_provider_admin oder admin

Für Delegierungsbenachrichtigungen muss das Plugin „Notification Provider for Next Experience“ (com.glide.notification.provider.next.experience) installiert sein.

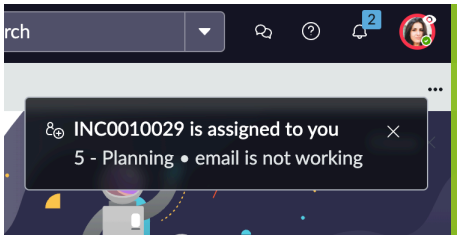
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter werden in folgenden Szenarien benachrichtigt:

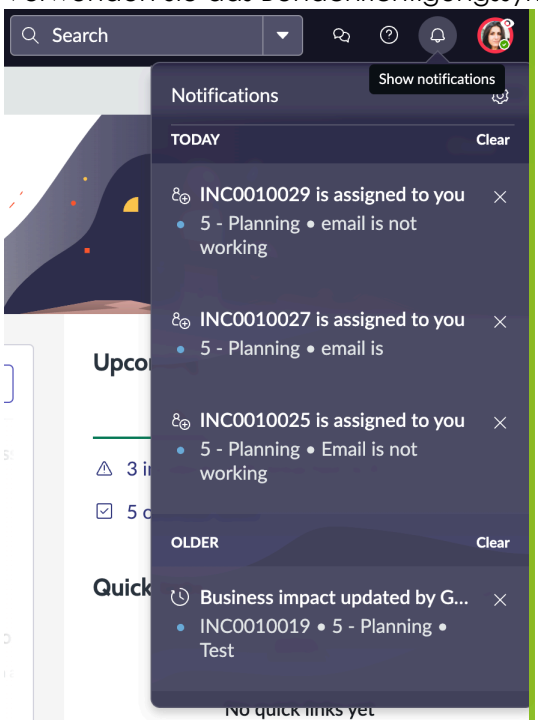
- Für eine Change-Anforderung, ein Incident oder ein Problem, die bzw. das einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde, gibt es Aktualisierungen.
- An den Service Desk-Mitarbeiter wird eine Aufgabe delegiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Benachrichtigungssymbol zeigt Benachrichtigungswarnungen an. Das Symbol zeigt für kurze Dauer ein Abzeichen mit der Anzahl der Benachrichtigungen und neuen Benachrichtigungen.



Verwenden Sie das Benachrichtigungssymbol, um die Benachrichtigungen anzuzeigen.



In E-Mail-Benachrichtigungen können Sie entscheiden, wohin der Link zu einem Datensatz weitergeleitet wird. Anstatt einen Datensatz automatisch in der klassischen UI16-Schnittstelle zu öffnen, kann er auch in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) geöffnet werden. Das Plugin „ITSM Notifications Redirection“ (com.snc.itsm.notifications_redirection) wird automatisch installiert und aktiviert, um dieses Verhalten zu unterstützen. Der Link zum Datensatz in einer E-Mail-Benachrichtigung wird in SOW nur geöffnet, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Systemeigenschaft **Redirect SOW Email notification (SOW-E-Mail-Benachrichtigung umleiten)** (*sow_email_notification_redirect*) ist auf „true“ festgelegt.
- Der Anwender, der den Link zum Incident-Datensatz wählt, hat die Rolle sn_sow_user.

Diese Funktion gilt für die folgenden Datensatztypen:

- Incident
- Problem
- Change
- Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Benachrichtigungsauslöser**.
2. Um Benachrichtigungen bei Aktualisierungen von Incidents, Problemen und Changes zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie in der Liste der Benachrichtigungsauslöser eine der folgenden Optionen aus:
      - Incident notification (Incident-Benachrichtigung)
      - Problem Notification (Problembenachrichtigung)
      - Change-Benachrichtigung

      Informationen zu den Standardbenachrichtigungsformaten finden Sie unter Standardbenachrichtigungsformate .

   b. Bearbeiten Sie die erforderlichen Informationen, z. B. Benachrichtigungskategorie, Empfänger und Zeitpunkt der Versendung.

      Die Registerkarten **Who to send (Empfänger)** und **When will receive (Empfangszeitpunkt)** enthalten die Benachrichtigungseinstellungen.

      Hinweis: Beachten Sie bei der Bearbeitung dieser Benachrichtigungen Folgendes:
      - Der Benachrichtigungsheader kann nicht bearbeitet werden.
      - Das Feld **Kategorie** muss für jeden Benachrichtigungstyp mit dem jeweiligen Benachrichtigungstyp übereinstimmen, damit die Benachrichtigungen für Service Desk-Mitarbeiter richtig kategorisiert werden. Zum Beispiel muss das Feld **Kategorie** für Incident-Benachrichtigungen **Incident** sein. Dadurch wird bestätigt, dass die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen kategorisiert ist und die Service Desk-Mitarbeiter alle Benachrichtigungen in einer Kategorie problemlos aktivieren und deaktivieren können.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Um die Delegierungsbenachrichtigungen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie in der Liste der Benachrichtigungsauslöser **Delegation Notification (Delegierungsbenachrichtigung)** aus.

   b. Bearbeiten Sie die erforderlichen Benachrichtigungsinformationen, z. B. Empfänger, Zeitpunkt der Versendung, Header und Inhalt.
   Die Registerkarten **Who to send (Empfänger)** und **When will receive (Empfangszeitpunkt)** enthalten die Benachrichtigungseinstellungen.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Suchressourcen für eine Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren

Sie können zusätzliche Suchressourcen für eine Interaktion konfigurieren, damit die Service Desk-Mitarbeiter diese schneller lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder interaction_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte** > **Interaktion (SOW)**.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz „Search Context Interaction (SOW)“ (Suchkontext-Interaktion (SOW)).
   a. Suchen Sie im Feld **Sucherkonfiguration** nach einer Ressource oder einer Kombination von Ressourcen, und wählen Sie die Suchressource aus, die Sie hinzufügen möchten.
   b. Aktualisieren Sie das Textfeld „Suchkonfiguration“ mit dem Namen, den Sie der Suchressource geben möchten.
   c. Speichern oder aktualisieren Sie den Datensatz.
   Die neu hinzugefügte Suchressource steht im Fenster „Agent Assist“ im Suchressourcenfilter zur Auswahl.

Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie Management schwerwiegender Incidents (MIM) ein, um schwerwiegende Incidents über die Seite für Incident-Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich zu verwalten. Ein schwerwiegender Incident (Major Incident, MI) ist ein Incident, der zu erheblichen Störungen des Geschäftsbetriebs führt und große Geschäftsauswirkungen hat.

Ein schwerwiegender Incident erfordert eine Reaktion, die über den routinemäßigen Incident-Management-Prozess hinausgeht. Bei schwerwiegenden Incidents wird ein eigenes Verfahren mit kürzeren Fristen und höherer Priorität genutzt. Dadurch gibt es einen schnelleren Lösungsprozess für Incidents mit großer Geschäftsauswirkung.

Konfiguration – Übersicht

Das Einrichten von Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich umfasst die Installation von Management schwerwiegender Incidents mit Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich.

Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich gibt Administratoren die zentrale Kontrolle über die Instanz. Es gewährt schnellen Zugriff auf die Verwaltung aller Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich für IT Service Management (ITSM) und enthält zusätzliche Plugins, um die Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu erweitern. Weitere Informationen zu Admin Center finden Sie unter Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (app-sow-mim) in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe von Admin Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Admin Center **Übersicht** im Abschnitt „ITSM Core konfigurieren“ die Schaltfläche **Installieren** unter Management schwerwiegender Incidents.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster, in dem die zu installierenden Plugins aufgelistet sind, **Installation starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem Management schwerwiegender Incidents aktiviert wurde, können Sie die verfügbaren Funktionen konfigurieren, indem Sie „Konfigurieren“ wählen, wodurch Sie zur Registerkarte **Konfiguration** von Admin Center weiterleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen in Management schwerwiegender Incidents, um in Service Operations-Arbeitsbereich schwerwiegende Incidents zu verwenden und zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Mit Admin Center können Sie die folgenden Funktionen in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren:

- Rollen für das Management schwerwiegender Incidents
- Auslöserregeln für schwerwiegenden Incident
- Kommunikationsvorlagen und -pläne
- Playbooks
- E-Mail-Benachrichtigungen
- Zeitleistenkonfigurationen für einen Nachfolgebericht zum Incident

Weisen Sie die Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ zu

Weisen Sie bestehenden Anwendern die Rolle „Manager schwerwiegender Incidents“ (major_incident_manager) zu, um schwerwiegende Incidents zu verwalten, zu analysieren und zu lösen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Manager für schwerwiegende Incidents (major_incident_manager) können Sie:

- Sie können einen aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen.
- Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen.
- Verwalten Sie den Prozess für schwerwiegende Incidents, und lösen Sie schwerwiegende Incidents.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt „Management schwerwiegender Incidents“ die Schaltfläche **Konfigurieren**.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt. Im Abschnitt Management schwerwiegender Incidents können Sie die Anzahl der Benutzer anzeigen, denen derzeit die Rolle major_incident_manager zugewiesen ist.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Manager für schwerwiegende Incidents“ **Konfigurieren**aus.
   Die Seite „Manager für schwerwiegende Incidents“ enthält die folgenden Registerkarten:
   - **MI-Manager**: Liste der Anwender mit der Rolle „major_incident_manager“.
   - **Verfügbare Benutzer**: Liste der Benutzer, denen Sie die Rolle major_incident_manager zuweisen können.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbare Benutzer**.
5. Wählen Sie einen Benutzer aus, und weisen Sie die Rolle zu, indem Sie **MI-Manager zuweisen**auswählen.
   Der Benutzer wird auch der Liste der Benutzer auf der Registerkarte **MI-Manager** hinzugefügt.

Auslöserregeln für schwerwiegenden Incident konfigurieren

Erstellen und konfigurieren Sie die Auslöserregeln für einen schwerwiegenden Incident, um die Bedingungen für die Ausführung einer Auslöseraktion zu definieren. Sie können Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen, um die Bedingungen zu definieren, unter denen ein Incident automatisch als Kandidat für schwerwiegenden Incident betrachtet wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents werden bei jeder Erstellung oder Heraufstufung eines Incident asynchron ausgewertet, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Im Datensatz des Incident ist der übergeordnete Incident nicht ausgefüllt, d. h. der aktuelle Incident ist kein untergeordneter Incident.
- Der schwerwiegende Incident wird nicht vorgeschlagen oder akzeptiert.
- Der Incident ist aktiv.

Sie können auch Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents konfigurieren, um einen schwerwiegenden Incident direkt zu erstellen und den Kandidatenschritt zu überspringen.

Hinweis: Basissystem-Auslöserregeln sind verfügbar.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt „Management schwerwiegender Incidents“ die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt. Im Abschnitt „Auslöserregeln“ können Sie die Anzahl der konfigurierten und derzeit aktiven Auslöserregeln anzeigen.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Auslöserregel“ **Konfigurieren**.
   Auf der Seite „Auslöserregeln“ wird eine Liste der verfügbaren Auslöserregeln angezeigt. Sie können eine beliebige verfügbare Auslöserregel auswählen und die folgenden Aktionen auswählen:
   - Aktivieren: Aktiviert die ausgewählte Auslöserregel. Die Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents sind im Basissystem standardmäßig deaktiviert.
   - Löschen: Löscht die ausgewählte Auslöserregel.
   - Deaktivieren: Deaktiviert die ausgewählte aktive Auslöserregel.
   - Kopieren: Kopiert die Auslöserregel zusammen mit den Informationen. Diese Option hilft beim Erstellen einer Auslöserregel mit den Daten einer vorhandenen Auslöserregel.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auslöserregeln“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Auslöserregel
Tabellenname	Tabelle, in der die Auslöserregel ausgeführt wird.
Auszuführende Aktion	Aktion, die bei Ausführung der Auslöserregel für den Incident ausgeführt wird. Mögliche Werte: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird bei Ausführung der Auslöserregel als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der Incident wird bei Ausführung der Auslöserregel direkt zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Systemeigenschaft **Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.majo* erzeugt je nach Auswahl der Optionen verschiedene Verhaltensweisen. Wenn die Systemeigenschaft auf **Neu erstellen** festgelegt ist, gelten für die Werte von **Auszuführende Aktion** folgende Verhaltensweisen: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt, und der Incident wird als untergeordneter Incident gekennzeichnet. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Ein neuer Incident wird erstellt und zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. Der bereits vorhandene Incident wird als untergeordneter Incident gekennzeichnet. Wenn die Systemeigenschaft auf **Heraufstufen** festgelegt ist, gelten für den Wert von **Auszuführende Aktion** folgende Verhaltensweisen: ◦ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Im Fall der Genehmigung wird der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. ◦ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der bereits vorhandene Incident wird zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft.
Anwendung	Anwendungsbereich der Auslöserregel. Die Auslöserregel ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Ausführungsreihenfolge	Die Sequenz, in der die Regeln ausgelöst werden. Die Regel mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird zuerst ausgelöst. Beispiel: Eine Regel mit Reihenfolge = 100 wird zuerst ausgeführt, dann eine Regel mit Reihenfolge = 200.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine der vorhandenen Auslöserregelbedingungen erfüllt ist, wird der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident betrachtet. Eine Überprüfung der verbleibenden Regeln ist dann nicht erforderlich. Andernfalls werden alle Regeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge überprüft.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Auslöserregel.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Festlegen von Bedingungen, die zur Ausführung der Auslöserregel erfüllt sein müssen.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Auslöserregel wird erstellt und der Liste der verfügbaren Auslöserregeln hinzugefügt.

Kommunikationsvorlagen und -pläne in Management schwerwiegender Incidents einrichten

Richten Sie die Kommunikationsvorlagen und -pläne in Management schwerwiegender Incidents ein, um Aufwand und Zeit zum Erstellen und Verfassen von Mitteilungen in den verschiedenen Phasen eines schwerwiegenden Incident zu reduzieren. Eine effektive Kommunikation mit Stakeholdern hilft bei der Lösung schwerwiegender Incidents.

Kommunikationsvorlage für E-Mail in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie Kommunikationsvorlagen für E-Mail in Management schwerwiegender Incidents, um Aufwand und Zeit zum Erstellen und Verfassen von Kommunikations-E-Mails zu reduzieren.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Kommunikationsvorlage** die Option **E-Mail konfigurieren**, um eine Liste der verfügbaren Kommunikations-E-Mail-Vorlagen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Neu**.
5. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

E-Mail-Formular konfigurieren

Feld	Beschreibung
Name	Name der E-Mail-Vorlage.
Tabelle	Tabelle, in der die E-Mail-Vorlage anwendbar ist. **Hinweis:** Standardmäßig ist der Wert der Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ [incident_alert_task].
Anwendung	Anwendungsbereich der E-Mail-Vorlage. Die E-Mail-Vorlage ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Ausführungsreihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Vorlagen angewendet werden. Die Vorlage mit dem niedrigsten Wert für die Ausführungsreihenfolge wird zuerst angewendet. Zum Beispiel wird zuerst eine Vorlage mit Ausführungsreihenfolge = 100 angewendet, dann eine Vorlage mit Ausführungsreihenfolge = 200.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen festlegt, die erfüllt sein müssen, damit die E-Mail-Vorlage beim Erstellen von E-Mail-Kommunikation angewendet wird.
Inhalt	
Betreff	Betreffzeile der E-Mail.
Content Typ	Inhaltstyp der E-Mail. Mögliche Werte: ◦ **HTML**: Ermöglicht das Hinzufügen von Links, Multimedia und anderen HTML-Inhalten zur E-Mail. ◦ **Nur-Text**: Ermöglicht das Hinzufügen nur von Text und anderen textbezogenen Funktionen wie Fett- und Kursivschrift.
Textkörper	Der Inhalt des Textkörpers der E-Mail. **Hinweis:** Je nach der im Feld **Inhaltstyp** ausgewählten Option können Sie im Feld **Textkörper** Text oder HTML-Inhalte hinzufügen.
Variablen auswählen	Fügen Sie dem **Textkörper** Feldvariablen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Empfänger	
An	Anwender- oder Empfängerliste, die im Abschnitt **An** der E-Mail hinzugefügt werden soll.
Cc	Anwender- oder Empfängerliste, die im Abschnitt **Cc** der E-Mail hinzugefügt werden soll.
Bcc	Anwender- oder Empfängerliste, die im **BCC-**Abschnitt der E-Mail hinzugefügt werden soll.
Absenderkonfiguration	
Generierungstyp für „Von“	Generierungstyp der gesendeten E-Mail. Dieser Wert enthält Informationen über den E-Mail-Absender, der im Abschnitt **Von** der E-Mail angezeigt wird. Mögliche Werte: ◦ **SMTP-E-Mail-Account**: Die E-Mail wird mit dem SMTP-E-Mail-Account des Absenders generiert und gesendet. Im Abschnitt **Von** der gesendeten E-Mail wird der SMTP-E-Mail-Account des Absenders angezeigt. ◦ **Aus Liste auswählen**: Der Abschnitt **Von** der gesendeten E-Mail zeigt die Liste der E-Mail-Adressen an, die im Feld **E-Mail-Client – Absenderadresse** angegeben sind. ◦ **Skript**: Die E-Mail wird mit dem im Feld **Skript für „Von“** angegebenen Skript generiert und gesendet. Im Abschnitt „Von“ der gesendeten E-Mail wird der Absendername basierend auf dem Skript angezeigt. ◦ **Text**: Im Abschnitt „Von“ der E-Mail wird der im Feld **Von** angegebenen Wert angezeigt. ◦ **Keine**: Im Abschnitt **Von** der gesendeten E-Mail wird kein Wert angezeigt.
E-Mail-Client – Absenderadresse	E-Mail-Adresse, die im Abschnitt **Von** der E-Mail angezeigt wird. Sie können mehrere E-Mail-Adressen hinzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Generierungstyp für „Von“** auf **Aus Liste auswählen** festgelegt ist.
Skript für „Von“	Skript, das für das Erstellen und Senden der E-Mail verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Generierungstyp für „Von“** auf **Aus Liste auswählen** festgelegt ist.
Von	Name oder Anwender, der im Abschnitt **Von** der E-Mail angezeigt wird. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Generierungstyp für „Von“** auf **Aus Liste auswählen** festgelegt ist.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Kommunikationsvorlagen für SMS in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie Kommunikationsvorlagen für SMS in Management schwerwiegender Incidents, um Aufwand und Zeit zum Erstellen und Verfassen von Kommunikations-SMS zu reduzieren.

Vorbereitungen

Management schwerwiegender Incidents muss in Service Operations-Arbeitsbereich installiert und aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Kommunikationsvorlage** die Option **SMS konfigurieren**.

   Auf der Seite „Notify-Vorlage für SMS“ wird eine Liste der verfügbaren Kommunikations-SMS-Vorlagen angezeigt. Weitere Informationen zu Notify finden Sie unter Benachrichtigen .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Formular „SMS-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der SMS-Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, in der die SMS-Vorlage verwendet wird. **Hinweis:** Standardmäßig ist der Wert der Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ [incident_alert_task].
Vorlage	Inhalt, der im Textkörper der SMS hinzugefügt wird.
Variablen auswählen	Der **Vorlage** hinzugefügte Feldvariablen.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der SMS-Vorlagendatensatz wird der Liste der verfügbaren Kommunikations-SMS-Vorlagen hinzugefügt.

Kommunikationsplan in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Kommunikationsplan und Kommunikationsaufgaben für eine effektive Kommunikation mit verschiedenen Stakeholdern über Fortschritt, Meilensteine und Probleme im Zusammenhang mit den verschiedenen Phasen eines Datensatzes für schwerwiegende Incidents.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt. Im Unterabschnitt „Kommunikationsplan“ des Abschnitts „Kommunikation“ können Sie die Anzahl der konfigurierten Kommunikationspläne und aktiven Kommunikationspläne anzeigen.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Kommunikationsplan“ **Konfigurieren**.
   Auf der Seite „Kommunikationsplan“ wird eine Liste der verfügbaren Kommunikationsplandefinitionen angezeigt. Sie können einen beliebigen verfügbaren Kommunikationsplan auswählen und dann eine der folgenden Aktionen auswählen:
   - **Aktivieren**: Aktiviert die ausgewählten Kommunikationspläne.
   - **Löschen**: Löscht den ausgewählten Kommunikationsplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Deaktivieren**: Deaktiviert den ausgewählten aktiven Kommunikationsplan.
- **Kopieren**: Kopiert die Kommunikationspläne zusammen mit den Aufgabeninformationen. Diese Option hilft beim Erstellen eines Kommunikationsplans mit den Daten eines vorhandenen Kommunikationsplans.

Wenn keine Kommunikationspläne vorhanden sind, wird die Option **Create a communication plan (Kommunikationsplan erstellen)** angezeigt.

4. Wählen **Neu**, um eine Kommunikationsplandefinition zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Kommunikationsplans finden Sie unter Definieren Sie einen Kommunikationsplan .

   Nachdem eine Kommunikationsplandefinition erstellt wurde, werden im entsprechenden Datensatz die folgenden zugehörigen Listen angezeigt:

   - Kommunikationsaufgabendefinitionen
   - Kommunikationskontaktdefinitionen

5. Wählen Sie die zugehörige Liste „Kommunikationsaufgabendefinitionen“ und dann **Neu**, um eine Kommunikationsaufgabe zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Kommunikationsaufgabe finden Sie unter Definieren Sie eine Kommunikationsaufgabe .

6. Wählen Sie im Datensatz der Kommunikationsaufgabendefinition den zugehörigen Link des erforderlichen Kommunikationskanals aus, um den Kommunikationskanal zu definieren.

   Die zugehörige Liste „Kommunikationskanal“ enthält die zugehörigen Links des Kommunikationskanals, z. B. Kanal hinzufügen – E-Mail, Kanal hinzufügen – Sidebar-Diskussion und Kanal hinzufügen – DEX Desktop-Assistent. Weitere Informationen zum Erstellen eines Kommunikationskanals finden Sie unter Definieren Sie einen Kommunikationskanal .

7. Wählen Sie im Datensatz der Kommunikationsplandefinition die zugehörige Liste „Kommunikationskontaktdefinition“ aus.
8. Wählen **Neu**, um eine Kommunikationskontaktdefinition zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Kommunikationskontaktdefinition finden Sie unter Definieren Sie einen Kommunikationskontakt .

Playbook zu Management schwerwiegender Incidents zuweisen

Konfigurieren Sie Playbooks, und weisen Sie sie zu, um den Prozess für schwerwiegende Incidents zu verwalten.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (MIM) muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt. Im Abschnitt „Playbook“ können Sie die Anzahl der zugewiesenen Playbooks anzeigen.

3. Wählen Sie **Konfigurieren**.
   Auf der Seite „Playbook“ werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
   - **Zugewiesene Playbooks**: Liste der Playbooks, die Management schwerwiegender Incidents zugewiesen sind.

     Wenn kein Playbook zugewiesen ist, ist die Option **Assign playbook (Playbook zuweisen)** verfügbar, sodass Sie Management schwerwiegender Incidents ein Playbook zuweisen können.
   - **Verfügbare Playbooks**: Liste der Playbooks, die für die Zuweisung zu Management schwerwiegender Incidents verfügbar sind.
4. Auf der Konfigurationsseite können Sie die folgenden Optionen verwenden, um Management schwerwiegender Incidents ein Playbook zuzuweisen.

Option	Bezeichnung
Empfohlene Playbooks	Im Abschnitt „Empfohlene Playbooks“ werden die folgenden beiden Playbooks des Basissystems angezeigt, die im Lieferumfang von Management schwerwiegender Incidents enthalten sind: ◦ **MI-Playbook**: Bietet eine einfache und übersichtliche Schnittstelle für Kommunikation und Zusammenarbeit sowie Funktionen für ungeplante Kommunikation oder Zusammenarbeit in separaten Abschnitten in einer aufgabenorientierten Ansicht. Dieses Playbook wird Upgrade-Kunden zur Nutzung empfohlen. ◦ **Advanced-MI-Playbook**: Ähnelt dem MI-Playbook, verfügt jedoch über erweiterte, konfigurierbare Funktionen für geplante und ungeplante Kommunikation bzw. Zusammenarbeit und sowie ungeplante Kommunikation oder Zusammenarbeit als eigenständigen Abschnitt. Sie können den Abschnitt für ungeplante Kommunikation oder Zusammenarbeit des Playbooks konfigurieren, um die Kommunikationspläne, Aufgaben, Zusammenarbeitskanäle und Kanaltypen mit Prozessautomatisierungs-Designer nach Bedarf zu erstellen, hinzuzufügen und zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook für schwerwiegende Incidents entwerfen. Mit Prozessautomatisierungs-Desi-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	gner können Sie die Verwendung des Advanced-MI-Playbook flexibler gestalten. Dieses Playbook wird zBoot-Kunden zur Nutzung empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegende Incidents mit Playbooks verwalten. Je nach Anforderungen und Nutzung können Sie mit Management schwerwiegender Incidents eines der Playbooks oder beide zuweisen und verwenden. Verwenden Sie die Eigenschaft *sn_sow.mim_playbook_ids*, um die sys_id des Playbooks hinzuzufügen, das Sie im Playbook-Abschnitt anzeigen möchten, und verwenden Sie sie für Management schwerwiegender Incidents. Wählen Sie **Details anzeigen**, um die Playbook-Informationen anzuzeigen, und wählen Sie dann **An MIM zuweisen**, um das Playbook Management schwerwiegender Incidents zuzuweisen.
Verfügbare Playbooks	Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbare Playbooks**, dann **Playbook** und schließlich **Zuweisen**. Das ausgewählte Playbook ist Management schwerwiegender Incidents zugewiesen und wird der Liste der zugewiesenen Playbooks hinzugefügt.
Neues Playbook erstellen	Wählen Sie im Seitenbereich im Abschnitt „Neues Playbook erstellen“ den Link **Prozessautomatisierungs-Designer**, um ein Playbook zu erstellen oder ein vorhandenes Playbook zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook für schwerwiegende Incidents entwerfen.

Playbook für schwerwiegende Incidents entwerfen

Mit Prozessautomatisierungs-Designer können Sie Ihr eigenes Playbook entwerfen, indem Sie anwenderdefinierte Flows erstellen. Konfigurieren Sie anschließend Auslöserregeln, um das Playbook für Management schwerwiegender Incidents zu aktivieren.

Wählen Sie im Abschnitt „Neues Playbook erstellen“ der Seite „Assign Playbook (Playbook zuweisen)“ im Admin Center den Link **Prozessautomatisierungs-Designer**, um die Seite „Prozessautomatisierungs-Designer“ zu öffnen. Weitere Informationen zum Zuweisen von Playbooks finden Sie unter Playbook zu Management schwerwiegender Incidents zuweisen.

Auf der Prozessautomatisierungs-Designer-Homepage wird eine Liste der verfügbaren Prozesse angezeigt, einschließlich der folgenden Playbooks, die im Basissystem verfügbar sind:

- **MI-Playbook** – Dieses Playbook ist im Status **Veröffentlicht** verfügbar.
- **Advanced-MI-Playbook** – Dieses Playbook ist im Status **Entwurf** verfügbar. Sie können das Playbook auswählen und dann **Aktivieren** wählen, um den Playbook-Status zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können **Neu** wählen, um ein Playbook zu erstellen, oder ein vorhandenes Playbook auswählen, z. B. das Advanced-MI-Playbook, um die Flows, Aktivitäten und Auslöserregeln hinzuzufügen und zu konfigurieren. Mit Prozessautomatisierungs-Designer können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Auslöserregeln – Wählen Sie **Auslöser**, um die Auslöserbedingungen im Bedingungsgenerator festzulegen, unter denen ein Playbook an einen schwerwiegenden Incident angehängt wird.
- Flows und UI-Layout – Verwenden Sie die Optionen im Seitenbereich, um die Eigenschaften festzulegen, Automatisierungsaufgaben und Aktivitäten zu erstellen, Details und Flows hinzuzufügen und das UI-Layout des Playbook zu konfigurieren.
- Aktivität – Fügen Sie dem Playbook Aktivitäten hinzu, z. B. ungeplante Kommunikations- oder Zusammenarbeitsschritte. Verwenden Sie die anwenderdefinierte Aktivität, die im Lieferumfang des Basissystems enthalten ist, um Aktivitäten hinzuzufügen und zu konfigurieren.
- Aktivieren – Aktivieren Sie das Playbook in der Instanz.
- Testen – Testen Sie das Playbook in der Instanz.

E-Mail-Benachrichtigungen in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie die automatisierten E-Mail-Benachrichtigungen, die in den verschiedenen Phasen des Prozesses für schwerwiegende Incidents an Manager für schwerwiegende Incidents gesendet werden. Zu diesen Phasen gehören Änderungen des Status, der Zuweisung oder der Anwendergruppe für einen schwerwiegenden Incident.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Berücksichtigen Sie die folgenden Elemente, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren:

- Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen aktive Benutzer sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen.

  ServiceNow® Anwender oder Mitglieder von Gruppen müssen in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] als aktive Anwender definiert sein. Sie müssen außerdem über eine gültige E-Mail-Adresse für ihr primäres Gerät in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen. Wenn Anwender nicht über ein aktives Profil und eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, erhalten sie keine Benachrichtigungen.

- Für Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen die entsprechenden Benachrichtigungseinstellungen aktiviert sein.

  Jeder Anwender oder jedes Gruppenmitglied muss die Möglichkeit haben, die Benachrichtigung zu abonnieren. Sie sollten diese Option in ihren Benachrichtigungseinstellungen zusammen mit den Geräten aktiviert haben, über die sie die Benachrichtigung erhalten möchten. Administratoren können sich als Anwender ausgeben, um ihre Benachrichtigungseinstellungen zu überprüfen und zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI

- Damit Ihre E-Mail-Benachrichtigung auch als SMS-Benachrichtigung gesendet wird, müssen die Empfänger die Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter Benachrichtigungskanäle erstellen .

- Nachdem Sie die Benachrichtigung erstellt oder aktualisiert haben, verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um sie zu prüfen. Sie können beispielsweise von Ihnen hinzugefügte Links testen und die Benachrichtigungsempfänger verifizieren. Details finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Benachrichtigungsformular, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu konfigurieren:

- Absendezeitpunkt – Zum Senden der Benachrichtigung erforderliche Bedingungen.
- Empfänger – Empfänger der Benachrichtigung.
- Inhalt – Inhalt der Benachrichtigung.
- Digest-Inhalt – Inhalt des E-Mail-Digest, wenn die Benachrichtigung in einem Digest bereitgestellt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Digests .

Hinweis: Wenn nicht alle Felder im Formular angezeigt werden, wählen Sie im Abschnitt mit den zugehörigen Links die Ansichtsoption **Erweitert**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt. Im Abschnitt „E-Mail-Benachrichtigungen“ können Sie die Anzahl der konfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen im Status „Aktiv“ anzeigen.
3. Wählen Sie im Abschnitt „E-Mail-Benachrichtigung“ **Konfigurieren**, um die Liste der verfügbaren E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Benachrichtigung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um eine Vorschau der Benachrichtigungen anzuzeigen, bevor Sie die Instanz tatsächlich anweisen, die Benachrichtigungen zu senden. Zum Beispiel sehen Sie:

- wie die Felder **Betreff** und **Nachricht** angezeigt werden.
- Welche Anwender die Benachrichtigung erhalten oder nicht, einschließlich der Gründe, warum die Anwender sie nicht erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitleistenereignisse für Nachfolgebericht zum Incident konfigurieren

Konfigurieren Sie die Incident-Informationen, die als Ereignis im Nachfolgebericht zum Incident angezeigt werden, der nach der Lösung eines schwerwiegenden Incident generiert wird. Sie können konfigurieren, welche Informationen ein Nachfolgebericht zum Incident enthalten muss und wie die Informationen angeordnet werden.

Vorbereitungen

Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ muss in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie auf der Admin Center-Seite entweder über die Registerkarte **Übersicht** oder die Registerkarte **Konfigurationen** zur Konfigurationsseite für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Konfigurieren** für Management schwerwiegender Incidents.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**.

   Auf der Konfigurationsseite werden alle konfigurierbaren Funktionen in Management schwerwiegender Incidents angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zeitleistenkonfiguration“ **Konfigurieren**.
4. Konfigurieren Sie die Optionen auf der Konfigurationsseite der Zeitleiste.

   Überprüfen Sie die Beispiel-Zeitleistenereignisse, die im Abschnitt „Vorschau (Beispielzeitleiste)“ angezeigt werden. Basierend auf den Daten können Sie die folgenden Optionen verwenden, um die Standardeinstellungen der Zeitleiste zu ändern.

Zeitleistenkonfiguration

Option	Beschreibung
Incident-Meilensteine	Option, um die folgenden Meilensteine für kritische Incidents in die Zeitleistenereignisse des Nachfolgeberichts zum Incident aufzunehmen: ◦ Incident wurde von einem MI-Manager als schwerwiegender Incident akzeptiert ◦ Incident als „Gelöst“ markiert
Reihenfolge der Ereignisse	Option zum Festlegen der Reihenfolge der Incident-Ereignisse in einem Nachfolgebericht zum Incident. Verfügbare Optionen: ◦ Aufsteigend: Reihenfolge der Ereignisse, wobei das erste Ereignis oben im Nachfolgebericht zum Incident und das letzte Ereignis unten im Nachfolgebericht zum Incident angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	◦ Absteigend: Reihenfolge der Ereignisse, wobei das letzte Ereignis oben im Nachfolgebericht zum Incident und das erste Ereignis ganz unten im Nachfolgebericht zum Incident platziert wird. **Hinweis:** Das erste und letzte Ereignis werden mit Datum und Uhrzeit angezeigt.
Ereignisgruppierung	Option zum Gruppieren der Ereignisse, die innerhalb eines kurzen Zeitintervalls liegen. Mit dieser Option erhalten Sie einen präziseren Nachfolgebericht zum Incident.
Ereignisse gruppieren in	Zeitdauer, innerhalb derer vorhandene Ereignisse gruppiert werden müssen.

Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen von Problem-Management, um Probleme und Problemaufgaben im Service Operations-Arbeitsbereich zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Sie können die Registerkarte mit der Übersicht über den Problemdatensatz und ihre UI-Elemente im Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwalten. Informationen zu allen anderen Konfigurationsoptionen finden Sie in den zugehörigen Themen.

Layout des Problemformulars in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie das Problemformular so, dass Informationen gesammelt werden, die für die Prozesse Ihrer Organisation relevant sind. Sie können das Formular leicht ändern, um nur die Felder, zugehörigen Listen und anderen Elemente anzuzeigen, die Sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder personalize_form

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Konfigurieren** und dann **Formulargenerator**.
3. Wählen Sie in der Liste „Standardansicht“ eine der folgenden Optionen aus.
   - Um die Layouts vorhandener Problemformulare anzupassen, wählen Sie **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Um die Layouts neuer Problemformulare anzupassen, wählen Sie **Service Operations-Arbeitsbereich – Neuer Datensatz**.
4. Wenn sich das Formular in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Layout des Problemaufgabenformulars in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie das Problemaufgabenformular so, dass Informationen gesammelt werden, die für die Prozesse Ihrer Organisation relevant sind. Sie können das Formular leicht ändern, um nur die Felder, zugehörigen Listen und anderen Elemente anzuzeigen, die Sie benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder personalize_form

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Konfigurieren** und dann **Formulargenerator**.
3. Wählen Sie in der Problemliste **Problemaufgabe**.
4. Wählen Sie in der Liste „Standardansicht“ eine der folgenden Optionen aus.
   - Um die Layouts vorhandener Problemaufgabenformulare anzupassen, wählen Sie **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Um die Layouts neuer Problemaufgabenformulare anzupassen, wählen Sie **Service Operations-Arbeitsbereich – Neuer Datensatz**.
5. Wenn sich das Formular in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

Während Statusübergängen angezeigte modale Fenster für Probleme konfigurieren

Fügen Sie die optionalen und obligatorischen Felder hinzu, die benötigt werden, um einen Problemdatensatz mit Form Builder durch seinen Lebenszyklus zu bewegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Konfigurieren** und dann **Formulargenerator**.
3. Wählen Sie in der Liste „Standardansicht“ eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
SOW – modales Element „Risiko akzeptieren“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs eines Problems zu „Risiko akzeptieren“ angezeigt werden.
SOW – modales Element „Problem bewerten“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs eines Problems zu „Bewerten“ angezeigt werden.
SOW – modales Element „Problem abbrechen“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs eines Problems zu „Abbrechen“ angezeigt werden.
SOW – modales Element „Problembehebung“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs eines Problems zu „Beheben“ angezeigt werden.

4. Wenn sich das Formular in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Während Statusübergängen angezeigte modale Fenster für Problemaufgaben konfigurieren

Fügen Sie die optionalen und obligatorischen Felder hinzu, die benötigt werden, um einen Problemaufgaben-Datensatz mit Form Builder durch seinen Lebenszyklus zu bewegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Konfigurieren** und dann **Formulargenerator**.
3. Wählen Sie in der Problemliste **Problemaufgabe**.
4. Wählen Sie in der Liste „Standardansicht“ eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
SOW – modales Element „Problemaufgabe bewerten“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs einer Problemaufgabe zu „Bewerten“ angezeigt werden.
SOW – modales Element „Aufgabe abbrechen“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs einer Problemaufgabe zu „Abbrechen“ angezeigt werden.
SOW – modales Element „Problemaufgabe abgeschlossen“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs einer Problemaufgabe zu „Abschließen“ angezeigt werden, wenn die Aufgabe als Typ „Allgemein“ erstellt wurde.
SOW – modales RCA-Element „Problemaufgabe abgeschlossen“	Optionen für modale Fenster, die während des Statusübergangs einer Problemaufgabe zu „Abschließen“ angezeigt werden, wenn die Aufgabe als Typ „Ursachenanalyse“ erstellt wurde.

5. Wenn sich das Formular in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

Eigenschaften für Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Eigenschaften, die zur Steuerung prozessbezogener Funktionen verwendet werden, z. B. um eine Problemaufgabe bei einem geschlossenen Problem zu erstellen oder ein geschlossenes oder abgebrochenes Problem erneut zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder problem_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Passen Sie die Eigenschaften nach Bedarf an.
   Weitere Informationen zu den verfügbaren Optionen finden Sie unter Problem-Management-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Konfigurieren Sie einen Aufgabentyp, der während der Problem- oder Change-Erstellung verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Problemaufgabe bzw. Change-Aufgabe erweitern, um Ihren eigenen Aufgabentyp hinzuzufügen, können Sie das untergeordnete Element der Problem- oder Change-Aufgabe als Zieltabelle festlegen. Abhängig von den Standardwerten, die Sie im untergeordneten Element der Problemaufgabe oder Change-Aufgabe festlegen, müssen Sie keine Werte übergeben.

Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` ein.
2. Wählen Sie in der Liste „Datensatztypauswahlen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Datensatztypauswahl“ aus.

Formular „Datensatztypauswahl“

Feld	Beschreibung
Betrifft	Tabelle, für die der Aufgabentyp gilt. Wählen Sie „Problemaufgabe“ [problem_task] oder „Change-Aufgabe“ [change_task] aus.
Reihenfolge	Reihenfolge des Aufgabentyps im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“.
Anwendung	Umfang der Anwendung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aufgabentyps.
Titel	Kartentitel, der im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“ angezeigt wird.
Beschreibung	Kartenbeschreibung.
Zieltabelle	Tabelle, in der der Datensatz erstellt werden soll, wenn dieser Aufgabentyp verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn die im Feld **Gilt für** ausgewählte Tabelle keine untergeordneten Tabellen hat.
Werte	Standardwerte, die beim Erstellen eines Datensatzes mit diesem Aufgabentyp ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln für Suchvorgänge mit Priorität für Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich festlegen

Legen Sie die Auswirkung und Dringlichkeit des Problems fest, um seine Priorität zu berechnen. Verwenden Sie die Prioritätsberechnung, um Ihre Arbeit zu priorisieren und Servicelevel-Vereinbarungen zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Regeln für Suchvorgänge mit Priorität**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den verfügbaren Feldern finden Sie unter Datensuche zur Priorisierung von Problemen.

Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für Problem-Management-Modelle, damit Sie anwenderdefinierte Modelle erstellen und verwenden können.

Vorbereitungen
Weitere Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach `*modelle`.
3. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled*.
4. Stellen Sie das Feld **Wert** auf **true** ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Problem-Management-Modelle sind aktiviert.

Problemmodell in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle mit Status und Übergängen, die auf Ihre Anwendungsfälle zugeschnitten sind.

Vorbereitungen
Überlegungen zum Aktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled*.
Weitere Informationen finden Sie unter Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „Problemmodelle“ auf eine der folgenden Arten.
   - Geben Sie im Navigationsfilter `prb_model.list` ein.
   - Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Administration** > **Problemmodelle**.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Menüelementen für Problem-Management-Modelle finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder Modul .

2. Erstellen Sie ein Problemmodell.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Problemmodell“ aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Problemmodell“.

3. Wählen Sie die Status für Ihr anwenderdefiniertes Modell aus, indem Sie über das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) **Speichern** wählen.

   a. Wählen Sie im daraufhin eingeblendeten Kontextmenü „Modellstatus“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus“ aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

   c. Wählen Sie für jeden Status, den Sie auswählen, **Absenden**.

4. Wenden Sie einen Übergang auf jeden Modellstatus an, indem Sie das Symbol „Hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ ( ) wählen.

   a. Wählen Sie im Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatusübergänge“ aus.

Formular „Modellstatusübergänge“

Feld	Beschreibung
Von	Status, aus dem der Problemdatensatz verschoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
An	Status, in den der Problemdatensatz verschoben wird.
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zum Problemdatensatz aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option hindert Sie außerdem an der manuellen Auswahl des Felds **Status** im Problemdatensatz.

c. Wählen Sie für jeden Modellstatusübergang, den Sie hinzufügen, **Absenden**.

5. Wahlweise: Wenden Sie Übergangsbedingungen an, indem Sie einen Ihrer Modellstatusübergänge auswählen.

   a. Wählen Sie im Kontextmenü „Übergangsbedingungen“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ aus.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ in Problem-Management.

   c. Wählen Sie für jede Übergangsbedingung, die Sie hinzufügen, **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn Sie im Formular „Problemmodell“ **Standardproblemmodell** gewählt haben, wird bei der Erstellung neuer Probleme Ihr anwenderdefiniertes Problemmodell verwendet.

Problemaufgabenmodell in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle mit Status und Übergängen, die auf Ihre Anwendungsfälle zugeschnitten sind.

Vorbereitungen
Überlegungen zum Aktivieren von Problem-Management-Modellen finden Sie unter Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled*. Weitere Informationen finden Sie unter Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Öffnen Sie die Tabelle „Problemaufgabenmodelle“ auf eine der folgenden Arten.
   - Geben Sie im Navigationsfilter `prb_task_model.list` ein.
   - Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Administration** > **Problemaufgabenmodelle**.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Menüelementen für Problem-Management-Modelle finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder Modul .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen Sie ein Problemaufgabenmodell.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Problemaufgabenmodell“ aus.

      Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Problemaufgabenmodell“.

3. Wählen Sie die Status für Ihr anwenderdefiniertes Modell aus, indem Sie über das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) **Speichern** wählen.

   a. Wählen Sie im daraufhin eingeblendeten Kontextmenü „Modellstatus“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus“ aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

   c. Wählen Sie für jeden Status, den Sie auswählen, **Absenden**.

4. Wenden Sie einen Übergang auf jeden Modellstatus an, indem Sie das Symbol „Hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ ( ) wählen.

   a. Wählen Sie im Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatusübergänge“ aus.

Formular „Modellstatusübergänge“

Feld	Beschreibung
Von	Status, aus dem der Problemaufgaben-Datensatz verschoben wird.
An	Status, in den der Problemaufgaben-Datensatz verschoben wird.
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zum Problemaufgaben-Datensatz aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option hindert Sie außerdem an der manuellen Auswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	des Felds **Status** im Problemaufgaben-Datensatz.

c. Wählen Sie für jeden Modellstatusübergang, den Sie hinzufügen, **Absenden**.

5. Wahlweise: Wenden Sie Übergangsbedingungen an, indem Sie einen Ihrer Modellstatusübergänge auswählen.

a. Wählen Sie im Kontextmenü „Übergangsbedingungen“ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ aus.

(Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“ in Problem-Management.

c. Wählen Sie für jede Übergangsbedingung, die Sie hinzufügen, **Absenden**.

6. Erstellen Sie einen Interceptor für Ihr Modell, indem Sie im Navigationsfilter `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` eingeben.

a. Suchen Sie in der Spalte „Betrifft“ nach `=problem_task`.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Datensatztypauswahl“ aus.

Formular „Datensatztypauswahl“

Feld	Beschreibung
Betrifft	Geben Sie hier **Problemaufgabe [problem_task]** ein, um Problemaufgabenmodelle zu erstellen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das zugeordnete Modell angezeigt wird.
Titel	Name des Modells, das beim Erstellen von Problemaufgaben auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Modells, das beim Erstellen der Problemaufgabe auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datensatztypauswahl.

d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Werte** den Eintrag **Modell**.

e. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), und wählen Sie dann Ihr anwenderdefiniertes Problemaufgabenmodell aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie in der Bedingungsliste **Zugehörige Felder anzeigen** am Ende der Liste aus.

g. Wählen Sie in der Bedingungsliste der zugehörigen Felder **Problem** → **Problemfelder** aus.

h. Wählen Sie in der Bedingungsliste unter **Problem** → **Problemfelder** den Eintrag **Modell** aus.

i. Wählen Sie in der Bedingungsliste der Operatoren **ist nicht leer** aus.

j. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ihr anwenderdefiniertes Problemaufgabenmodell ist in Service Operations-Arbeitsbereich als Option für die in Ihrem Modell angegebenen Rollen verfügbar.

SLA-Details für Probleme anzeigen

Zeigen Sie die SLA-Details eines Problems im kontextbezogenen Seitenbereich von Service Operations-Arbeitsbereich an, damit Sie das Problem priorisieren und innerhalb des definierten SLA-Zeitlimits lösen können.

Vorbereitungen
Sie müssen den SLA-Timer (Service Level Agreement) für Problem-Management konfigurieren. Wählen Sie aus den vorhandenen Konfigurationen für **Problemlösung** und **Problemantwort** aus, oder erstellen Sie eine eigene. Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Timer konfigurieren und SLA-Definitionen erstellen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Kontextabhängige Sidebar**.
2. Legen Sie in der Zeile **SLAs und Zeitplanungen** den Wert der Spalte „Aktiv“ auf **true** fest.

Ergebnisse
Die Karte **SLAs und Zeitplanungen** wird in **Datensatzinformationen** in der kontextbezogenen Seitenleiste von Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

IT-Mitarbeiter-Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren

Konfigurieren Sie das Dashboard, das Leistungsmetriken im Zeitverlauf für den angemeldeten Anwender und seine Gruppen bereitstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Zielseite von Service Operations-Arbeitsbereich, und wählen Sie **Dashboard „IT-Mitarbeiter“**.
2. Duplizieren Sie das Dashboard.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**, um das Dashboard zu bearbeiten.
4. Wählen Sie **Eine Registerkarte hinzufügen**.
   Beispiel: Registerkarte „Demo“.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Ihre Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Durchschnittliche Lösungszeit**.
7. Duplizieren Sie die Datenvisualisierung.
8. Scrollen Sie nach unten zum duplizierten Widget, und wählen Sie **Auf eine andere Registerkarte verschieben**.
9. Wählen Sie die Registerkarte aus, die Sie erstellt haben, z. B. die Registerkarte „Demo“.
10. Wählen Sie im Konfigurationsseitenbereich „Datenquellen“.
    Der Bildschirm „Datenquelle bearbeiten“ wird angezeigt, in dem Sie die Daten dieses Widgets ändern können.
11. Geben Sie in den Suchquellen „Problem“ ein, und wählen Sie die Problemtabelle aus.
12. Wählen Sie unter „Filter“ den vordefinierten Filter aus.
    Der vordefinierte Filter ist „PA“. Source.Problems.Open.Notupdated90d.
13. Wählen Sie **Übernehmen**.
14. Aktualisieren Sie die Metrik auf „Anzahl“.
15. Aktualisieren Sie Header und Beschreibung auf „Seit 90 Tagen nicht aktualisierte Probleme“.
16. Speichern Sie das Dashboard, und teilen Sie es.

Integrationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMeinrichten

Sie können mehrere Integrationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einrichten, um alle Funktionen zu nutzen.

Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich ein, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte **Ermittlung** der Incident-Datensätze zu ermöglichen.

Untersuchungs-Framework mit Agent Client Collector für Untersuchungen einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich mit dem Adapter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ein, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte **Ermittlung** der Incident-Datensätze zu ermöglichen.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Die Einrichtung der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM (sn_sow_itsm_cont) ist abgeschlossen und gemäß Ihren Anforderungen konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Installieren Sie die Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector für Untersuchungen installieren.

> **Hinweis:** Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist das ITSM Pro-Abonnementpaket erforderlich.

Agent Client Collector für Untersuchungen installieren

Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ (sn_acc_adapter) benötigen Sie die Administratorrolle.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Service Operations Workspace ITSM Applications im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist das ITSM Pro-Abonnementpaket erforderlich.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ können Sie die CI-Metrikeninformationen für die betroffenen CIs mit der Klasse „ci_computer“ oder „ci_server“ abrufen und anzeigen. Sie können die Anzeige der CI-Metrikendaten mithilfe des Moduls „Investigate Framework“, das zusammen mit dieser Anwendung installiert wird, anpassen und konfigurieren. Die CI-Metrikeninformationen der betroffenen CIs helfen Ihnen, das Problem zu analysieren und zu beheben.

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ installiert:

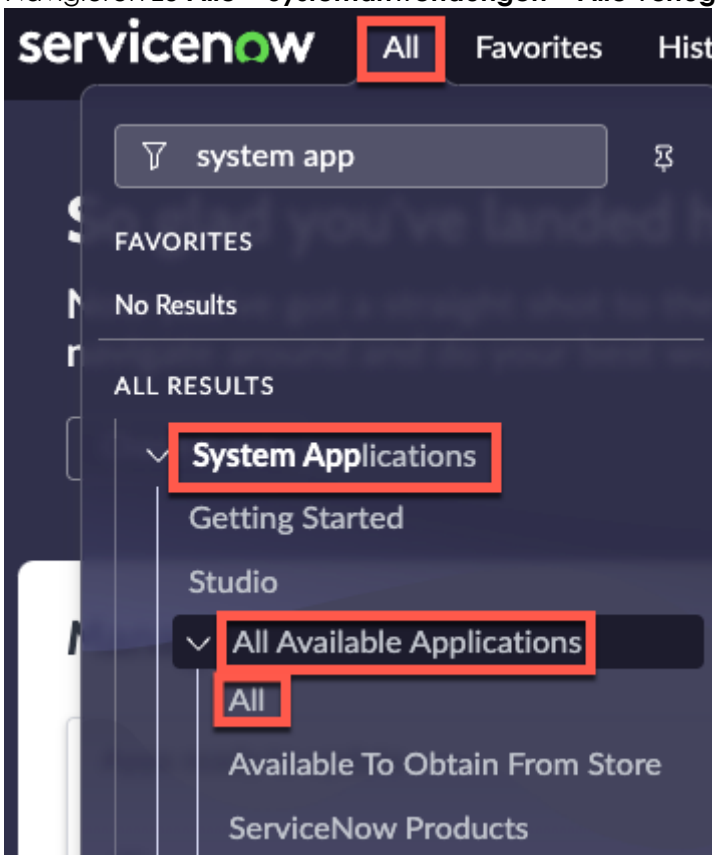
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Agent Client Collector für Untersuchungen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ (sn_acc_adapter) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchungs-Framework mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ein, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte **Ermittlung** der Incident-Datensätze zu ermöglichen.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Die Einrichtung der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM (sn_sow_itsm_cont) ist abgeschlossen und gemäß Ihren Anforderungen konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM
- Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke (sn_ms_epcfgmgr_spk). Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke und Integration von Microsoft SCCM .
- Installieren Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation .

  Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installieren.

Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Service Operations Workspace ITSM Applications im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) können Sie die CI-Metrikinformationen für die betroffenen CIs mit der Klasse ci_computer oder ci_server auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes abrufen und anzeigen. Sie können die Anzeige der CI-Metrikendaten mithilfe des Moduls „Untersuchungs-Framework“ konfigurieren, das zusammen mit dieser Anwendung installiert wird. Die CI-Metrikeninformationen der betroffenen CIs helfen Ihnen, das Problem zu analysieren und zu beheben.

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) installiert:

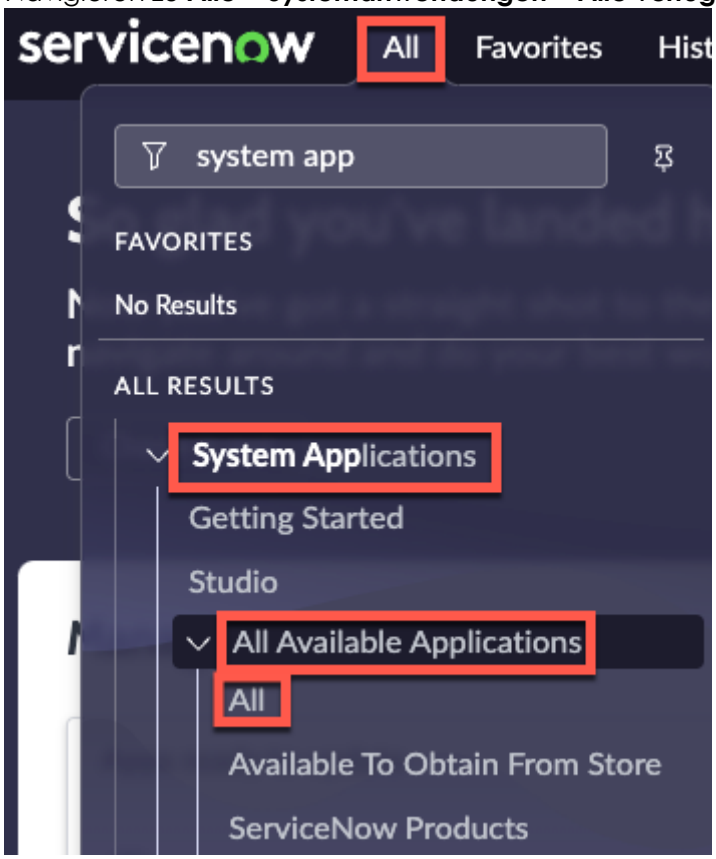
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CI-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation konfigurieren

Konfigurieren Sie, wie die Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation angezeigt werden.

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) muss zusammen mit den Anwendungen aus dem Untersuchungs-Framework installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installieren und Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installierte Komponenten.
- Die Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke [sn_ms_epcfgmgr_spk] muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke und Integration von Microsoft SCCM .
- Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss über den Microsoft-Remotedesktop angemeldet sein.

Hinweis: Sie können die Verzögerungszeit in Millisekunden zwischen zwei aufeinanderfolgenden Microsoft Endpoint Configuration Manager-Abfragen konfigurieren, die an den Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server übermittelt werden, um die Metriken abzurufen und anzuzeigen. Verwenden Sie dazu die Eigenschaft **Verzögerung in Millisekunden zwischen zwei MECM-Abfrageübermittlungen angeben.** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). Der Standardwert ist 10000.

Systemübersicht konfigurieren – msinfo32-Metriken

Konfigurieren Sie die Systemübersicht mit msinfo32-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `createMSInfo32File`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
3. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `checkMsInfo32FileExist`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
5. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

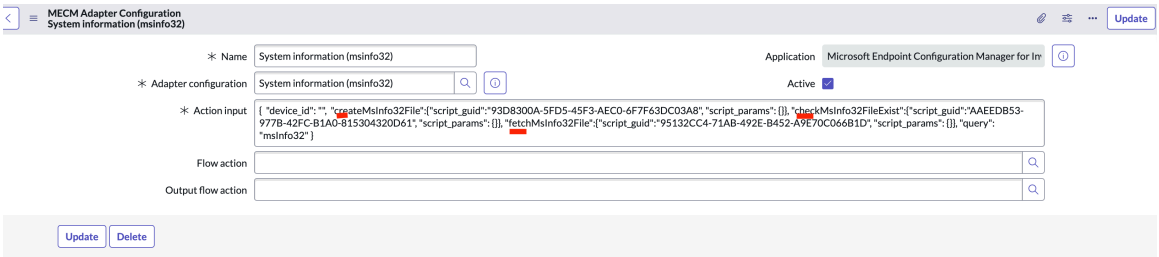
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Write-Host "True"
}else {
    Write-Host "False";
}
```

6. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `fetchMsInfo32File`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
7. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Get-Content $filePath;
    Remove-Item $filePath
}else {
    Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
9. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   In der Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ wird die Liste der Adapterkonfigurationen angezeigt.
10. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen **Systeminformationen (msinfo32)**, und bearbeiten Sie sie.
11. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemübersicht konfigurieren – dsregcmd-Metriken

Konfigurieren Sie die Systemübersicht mit dsregcmd-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM).

Vorbereitungen

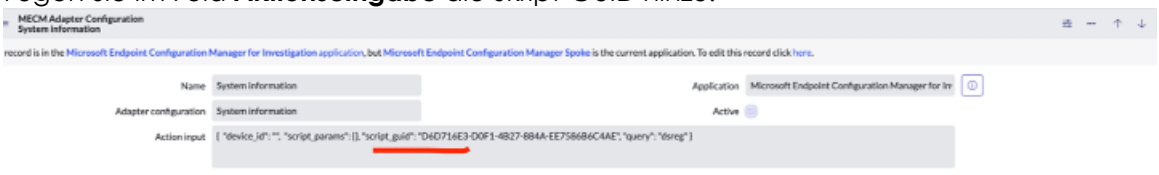
Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `dsregcmd`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
3. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
dsregcmd /status
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   In der Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ wird die Liste der Adapterkonfigurationen angezeigt.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen **Systeminformationen**, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Asset-Nutzungsmetriken konfigurieren

Konfigurieren Sie, wie die Asset-Nutzungsmetriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie das gewünschte CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute.
   Weitere Informationen finden Sie unter CMPivot-Entität verifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie die Metriken für die Datenträgerauslastung, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität **Disk** vorhanden ist und die Attribute **Size** und **Free Space** aufweist.
4. Konfigurieren Sie die Metriken für die Arbeitsspeicherauslastung.
   a. Vergewissern Sie sich, dass die CMPivot-Entität **Memory** vorhanden ist und das Attribut **TotalPhysicalMemory** aufweist.
   b. Vergewissern Sie sich, dass die CMPivot-Entität **BS** vorhanden ist und das Attribut **FreePhysicalMemory** aufweist.
5. Konfigurieren Sie die Metriken für die CPU-Auslastung, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität **Processor** vorhanden ist und das Attribut **LoadPercentage** aufweist. Wenn die CMPivot-Entität **Processor** nicht vorhanden ist, müssen Sie sie dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hardwarebestand erweitern.
6. Konfigurieren Sie die Metriken für die Betriebszeit, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität **OperatingSystem** vorhanden ist und über das Attribut **LastBootUpTime** verfügt.

Ergebnisse
Die Metriken zur Asset-Auslastung werden auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Prozessmetriken konfigurieren

Konfigurieren Sie die Metriken „Top-Prozesse nach CPU“ und „Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher“ für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

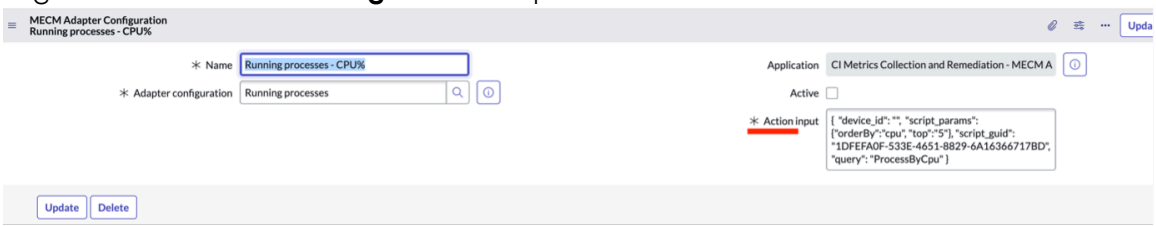
Prozedur
1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `GetProcess`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
3. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
    $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select
 processname,id,ws,cpu -First $top | select processname,id, @{l="mem";
 e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   In der Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ wird die Liste der Adapterkonfigurationen angezeigt.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Running processes - CPU% (Laufende Prozesse – CPU%)** aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Running processes - MEM (Laufende Prozesse – MEM)** aus, und bearbeiten Sie sie.
10. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Metriken „Top-Prozesse nach CPU“ und „Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher“ werden auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Servicemetriken konfigurieren

Konfigurieren Sie die Servicemetriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie das gewünschte CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute.
   Weitere Informationen finden Sie unter CMPivot-Entität verifizieren.
3. Konfigurieren Sie die Servicemetriken, indem Sie sich vergewissern, ob die CMPivot-Entität **Services** vorhanden ist und die Attribute **Name**, **DisplayName**, **State**und **ProcessId** besitzt.

Ergebnisse

Die Servicemetriken werden auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Metriken angemeldeter Benutzer konfigurieren

Konfigurieren Sie, wie die Metriken angemeldeter Benutzer für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie das gewünschte CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute.
   Weitere Informationen finden Sie unter CMPivot-Entität verifizieren.
3. Vergewissern Sie sich, dass die CMPivot-Entität **LogonSession** vorhanden ist und über die Attribute **LogonId**, **LogonType** und **StartTime** verfügt.
4. Vergewissern Sie sich, dass die CMPivot-Entität **LoggedOnUser** vorhanden ist und über die Attribute **Antecedent** und **Dependent**verfügt.

> **Hinweis:** Wenn eine der CMPivot-Entitäten **LogonSession** und **LoggedOnUser** nicht verfügbar ist, müssen Sie sie dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hardwarebestand erweitern.

Ergebnisse

Die Metriken angemeldeter Benutzer werden auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Metriken für installierte Anwendung konfigurieren

Konfigurieren Sie, wie die Metriken für installierte Software für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie das gewünschte CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute.
   Weitere Informationen finden Sie unter CMPivot-Entität verifizieren.
3. Vergewissern Sie sich, dass die CMPivot-Entität **InstalledSoftware** vorhanden ist und die Attribute **ProductName**, **ProductVersion** und **Publisher** aufweist.

> **Hinweis:** Wenn die CMPivot-Entität **InstalledSoftware** nicht verfügbar ist, müssen Sie sie dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hardwarebestand erweitern.

Ergebnisse

Die Metriken für installierte Software werden auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Nachbesserungsaktion konfigurieren – Service neu starten

Konfigurieren Sie die Nachbesserungsaktion „Service neu starten“ für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `RestartService`.

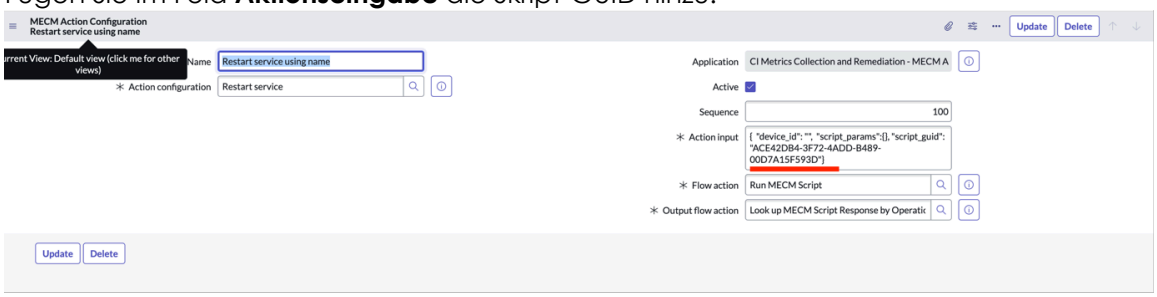
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.

3. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ [sn_mecm_action_config].
   In der Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ wird die Liste der Aktionskonfigurationen angezeigt.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Service anhand des Namens neu starten** aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachbesserungsaktionen konfigurieren – Prozess beenden

Konfigurieren Sie die Nachbesserungsaktion „Prozess beenden“ für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

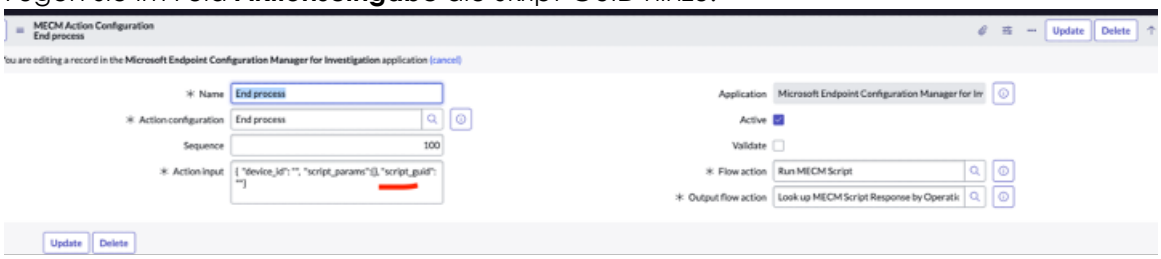
1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `EndProcess`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen.
3. Tragen Sie folgenden Code in den Skriptblock ein.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ [sn_mecm_action_config].
   In der Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ wird die Liste der Aktionskonfigurationen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Prozess beenden** aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager erstellen

Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager, um die Anzeige der Prozessmetriken auf der Registerkarte **Ermittlung** des Incident-Datensatzes zu konfigurieren.

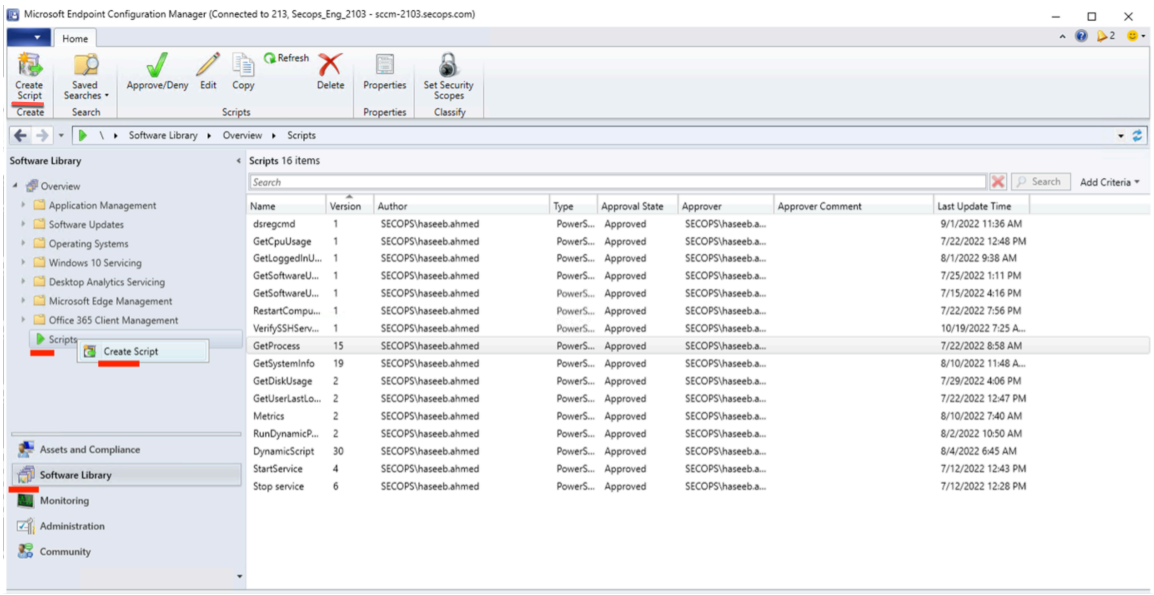
Vorbereitungen

Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss über den Microsoft-Remotedesktop angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: admin

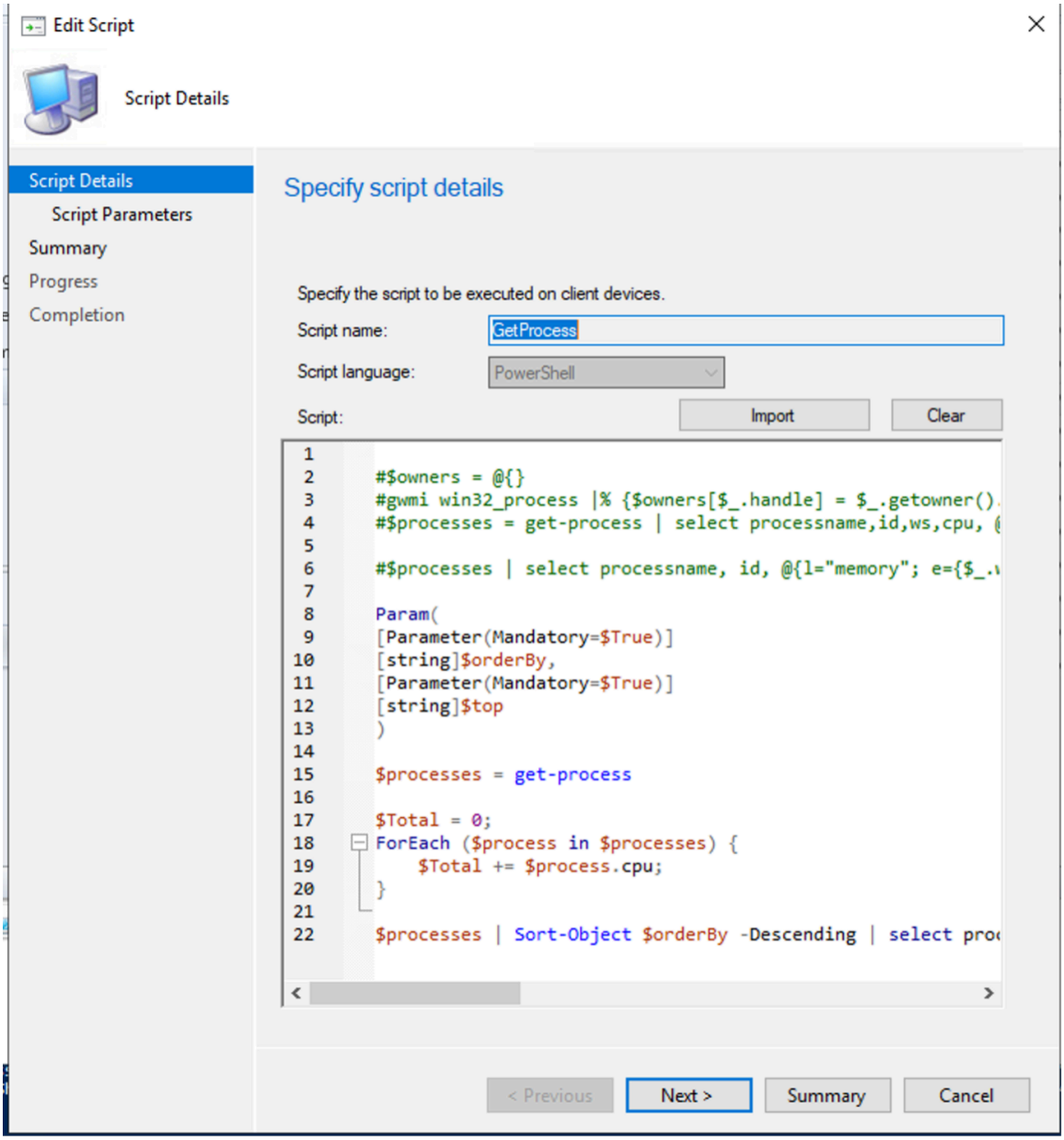
Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager **Software Library (Softwarebibliothek)**.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Software Library“ (Softwarebibliothek) **Skripts**, und klicken Sie auf **Skript erstellen**.
   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf **Skripts** klicken und **Skript erstellen** auswählen.



4. Geben Sie den **Skriptnamen** an.
5. Fügen Sie das Skript im Skriptfeld (Block) hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

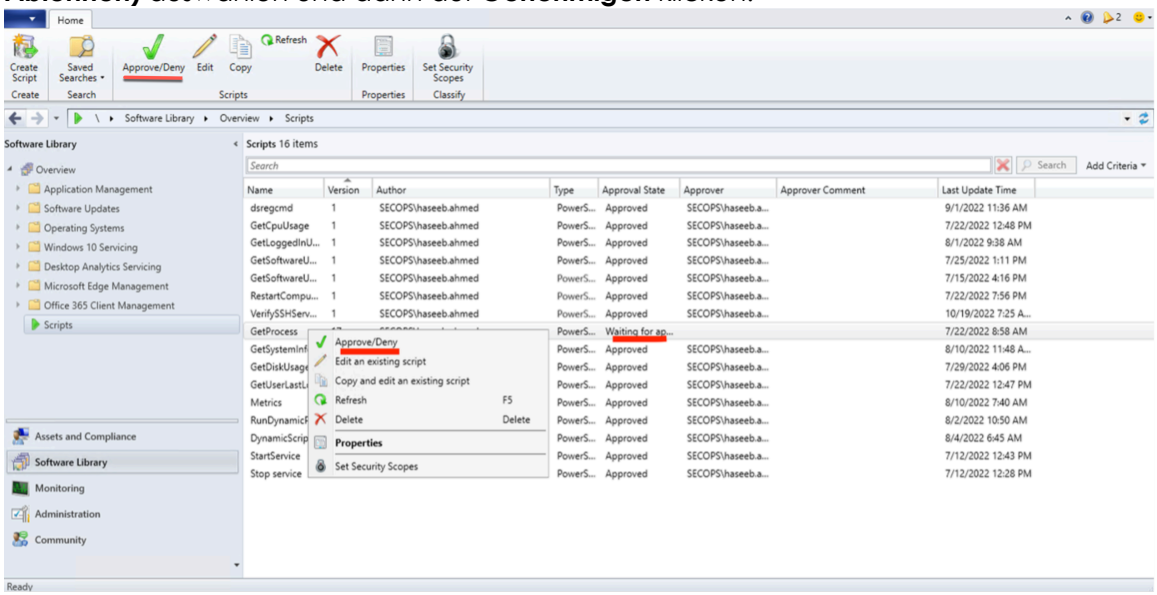


6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Klicken Sie auf **Next & Close (Weiter und Schließen)**.
   Ein Skriptdatensatz wird mit **Warte auf Genehmigung** als **Genehmigungsstatus** erstellt.
8. Wählen Sie den Skriptdatensatz aus.
9. Wählen Sie die Option **Approve/Deny (Genehmigen/Ablehnen)**, und klicken Sie auf **Genehmigen**, um das Skript zu genehmigen.
   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den erstellten Skriptdatensatz klicken, die Option **Approve/Deny (Genehmigen/**

Automatische Übersetzung

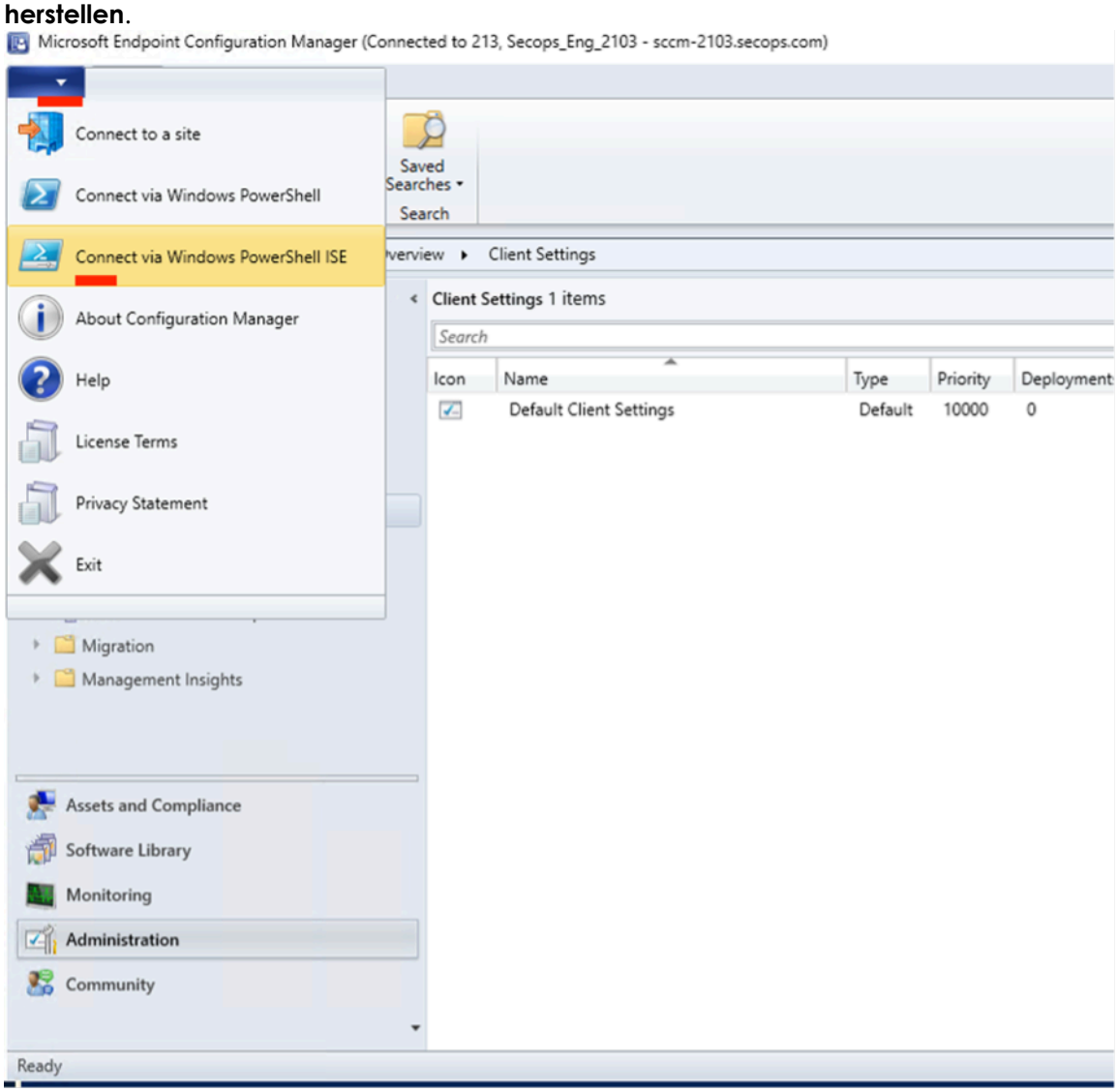
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ablehnen) auswählen und dann auf **Genehmigen** klicken.



10. Rufen Sie die Skript-GUID ab.

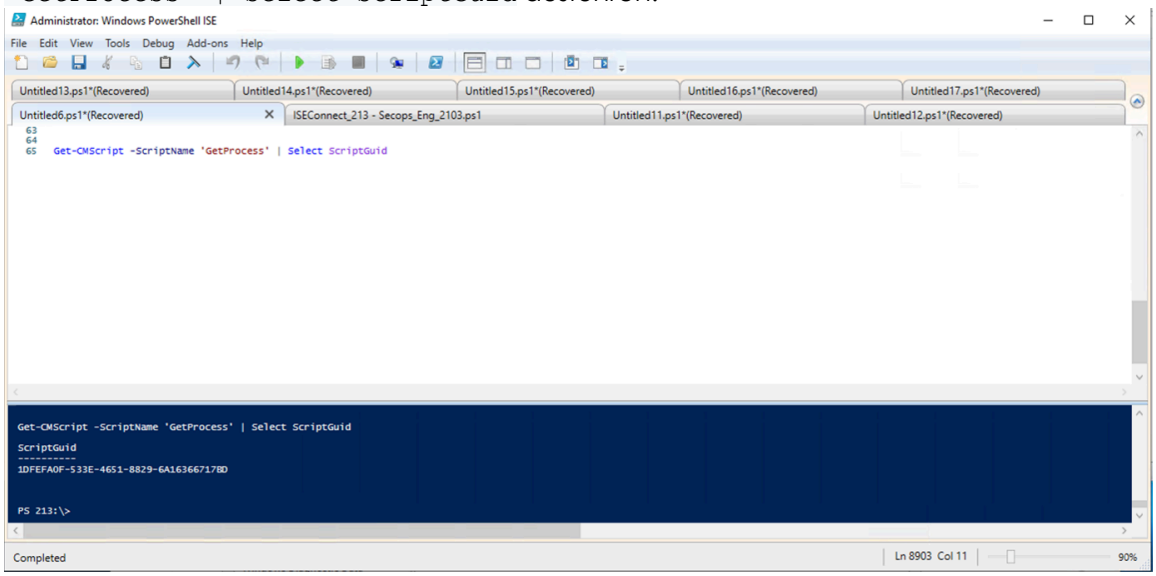
a. Öffnen Sie die PowerShell-Konsole mit **Verbindung über Windows Powershell ISE herstellen**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Rufen Sie die Skript-GUID ab, indem Sie den Befehl `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid` ausführen.



Hardwarebestand erweitern

Erweitern Sie den Hardwarebestand, um im Microsoft Endpoint Configuration Manager eine CMPivot-Entität der Liste „CMPivot-Entität“ hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss über den Microsoft-Remotedesktop angemeldet sein.

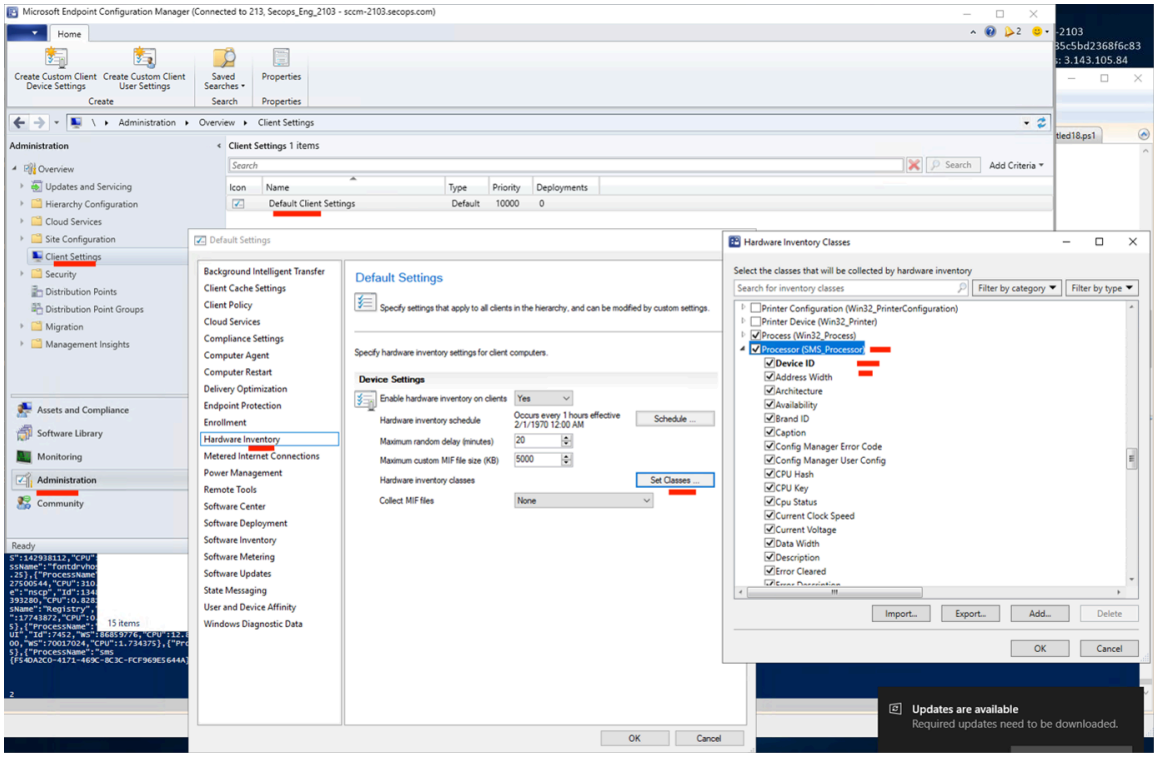
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager **Administration**.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Administration“ auf **Client Settings (Client-Einstellungen)**.
4. Doppelklicken Sie im rechten Fensterbereich auf **Default Client Settings (Client-Standardeinstellungen)**.
   Das Popup-Fenster mit den Standardeinstellungen wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Fenster mit den Standardeinstellungen die Option **Hardwarebestand** aus.
6. Klicken Sie auf **Set Classes (Klassen festlegen)**.
   Das Popup-Fenster „Hardware Inventory Classes“ (Klassen des Hardwarebestands) mit der Liste der Hardwarebestandsklassen wird eingeblendet.
7. Wählen Sie aus der Liste im Fenster „Hardware Inventory Classes“ (Klassen des Hardwarebestands) die Entität und die gewünschten Attribute aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der hinzugefügte Hardwarebestand wird in der Liste „CMPivot entity (CMPivot-Entität)“ angezeigt, um die gewünschten Attribute zu verifizieren. Weitere Informationen zum Überprüfen der CMPivot-Entität und der gewünschten Attribute finden Sie unter CMPivot-Entität verifizieren.

CMPivot-Entität verifizieren

Verifizieren Sie eine CMPivot-Entität und ihre Attribute, um zu konfigurieren, wie die CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte „Ermittlung“ des Incident-Datensatzes angezeigt werden.

Vorbereitungen

Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss über den Microsoft-Remotedesktop angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager **Assets and Compliance (Assets und Compliance)**.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Assets and Compliance“ (Assets und Compliance) **Geräte**. Im rechten Bereich des Fensters wird die Liste der Geräte angezeigt.
4. Wählen Sie das gewünschte CI-Gerät aus der Liste aus.

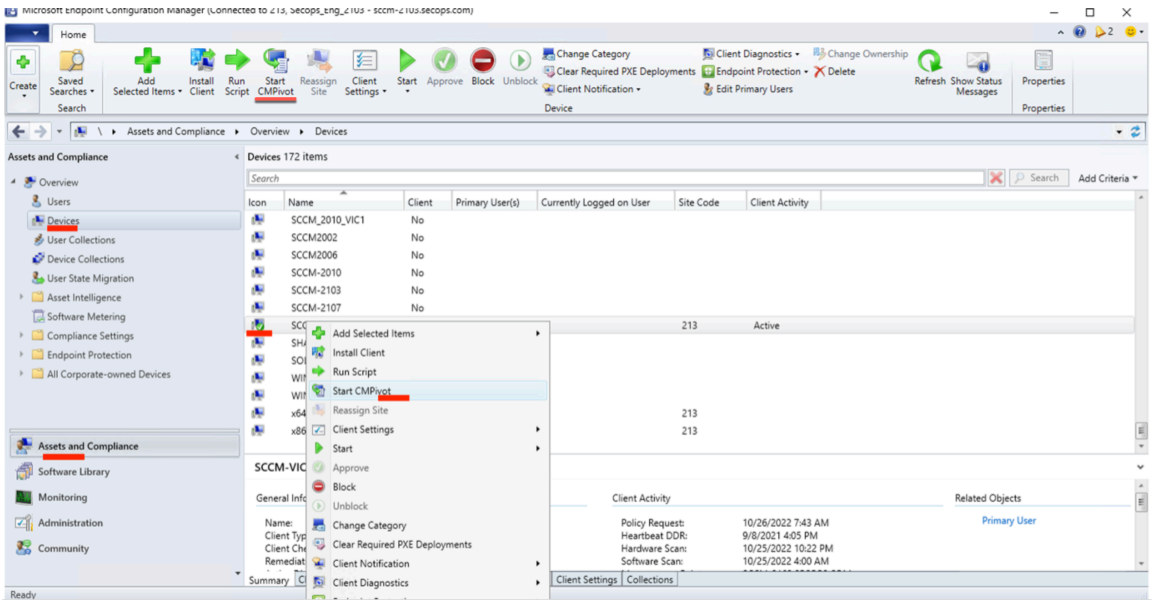
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

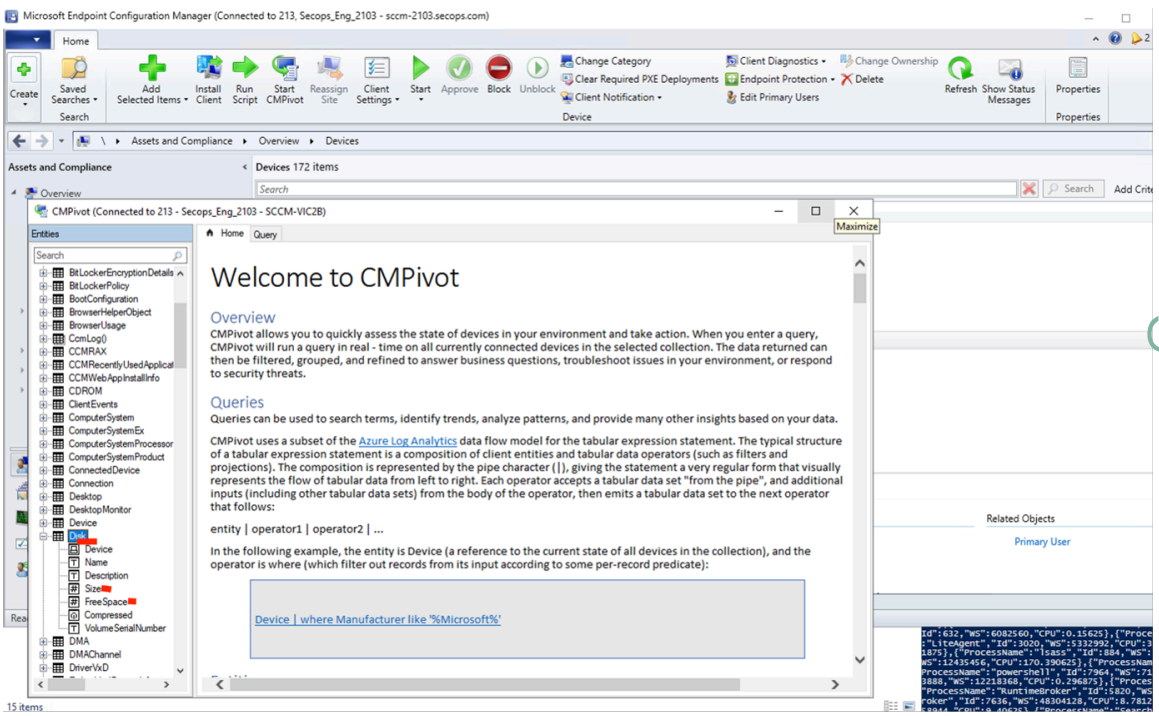
Hinweis: Das ausgewählte CI-Gerät muss „Aktiv“ sein.

Wenn die gewünschte CMPivot-Entität nicht in der Liste angezeigt wird, erweitern Sie den Hardwarebestand, um die CMPivot-Entität der Liste hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hardwarebestand erweitern.

5. Klicken Sie auf **Start CMPivot (CMPivot starten)**.
   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf das Gerät klicken und **Start CMPivot (CMPivot starten)** auswählen.



6. Verifizieren Sie die CMPivot-Entität und ihre Attribute.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikdefinition konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Metrikdefinition, um die auf der Registerkarte „Ermittlung“ angezeigten, bereits vorhandenen CI-Metriken zu ändern oder neue zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Metrikdefinitionen**.
   Die folgenden, bereits vorhandenen Metrikdefinitionstabellen werden angezeigt:
   - Asset-Nutzung
   - Installierte Anwendungen
   - Angemeldete Benutzer
   - Ausführen von Prozessen
   - Services
   - Systeminformationen (dsregcmd)
   - Systeminformationen (msinfo32)
   - Systemübersicht
2. Erstellen Sie einen Metrikdefinitionsdatensatz.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Metrikdefinitionsdatensatz auswählen und bearbeiten.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Metrikdefinition“ aus.

   Formular „Metrikdefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrik
Aktiv	Option zum Aktivieren der Metrikdefinition.
CI-Klasse	Konkrete CI-Klasse, für die diese Metrik gilt.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikdefinition.
Schema	Allgemeine Struktur, in der die vom Anbieter abgerufenen Metriken in der Metriktabelle gespeichert werden.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

3. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Adapterkonfiguration“ einen Datensatz.
   Mit der Adapterkonfiguration für eine Metrikdefinition können Sie nicht nur den Anbieter und die Abfrage definieren, sondern auch Flows und Skripte transformieren.

   a. Wählen Sie **Neu**.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Adapterkonfigurationsdatensatz auswählen und bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Adapterkonfiguration“ aus.

Formular „Adapterkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Adapterkonfiguration.
Metrikdefinition	Metrikdefinition, für die eine Adapterkonfiguration erstellt wird.
Anbieter	Anbieter für Metriken, z. B. Agent Client Collector oder Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation .
Reihenfolge	Reihenfolge, in der ein Adapterkonfigurationsdatensatz auf eine Metrikdefinition angewendet wird, wenn mehrere Konfigurationen verfügbar sind. **Hinweis:** Die erste aufgrund des Werts **Reihenfolge** anzuwendende Adapterkonfiguration dient nur zum Abrufen der Metriken.
Zeitbegrenzung für doppelte Anforderungen (Sekunden)	Legt die Anzahl von Sekunden fest, damit keine weitere Metrikanforderung erfolgt, wenn bereits eine ausgeführt wird.
Abfrage	
Abfrageaktion	Aktionstyp, der zum Abrufen der Metrikdaten vom Anbieter verwendet wird. Der Wert kann ein Flow oder ein Skript sein.
Abfrage-Flow/Abfrageskript	Flow oder Skript, der bzw. das zum Abrufen der Metrik vom Anbieter verwendet wird. **Hinweis:** Wenn kein Flow oder Skript definiert ist, wird der standardmäßige Abfrage-Flow des Anbieters verwendet.
Umwandeln	
Transformationsaktion	Aktionstyp, der zum Transformieren der vom Anbieter abgerufenen Metrikdaten in eine Ausgabe verwendet wird. Der Wert kann ein Flow oder ein Skript sein.
Transformations-Flow/Transformationsskript	Flow oder Skript, der bzw. das zum Transformieren der vom Anbieter abgerufenen Metrikdaten in eine Ausgabe verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn kein Flow oder Skript definiert ist, wird der standardmäßige Transformations-Flow des Anbieters verwendet.

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ einen Datensatz.
Mit der Tabelle „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ können Sie eine Adapterkonfiguration (z. B. „Abfrage“ oder „Befehl“) für einen bestimmten Anbieter, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation, definieren und konfigurieren.

a. Wählen Sie **Neu**.
Sie können auch einen bereits vorhandenen anbieterspezifischen Adapterkonfigurationsdatensatz auswählen und bearbeiten.
Eine Liste der providerspezifischen Konfigurationstabellen wird angezeigt, z. B. „ACC-Aktionskonfiguration“ und „MECM-Aktionskonfiguration“.

b. Wählen Sie den Anbieter aus, für den Sie eine Adapterkonfiguration erstellen möchten.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ aus.

Providerspezifische Adapterkonfiguration

Feld	Option
Name	Name der providerspezifischen Adapterkonfiguration.
Adapterkonfiguration	Adapterkonfiguration, für die eine providerspezifische Adapterkonfiguration erstellt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration.
Prüfungsdefinition	Prüfungsdefinition, mit der die Ausgabe des Befehls bzw. der Abfrage ausgeführt und verarbeitet wird. Beispiel: app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Hinweis:** Gilt nur, wenn der Anbieter Agent Client Collector für Untersuchungen ist.
Abfrage/Befehl	Abfrage oder Befehl, die bzw. den ein Anbieter auf dem Endgerät ausführt. **Hinweis:** Gilt nur, wenn der Anbieter Agent Client Collector für Untersuchungen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Option
Aktionseingabe	Für eine Flow-Aktion erforderliche Eingabeparameter. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.
Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke zum Ausführen des Lesevorgangs auf dem MECM-Gerät. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.
Ausgabe-Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke zum Nachschlagen der Antwort des Lesevorgangs vom MECM-Server. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.

d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Adapteranwendbarkeitsregel“ eine Regel.
Mit der Tabelle „Adapteranwendbarkeitsregel“ können Sie konfigurieren, welche CIs für die ausgewählte Adapterkonfiguration gelten sollen.

a. Wählen Sie **Neu**.
Sie können auch eine bereits vorhandene Adapteranwendbarkeitsregel auswählen und bearbeiten.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Adapteranwendbarkeitsregel“ aus.

Formular „Adapteranwendbarkeitsregel“

Feld	Beschreibung
Adapterkonfiguration	Adapterkonfiguration, die für eine Adapteranwendbarkeitsregel gilt.
CI-Bedingungen	
CI-Klasse	CI-Klasse, die eine Adapterkonfiguration anwendet.
Übereinstimmende CI-Klassenerweiterung zulassen	Option, um Konfigurationen auf untergeordnete Elemente einer CI-Klasse anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CI-Bedingungen	Bedingungsgenerator, mit dem konfiguriert werden kann, welche CIs für die Adapterkonfiguration gelten.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie nach dem Erstellen der neuen Metrikdefinition die UI-Konfiguration durch, damit sie auf der Registerkarte „Ermittlung“ der Datensatzseite „Incident“ angezeigt wird. Sie müssen die sys_id der Metrikdefinition abrufen und dem Skript `sn_sow.SOWInvestigateConfig` hinzufügen. Sie können auch die Anzeige der Metrikdefinition anpassen und sie z. B. mit Bezeichnungen, Einheiten und Schwellenwerten ergänzen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

CI-Aktionen konfigurieren

Konfigurieren Sie das Framework für CI-Aktionen, um eine neue CI-Aktion hinzuzufügen oder eine bereits vorhandene zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Aktionen**.
   Diese Tabelle enthält die Liste aller CI-Aktionen.
2. Erstellen Sie eine CI-Aktion.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen und bearbeiten.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktion“ aus.

   Formular „Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der CI-Aktion.
CI-Klasse	CI-Klasse, für die eine CI-Aktion gilt, z. B. Computer [cmdb_ci_computer].
Aktiv	Option zum Aktivieren der CI-Aktion.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der CI-Aktion.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionsrolle“ eine Rolle hinzu.
   Die zugehörige Liste „Aktionsrolle“ enthält die Liste der Rollen, die für den Zugriff auf CI-Aktionen und ihre Ausführung erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Wählen Sie eine **Rolle** aus.

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Einschluss der Anwenderkriterienaktion“ ein Anwenderkriterium hinzu.

   Die zugehörige Liste „Einschluss der Anwenderkriterienaktion“ enthält die Anwenderkriterien, die eine Ausführung der CI-Aktion ermöglichen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Anwenderkriterium** aus.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Ausschluss der Anwenderkriterienaktion“ ein Anwenderkriterium hinzu.

   Die zugehörige Liste „Ausschluss der Anwenderkriterienaktion“ enthält die Anwenderkriterien, die keine Ausführung der CI-Aktion zulassen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Anwenderkriterium** aus.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionskonfiguration“ einen Datensatz.
   Die zugehörige Liste „Aktionskonfiguration“ enthält die Aktionskonfigurationen, die für ein CI gelten. Für eine CI-Aktion können Sie mehrere Konfigurationen erstellen, basierend auf verschiedenen Anbietern oder CI-Klassen.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen, um den Aktionskonfigurationsdatensatz zu ändern.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionskonfiguration“ aus.

Formular „Aktionskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktionskonfiguration für die CI-Aktion.
Anbieter	Anbieter, für den Sie die Aktionskonfiguration erstellen möchten.
CI-Klasse	CI-Klasse, die für die Aktionskonfiguration gilt.
Übereinstimmende CI-Klassenerweiterung zulassen	Option, um die Konfiguration auf untergeordnete Elemente einer CI-Klasse anzuwenden, z. B. ein Gerät oder einen Server.
CI-Bedingung	Bedingungsgenerator zum Konfigurieren der CIs, für die die Aktionskonfiguration gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionstyp	Aktionstyp, der zum Ausführen der CI-Aktion verwendet wird. Dies kann ein Flow oder ein Skript sein.
Flow der Aktionsausführung	Flow, der zum Ausführen der CI-Aktion verwendet wird.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Konfigurationen angewendet werden, wenn für eine CI-Aktion mehrere Konfigurationen verfügbar sind. **Hinweis:** Die erste aufgrund des Werts **Reihenfolge** anzuwendende Adapterkonfiguration dient nur zum Ausführen der CI-Aktion.
Zeitbegrenzung für doppelte Anforderungen (Sekunden)	Legt die Anzahl von Sekunden fest, damit keine weitere Aktionsanforderung erfolgt, wenn bereits eine mit denselben Parametern ausgeführt wird.

c. Wählen Sie **Absenden**.

7. Erstellen oder bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Aktionskonfigurationsschritt“ einen Datensatz.
Die zugehörige Liste „Aktionskonfigurationsschritt“ enthält die Schritte, die für die Aktionskonfiguration gelten.

a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
Sie können auch einen bereits vorhandenen Datensatz auswählen, um den Schrittedatensatz zu ändern.
Eine tabellarische Liste mit anbieterspezifischen Aktionskonfigurationen wird angezeigt, z. B. „ACC-Aktionskonfiguration“ (Agent Client Collector) und „MECM-Aktionskonfiguration“ (Microsoft Endpoint Configuration Manager).

b. Wählen Sie den Anbieter aus, für den Sie eine Adapterkonfiguration erstellen möchten.
Beispiel: „ACC-Aktionskonfiguration“ für Agent Client Collector für Untersuchungen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionskonfigurationsschritt“ aus.

Formular „Aktionskonfigurationsschritt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Schritts, den Sie für die Aktionskonfiguration erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionskonfigurationsschritts.
Sequenz	Schrittsequenz, die ausgeführt wird, wenn für einen Aktionskonfigurationsdatensatz mehrere Schritte vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Prüfungsdefinition	Prüfungsdefinition, mit der die Ausgabe des Befehls ausgeführt und verarbeitet wird. Beispiel: remedial-action. **Hinweis:** Gilt nur, wenn der Anbieter Agent Client Collector für Untersuchungen ist.
Befehl	Befehl, der ausgeführt wird. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur, wenn der Anbieter Agent Client Collector für Untersuchungen ist.
Aktionseingabe	Für eine Flow-Aktion erforderliche Eingabeparameter. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.
Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke zum Ausführen des Schreibvorgangs auf dem MECM-Gerät. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.
Ausgabe-Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke zum Nachschlagen der Antwort des Schreibvorgangs vom MECM-Server. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur relevant, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation ist.
Validieren	Option, um den Befehl zu validieren.
Validierungsskript	Skript, mit dem die Validität der Befehlsausführung und der Ausgabe geprüft wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Validieren** ausgewählt ist.
Ausführen	Werte, mit denen angegeben wird, wie und wann der Befehl validiert werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	muss. Sie haben die Auswahl zwischen folgenden Werten: ▪ Einmal: Die Validierung muss einmal ausgeführt werden. ▪ Abruf: Die Validierung muss mehr als einmal ausgeführt werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Validieren** ausgewählt ist.
Abrufanzahl	Höchstzahl von Ausführungen der Validierung für den Befehl. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Ausführen** auf **Abruf** gesetzt ist.
Abfrageintervall	Zeitintervall, in dem die Validierung für die Befehlsausführung erneut ausgeführt werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Ausführen** auf **Abruf** gesetzt ist.

8. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionsparameter“ einen Datensatz.
   Die zugehörige Liste „Aktionsparameter“ enthält die Liste der Parameter, die für die Ausführung von CI-Aktionen erforderlich sind.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Datensatz auswählen, um den Parameterdatensatz zu ändern.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionsparameter“ aus.

Formular „Aktionsparameter“

Feld	Beschreibung
Typ	Parametertyp, z. B. „Ganzzahl“ oder „Referenz“. **Hinweis:** Wenn Sie „Referenz“ auswählen, müssen Sie auch die Referenztabelle angeben.
Bezeichnung	Name des Parameters.
Obligatorisch	Option, mit der die Anwendbarkeit des Parameters als erforderlich gekennzeichnet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionsparameters.
Standardwert	
Standardwert	Standardwert des Parameters.
Auswahllistenspezifikation	
Auswahlmöglichkeiten	Auswahllistentyp, der für den Parameter gelten muss. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn das Feld **Typ** auf **Auswahlliste** gesetzt wurde.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie müssen das Framework für Korrekturaktionen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Korrekturaktionen konfigurieren.

Framework für Korrekturaktionen konfigurieren

Konfigurieren Sie das Framework für Korrekturaktionen, um eine neue Nachbesserungsaktion hinzuzufügen oder eine bereits vorhandene zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Korrekturaktionen** > **Administration** > **Korrekturaktionen**. Diese Tabelle enthält die Liste der im Basissystem verfügbaren Nachbesserungsaktionen.
2. Erstellen Sie eine Nachbesserungsaktion.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen bereits vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen und bearbeiten.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Nachbesserungsaktion“ aus.

Formular „Nachbesserungsaktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachbesserungsaktion.
Aktion	Aktion, die ausgeführt wird. Sie müssen einen Tabellennamen und einen Datensatz in dieser Tabelle auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie müssen die Aktionstabelle auswählen, die für das Feld **Anwendungsbereich** des Datensatzes „Typ der Nachbesserungsaktion“ definiert ist.
Typ	Typ der Nachbesserungsaktion oder des Flow, z. B. „CI-Aktion“ und „Standard-Change“.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Nachbesserungsaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Nachbesserungsaktion.
Zieltabelle	Tabelle, für die die Nachbesserungsaktion gilt.
Zielerweiterungen abgleichen	Option, um die Nachbesserungsaktion auf das untergeordnete Element der Zieltabelle anzuwenden.
Zielbedingungen	Bedingungsgenerator, mit dem die anwendbare Nachbesserungsaktion für die Zieldatensätze konfiguriert wird.

c. Wählen Sie **Absenden**.

3. Fügen Sie der Nachbesserungsaktion in der zugehörigen Liste „Parameter der Nachbesserungsaktion“ einen Parameter hinzu.
Die zugehörige Liste „Parameter der Nachbesserungsaktion“ enthält die Liste der Parameter (z. B. *Process ID* und *Assigned to*), die für die Ausführung der Nachbesserungsaktionen erforderlich sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Parameter der Nachbesserungsaktion“ aus.

Formular „Parameter der Nachbesserungsaktion“

Feld	Beschreibung
Typ	Parametertyp, z. B. „Ganzzahl“, „Boolesch“ oder „Referenz“. **Hinweis:** Wenn Sie „Referenz“ auswählen, müssen Sie auch die Referenztabelle angeben.
Bezeichnung	Name des Parameters.
Obligatorisch	Option, um den Parameter als „erforderlich“ zu kennzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Parameters.
Für Prüfung auf Gleichzeitigkeit berücksichtigen	Option, mit der festgelegt wird, ob der Parameter bei der Duplikatprüfung der Nachbesserungsaktion berücksichtigt werden soll.
Standardwert	
Standardwert	Standardwert des Parameters. **Hinweis:** Wenn dieser Wert nicht definiert ist, wird der in den Tabellen „Framework für CI-Aktionen“ angegebene Standardwert berücksichtigt.
Listenspezifikation	
Auswahlmöglichkeiten	Listentyp, der für den Parameter gelten muss. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn das Feld **Typ** auf **Auswahlliste** gesetzt wurde.

c. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie der zugehörigen Liste „Rollen der Nachbesserungsaktion“ eine Rolle hinzu.
„Rollen der Nachbesserungsaktion“ enthält die Liste der Rollen, die für den Zugriff auf Nachbesserungsaktionen und ihre Ausführung erforderlich sind.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie eine **Rolle** aus.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Einschlüsse der Anwenderkriterienaktion“ ein Anwenderkriterium hinzu.
Die zugehörige Liste „Einschluss der Anwenderkriterienaktion“ enthält die Anwenderkriterien, die eine Ausführung der Korrekturaktion ermöglichen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie ein **Anwenderkriterium** aus.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Ausschlüsse der Anwenderkriterienaktion“ ein Anwenderkriterium hinzu.
Die zugehörige Liste „Ausschluss der Anwenderkriterienaktion“ enthält die Anwenderkriterien, die keine Ausführung der Korrekturaktion zulassen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie ein **Anwenderkriterium** aus.
   c. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Korrekturaktionen** > **Administration** > **Korrekturaktionstypen**.
   Diese Tabelle enthält die Liste der Nachbesserungsaktionstypen, z. B. „CI-Aktion“ und „Standard-Change“.
8. Erstellen Sie einen Typ für Nachbesserungsaktionen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Typ der Nachbesserungsaktion“ aus.

Typ der Nachbesserungsaktion

Feld	Beschreibung
Name	Name des Typs der Nachbesserungsaktion.
Anwendungsbereich	Liste der Aktionstabellen, in denen der Typ der Nachbesserungsaktion anwendbar ist.
Prozessor	Skripteinbindung, die zur Implementierung des Erweiterungspunkts *RemedialActionProvider* verwendet wird, um die Nachbesserungsaktion auszuführen.
Gleichzeitige Ausführung zulassen	Option, um die doppelte, gleichzeitige Ausführung von Nachbesserungsaktionen zuzulassen. **Hinweis:** Wenn die Option **Für Prüfungen auf Gleichzeitigkeit berücksichtigen** für alle Parameter auf „false“ festgelegt ist, sind die doppelten Aktionen standardmäßig zulässig.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Korrekturaktionen** > **Administration** > **Quelle der Korrekturaktion**.
   Diese Tabelle enthält die Liste der Anwendungen, in denen Sie das Framework für Korrekturaktionen verwenden können.
10. Fügen Sie eine Anwendung hinzu.
    a. Wählen Sie **Neu**.
    b. Fügen Sie den Namen einer Anwendung hinzu, die Sie im Framework für Korrekturaktionen verwenden möchten.
    c. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn der Typ der Nachbesserungsaktion erstellt wird, müssen Sie eine Implementierung erstellen oder die erforderlichen Änderungen in einer bereits vorhandenen Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts **RemedialActionProvider** vornehmen. Um die neuen bzw. geänderten Nachbesserungsaktionen anzuzeigen und zu verwenden, müssen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Untersuchungs-UI entsprechend konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten

Die Anwendung Passwortzurücksetzung bietet Endanwendern einen Mechanismus, um mit Unterstützung des Service Desk entweder den Account zu entsperren oder ihr Passwort zurückzusetzen. Diese Funktion ermöglicht ein sicheres und effizientes Passwortverwaltungssystem. Die Anwender müssen sich an die Service Desk-Mitarbeiter wenden, um ihre Anmeldeinformationen zu aktualisieren.

Bevor Sie die Passwortzurücksetzung konfigurieren, müssen Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozesse planen .

Die Funktion zur Passwortzurücksetzung ist im Basissystem verfügbar. Alternativ können Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts an die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Anwendern die Rolle als Service Desk-Mitarbeiter zur Passwortzurücksetzung zuweisen

Weisen Sie Anwendern die Rolle als Service Desk-Mitarbeiter zur Passwortzurücksetzung (password_reset_service_desk) zu, damit sie an Incidents oder Interaktionen im Zusammenhang mit Problemen der Passwortzurücksetzung arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Service Desk-Mitarbeiter für Passwortzurücksetzung** die Option **Konfigurieren**.
   Eine neue Registerkarte mit der Liste der Anwender, die die Rolle für die vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung (password_reset_service_desk) innehaben, wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Rolle für vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung

Feld	Beschreibung
Anwender	Anwender, denen die Passwortzurücksetzungs-Rolle (password_reset_service_desk) zugewiesen werden soll.
Rolle	Passwortzurücksetzungs-Rolle, die zugewiesen werden soll.

6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationsspeicher für Passwortzurücksetzung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für den Anmeldeinformationsspeicher der Passwortzurücksetzung, um den Zugriff auf den entsprechenden Server beim Ändern oder Zurücksetzen des Passworts durch einen Anwender zu konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zu den Hostverbindungsinformationen können Sie die Passworthinweise angeben, die Benutzern angezeigt werden sollen, Einschränkungen für die Wiederverwendung von Passwörtern, die zulässige Anzahl fehlgeschlagener Rücksetzversuche und andere Einstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Anmeldeinformationsspeicher** die Option **Konfigurieren**.
   Der standardmäßige Anmeldeinformationsspeicher wird angezeigt.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anmeldeinformationsspeicher

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anmeldeinformationsspeichers für die Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zum Anmeldeinformationsspeicher.
Typ	Typ des Anmeldeinformationsspeichers, zu dem Sie eine Verbindung herstellen. Ein ServiceNow-Anmeldeinformationsspeicher-Typ ist eine Vorlage, die die erforderlichen Fähigkeiten für eine bestimmte Art von Anmeldeinformationsspeicher bereitstellt. Anmeldeinformationsspeicher erben die Funktionalität des Anmeldeinformationsspeicher-Typs.
Passwort automatisch generieren	Skripteinbindung, die ein temporäres Passwort zur Verwendung beim Zurücksetzen generiert. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Verlaufsrichtlinie durchsetzen** aktivieren, müssen Sie einen Wert für **Passwort automatisch generieren** angeben, der den Passwortrichtlinien entspricht.
Untergeordneter Alias	Untergeordnete Aliasse sind mit dem Basisalias verknüpft. Nach dem Erstellen eines Alias für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verbindungen und Anmeldeinformationen können Sie einen untergeordneten Alias erstellen, um mehrere Verbindungen für einen Anmeldeinformationsspeicher für die Passwortzurücksetzung zu konfigurieren. Wenn eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung gestellt wird, prüft der Flow, ob untergeordnete Aliasverbindungen auf Prozessebene vorhanden sind. Wenn der untergeordnete Alias auf der Ebene des Anmeldeinformationsspeichers konfiguriert ist, wählt der Flow die Aliasverbindungen aus und fährt mit der Anforderung fort.
Passwortrichtlinie aktivieren	Weitere Informationen finden Sie unter Passwortrichtlinien in Ihrer Instanz aktivieren
Passwortsicherheit aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Folgendes zu ermöglichen: ◦ Option zur Anzeige des Textfelds für das Stärkeregel-Skript, damit Sie das Skript aktualisieren können. ◦ Anzeige des grafischen Passwortstärke-Balkens für den Anwender, während der Anwender das Passwort ändert oder zurücksetzt.
Passwortrichtlinie	Standardmäßige Passwortrichtlinie.
Verlaufsrichtlinie durchsetzen	Option, um sicherzustellen, dass Anwender Passwörter nicht erneut verwenden. Beispielsweise können Sie die Verlaufsrichtlinie so konfigurieren, dass der Anwender keines der vorherigen 10 Passwörter wiederverwenden dürfen. Um die Funktion zu nutzen, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Aktivieren Sie die Checkbox **Verlaufsrichtlinie durchsetzen**. **b.** Erstellen Sie in der zugehörigen Liste **Anmeldeinformationsspeicherparameter für Passwortzurücksetzung** einen *password_history_limit* Parameter. **c.** Legen Sie den Wert des Parameters auf die Anzahl der vorherigen Passwörter fest, die nicht verwendet werden sollen (maximal 10). Der Standardwert 0 (Null) ermöglicht die Verwendung eines beliebigen vorherigen Passworts.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Verbindung testen**.
   Nachdem Sie einen neuen Anmeldeinformationsspeicher konfiguriert haben, müssen Sie die Verbindung zu diesem testen.

Prozess zum Zurücksetzen des Passworts in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie Anmeldeinformationen, Verifizierungsmethoden und -einstellungen sowie Einstellungen für die Registrierung, um einen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Prozess zum Zurücksetzen des Passworts** die Option **Konfigurieren**. Der standardmäßige Passwortprozess wird angezeigt.
4. Um einen neuen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Prozess zum Zurücksetzen des Passworts

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts
Beschreibung	Detaillierte Informationen zum Anmeldeinformationsspeicher.
Anmeldeinformationsspeicher	Anmeldeinformationsspeicher, der Anmeldeinformationen und Informationen von Anwendern enthält.
Passwortzurücksetzung	Option, um den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts auf eine bestimmte Gruppe oder alle Anwender anzuwenden.
Entsperren von Accounts aktivieren	Option zum Entsperren des Accounts für alle Anwender.
Auf alle Anwender anwenden	Option zum Anwenden des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts auf alle Anwender. Sie können auch eine bestimmte Gruppe auswählen, indem Sie diese Option deaktivieren und eine Gruppe aus der zugehörigen Liste **Gruppen** hinzufügen.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie den erstellten Prozess zum Zurücksetzen des Passworts aus.
8. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Details zur Passwortzurücksetzung** die folgenden Einstellungen.

Details zur Passwortzurücksetzung

Feld	Beschreibung
Mindestanzahl Verifizierungen	Anzahl der Verifizierungen, die ein Anwender erfolgreich senden muss, um das Passwort zurückzusetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Anzahl die Anzahl der erforderlichen Verifizierungen überschreitet, muss der Anwender zusätzliche Verifizierungen durchführen, um die **Mindestanzahl Verifizierungen** zu erreichen.
Anwender erlauben, aus optionalen Verifizierungen auszuwählen	Option zum Aktivieren eines Anwenders auf der Seite „Verifizierungen“ während des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts. Die Option der optionalen Überprüfungen wird nur angezeigt, wenn die Einstellung **Mindestanzahl Überprüfungen** größer ist als die Anzahl der obligatorischen Überprüfungen.
Passwort automatisch generieren	Option, ein neues Passwort für den Anwender automatisch zu generieren. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Sie das Kontrollkästchen **E-Mail/SMS mit Passwort** oder **Passwort anzeigen** oder beide aktivieren.
Anwender muss Passwort zurücksetzen	Option, mit der Anwender gezwungen werden, das Passwort sofort nach der Anmeldung mit dem automatisch generierten Passwort zurückzusetzen. **Hinweis:** Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen „Passwort automatisch generieren“ aktiviert ist.
Passwort anzeigen	Option, um das neue Passwort auf dem Bildschirm anzuzeigen. **Hinweis:** Hinweis: Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Passwort automatisch generieren** aktiviert ist.
E-Mail/SMS mit Passwort	Option zum Senden einer E-Mail oder SMS mit dem neuen Passwort an den Anwender. **Hinweis:** Hinweis: Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Passwort automatisch generieren** aktiviert ist.

9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Füllen Sie für die **Passwortzurücksetzung** die erforderlichen Felder auf der Registerkarte **Registrierungserinnerung** aus.
11. Speichern Sie Ihre Änderungen im Formular **Prozess zum Zurücksetzen des Passworts**.
12. Wahlweise: Wählen Sie aus der zugehörigen Liste **Password Reset Process Groups (Gruppen für Prozess zum Zurücksetzen des Passworts)** die Anwendergruppen aus, die den Prozess verwenden.

    (Optional) Die zugehörige Liste **Password Reset-Prozess-Gruppen** wird nur angezeigt, wenn die Checkbox **Auf alle Benutzer anwenden** nicht ausgewählt ist.
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu aktivieren.
14. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**. Weitere Informationen zum Prozess zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Passwortzurücksetzung-Prozess konfigurieren .

Verifizierungsmethoden für den Service Desk-Prozess im Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Erstellen und bearbeiten Sie Verifizierungsmethoden, die für die Service Desk-Prozesse geeignet sind, und ordnen Sie jede Verifizierung einem bestimmten Prozess zu. Integrieren Sie die Prozesse nach der Zuordnung mit UXF-Routen, um einen End-to-End-Flow für das Zurücksetzen eines Passworts im Service Operations-Arbeitsbereich zu vervollständigen.

Verifizierungseinstellungen erstellen

Erstellen Sie im Basissystem einen Verifizierungstyp für die Authentifizierung der Anwenderanmeldeinformationen beim Zurücksetzen des Passworts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Verifizierungseinstellungen** die Option **Konfigurieren** für Verifizierungen.
   Die Standardverifizierungen zur Passwortzurücksetzung werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Verifizierungsmethode zur Passwortzurücksetzung zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Einstellungen zur Passwortverifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Methode zur Passwortverifizierung.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Passwortverifizierungsmethode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Option zum Bereitstellen einer Bezeichnung für die Verifizierungsmethode.
Typ	Im Basissystem verfügbare Verifizierungstypen. Die Passwortzurücksetzung unterstützt die folgenden Typen. ◦ Überprüfung zur Bestätigung persönlicher Daten ◦ Überprüfung der persönlichen Daten ◦ Sicherheitsfragen-Überprüfung ◦ SMS-Code-Überprüfung ◦ E-Mail-Code-Verifizierung
Verifizierungsparameter für die Passwortzurücksetzung	Parameter, die von einer Verifizierung zum Konfigurieren bestimmter Verhalten verwendet werden, z. B. die Anzahl der für die Registrierung erforderlichen Fragen, die Ablaufzeit der Anforderung und die verwendeten Spalten. Legen Sie Parameter für jedes Verhalten fest, das sich von dem in den Passwortzurücksetzungseigenschaften angegebenen Wert unterscheiden soll.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Prozesszuordnung zum Zurücksetzen des Passworts durchführen

Führen Sie für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts eine Prozesszuordnung durch, um die Identität des Anwenders zu verifizieren, der eine Passwortzurücksetzung anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Verifizierungseinstellungen** die Option **Prozesszuordnung** für Verifizierungen.
   Die standardmäßigen Prozesszuordnungen werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Prozesszuordnung zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozesszuordnung

Feld	Beschreibung
Prozess	Option zur Auswahl des Prozesses zur Verifizierung der Passwortzurücksetzung.
Verifizierung	Option zum Auswählen der Verifizierungsmethode.

6. Wählen Sie **Absenden**.

UXF-Routen zuordnen

Erstellen Sie eine Route für die Verifizierungsmethode, um den Verifizierungsprozess zuzuordnen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Administrator kann die Verifizierungsseite auf der angegebenen Route anpassen. Die UI-Seite muss mit einem Verifizierungstyp konfiguriert werden, der es dem Service Desk-Mitarbeiter ermöglicht, die Identität des Anwenders, der eine Passwortzurücksetzung anfordert, zu verifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Verifizierungseinstellungen** die Option **UXF-Routenzuordnung**. Die standardmäßigen UXF-Routen werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu**, um eine neue UXF-Route zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

UXF-Routen

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge der UXF-Routen
Arbeitsbereich	Option zur Festlegung des Geltungsbereichs der UXF-Route. Wenn in diesem Feld kein Wert vorhanden ist, wählt das System „Service Operations-Arbeitsbereich“ als Arbeitsbereich aus.
Verifizierungstyp	Verifizierungstyp zur Authentifizierung des Anwenders beim Prozess zum Zurücksetzen des Passworts.
Route	Pfad, über den der Code das Ziel erreicht.

6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passwortrichtlinien konfigurieren

Erstellen Sie eine Passwortrichtlinie, um sicherzustellen, dass alle Passwörter stark und sicher sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Passwortrichtlinien** die Option **Konfigurieren**.
   Die standardmäßige Passwortrichtlinie wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Passwortrichtlinie zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Passwortrichtlinie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Passwortrichtlinie.
Vorgegebene Passwortstärke	Standardstärke des Passworts.
Mindestlänge von Passwörtern	Mindestanzahl der Zeichen für ein Passwort.
Maximale Passwortlänge	Maximale Anzahl von Zeichen für ein Passwort.
Ausgeschlossene Sonderzeichen	Liste der Sonderzeichen, die in einem Passwort nicht enthalten sein dürfen.
Anwenderdaten nicht zulassen	Option zum Ausschließen der anwenderbezogenen Daten vom Passwort.
Schwellenwert für Sequenzlänge	Maximale Anzahl aufeinanderfolgender Zeichen, die im Passwort zulässig sind.
Schwellenwert für Wiederholungslänge	Maximale Anzahl, wie oft ein Zeichen im Passwort wiederholt werden darf.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Sitzungseigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Passwortzurücksetzung je nach Ihren Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Übersicht**.
2. Führen Sie auf der Seite **Admin Center** einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** auf der Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung** die Schaltfläche **Konfigurieren**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Karte **Vom Service Desk unterstützte Passwortzurücksetzung**.
3. Wählen Sie auf der Karte **Sitzungseigenschaften** die Option **Konfigurieren**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Sitzungseigenschaften zur Passwortzurücksetzung

Feld	Beschreibung
Globale Eigenschaften der Passwortzurücksetzung	
E-Mail-Vorlage für E-Mails zur Registrierungserinnerung. Die Instanz kann E-Mail-Erinnerungen an Anwender senden, die noch nicht für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts registriert sind.	Vorlage für E-Mail-Nachrichten, die Benutzer daran erinnern, sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zu registrieren.
Workflow-Polling-Frequenz (Frequenz in Millisekunden, mit der die Anwendung abfragt, ob der Passwortzurücksetzungs-Workflow abgeschlossen ist)	Zeitspanne in Millisekunden zwischen Überprüfungen des Status des Workflows zur Passwortzurücksetzung. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 500
Workflow-Ablauf (Zeit in Millisekunden, bis der Passwortzurücksetzungs-Workflow abläuft)	Maximale Wartezeit in Millisekunden zum Abschließen des Workflows. Der Workflow wird während der Anforderung der Passwortrücksetzung ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 90.000
Eigenschaften der Anforderung zur Passwortzurücksetzung	
Anzahl der zulässigen Fehlversuche	Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in max_attempt_window festgelegt wird. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 3 (Versuche)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Rücksetzung/Änderung mit dem	Zeitraum, für den ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zurücksetzen/Ändern des Passworts warten muss	ändern, nachdem er die maximale Anzahl an Versuchen durchgeführt hat. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl der Minuten, die ein Anwender nach der letzten erfolgreichen Entsperrung eines Accounts mit einer neuen Anfrage warten muss.	Zeitraum, die ein Benutzer nach dem erfolgreichen Zurücksetzen des Passworts warten muss, um das Passwort erneut zurückzusetzen. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 1.440 (Minuten)
Anzahl von Minuten, bis eine Anforderung zur Passwortzurücksetzung abläuft	Zeitraum, in dem ein Anwender den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts durchführen muss. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 10 (Minuten)
Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden den Link „Kennwort zurücksetzen“ per E-Mail erhalten kann. Die Obergrenze ist 5.	Maximale Häufigkeit, mit der ein Anwender innerhalb von 24 Stunden E-Mails mit einem Link zur Passwortzurücksetzung erhalten kann.
Eigenschaften für Sicherheitsfragen zur Passwortzurücksetzung	
Anzahl der bei der Anforderung auf Passwortzurücksetzung erforderlichen Sicherheitsfragen	Anzahl der Sicherheitsfragen, die auf der Seite „Überprüfen“ angezeigt werden, während ein Benutzer versucht, das Passwort zurückzusetzen. Der Benutzer muss alle Fragen richtig beantworten, um die Identität zu bestätigen.
Anzahl der bei der Registrierung erforderlichen Sicherheitsfragen	Anzahl der Fragen, die ein Anwender beantworten muss, wenn er sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts registriert.
Mindestlängeanforderung für Sicherheitsantworten	Mindestanzahl alphanumerischer Zeichen, die der Benutzer für jede Sicherheitsfrage in das Antworttextfeld eingeben muss.
Eigenschaften des SMS-Codes zur Passwortzurücksetzung	
Maximale Anzahl der pro Tag für die Verifizierung gesendeten SMS-Codes	Maximale Anzahl von SMS-Codes, die innerhalb von 24 Stunden an einen Anwender gesendet werden können. Der 24-Stunden-Zeitraum beginnt, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Code senden** klickt.
Anzahl der Minuten, bis der Anwender erneut versuchen kann, einen SMS-Code zur Verifizierung zu senden	Zeitraum, der verstreichen muss, bevor ein anderer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzahl der Stellen im SMS-Code, der an den Anwender gesendet wurde	Anzahl der Zeichen, die ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.
Anzahl der Minuten, bis der SMS-Code abläuft	Zeitraum in Minuten, bis der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft.
Notify für SMS-Codebenachrichtigungen für die Registrierung und Verifizierung verwenden	Unterstützung für die Nutzung des SMS-Kanals zur Benachrichtigung von Anwendern über die Registrierung und Verifizierung des Passworts.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten

Sie können einen Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident arbeitet, in die Lage versetzen, von Empfehlungs-Framework bereitgestellte Vorhersagen anzuzeigen.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine neue Aktivierung verfügbar. Die Funktion Empfohlene Aktionen für ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Installieren Sie die Anwendung „Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications“ (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store . Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM. Mit dieser Installation werden auch die folgenden Empfehlungs-Framework-Anwendungen installiert.

Anwendungen im Empfehlungs-Framework Store

Anwendung	Beschreibung
Empfehlungs-Framework (sn_rf)	Stellt das Framework für dynamische und kontextbezogene Empfehlungen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich bereit.
Empfehlungen für Incident-Management (sn_sow_incident_rf)	Stellt Konfigurationen bereit, z. B. Empfehlungsregeln, um Empfehlungen für einen Incident im Service Operations-Arbeitsbereich vorherzusagen.

- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Incident“ (com.snc.incident.ml), um die relevante Problemlösungsdefinition zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident anfordern.
- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Incident-Management“ (com.snc.incident.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management anfordern.
  - Ähnliche Wissensartikel
  - Ähnliche offene Incidents
  - Incident-Service
  - Incident-Konfigurationselement
  - Incident-Zuweisung
  - Ähnliche gelöste Incidents
- Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Empfehlungen für einen Incident vorherzusagen. Informationen zum Trainieren von Lösungsdefinitionen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Aktivieren Sie Empfehlungen auf Feldebene oder über die kontextbezogene Sidebar für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfehlungs-Framework** > **Administration** > **Empfehlungseigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie auf der Seite „Empfehlungseigenschaften“ die Einstellungen für das Empfehlungs-Framework.

Eigenschaften des Empfehlungs-Frameworks

Eigenschaft	Beschreibung
Empfehlungsregel aktivieren/deaktivieren	
Zuweisungsgruppenempfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Zuweisungsgruppe** eines Incident.
Konfigurationselement-Empfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Konfigurationselement** eines Incident.
Wissensartikel für Incident	Aktiviert die Karte **Wissensartikel**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.
Schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen	Aktiviert die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.
Relevante Probleme für Incident	Aktiviert die Karte **Relevante Probleme**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.
Service-Empfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Service** eines Incident.
Ähnliche schwerwiegende Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche schwerwiegende Incidents**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Ähnliche offene Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche offene Incidents**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.
Ähnliche gelöste Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche gelöste Incidents**, wenn Sie über die Sidebar auf Empfehlungen zugreifen.
Schwellenwert für das Stempeln auf Feldebene festlegen	
Zuweisungsgruppenempfehlung für Zuweisungsgruppe	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Zuweisungsgruppe**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.
Konfigurationselement-Empfehlung für Konfigurationselement	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Konfigurationselement**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.
Service-Empfehlung für Service	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Service**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.

Informationen zu Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Empfohlene Aktionen für ITSM einrichten

Sie können Empfohlene Aktionen für ITSM so einrichten, dass umsetzbare Echtzeitempfehlungen angewendet werden, um den Selektierungsprozess zu beschleunigen und Probleme schnell auf verschiedene Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereichzu lösen.

Es gibt zwei Versionen von Empfohlene Aktionen – Standard und Advanced.

Die Standardversion von Empfohlene Aktionen für ITSM wird als neue Funktion in Incident-Management für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich bereitgestellt, die Teil von Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 ist.

Bestandsbenutzer, die ein Upgrade auf Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 durchgeführt haben, erhalten die Standardversion von Empfohlene Aktionen für ITSM standardmäßig als neue Funktion. Neue Benutzer erhalten die Standardversion von Empfohlene Aktionen, nachdem sie die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich ITSM (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store installiert haben.

Anwender von Service Operations-Arbeitsbereich 6.0 erhalten das neue Standard-Plugin „Empfohlene Aktionen für ITSM“ (sn_itsm_ra), das alle Standardfunktionen enthält.

Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Anwender das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (sn_sow_itsm_ra_advanced) installieren und das ITSM Pro-Paket abonnieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, können Sie das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

KI-Suche in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMeinrichten

Intelligente Abfragefunktionen, mit denen Sie schnell die gewünschten Antworten finden. Über das Suchfeld „Zentrale Navigation von Next Experience“ können Sie mehrere Datensatztypen durchsuchen und zwischen Ergebnissen der globalen Suche und Ergebnissen aus den Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben,.

Informationen zu KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .

Informationen zum Installieren und Konfigurieren von KI-Suche in Next Experience finden Sie unter KI-Suche für Next Experience installieren .

Die folgenden Konfigurationen werden für die Experience der KI-Suche in Service Operations-Arbeitsbereich hinzugefügt.

- Eine Suchanwendungskonfiguration, [AIS]. Informationen zu Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen . Um das Kartenlayout der Ergebnisse der KI-Suche zu ändern, können Sie die entsprechende EVAM-Definition ändern, KI-Suche für Next Experience. Suchen Sie nach einem EVAM-Konfigurationspaket, und fügen Sie es hinzu. Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter EVAM-Definition konfigurieren .
- Ein Suchprofil. Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Profile der KI-Suche .

  Hinweis:

  - Die Experience der KI-Suche ist in Service Operations-Arbeitsbereich ab Version 1.3 verfügbar.
  - KI-Suche für Service Operations-Arbeitsbereich Version 1.3 ist kompatibel mit SR – PlatformX – Suche – KI-Suche für Next Experience – Paket v2.0. Verwenden Sie für alle Upgradeszenarien das Modul „Geführtes Setup für die Migration von Zing zur KI-Suche“, und vergewissern Sie sich, dass folgende Bedingungen erfüllt sind:
    - Neue Suchquellen müssen indiziert sein.
    - Das Suchprofil muss veröffentlicht sein.
    - KI-Suche muss aktiviert sein.

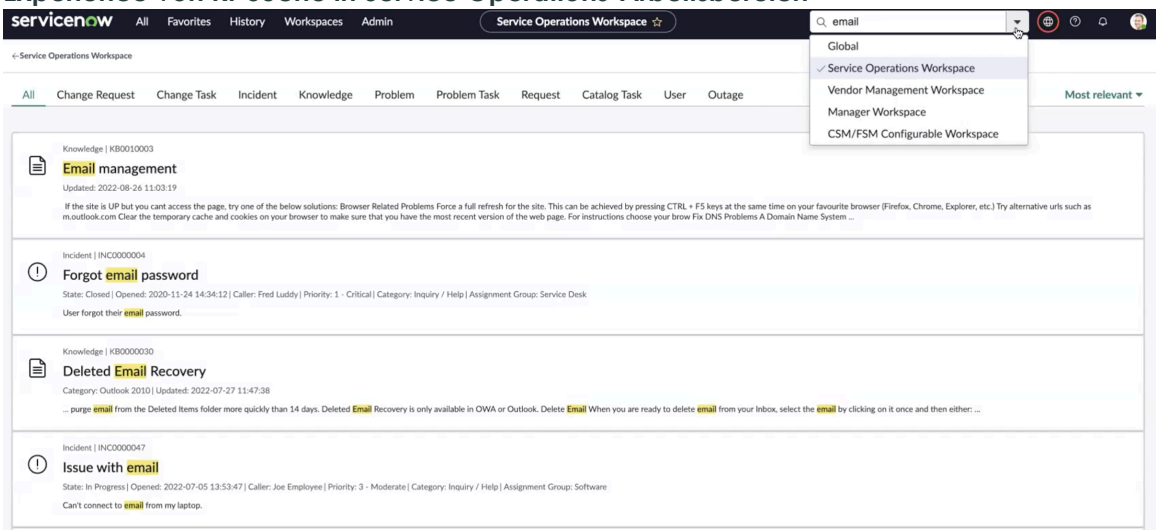
    Informationen zur Verwendung von „Geführtes Setup für die Migration von Zing zur KI-Suche“ finden Sie unter KI-Suche für Next Experience konfigurieren .
  - Vergewissern Sie sich, dass die Suchmaschine auf die KI-Suche festgelegt ist. Um die KI-Suche festzulegen, stellen Sie sicher, dass der Wert der UX-Seite *globalSearchDataConfigId* auf die sys_id der KI-Suche, `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`, festgelegt ist.

- Genius-Ergebnisse zeigen die relevantesten Informationen und Aktionen für eine Suchabfrage mithilfe von Genius-Ergebniskarten an. Die Genius-Ergebniskarten werden neben den Ergebnissen der regulären Suche angezeigt. Weitere Informationen zu Genius-Ergebnissen finden Sie unter Genius-Ergebnisse . Standardmäßig unterstützt Service Operations-Arbeitsbereich die Genius-Ergebniskonfiguration für F&A. Wenn sie nicht aktiv ist, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Version von KI-Suche für Next Experience 3.0 oder höher ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Genius-Ergebniskonfiguration für F&A den Status „Aktiv“ hat. Weitere Informationen zur Genius-Ergebniskonfiguration für F&A finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A .

Experience von KI-Suche in Service Operations-Arbeitsbereich



Sie können die Experience von KI-Suche mit dem geführten Setup für KI-Suche anpassen, indem Sie eine Datenquelle hinzufügen, ein Suchprofil bearbeiten usw. Informationen zur Verwendung dieses geführten Setups finden Sie im Thema über die Konfiguration der KI-Suche .

Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich installieren

Sie können die Anwendung Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich (com.snc.universal_request) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Liste der -Anwendungen im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Universal-Anforderung installiert:

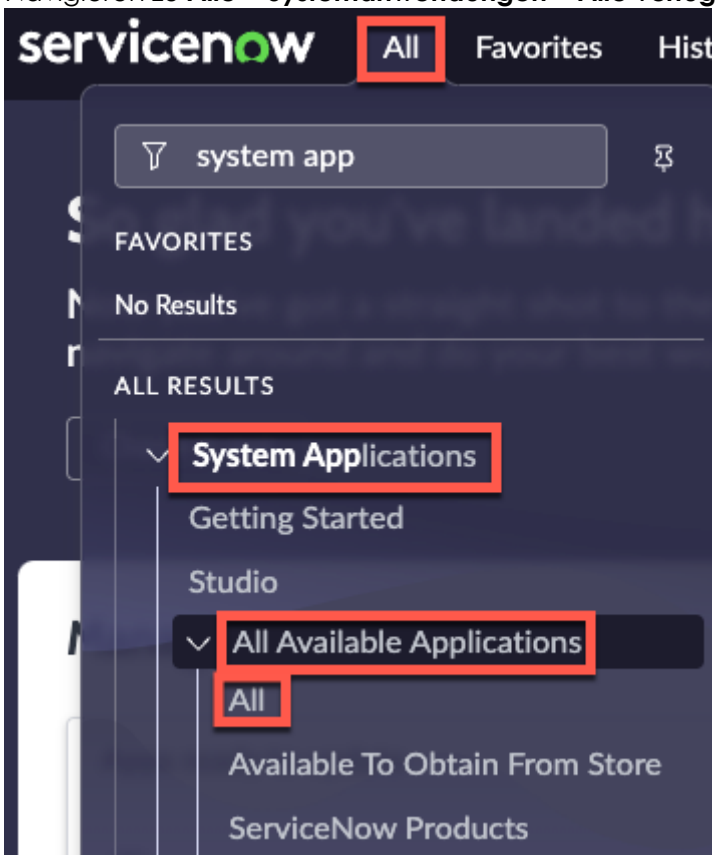
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Universal-Anforderung (com.snc.universal_request).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe für Service Operations-Arbeitsbereich installieren

Sie können die Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die -Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

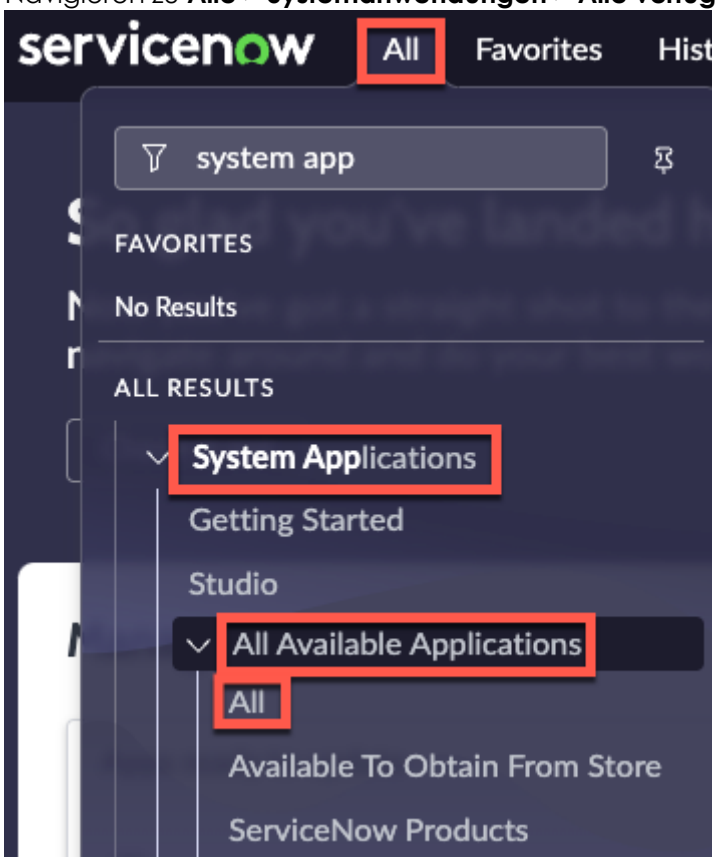
Die folgenden Elemente werden mit UR-Aufgabe installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Das Admin Center gibt Administratoren zentrale Kontrolle über die Instanz. Es gewährt mühelos schnellen Zugriff auf die Verwaltung aller Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für IT Service Management (ITSM) und enthält zusätzliche Plugins, um die Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu erweitern.

Das Admin Center hat eine zentrale Seite, auf der ein Administrator auf alle Fähigkeiten, Anwendungen, Plugins und Hilfefunktionen der Plattform zugreifen kann. Sie besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Übersicht**: Gewährt Zugriff auf alle Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbar sind.
- **Konfigurationen**: Gewährt Zugriff auf seitenbezogene Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbar sind. Zum Beispiel die Zielseite, die Incident-Datensatzseite, die Änderungsmanagement-Seite.
- **Lernen**: Bietet Zugriff auf Lernressourcen, um die Administratoren dabei zu unterstützen, ein besseres Verständnis der SOW-Konfiguration zu erwerben. Diese Ressourcen sollen Benutzern das erforderliche Wissen und die erforderlichen Kompetenzen vermitteln, um ITSMeffektiv zu konfigurieren und zu verwalten.

Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwalten

Von einer zentralen Seite aus können Sie schnell auf alle Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSM zugreifen und sie verwalten. Außerdem haben Sie dort Zugriff auf zusätzliche Plugins, um die Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu erweitern, und auf die Hilfe für ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, admin, change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Admin Center besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Übersicht**: Gewährt Zugriff auf alle Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbar sind.
- **Konfigurationen**: Gewährt Zugriff auf seitenbezogene Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verfügbar sind. Zum Beispiel die Zielseite, die Incident-Datensatzseite und die moderne Seite für Änderungsmanagement.
- **Lernen**: Bietet Zugriff auf Lernressourcen, um die Administratoren dabei zu unterstützen, ein besseres Verständnis der SOW-Konfiguration zu erwerben. Diese Ressourcen sollen Benutzern das erforderliche Wissen und die erforderlichen Kompetenzen vermitteln, um ITSMeffektiv zu konfigurieren und zu verwalten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wahlweise: Falls Anwendungen wie Incident-Management noch nicht installiert sind, installieren Sie sie im Abschnitt **ITSM Core konfigurieren**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Konfigurationen und Anpassungen von ITSM-Mitarbeiterbereich nach SOW für ITSM migrieren	Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Von ITSM-Mitarbeiterbereich zu SOW migrieren**. Weitere Informationen zu diesem Migrationsdienstprogramm finden Sie unter Migration von ITSM-Mitarbeiterbereich nach Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.
Zielseite konfigurieren	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Zielseite konfigurieren**. **b.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Umleitungseigenschaften der Zielseite zu ändern. **i.** Auswahlvorgang **Zielseitenkonfigurationen** > **Zielseitenumleitung**. **ii.** Wählen Sie für die erforderliche Eigenschaft **Konfigurieren** aus. Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Anwender ohne Administratorrechte zu Service Operations-Arbeitsbereich umleiten. **iii.** Bearbeiten Sie die Eigenschaft, und wählen Sie **Aktualisieren**. **c.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Zielseitenabschnitte zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	i. Auswahlvorgang **Zielseitenkonfigurationen** > **Zielseite**. ii. Falls verfügbar, wählen Sie **Konfigurieren** neben den folgenden Zielseitenoptionen aus, um sie zu konfigurieren, und verwenden Sie den Umschalter neben den Optionen, um die Sichtbarkeit zu ändern. ▪ Grußnachricht, die als Header angezeigt wird. ▪ Standardsichtbarkeit der Listenansicht für Ringkarten für Service Desk-Mitarbeiter der Stufen 1 und 2. Durch Reduzieren der Listenansicht verringert sich die Ladezeit der Seite. Durch Auswahl einer beliebigen Ringkarte erhöht sie sich. ▪ Für Service Desk-Mitarbeiter der Stufen 1 und 2 Anpassungen für verschiedene Zielseitenabschnitte wie Übersicht (Ringkarten), Ankündigungen, Quick-Links und Bevorstehend sowie Sichtbarkeit einiger dieser Abschnitte. ▪ Für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1: Sichtbarkeit des Abschnitts „Erste Schritte“, der einen Überblick über wichtige Funktionen im Service Operations-Arbeitsbereich bietet. Informationen zur Anpassung von Zielseiten finden Sie unter Passen Sie Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM an Ihre Anforderungen an.
Verfügbarkeit und Reihenfolge der Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs für Datensatzseiten konfigurieren	a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung** die Option **Kontextbezogenen Seitenbereich konfigurieren** aus. Die Seite „Konfigurationen von kontextbezogenen Seitenbereichen“ wird angezeigt. b. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Verfügbarkeit einer Registerkarte für alle zutreffenden Seiten in SOW für ITSM zu konfigurieren. i. Wählen Sie die zugeordnete App-Route für die erforderliche Registerkarte aus. ii. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Weitere Aktionen** zwischen **Aktivieren** und **Deaktivieren** aus. c. Um die Reihenfolge einer Registerkarte für alle zutreffenden Seiten in SOW für ITSM zu ändern, bearbeiten Sie das Feld **Reihenfolge** für die zugehörige App-Route. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Bereich des Anwenders auf den der App-Route festgelegt ist.
Incident-Datensatzseite konfigurieren	a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Incident-Management** aus. b. Wählen Sie **Incident-Datensatz** und dann **Konfigurieren**, um eine der folgenden Registerkarten zu konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	▪ Übersicht: Konfigurieren Sie die folgenden Optionen für die Registerkarte **Übersicht**. ▪ Sichtbarkeit der Registerkarte für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1: Konfigurieren Sie die Sichtbarkeitseinstellungen, um die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 anzuzeigen. Sie können die Anwenderkriterien auch so konfigurieren, dass Anwender mit anderen Rollen und Anwendergruppen ein- oder ausgeschlossen werden. **Hinweis:** ▪ Standardmäßig wird die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 angezeigt. ▪ Wenn Sie die Registerkarte **Übersicht** für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 ausblenden, wird standardmäßig die Registerkarte **Details** geöffnet. ▪ Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Eigenschaft *glide.ux.user_criteria_enabled* auf **„true“**festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Anwenderkrierieneigenschaft . ▪ Zusammenfassung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Zusammenfassung“ der Registerkarte **Übersicht**. ▪ Auswirkung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Auswirkung“ der Registerkarte **Übersicht**. ▪ Ursache: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Ursache“ der Registerkarte **Übersicht**. ▪ Lösung: Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt im Abschnitt „Lösung“ der Registerkarte **Übersicht**. ▪ Details: Konfigurieren Sie die folgenden Optionen für die Registerkarte **Details**. ▪ Datensatz: Stellt weitere Details zum Incident-Datensatz bereit. Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt der Registerkarte **Details** mit dem Formulargenerator. ▪ Neuer Datensatz: Dieses Layout wird angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Incident-Datensatz erstellt. Konfigurieren Sie das Feldlayout, die UI-Elemente und den sichtbaren Dateninhalt der Registerkarte **Details** mit dem Formulargenerator. ▪ Antwortvorlagen: Hier können Sie Antwortvorlagen für Incidents erstellen und konfigurieren. Antwortvorlagen werden als wiederverwendbare Nachrichten verwendet, die Sie kopieren und in die erforderlichen Bereiche wie E-Mail oder Chat einfügen können, um eine schnelle Antwort zu erhalten. Um die Antwortvorlagenfunktion verwenden zu können, müssen Benutzer über die Rolle sn_template_snip.template_snippet_reader verfügen. In diesem Abschnitt wird die Anzahl der für die Incident-Tabelle erstellten Antwortvorlagen angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren und Konfigurieren der Antwortvorlagen für Incident-Tabellen in Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Antwortvorlagen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	▪ Incident-Management-Eigenschaften: Konfigurieren Sie die Incident-Funktionen mithilfe der Incident-Management-Eigenschaften. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Incident-Management-Eigenschaften finden Sie unter Incident-Management -Eigenschaften. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Feldlayouts, der UI-Elemente und des sichtbaren Dateninhalts mit dem Formulargenerator finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an . Informationen zur Anpassung von Incident-Datensatzseiten finden Sie unter Incident-Datensatzseite anpassen.
Funktionen für Management schwerwiegender Incidents konfigurieren	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Management schwerwiegender Incidents**. **b.** Konfigurieren Sie eine der folgenden Optionen: ▪ Rolle für das Management schwerwiegender Incidents ▪ Auslöserregeln für schwerwiegenden Incident ▪ Kommunikationsvorlagen ▪ Kommunikationspläne ▪ Playbook ▪ E-Mail-Benachrichtigungen ▪ Zeitleistenkonfigurationen für Berichte nach Incidents. Weitere Informationen zur Konfiguration von Funktionen in Management schwerwiegender Incidents in Admin Center finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.
Funktionen von Problem-Management konfigurieren	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Problem-Management**. **b.** Konfigurieren Sie die folgenden Optionen. ▪ Problemdatensatz: Wählen Sie aus, ob die Registerkarte „Übersicht“ aktiviert werden soll, und konfigurieren Sie die UI-Elemente des Problemdatensatzes und den sichtbaren Dateninhalt. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an ▪ Problemaufgaben-Datensatz: Konfigurieren Sie die UI-Elemente des Problemaufgaben-Datensatzes und den sichtbaren Dateninhalt. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an
Funktionen für Change-Management konfigurieren	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Change-Management**. **b.** Konfigurieren Sie die folgenden Optionen. ▪ Moderne Change-Akzeptanz: Enthält Widgets für die Navigation zu den Konfigurationsseiten für Change-Modelle, Change-Genehmigungsrichtlinien, Risiko- und Erfolgspunktzahlen und Automatisierung von DevOps-Changes. ▪ Change-Modelle: Erstellen Sie optimierte Modelle für Change-Status mit richtlinienbasierten Automatisierungsfunktionen, die zweckmäßig sind, um die Effizienz und Geschwindigkeit von Changes zu erhöhen. Erstellen Sie in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	diesem Abschnitt Change-Modelle, Bedingungstypen für Change-Modelle und Change-Flows. ▪ Informationen zum Erstellen eines Change-Modells finden Sie unter Change-Modell erstellen. ▪ Informationen zum Erstellen von Bedingungstypen für Change-Modelle finden Sie unter Vordefinierte Übergangsbedingungstypen erstellen. ▪ Informationen zum Konfigurieren von Flows finden Sie unter Flow Designer . ▪ Richtlinien für Change-Genehmigung: Erstellen Sie Richtlinien für Change-Genehmigungen, um Ihren Genehmigungsprozess zu optimieren. Stellen Sie sicher, dass Änderungen die erforderlichen Genehmigungen erhalten, um Stabilität und Compliance zu gewährleisten, ohne die Change-Geschwindigkeit zu beeinträchtigen. Erstellen Sie in diesem Abschnitt Richtlinien und Definitionen für Change-Genehmigungen. ▪ Informationen zum Erstellen von Richtlinien für Change-Genehmigungen finden Sie unter Richtlinien für Change-Genehmigungen erstellen. ▪ Informationen zum Erstellen von Genehmigungsdefinitionen finden Sie unter Freigabedefinitionen erstellen. ▪ Risiko- und Erfolgspunktzahlen: Verwenden Sie unsere datengesteuerten Risikofunktionen (Risikobedingungen, Risikoberechnungen und ML-basierte Risk Intelligence), um das Risiko weniger subjektiv zu machen und automatische, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen. Erstellen Sie in diesem Abschnitt Risikobedingungen, Bewertungen der Change-Erfolgspunktzahl, Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinitionen, Risikobewertungen und berechnete Risikowerte. ▪ Informationen zum Erstellen von Risikobedingungen finden Sie unter Risikobedingungen und Berechnung. ▪ Informationen zum Erstellen von Bewertungen der Change-Erfolgspunktzahl finden Sie unter Change-Erfolgspunktzahl. ▪ Informationen zum Erstellen von Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinitionen finden Sie unter Definitionen der Erfolgswahrscheinlichkeit. ▪ Informationen zum Erstellen von Risikobewertungen finden Sie unter Risikobewertung. ▪ Informationen zur berechneten Risikowert finden Sie unter Berechnete Risikoeinstufung. **Hinweis:** Sie können auch zum Change-Erfolgs-Dashboard navigieren, um Trends der Lösungseffizienz eines Teams, eines Change-Typs oder eines Change-Modells im Laufe der Zeit auf Grundlage der Parameter anzuzeigen, die zur Berechnung der Gesamt-Erfolgspunktzahl verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren erkunden. ▪ DevOps-Changes automatisieren: Automatisieren Sie DevOps-Changes mit DevOps Change-Geschwindigkeit. Verbinden Sie Tools aus Ihrer DevOps-Toolkette mit unserem DevOps-Datenmodell, und konfigurieren Sie sie, um die Rückverfolgbarkeit von DevOps-Changes zu verbessern. Erstellen Sie automatisch Changes aus Ausführungen der CI/CD-Pipeline mit angehängten relevanten DevOps-Daten, und nutzen Sie diese Daten, um die vollstän-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	dige Automatisierung der Change-Genehmigung voranzutreiben. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Change-Geschwindigkeit. ▪ Change-Datensatz: Konfigurieren Sie die UI-Elemente des Change-Datensatzes und den sichtbaren Dateninhalt. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an . ▪ Change-Aufgabendatensatz: Konfigurieren Sie die UI-Elemente des Change-Aufgabendatensatzes und den sichtbaren Dateninhalt. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Formulare innerhalb einer Formularkomponente an .
Abschnitte von Service Reliability Management konfigurieren	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option **Service Reliability Management**. **b.** Konfigurieren Sie eine der folgenden Optionen: ▪ Zuweisen und importieren ▪ Governance und Autonomie ▪ Integrationen **Hinweis:** Diese Option ist nicht für Benutzer mit der Rolle „SOW-Administrator“ verfügbar. Weitere Informationen zu den verschiedenen Rollen in Admin Center finden Sie unter Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM. Informationen zu Konfigurationen für Service Reliability Management finden Sie unter Setup von Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für Service Reliability Management .

Vorhandene Diagramme zum PAR-Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMmigrieren

Sie können die allgemeinen Anpassungen und Konfigurationen des vorhandenen Dashboards mithilfe des On-Screen-Migrationsdienstprogramms in das Dashboard Performance Analytics (PAR-Dashboard) migrieren. Mit dieser Migration müssen Sie die Anpassungen für das PAR-Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM nicht erneut vornehmen, um die Daten anzuzeigen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich auf Service Operations Workspace ITSM Common festgelegt ist, bevor Sie die Migration durchführen.

Hinweis: Wenn Sie die Zielseite nicht angepasst haben, wird das System automatisch zum PAR-Dashboard migriert. Nach der Migration können Sie die Konfigurationsoptionen und Funktionen des PAR-Dashboards nutzen.

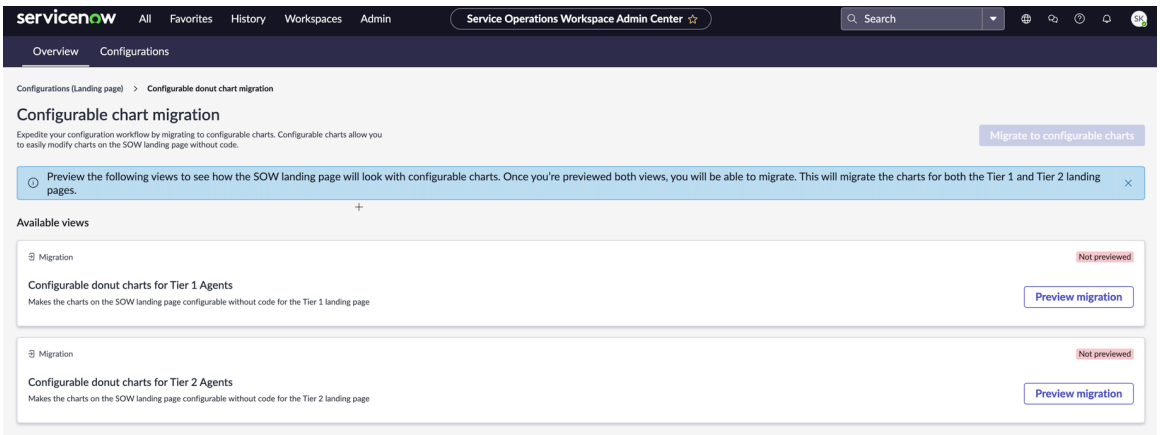
Die Änderungen, die durch Überschreiben der `sys_ux_client_script_include` -Methoden für `SowIncidentLandingPageUtilsSNC` und `SOWLandingPageTier2UtilsSNC` vorgenommen werden, werden für die Migration berücksichtigt. Diese Änderungen werden auf `SowIncidentLandingPageUtils` für Stufe-1- und `SOWLandingPageTier2Utils` für Stufe-2-Dashboards angewendet. Wenn Sie die Skripts zum Überschreiben der Methoden in der SNC-Version erstellt haben, müssen Sie diese Änderungen in die entsprechenden Nicht-SNC-Skripts kopieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Auswahlvorgang **Ersteinrichtung** > **Zielseite**.
3. Wählen Sie in der angezeigten Warnmeldung **Weitere Informationen**.
4. Wählen Sie **Migrationsvorschau anzeigen** aus, um eine Vorschau des zu migrierenden Diagramms anzuzeigen.



   Die Vorschau des Dashboards mit den anwenderdefinierten Diagrammen wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Sobald Sie eine Vorschau des Dashboards anzeigen, wird die Bezeichnung von **Keine Vorschau** auf **Vorschau**angezeigt aktualisiert.

5. Wählen Sie **Zu konfigurierbaren Diagrammen migrieren**aus.

   Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld **Ja, migrieren aus**, um die Diagramme in das PAR-Dashboard zu migrieren.

   Nach der erfolgreichen Migration wird die Bezeichnung auf **Abgeschlossen**e aktualisiert. Sie können die aktualisierten Diagramme im PAR-Dashboard auf der SOW-Zielseite anzeigen.

   Hinweis: Sie können die Migration nur einmal durchführen.

Konfigurieren Sie Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM, um Ihre Erfahrung zu verbessern

Neben den Konfigurationen, die Teil des grundlegenden Setups für die Implementierung von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMsind, können Sie Ihre Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM -Experience noch mit einigen Konfigurationen verbessern.

Weisen Sie dem Benutzer in die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zu Service Operations-Arbeitsbereich

Weisen Sie Anwendern die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zu, damit sie Incidents verwalten, Serviceanfragen erfüllen und Anwendersupport anbieten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Führen Sie auf der Seite Admin Center eine der folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf der **RegisterkarteÜbersicht** im Abschnitt **Ersteinrichtung**.
- Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** die Option aus **Ersteinrichtung** > **Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“**.

Auf der Seite „Service Desk-Mitarbeiter“ werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

- **Service Desk-Mitarbeiter**: Liste der Anwender, die über die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ verfügen.
- **Verfügbare Gruppen und Anwender**: Liste aller verfügbaren Anwender im System.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbare Gruppen und Benutzer**.
4. Wählen Sie eine Gruppe aus, um sie allen Anwendern in der Gruppe mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zuzuweisen.

   Wählen Sie einen Anwender aus, dem Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zuweisen möchten.
5. Wählen Sie **Service Desk-Mitarbeiterrolle zuweisen**aus.

Ergebnisse
Den ausgewählten Benutzern wird die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zugewiesen.

Navigationsbereichsmodule in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM neu anordnen

Greifen Sie schnell auf die Navigationsbereichsmodule in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zu. Beispiele: Startseite, Liste, Posteingang usw.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Experiences** den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Service Operations-Arbeitsbereich“ oben **Einstellungen**.
4. Navigieren Sie auf der Seite „Experience-Einstellungen: Service Operations-Arbeitsbereich“ zum Abschnitt **Seiten-Navigation**.
   In diesem Abschnitt werden alle Module des linken Navigationsbereichs in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM angezeigt.
5. Ziehen Sie die Module in die gewünschte Reihenfolge.

Posteingang in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Ermöglichen Sie es einem Service Desk-Mitarbeiter, über Serviceportal initiierte Chatunterhaltungen zu empfangen und zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa).
2. Installieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa).
3. Konfigurieren Sie die Mitarbeiterchat-Warteschlange.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel, um Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern hinzuzufügen, die die eingehenden Chatunterhaltungen bearbeiten können. Informationen zum Konfigurieren von Warteschlangen finden Sie unter Warteschlangen für Arbeitselemente und Mitarbeiterchat einrichten .

Automatische Zuweisung von Interaktionen zu einem Service Desk-Mitarbeiter aktivieren

Akzeptieren Sie Chat-Konversationen für einen Service Desk-Mitarbeiter automatisch, ohne sie im Posteingang annehmen oder ablehnen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Zuweisungsregeln**.
2. Wählen Sie die Zuweisungsregel „Chat – Die meiste Kapazität“ aus.
   Weitere Informationen zu AWA-Zuweisungsregeln finden Sie unter Mitarbeiter-Zuweisungsregeln konfigurieren .
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste „Bearbeitung automatisch zuweisen“ die folgenden Aufgaben aus.

   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren**.

   b. Wählen Sie in der Liste **Anzeigeoptionen** den erforderlichen Wert aus.

   - Posteingangskarte: Akzeptiert die Interaktionen und fügt sie dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters hinzu. Der Mitarbeiter kann die akzeptierte Interaktion aus dem Posteingang öffnen.
   - Registerkarte „Posteingangkarte“ und „Arbeitsbereich“: Akzeptiert die Interaktionen und öffnet eine Registerkarte für jede akzeptierte Interaktion.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenseite in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *fuzzyCount*, um die Anzeige der Anzahl der Datensätze auf der SOW-Listenseite zu ändern und so die Systemleistung zu verbessern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eingabe für die Eigenschaft *fuzzyCount* ist ein JSON-Schlüsselwertpaar.

Hinweis: Die Eigenschaft gilt für jede neue Listenkomponente, die auf SOW-Seiten verwendet wird, bei der die Eingabe für die Begrenzung der Datensatzanzahl für die Komponente nicht definiert ist.

Klicken Sie auf der SOW-Listenseite mit der rechten Maustaste auf einen Datensatz, um die folgenden Optionen zu verwenden:

- URL kopieren: Kopieren Sie die URL des Datensatzes in die Zwischenablage, und geben Sie die Datensatz-URL für andere Stakeholder frei.
- Sys-ID kopieren: Kopieren Sie die Sys-ID des Datensatzes in die Zwischenablage, und geben Sie die Sys-ID des Datensatzes für andere Stakeholder frei

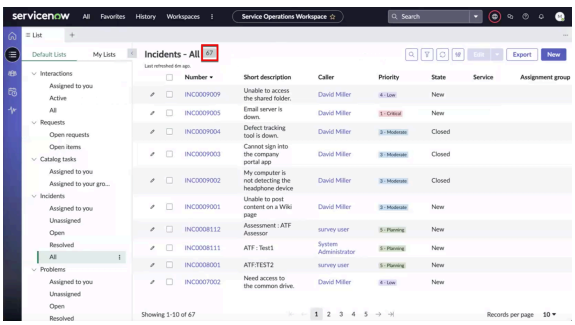
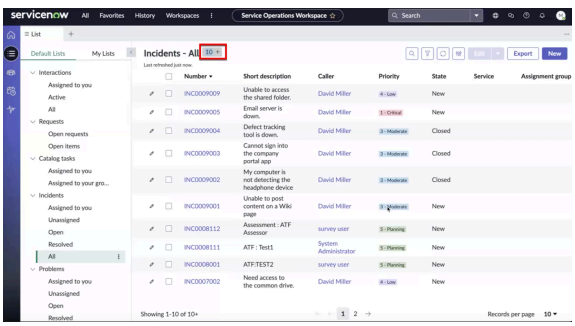
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der UX-Anwendungen den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Formular „UX-Anwendung“ in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ die Eigenschaft *fuzzyCount* aus.
4. Bearbeiten Sie auf der Seite „UX-Seiteneigenschaften“ das Feld **Wert**.

FuzzyCount

Wert	Beschreibung
{"default":-1}.	Zeigt die Anzahl der Gesamtanzahl der Datensätze in einer Liste an. 
{"Standard":<integer> }.	Zeigt die Anzahl der Datensätze in einer Liste als an<integer+> . Wenn der Incident beispielsweise 124 Datensätze aufweist und Sie den Wert der Eigenschaft als 10 konfigurieren, zeigt das System die Anzahl der Incidents als 10+ an. 
{"Standard":<integer> , „Incident“:<integer1> }.	Zeigt die Anzahl der Datensätze in einer Liste als an<integer+> . Wenn der Incident beispielsweise 14 Datensätze aufweist und Sie den Incident-Wert in der Eigenschaft als 10 konfigurieren, zeigt das System die Anzahl der Incidents als 10 an. Für die Liste ohne Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Beschreibung
	beruht die Anzahl auf dem in definierten Standardwert Eigenschaft.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren

Zur Anpassung an Ihre Datensatzseiten-Anforderungen können Sie die auf Datensatzseiten verfügbaren Daten in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren.

Um mehr über die Datensatzseitenkonfigurationen zu erfahren, die Teil des grundlegenden Setups für die Implementierung von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM, Datensatzseitenkonfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMsind.

Registerkarte „Datensatzseite“ in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeigereihenfolge der Datensatzseiten-Registerkarten im Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Datensatzseiten (Incident, Problem, Change usw.) in Service Operations-Arbeitsbereich haben mehrere Registerkarten. Einige Registerkarten (z. B. die Registerkarte **Übersicht** der Incident-Datensatzseite) sind spezifisch für eine Datensatzseite. Einige andere Registerkarten sind auf mehreren Datensatzseiten in mehreren Arbeitsbereichen vorhanden, z. B. die Registerkarte **Details**. Die Registerkarte „Details“ ist in mehreren Arbeitsbereichen mit Incident-, Change-, Problem- und anderen Datensatzseiten verknüpft.

Wenn Sie die Ordnungszahl einer allgemeinen Registerkarte in mehreren Datensatzseiten und Arbeitsbereichen ändern, gelten die Änderungen in allen diesen Datensätzen und Arbeitsbereichen.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu **sys_ux_app_route.list**.
2. Wählen Sie in der Liste „UX-App-Routen“ den Registerkartendatensatz aus, den Sie ändern möchten.
   - So ändern Sie die Ordnungszahl einer allgemeinen Registerkarte. Um beispielsweise die Ordnungszahl der Registerkarte **Details** zu ändern, wählen Sie **Registerkarte „Datensatzdetails“**. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen gelten für die Registerkarte **Details** auf allen zugehörigen Datensatzseiten in mehreren Arbeitsbereichen.
   - So ändern Sie die Ordnungszahl einer Registerkarte für einen bestimmten Datensatz. Z. B. der Registerkarte **Übersicht** der Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich: Wählen Sie **Übersicht**. Die **App-Konfiguration** dieser Registerkarte ist **Service Operations-Arbeitsbereich**, und **Übergeordnetes Macroponent** entspricht **Datensatzseiten-Registerkarten**. Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur für die Registerkarte **Übersicht** der Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich.
3. Ändern Sie im Formular „UX-App-Route“ das Feld **Reihenfolge**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Feld „Reihenfolge“ nicht im Formular „UX-App-Route“ enthalten ist, fügen Sie es dem Formular hinzu. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Feldern zum Formular finden Sie unter Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich, indem Sie das Formularlayout oder zugehörige Listen über die klassische Now Platform-Anwenderoberfläche verändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Aufgabendatensatz, z. B. ein Problem oder ein Incident, verfügt in Service Operations-Arbeitsbereich über die folgenden bearbeitbaren Ansichten.

- Die Ansicht beim Erstellen des Datensatzes.
- Die Registerkartenansicht **Details** nach dem Speichern des Datensatzes.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. in einem Incident oder einem Problem, in der klassischen Now Platform-Anwenderoberfläche.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Formularansicht, die beim Erstellen eines Datensatzes angezeigt wird, bearbeiten	Wählen Sie im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und navigieren Sie zu **Ansicht** > **Service Operations-Arbeitsbereich – Neuer Datensatz**.
Formularansicht bearbeiten, die nach dem Speichern des Datensatzes angezeigt wird	Wählen Sie im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und navigieren Sie zu **Ansicht** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.

3. Wählen Sie im Aufgabendatensatzformular, z. B. in einem Incident-Formular, das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ), und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Felder bearbeiten	Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
Zugehörige Listen bearbeiten	Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.

4. Verschieben Sie die erforderlichen Felder und zugehörigen Listen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren und passen Sie Aktivitätenstrom-Tags an

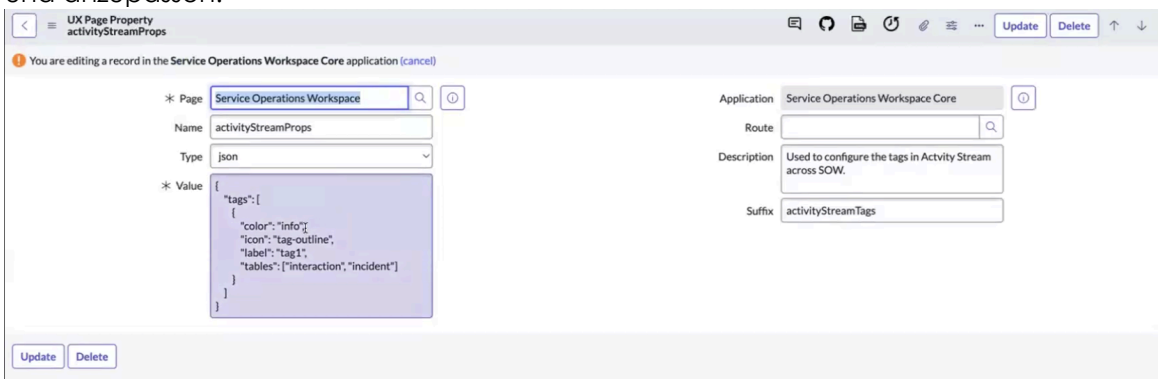
Definieren Sie die Aktivitätenstrom-Tags für die Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich, und passen Sie sie an. Die Tags helfen beim Filtern der Aktivität aus dem Aktivitätenstrom nach Bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Suchen und wählen Sie Service Operations-Arbeitsbereich.
3. Wählen Sie im UX-Registrierungsdatensatz Service Operations-Arbeitsbereich in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ **activityStreamProps**aus. Standardmäßig enthält der Datensatz der Aktivitätenstrom-UX-Seiteneigenschaft keine Tag-Informationen.
4. Bearbeiten Sie den Datensatz der UX-Seiteneigenschaft des Aktivitätenstroms.
5. Geben Sie die folgenden Tag-Informationen in das Feld **Wert** ein, um Ihre Tags zu definieren und anzupassen.



   - Farbe: Farbe des Tags.
   - Symbol: Symboltyp des Tags.
   - Bezeichnungen: Bezeichnungsname des Tags.
   - Tabellen: Tabelle, auf die das Tag angewendet wird, z. B. Incident oder Interaktion.

   Weitere Informationen zur Verwendung der richtigen Werte zum Anpassen der Tags finden Sie unter Erstellen Sie Tags für den Aktivitätenstrom .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie das Dialogfeld „Zuweisen“ oder „Lösen“ für einen Incident oder eine Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich

Passen Sie die Felder an, die im Dialogfeld „Zuweisen und lösen“ für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt werden. Passen Sie die Felder an, die im Dialogfeld „Zuweisen“ für eine Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

- Für einen Incident können Sie die Felder in den Dialogfeldern Zuweisen und Lösen anpassen.
- Für eine Change-Anforderung können Sie die Felder im Feld Zuweisen anpassen.
- Nur die Felder, die in der Ansicht Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert sind, können den Dialogfeldern Lösen oder Zuweisen hinzugefügt werden.
- Alle vorkonfigurierten Clientskripts und UI-Richtlinien, die für die anwenderdefinierten Felder konfiguriert wurden, gelten auch für die Dialogfelder Lösen oder Zuweisen.
- Die Felder in den Dialogfeldern „Zuweisen“, „Erneut zuweisen“ und „Lösen“ unterstützen keine Feld-Decorators.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Dialogfeld „Zuweisen“.
   a. Öffnen Sie einen Incident oder eine Change-Anforderung in Core-UI.
   b. Wählen Sie im Formular „Incident“ oder „Change-Anforderung“ im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ).
   c. Navigieren zu **Ansicht** > **SOW – Modales Element „Zuweisen“**.
   Der Datensatz wird in der Ansicht „Modal zuweisen“ in SOW geöffnet.
   d. Wählen Sie im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ).
   e. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   f. Verschieben Sie die Pflichtfelder aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
   g. Wählen Sie **Speichern**.
2. Konfigurieren Sie das Dialogfeld „Lösen“.
   a. Öffnen Sie einen Incident in Core-UI.
   b. Wählen Sie im Incident-Formular im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ).
   c. Navigieren zu **Ansicht** > **SOW – Modales Element „Incident lösen“**.
   Der Datensatz wird in der Ansicht SOW – modales Element „Incident lösen“ geöffnet.
   d. Wählen Sie im Header das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ).
   e. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   f. Verschieben Sie die Pflichtfelder aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
   g. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Bereich „Experten in Rufbereitschaft“ für einen Incident

Konfigurieren Sie den Bereich **Experten in Rufbereitschaft** für einen Incident.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Um den Bereich „Experten in Rufbereitschaft“ zu konfigurieren, stellen Sie sicher, dass Sie eine Implementierung für den Erweiterungspunkt *sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig* hinzugefügt haben.

Hinweis:

- Die Implementierung des Erweiterungspunkts für Incident-Tabellen wird standardmäßig hinzugefügt. Um ihn anzupassen, bearbeiten Sie das Skript so, dass es *ExpertsOnCallTabConfigForIncident* enthält.
- Beispiel: Wenn Sie nur die Zuweisungsgruppe im Bereich „Experten in Rufbereitschaft“ anzeigen möchten, aktualisieren Sie *getRecommendedFieldWatchList* im Skript.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tabelle „Experten in Rufbereitschaft für Problem“ hinzuzufügen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Wählen und öffnen Sie den Erweiterungspunkt **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig**.
3. Wählen Sie im Abschnitt mit zugehörigen Links **Implementierung erstellen**.
4. Ändern Sie das **Skript** nach Bedarf:

Erweiterungspunkt-APIs

Methode	Eingaben	Zurück
getTableName	Keine	Zeichenfolge: Name der Tabelle, für die ein Erweiterungspunkt implementiert wird
getRecommendedFieldWatchList	Keine	Array: Liste der Felder, die im Bereich „Experten in Rufbereitschaft – empfohlene Gruppen“ angezeigt werden sollen. Beispiel: *["assignment_group", "cmdb_ci"]*
getRecommendedGroups	◦ recordGr – GlideRecord-Referenz ◦ fieldWatchList: Objekt, das alle Felder und ihre jeweiligen Werte enthält.	Array: Liste von Objekten mit der empfohlenen Gruppe, sys_id und der jeweiligen Nachricht. Beispiel: *[{ : "Recommended based on assignment group" }]*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Eingaben	Zurück
	Beispiel: `{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }`	
`isExpertOnCallTabSupported`	Keine	Boolesch: Rückgabewert „true“, um „Experten in Rufbereitschaft“ für diese Tabelle zu aktivieren.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Konfigurieren Sie einen Aufgabentyp, der während der Problem- oder Change-Erstellung verwendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Problemaufgabe bzw. Change-Aufgabe erweitern, um Ihren eigenen Aufgabentyp hinzuzufügen, können Sie das untergeordnete Element der Problem- oder Change-Aufgabe als Zieltabelle festlegen. Abhängig von den Standardwerten, die Sie im untergeordneten Element der Problemaufgabe oder Change-Aufgabe festlegen, müssen Sie keine Werte übergeben.

Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` ein.
2. Wählen Sie in der Liste „Datensatztypauswahlen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Datensatztypauswahl“ aus.

Formular „Datensatztypauswahl“

Feld	Beschreibung
Betrifft	Tabelle, für die der Aufgabentyp gilt. Wählen Sie „Problemaufgabe“ [problem_task] oder „Change-Aufgabe“ [change_task] aus.
Reihenfolge	Reihenfolge des Aufgabentyps im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“.
Anwendung	Umfang der Anwendung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aufgabentyps.
Titel	Kartentitel, der im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“ angezeigt wird.
Beschreibung	Kartenbeschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Tabelle, in der der Datensatz erstellt werden soll, wenn dieser Aufgabentyp verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn die im Feld **Gilt für** ausgewählte Tabelle keine untergeordneten Tabellen hat.
Werte	Standardwerte, die beim Erstellen eines Datensatzes mit diesem Aufgabentyp ausgefüllt werden.

Konfigurieren der Standard-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie einzelne Datensatzseiten, um Informationen anzuzeigen und die Aktualisierung der Anpassung zu erleichtern.

Eine Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) ist das Basisformat, in dem Datensätze im Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden. Diese Datensatzseiten enthalten Container, Komponenten, modale Elemente und andere Layouts zum Anzeigen der Datensatzinformationen.

Service Operations-Arbeitsbereich enthält Incidents, Fälle und Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter für ihre tägliche Arbeit benötigen. Die SRP bietet eine Grundstruktur zum Anzeigen von Datensatzinformationen, z. B. eine Kommunikationsschnittstelle und Lösungsvorschläge. Sie enthält folgende Elemente, die Ihnen bei der Anpassung helfen:

- Voreinstellungen: Voreinstellungen sind die vorab konfigurierten Zuordnungen innerhalb der Datensatzseiten. Wenn Sie der Datensatzseite eine neue Komponente hinzufügen, werden ihr auch die der Komponente zugeordneten Voreinstellungen hinzugefügt. Sie können Voreinstellungen für Komponenten konfigurieren, indem Sie das Sperrsymbol einer Konfiguration wählen. Eine Kopie oder ein Duplikat der Komponente enthält diese voreingestellten Werte.
- Controller: Controller sind die Basisskripte, mit denen die Funktionalität einer Datensatzseite implementiert werden kann. Wenn Sie eine Kopie oder ein Duplikat der Datensatzseite erstellen, stellt die SRP einen Verweis zum ursprünglichen Controller her. Sie können die Basisfunktionalität der Datensatzseite nicht ändern. Sie können die Datensatzseite jedoch mit den Skripten und Status entsprechend Ihren Anforderungen modifizieren.

Hinweis:

- Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden, können Sie die Incident-Datensatzseite mit der Sammlung **Datensatz – SNC** in UI Builder ändern.
- ServiceNow rät davon ab, die Incident-Datensatzseite mit Methoden wie **Datensatz – SNC** oder **SRP-Datensatz** anzupassen. Dementsprechend wird keine Unterstützung für die Anpassung von Datensatzseiten angeboten.

Deklarative Aktionen auf der Standard-Datensatzseite hinzufügen

Fügen Sie mit der Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) auf der Incident-Seite und den Registerkarten der Incident-Datensatzseite im Service Operations-Arbeitsbereich deklarative Aktionen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mithilfe von deklarativen Aktionen können Sie im Service Operations-Arbeitsbereich verfügbare Listenaktionen, zugehörige Listenaktionen und Decorator-Elemente für Felder modifizieren. Weitere Informationen zum Erstellen deklarativer Aktionen und zu ihrer Verwendung finden Sie unter Deklarative Aktionen .

Außer Anpassungen deklarativer Aktionen ermöglicht die SRP-Seite (Standard-Datensatzseite) auch Änderungen an Add-on-Events in Incident-Datensätzen und den Registerkarten in den Datensätzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.
2. Wechseln Sie in der Liste „UX-Add-on-Ereigniszuordnungen“ zur gewünschten Eventzuordnung.
   Sie können zwei Arten von Zuordnungen für deklarative Aktionen hinzufügen.
   - Zuordnung deklarativer Aktionen ohne übergeordnetes Macroponent. Bei dieser Option werden für die Zuordnungen Controller verwendet.
   - Zuordnung deklarativer Aktionen mit der Quellelement-ID und dem übergeordneten Macroponent. Bei dieser Option kommen keine Controller zum Einsatz.

   Um beispielsweise eine deklarative Aktion des Formulars zum Erstellen eines Change zu ändern, wechseln Sie zum **Formular „Change-Aufgabe erstellen“**, dessen **Übergeordnetes Macroponent** leer ist. Auf ähnliche Weise können Sie auch die deklarative Aktion für Inline-Registerkarten in einem Incident hinzufügen. Um beispielsweise eine deklarative Aktion zum Hinzufügen einer Change-Anforderung zur Liste „Zugehörige Datensätze“ hinzuzufügen, wechseln Sie zur **zugehörigen Liste „Change-Anforderungen hinzufügen“ von SOW**, deren **Übergeordnetes Macroponent** leer ist.

   Hinweis: Um Registerkarten mit Seitensammlungen wie „Übersicht“ eine deklarative Aktion hinzuzufügen, fügen Sie in UI Builder behandelte Events hinzu. Ordnen Sie dieses Event mithilfe der Quellelement-ID dem entsprechenden Event in der Liste „UX-Add-on-Ereigniszuordnungen“ zu.

3. Fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, um die Aktion zu modifizieren.

Feld	Beschreibung
Quellkomponente	Diese Komponente gibt das Quellereignis aus. Zum Beispiel die Aktionsleiste.
Deklarative Quellaktion	Als Quellereignis verwendete deklarative Aktionen
Controller	Ein Controller, der das Zielevent verarbeitet. Beispiel: Formular.
Zielereignis	Behandeltes Event, auf das die Zuordnung in *`Target Payload mapping`* abzielt
Zuordnung der Zielnutzlast	Die Bindung des Containers und die Art des Events

Anwenderdefinierte modale Elemente auf Standard-Datensatzseite migrieren

Ändern Sie die modalen Container auf einer Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) bietet die Möglichkeit, die verschiedenen in Service Operations-Arbeitsbereich verwendeten modalen Elemente zu ändern. Sie können die modalen Elemente in der Seitensammlung duplizieren und nach Bedarf ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und die Registerkarte **Übersicht** einer Incident-Datensatzseite ändern möchten, können Sie von **Datensatz – SNC** in **UI Builder** aus navigieren.

4. Navigieren Sie ausgehend von der linken Seite von UI Builderzu **Modale Elemente und Popovers** > **Modale Fenster**, und wählen Sie **Modal-Container (Viewport)**aus.
5. Navigieren Sie ausgehend von der rechten Seite von UI Builderzu **Konfigs** > **Seitensammlung**.
   Unter „Seitensammlungen“ sind zwei Optionen verfügbar.
   - Modale Elemente für Datensatzseite: Wählen Sie diese Option, um modale Elemente für alle Experiences zu ändern.
   - SOW – Modale Elemente für Datensatzseite: Wählen Sie diese Option, um die in Service Operations-Arbeitsbereich verwendeten modalen Elemente zu ändern.
6. Wählen Sie das Symbol , um die bereitgestellten Varianten zu öffnen.
7. Wählen Sie das Symbol , um eine Seite zu erstellen oder einer Seite eine neue Variante hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Seite und Variante finden Sie unter Lernen Sie UI Builder anhand eines Beispiels .

Datensatzseite mit der Standard-Datensatzseite im Service Operations-Arbeitsbereich ändern

Konfigurieren Sie die Ordnungszahl und die Bildschirmbedingungen einer Datensatzseite mithilfe der Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) im Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Datensatzseite enthält eine Ordnungszahl, die aktiv oder inaktiv sein kann. Eine Standard-Datensatzseite muss aktiv sein und die niedrigste Ordnungszahl haben. Im Service Operations-Arbeitsbereich wird der Datensatz mit der niedrigsten aktiven Ordnungszahl als Standard-Datensatzseite angezeigt.

Die SRP bietet auch Möglichkeiten zum Zuordnen von Bildschirmbedingungen, wenn eine Seite angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

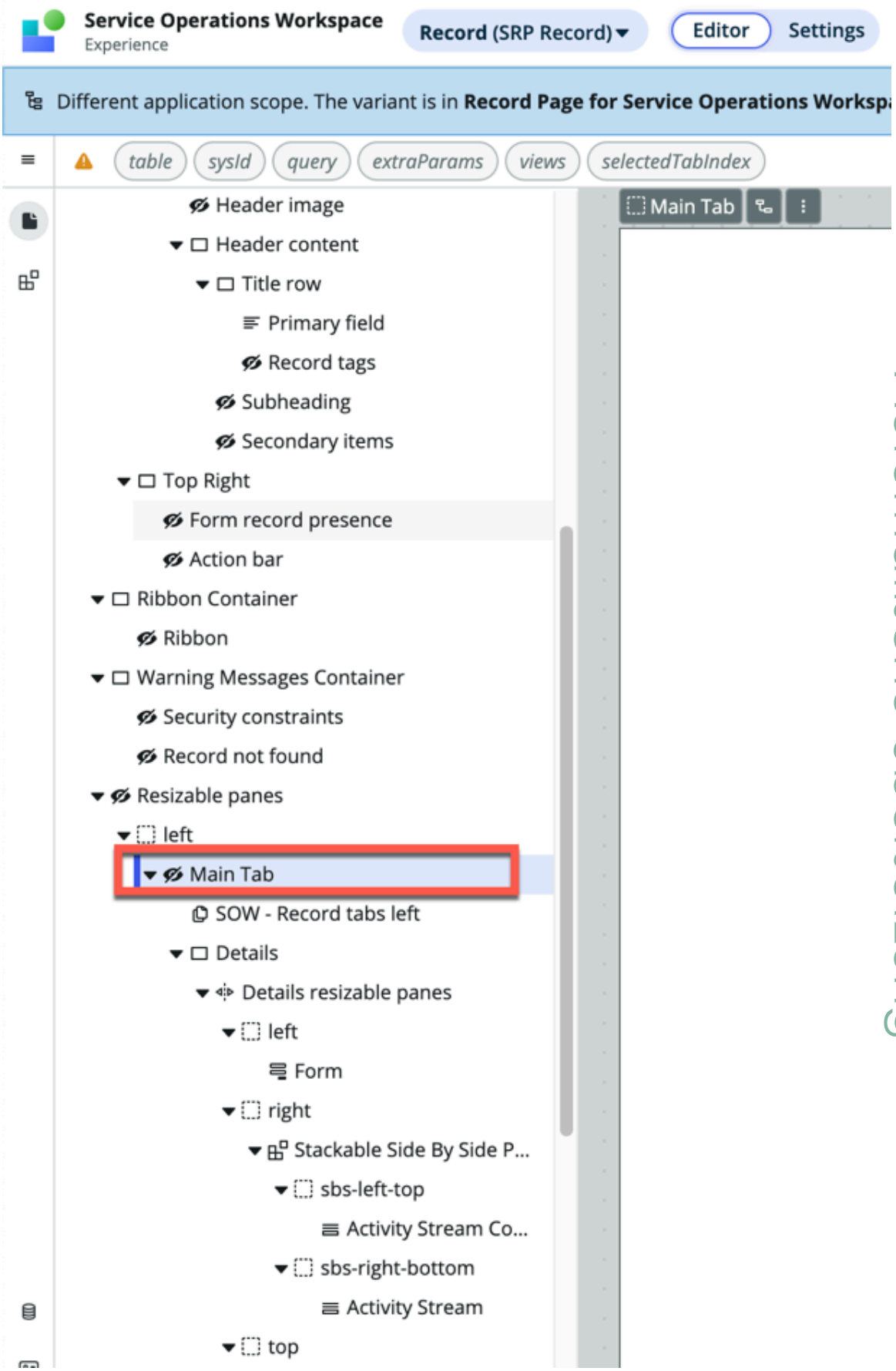
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und eine Datensatzseite ändern möchten, können Sie von **Datensatz – SNC** in **UI Builder** aus navigieren.

4. Wählen Sie unter **Inhalte** auf der Ebene **Textkörper** die Option **Main Tab (Hauptregisterkarte)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptregisterkarte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie vor der Bearbeitung die Option **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus.

6. Navigieren Sie rechts auf der Seite zu **Konfiguration** > **Registerkarten**.
Der SRP-Datensatz hat vier Arten von Registerkarten zum Anpassen.
   - Seitensammlung: Enthält die Seiten und Varianten, die der Datensatzseite zugeordnet sind.
   - Inline-Registerkarten: Die Inline-Registerkarten und die Registerkarte „Seitensammlung“ enthalten den Code für eine Seite.
   - Zugehörige Liste: Enthält die Details der Datensätze, die dem Datensatz zugeordnet sind. Die zugehörige Liste ist eine statische Registerkarte. Sie können die Ordnungszahl dieser Registerkarte nicht ändern.
   - Repeater-Registerkarten: Enthält die Details der Registerkarten, die wiederholt auf der Seite auftreten. Die Repeater-Registerkarte ist statisch. Sie können die Ordnungszahl dieser Registerkarte nicht ändern.

   Diese Registerkarten unterstützen Sie beim Ändern des Seitenlayouts. Wenn Sie beispielsweise eine Registerkarte vor der Registerkarte **Details** einfügen möchten, können Sie **SOW – Datensatzregisterkarten links** ändern. Ebenso können Sie, um eine Registerkarte hinter der Registerkarte **Details** einzufügen, **SOW – Datensatzregisterkarten Mitte** bearbeiten.

7. Um die Seiten und Varianten auf den einzelnen Registerkarten zu ändern und anzuzeigen, wählen Sie das Symbol .
8. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ die gewünschte Seite aus.
Wählen Sie beispielsweise auf der Registerkarte „Seitensammlung“ die Option „Incident-Übersicht – SNC“ aus.

   Hinweis: Die Daten, Events und Zuordnungen auf den Registerkarten **Konfiguration** und **Ereignisse** können nicht geändert werden.

9. Wählen Sie oben auf der Seite das Menü-öffnen-Symbol.
10. Um die Ordnungszahl des Datensatzes zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

    a. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**

.

    b. Um die Anzeigereihenfolge des Datensatzes zu ändern, bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**.
    Die Variante mit der niedrigsten Ordnungszahl wird als Standardkonfiguration betrachtet.

11. Um die Reihenfolge der Varianten zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Entwickler** > **Variantensammlungs-Datensatz öffnen**.

b. Ändern Sie in der Liste „UX-Bildschirme“ das Feld *Order*.
Die Standardvariante hat die niedrigste Ordnungszahl.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

12. Um die **Bildschirmbedingungen** der Datensatzseite zu ändern, gehen Sie wie folgt vor.

a. Navigieren zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.
Die Bedingungen des Bildschirms werden im Feld *Screen Condition* angezeigt.

b. Um eine neue UX-Bildschirmbedingung zu ändern oder hinzuzufügen, navigieren Sie zur Liste der Bedingungen für UX-Bildschirme.

c. Wählen Sie die Bildschirmbedingung aus.

d. Aktivieren Sie das Feld *Scripted Condition*.

e. Ändern Sie die Felder *Script* und *Parameter Mapping*, um die gewünschten Bildschirmbedingungen festzulegen.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite konfigurieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie mit der Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) in Service Operations-Arbeitsbereich die Registerkarte „Agent Assist“ im kontextbezogenen Seitenbereich für den gewünschten Datensatztyp.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Ein Administrator muss sich in der globalen Domäne befinden, um in Service Operations-Arbeitsbereich die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist zu bearbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie der Bildschirmbedingung eine Datensatztabelle hinzu, oder entfernen Sie sie daraus, aktualisieren Sie die sys_id für den Datensatz, und aktualisieren Sie die Skriptbedingungen, um die Registerkarte „Agent Assist“ für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Wichtig: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden, lesen Sie Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

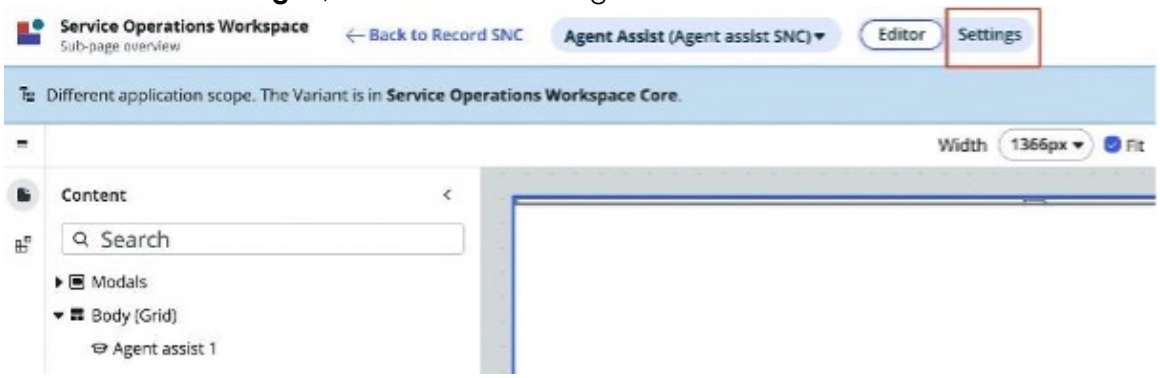
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Seitensammlungen“ **SOW – Sidebar-Registerkarten oben**.

Hinweis: Die Seitensammlung **SOW – Sidebar-Registerkarten oben** wird auf der SRP-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ im Abschnitt „Datensatz“ **Agent Assist – SNC**.
4. Wählen Sie **Einstellungen**, um in den Einstellungsmodus zu wechseln.

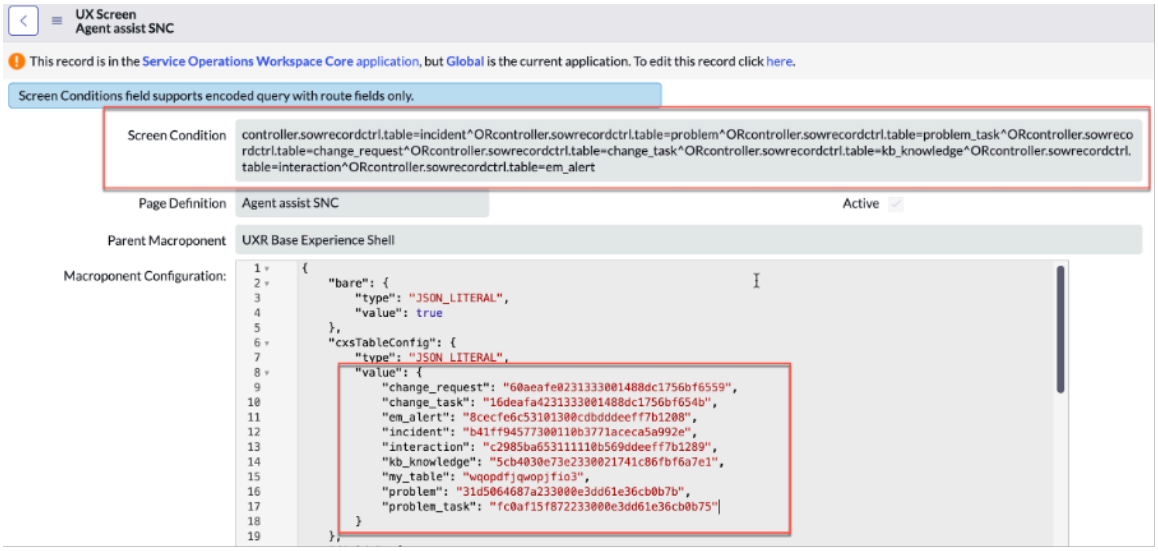


5. Um die Skriptbedingungen zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Symbol **Skriptbasierte Bildschirmbedingungen** (Symbol), um die Skriptbedingungen zu öffnen.
   b. Legen Sie die Spalte **Aktiv** auf **true** fest.
   c. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle aktivieren möchten, fügen Sie das gewünschte Skript im Feld **Skript** hinzu, und wählen Sie **Aktualisieren**.
   d. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle deaktivieren möchten, entfernen Sie das Skript aus dem Feld **Skript**, und wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Um die Bildschirmbedingungen und die sys_id zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Offene Datensätze** die Option **Variantendatensatz** aus.
   b. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Bildschirm“ das Feld **Bildschirmbedingung**, und fügen Sie die Datensatztabellen hinzu, in denen die Registerkarte angezeigt werden soll.
      Für den Interaktionsdatensatz können Sie beispielsweise den folgenden Code hinzufügen.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.tab
le=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.
sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=ch
ange_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.s
owrecordctrl.table=interaction
```

   c. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ aktivieren möchten, fügen Sie die sys_id der entsprechende Tabellenkonfiguration in der **Macroponent-Konfiguration** hinzu.
      Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mit der Standard-Datensatzseite bearbeiten.
   d. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ deaktivieren möchten, entfernen Sie die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration aus der **Macroponent-Konfiguration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mit der Standard-Datensatzseite bearbeiten

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist, um auf der Registerkarte „Agent Assist“ die gewünschten Suchergebnisse mit der Standard-Datensatzseite (SRP) in Service Operations-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Tabellenkonfiguration, um die gewünschten Suchergebnisse zu erhalten.

Informationen zum Erstellen einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche .

Wichtig: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden, lesen Sie Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich bearbeiten.

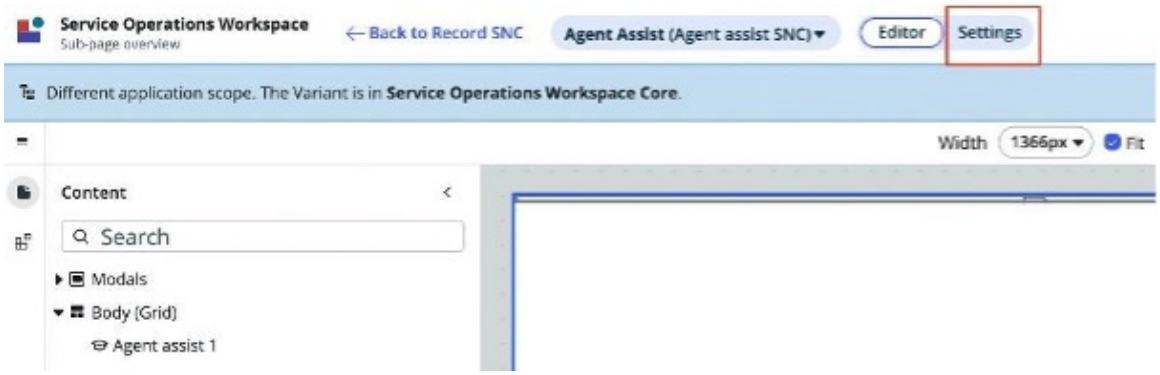
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Seitensammlungen“ **SOW – Sidebar-Registerkarten oben**.

   Hinweis: Die Seitensammlung **SOW – Sidebar-Registerkarten oben** wird auf der SRP-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich verwendet.

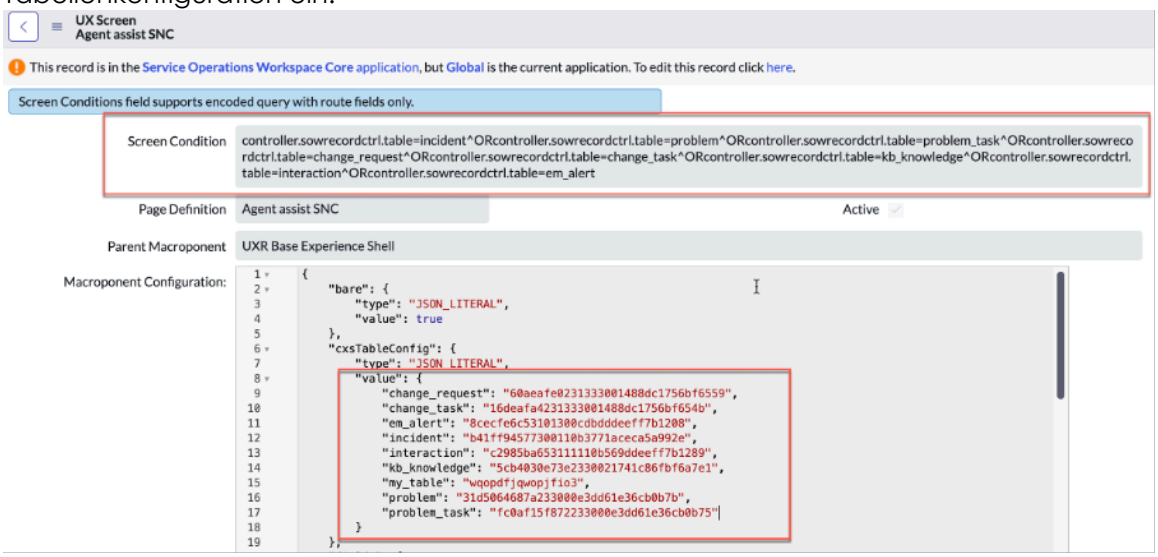
3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ im Abschnitt „Datensatz“ **Agent Assist – SNC**.
4. Wählen Sie **Einstellungen**, um in den Einstellungsmodus zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Offene Datensätze“ die Option **Variantendatensatz** aus.
6. Fügen Sie im Formular „UX-Bildschirm“ auf der Registerkarte **Macroponent-Konfiguration** die Eigenschaft und die Sys-ID hinzu.

   a. Geben Sie den neuen Tabellennamen und die sys_id der gewünschten Tabellenkonfiguration ein.



> **Hinweis:** Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Tabellenkonfiguration** > **Copy_sysid**.

   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Registerkarte „Agent Assist“ finden Sie unter Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite konfigurieren.

Aufgabendatensatzinformationen auf der Registerkarte „MS Teams-Import“ konfigurieren

Passen Sie die Aufgabendatensatzfelder an, die angezeigt werden, wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung anzeigen oder importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

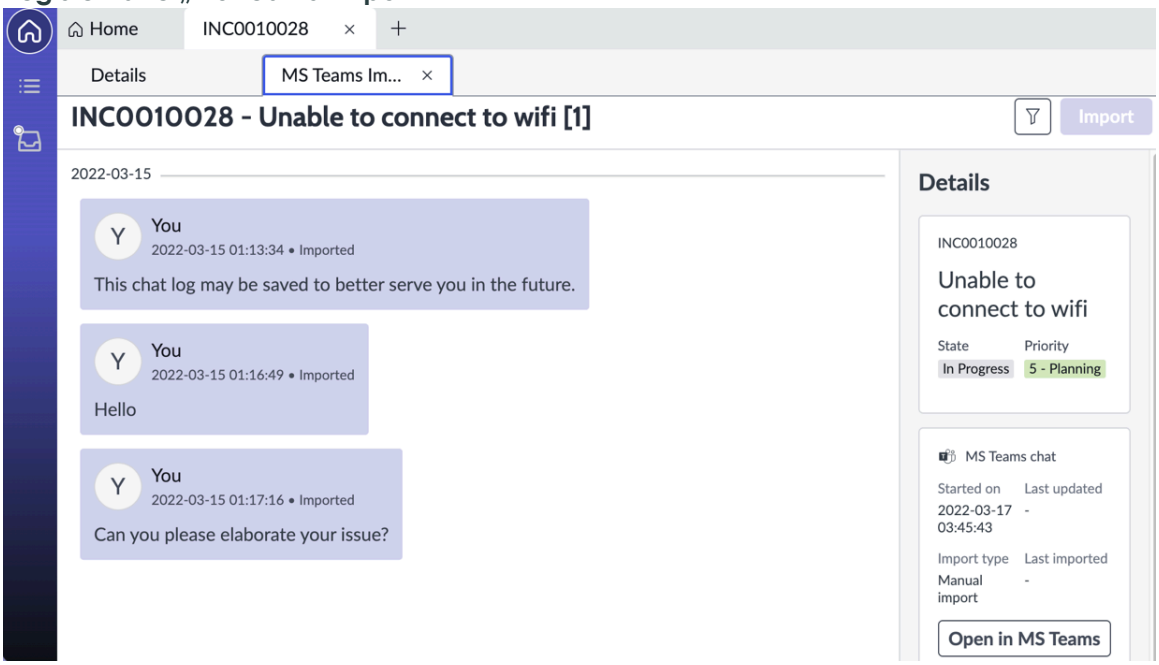
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung für einen Aufgabendatensatz anzeigen oder importieren, werden die Datensatzdetails im Abschnitt **Details** der Registerkarte **MS Teams-Import** angezeigt. Diese Details werden im Feld **Skript** einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementierung konfiguriert, die dem Aufgabendatensatz im Erweiterungspunkt „sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler“ entspricht.

Informationen zur Zusammenarbeit an einem Aufgabendatensatz per Microsoft Teams-Chat finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

Registerkarte „MS Teams-Import“



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Eintrag **sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Implementierungen“ eine Implementierung aus, die dem Aufgabendatensatz zugeordnet ist, und ändern Sie das Feld **Skript**.
4. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktualisierungsdauer für die Anwenderpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich angeben

Definieren Sie die Dauer, nach der die Anwenderpräsenz für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich aktualisiert werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaft *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* gibt die Aktualisierungsdauer der Anwenderpräsenz für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich an. Wenn die Aktualisierungsdauer der Anwenderpräsenz jedoch auch für einen einzelnen Zusammenarbeitskanal definiert ist, wird das Maximum dieser beiden Werte für diesen Kanal berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario, in dem die Aktualisierungsdauer der Anwenderpräsenz individuell für Microsoft Teams und auch für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich definiert wird.

- Der Eigenschaftswert *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* ist auf 240 Sekunden festgelegt. Informationen zum Definieren der Aktualisierungsdauer der Anwenderpräsenz für Microsoft Teams finden Sie unter Cachedauer für Anwenderpräsenzstatus konfigurieren .
- Der Eigenschaftswert *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* ist auf 180 Sekunden festgelegt.

In diesem Fall wird der für die Eigenschaft *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* angegebene Wert berücksichtigt, um die Anwenderpräsenz in Microsoft Teams zu aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
2. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* aus.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Dauer an, nach der die Anwenderpräsenz aktualisiert werden soll.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Interaktionsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktionen von Interaktionsmanagement, um die Interaktionen in Service Operations-Arbeitsbereichzu verwalten.

Konfigurieren Sie die Dauer, für die die Aktivitäten der anfordernden Person für eine Interaktion in angezeigt werden sollen Service Operations-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Dauer für die Anzeige des Verlaufs der anfordernden Person, bestehend aus Aufgaben, Interaktionen und Assets. Diese Details werden im Seitenbereich „Informationen zur anfordernden Person“ des Datensatzes Interaktionsmanagement angezeigt

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie im Abschnitt **„ITSM-Kernkonfigurationen“die Option Konfigurieren** für **Interaktionsmanagement** aus.
3. Geben Sie die Anzahl der Tage zum Abrufen der Daten im Abschnitt **Tage zur Anzeige von Daten** ein.
   Der Höchstwert beträgt 7 Tage.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Schließt automatisch eine Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich

Interaktion automatisch schließen, wenn ein verknüpfter Incident in Service Operations-Arbeitsbereichgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich** > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie **Interaktionsmanagement aus.**
3. Aktivieren Sie die Option **Interaktion schließen, wenn der verknüpfte Incident gelöst wird**.

Ergebnisse
Der Interaktionsdatensatz wird in Service Operations-Arbeitsbereich automatisch geschlossen, sobald der verknüpfte Incident geschlossen wird.

Anzeige von Datensätzen der anfordernden Person in einer Interaktion konfigurieren

Stellen Sie für eine Interaktion sicher, dass zugehörige Datensätze einer anfordernden Person wie für Service Operations-Arbeitsbereich vorgesehen angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Zeigen Sie die Reihenfolge der EVAM-Ansichtskonfiguration des Prädikats „My Requests - Requested item“ (Meine Anforderungen – Angefordertes Element) an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zu einer anfordernden Person gehörenden Datensätze werden angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Informationen der anfordernden Person in einer Interaktion anzeigt. Informationen zu Aktionen eines Service Desk-Mitarbeiters in einer Interaktion finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Interaktion arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste der EVAM-Ansichtskonfigurationen den Eintrag **SOW Related Tasks** (SOW, Verwandte Aufgaben) aus.
3. Bearbeiten Sie die Reihenfolge so, dass sie kleiner als die der EVAM-Ansichtskonfiguration des Prädikats „My Requests - Requested item“ (Meine Anforderungen – Angefordertes Element) ist.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anbietern von Computer-Telefonie-Integration die Interaktion mit dem Service Operations-Arbeitsbereich ermöglichen

Stellt einen Mitarbeiter (mit der Rolle sn_openframe_user) bereit, der eingehende Anrufe entgegennimmt und ausgehende Anrufe über die Schnittstelle Computer-Telefonie-Integration (CTI) tätigt.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die folgenden Plugins.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Installieren und Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die CTI-Integration hilft Service Desk-Mitarbeitern, Anwender über die im Anwenderprofil und in den Kontaktkarten angegebene Telefonnummer anzurufen: Die Anwendung ServiceNow nutzt die OpenFrame-API, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf startet. Die OpenFrame-API hilft der Now Platform® bei der Kommunikation mit den Connectors, z. B. einem bereits in der Anwendung konfigurierten Amazon-Connector.

Weitere Informationen zur Integration von CTI finden Sie unter Integration mit Computer-Telefonie-Integration (CTI) .

Weitere Informationen zu den verschiedenen OpenFrame-APIs finden Sie unter openFrameAPI : Client .

Prozedur

1. Aus dem **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *sn_sow.default_call_from_contact_page*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Option `CTI` an.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM an Ihre Anforderungen an

Sie können durch Anpassen von Service Operations-Arbeitsbereichan die individuellen Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Wichtig: Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess automatisch Änderungen an angepassten Objekten.

Kopie der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite erstellen

Nehmen Sie visuelle Stiländerungen an den Unterseiten in der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite vor.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Experiences** den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Zeigen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Startseite** auf **Service Desk-Zielseite – SNC**, und wählen Sie das ⋮.
4. Wählen Sie **Variante duplizieren** .
   - Eine Kopie der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite wird, zusammen mit ihren Unterseiten, im Abschnitt **Varianten** erstellt.
   - Die Kopie der Zielseite wird im Bereich des aktuell angemeldeten Benutzers erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um die Seite oder eine ihrer Unterseiten zu bearbeiten, passen Sie ihre Komponenten an. Informationen zu Komponenten finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten .

Passen Sie die Zielseite Service Operations-Arbeitsbereich an

Ändern Sie die Zielseite des Service Operations-Arbeitsbereich so, dass Ihre Kunden die Seite anzeigen können, die sie regelmäßig verwenden. Zum Anpassen der auf den Unterseiten der Zielseite angezeigten Daten, die im Basissystem verfügbar sind. Für alle visuellen Stiländerungen müssen Sie eine Kopie dieser Zielseite erstellen und sie bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der UX-Anwendungen den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie für den Administratorbereich das Symbol ⓘ.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
5. Bearbeiten Sie auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Seite „UX-App-Konfiguration“ das Feld **Zielpfad** aus, um die Zielseite zu ändern.
   Um den Benutzer zur Homepage des Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, geben Sie den Wert *home* ein. Um den Benutzer zur Listenseite des Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, geben Sie den Wert *list* ein.

Incident-Datensatzseite anpassen

Sie können die Registerkarte **Übersicht** und den kontextbezogenen Seitenbereich für einen Incident anpassen.

Die Registerkarte „Übersicht“ für einen Incident anpassen

Ändern Sie die Registerkarte **Übersicht** einer Incident-Datensatzseite, um für einen Service Desk-Mitarbeiter die Zusammenfassung des Incident und andere zugehörige Informationen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können anpassen, welche Felder in den verschiedenen Abschnitten angezeigt werden, z. B. „Zusammenfassung“, „Ursache“ und „Lösung“ auf der Registerkarte **Übersicht**. Passen Sie die Felder an, indem Sie die Ansicht **SOW-Incident-Übersicht** im Incident-Formular mit den Funktionen „Formularlayout“ und „Formulardesign“ in der Now Platform konfigurieren.

Hinweis: Sie dürfen nur die Felder in der Ansicht **SOW-Incident-Overview** konfigurieren, die auch in der Ansicht **Service Operations-Arbeitsbereich** im Incident-Formular in der Now Platform verfügbar sind.

Um die erweiterte Anpassung der Registerkarte **Übersicht** mit SRP-Datensatz durchzuführen, gehen Sie wie folgt vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

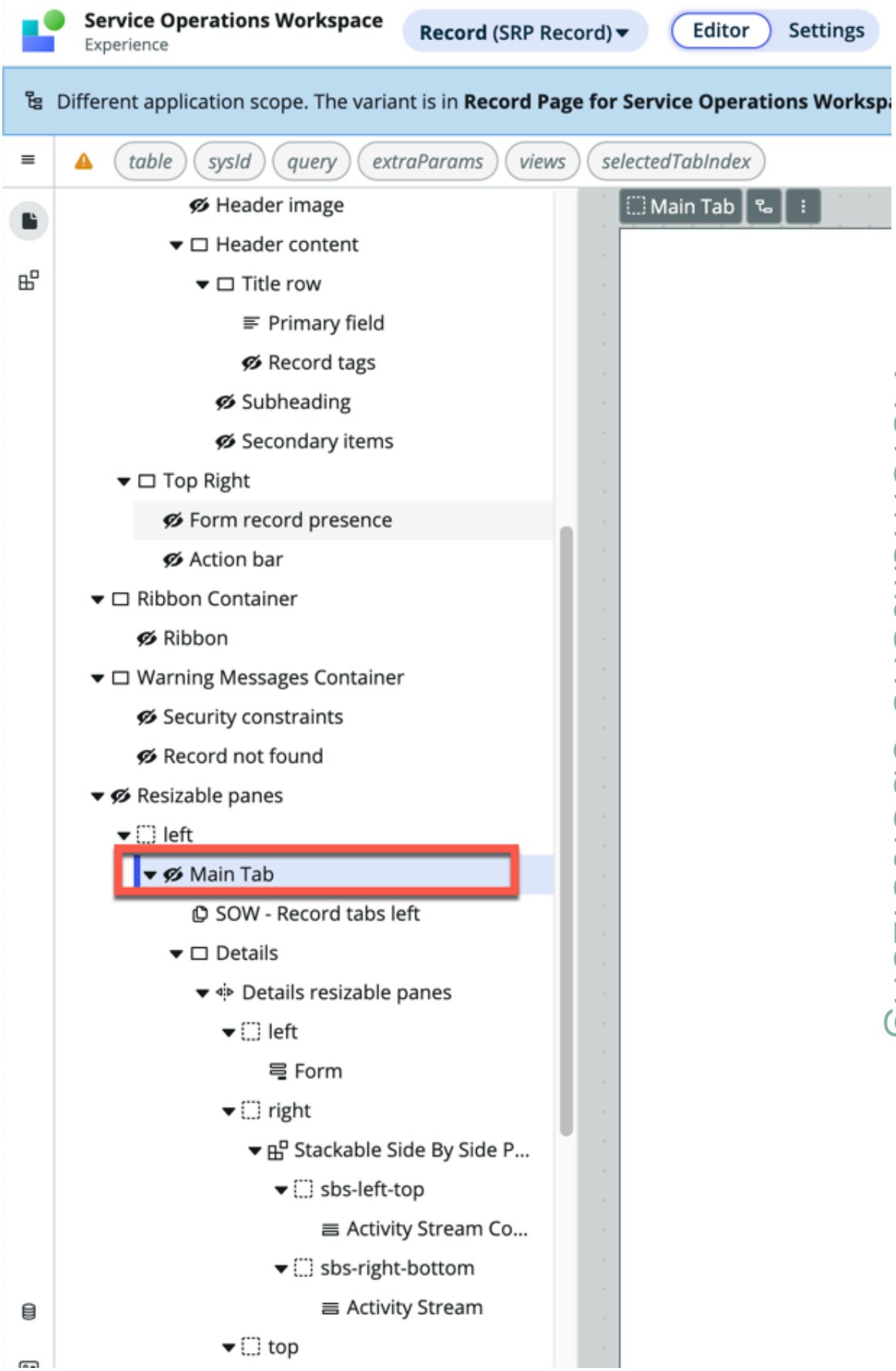
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Seiten und Varianten“ unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und die Registerkarte **Übersicht** einer Incident-Datensatzseite ändern möchten, müssen Sie von **Datensatz – SNC** in UI Builder aus navigieren.

4. Wählen Sie unter **Inhalte** auf der Ebene **Textkörper** die Option **Main Tab (Hauptregisterkarte)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptregisterkarte

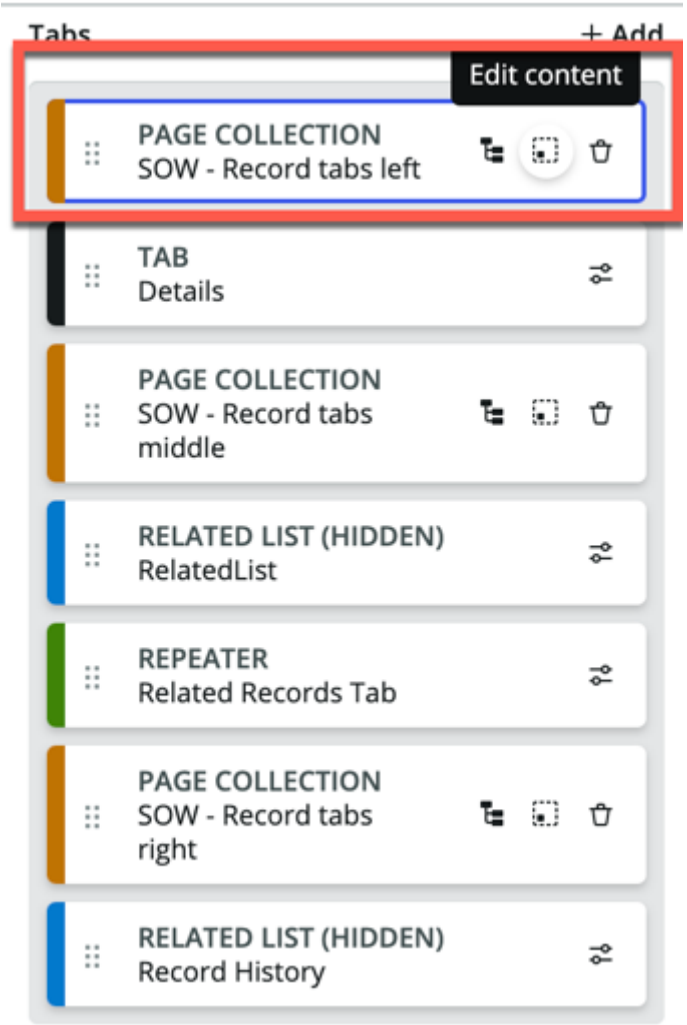


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

5. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die Registerkarte der **Seitensammlung „SOW – Datensatzregisterkarten links“**, und wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten von Inhalten ( ).



6. Zeigen Sie unter **Übersicht** auf die Variante **Incident-Übersicht SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol ( ).

7. Wählen Sie das Symbol „Variante duplizieren“ ( ).
   Die Seite zur Erstellung einer Variante wird angezeigt.

8. Geben Sie als Namen `Incident-Übersicht – SNC – Kopie` ein.

   Für das Feld **Bedingungen** wird ein Fehler angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um diesen Fehler zu beheben, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Schließen Sie die Seite zum Erstellen von Varianten.

   b. Zeigen Sie unter **Übersicht** auf die Variante **Incident-Übersicht SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol (⋮). Wählen Sie anschließend **Einstellungen anzeigen**.

   c. Wählen Sie **Offene Datensätze** und dann **Variantendatensatz**.
   Der Datensatz „Incident-Übersicht – SNC“ wird angezeigt.

   d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren Sie die Informationen im Feld **Bildschirmbedingung**, speichern Sie sie, und entfernen Sie sie anschließend.
   Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** werden in den nachfolgenden Schritten noch verwendet.

   e. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie den Datensatz.

   f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
   Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

   g. Öffnen Sie den Datensatz „Incident-Übersicht – SNC“ erneut.

   h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten Informationen über die **Bildschirmbedingung** ein.

   i. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie den Datensatz.

10. Wählen Sie auf der Seite zum Erstellen von Varianten die Registerkarte **Einstellungen**.
    Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
11. Bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**, um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern.
    Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.
12. Wahlweise: Fügen Sie in **Variantenbedingungen** die Kriterien zum Anzeigen einer Seite oder Registerkarte hinzu.
13. Wählen Sie **Speichern**.
14. Wählen Sie die Registerkarte **Editor** aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zu beginnen und die Registerkarte **Übersicht** anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.

b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Registerkarte „Ermittlung“ für einen Incident anpassen

Ändern Sie die Registerkarte **Ermittlung** einer Incident-Datensatzseite.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

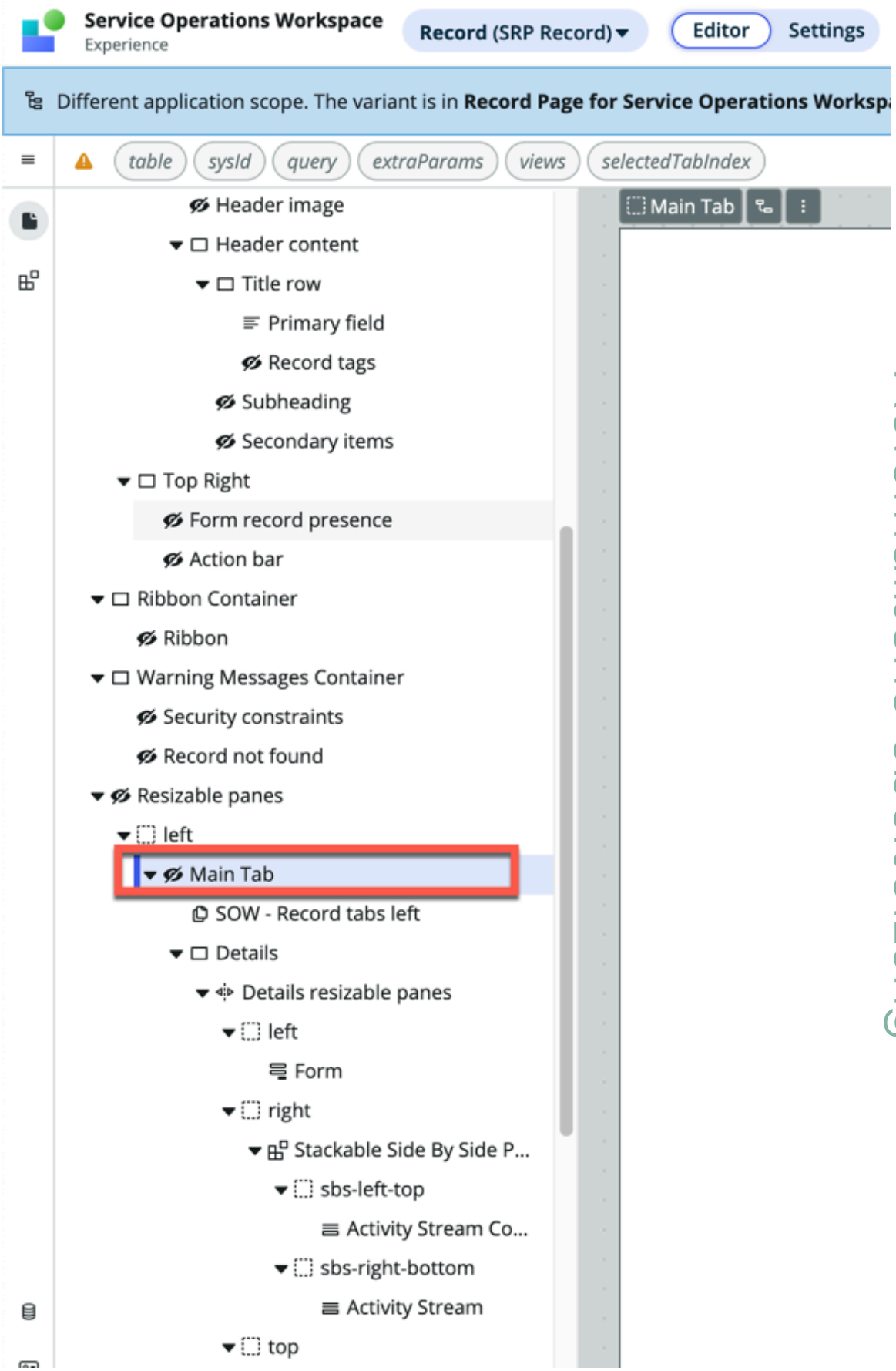
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Experiences** den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und die Registerkarte **Ermittlung** einer Incident-Datensatzseite ändern möchten, müssen Sie von **Datensatz – SNC** in **UI Builder** aus navigieren.

4. Wählen Sie unter **Inhalte** auf der Ebene **Textkörper** die Option **Main Tab (Hauptregisterkarte)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

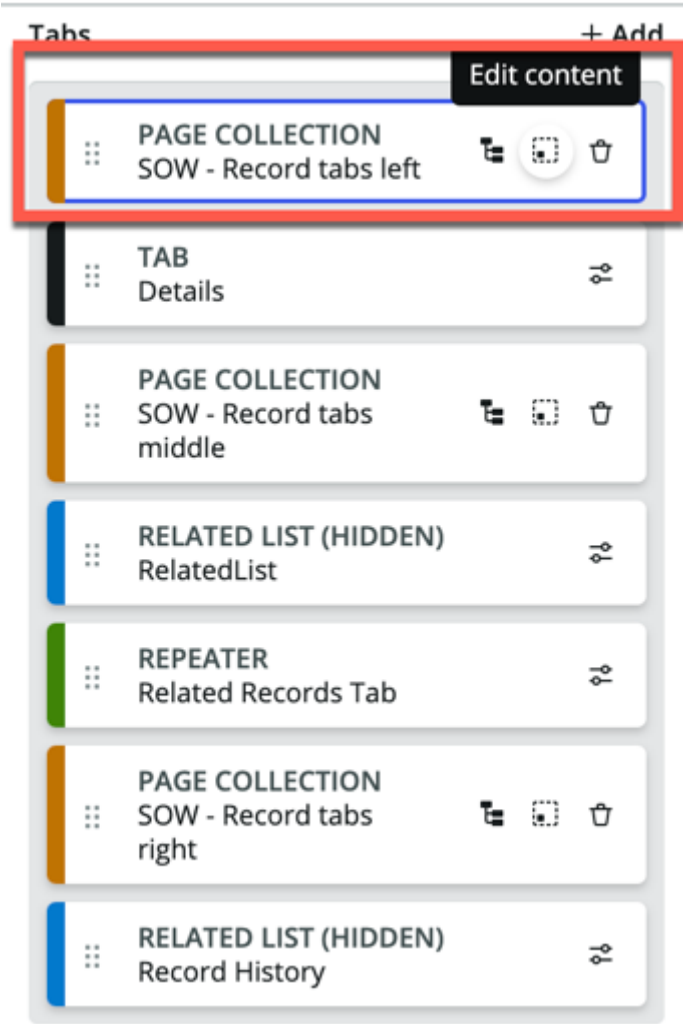
Hauptregisterkarte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
6. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die Registerkarte der **Seitensammlung „SOW – Datensatzregisterkarten links“**, und wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten von Inhalten ( ).



7. Zeigen Sie unter **Ermittlung** auf die Variante **SOW untersuchen – SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol ( ).
8. Wählen Sie das Symbol **Variante duplizieren** ( ).
   Die Seite zur Erstellung einer Variante wird angezeigt.
9. Als **Namen** geben Sie `SOW untersuchen- SNC - Kopie` ein.

   Für das Feld **Bedingungen** wird ein Fehler angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Um diesen Fehler zu beheben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Schließen Sie die Seite zum Erstellen von Varianten.

b. Zeigen Sie unter **Ermittlung** auf die Variante **SOW untersuchen – SNC**, wählen Sie das Optionssymbol (⋮) und dann **Einstellungen anzeigen**.

c. Wählen Sie **Offene Datensätze** und dann **Variantendatensatz**.
Der Datensatz „SOW untersuchen – SNC“ wird angezeigt.

d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren Sie die Informationen im Feld **Bildschirmbedingung**, speichern Sie sie, und entfernen Sie sie anschließend.
Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** werden in den nachfolgenden Schritten noch verwendet.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

g. Öffnen Sie den Datensatz „SOW untersuchen – SNC“ erneut.

h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten Informationen über die **Bildschirmbedingung** ein.

i. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie den Datensatz.

11. Wählen Sie auf der Seite zum Erstellen von Varianten die Registerkarte **Einstellungen**.

12. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

13. Um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern, bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**.
Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.

14. Wahlweise: Fügen Sie in **Variantenbedingungen** die Kriterien zum Anzeigen einer Seite oder Registerkarte hinzu.

15. Wählen Sie **Speichern**.

16. Wählen Sie die Registerkarte **Editor** aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zu beginnen und die Registerkarte **Ermittlung** anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** links neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.

b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Playbook für Nachbesserungsaktionen für einen Incident anpassen

Passen Sie das Playbook für Nachbesserungsaktionen an, das im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite angezeigt wird.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

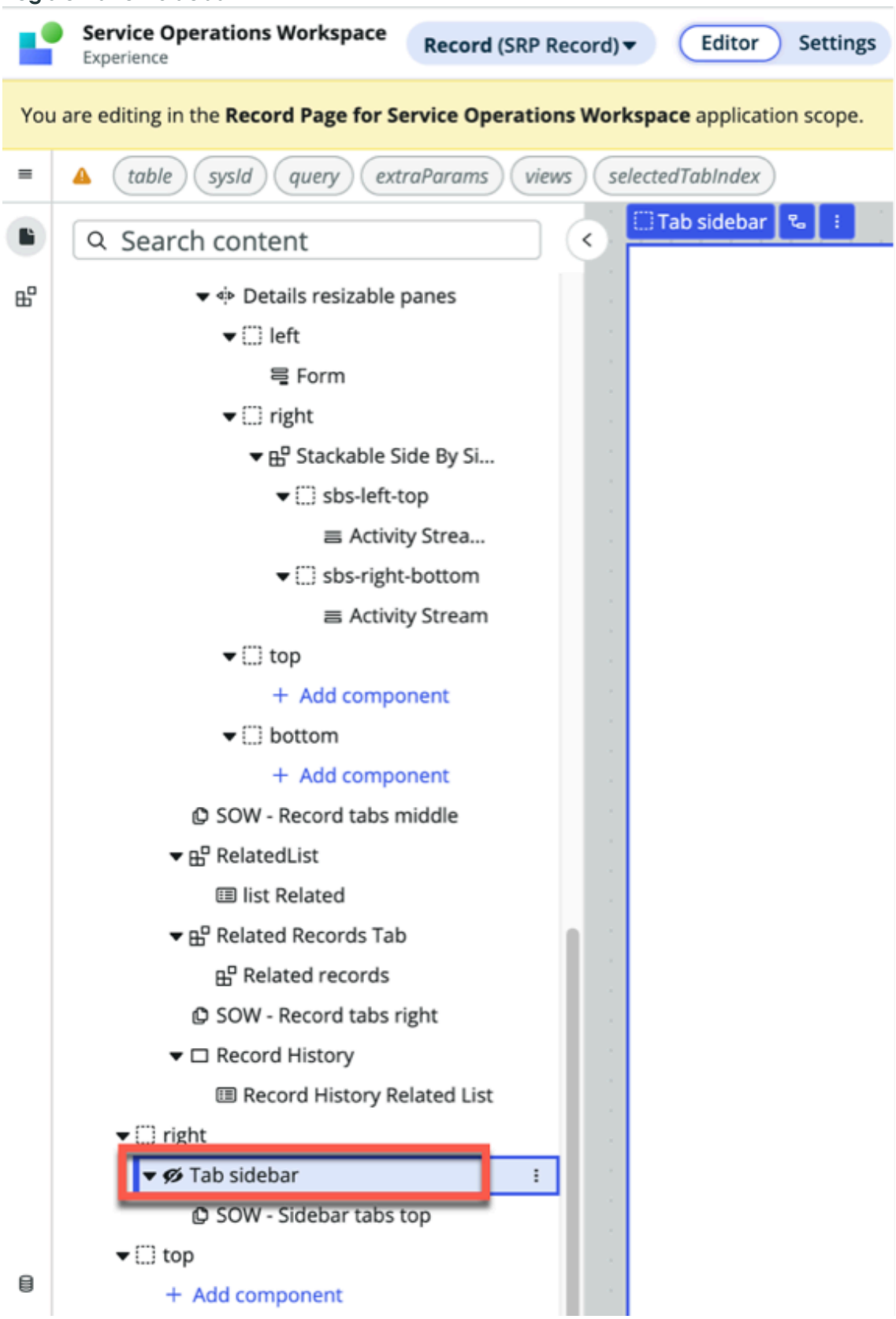
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Experiences** den Eintrag **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

   Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und das Playbook für Nachbesserungsaktionen anpassen möchten, müssen Sie von **Datensatz – SNC** in **UI Builder** aus navigieren.

4. Wählen Sie unter **Inhalte** auf der Ebene **Textkörper** die Option **Tab Sidebar (Registerkarten-Sidebar)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten-Sidebar

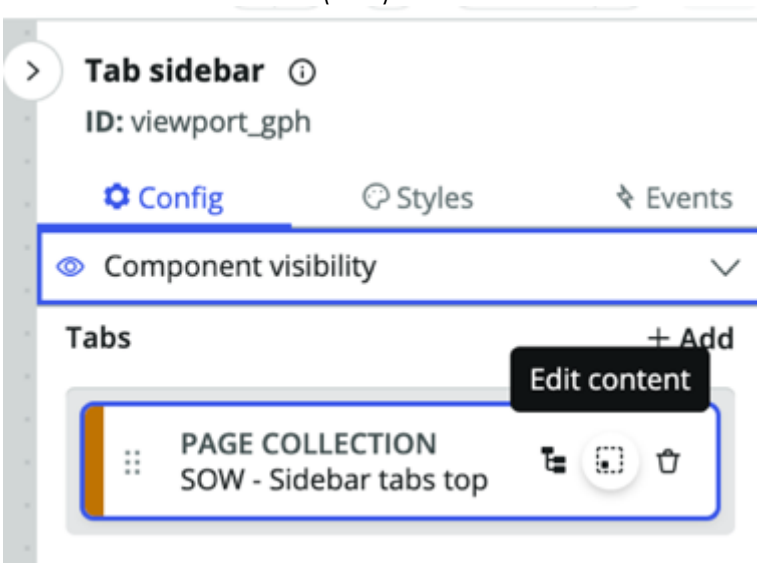


Automatische Übersetzung

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die Registerkarte der **Seitensammlung „SOW – Sidebar-Registerkarten oben“**, und wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten von Inhalten ( ).



7. Zeigen Sie unter **Playbook** auf die Variante **Playbook SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol ( ).

8. Wählen Sie das Symbol **Variante duplizieren** ( ).
   Die Seite zur Erstellung einer Variante wird angezeigt.

9. Geben Sie als **Namen** `Playbook SNC - Kopie` ein.

   Für das Feld **Bedingungen** wird ein Fehler angezeigt.

10. Um diesen Fehler zu beheben, gehen Sie wie folgt vor:

    a. Schließen Sie die Seite zum Erstellen von Varianten.

    b. Zeigen Sie unter **Playbook** auf die Variante **Playbook SNC**. Wählen Sie das Optionensymbol ( ) und anschließend die Option **Einstellungen anzeigen** aus.

    c. Wählen Sie **Offene Datensätze** und dann **Variantendatensatz**.
    Der Datensatz „Playbook SNC“ wird angezeigt.

    d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren Sie die Informationen im Feld **Bildschirmbedingung**, speichern Sie sie, und entfernen Sie sie anschließend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** werden in den nachfolgenden Schritten noch verwendet.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

g. Öffnen Sie noch einmal den Datensatz „Playbook SNC“.

h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten Informationen über die **Bildschirmbedingung** ein.

i. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie den Datensatz.

11. Wählen Sie auf der Seite zum Erstellen von Varianten die Registerkarte **Einstellungen**.
12. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
13. Um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern, bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**. Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.
14. Wahlweise: Fügen Sie in **Variantenbedingungen** die Kriterien zum Anzeigen einer Seite oder Registerkarte hinzu.
15. Wählen Sie **Speichern**.
16. Wählen Sie die Registerkarte **Editor**, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zu beginnen und das Playbook für Nachbesserungsaktionen anzupassen.
    a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** links neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.
    b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

    Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Die Incident-Datensatzinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anpassen

Ändern Sie die Informationen für Incident-Datensätze, die im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite angezeigt werden.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

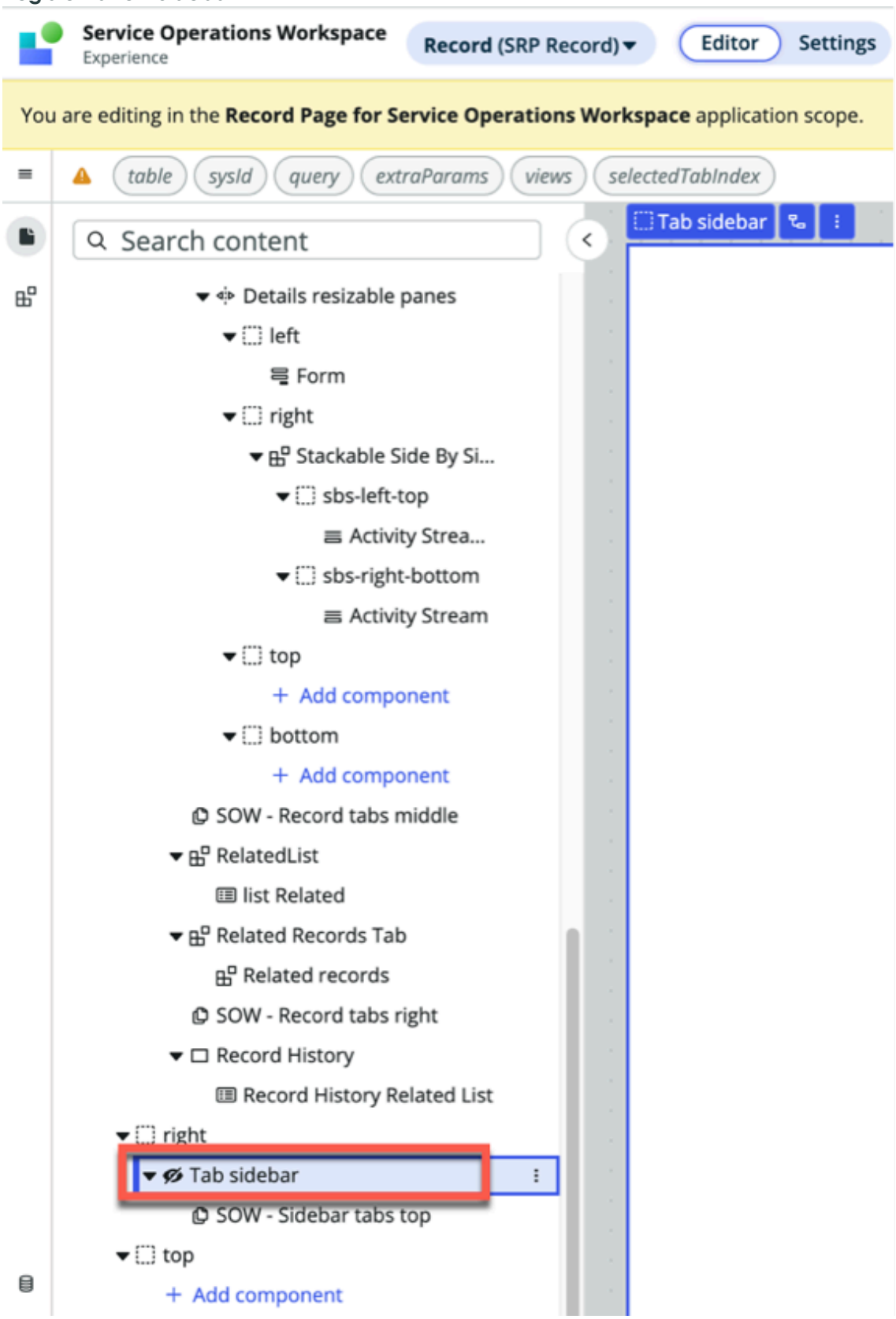
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ **Service Operations-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Seiten und Varianten“ unter **Datensatz** die Option **SRP-Datensatz** aus.

Hinweis: Wenn Sie eine ältere Version als 4.0 verwenden und die Informationen im Incident-Datensatz anpassen möchten, müssen Sie von **Datensatz – SNC** in UI Builder aus navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter **Inhalte** auf der Ebene **Textkörper** die Option **Tab Sidebar (Registerkarten-Sidebar)** aus.

Registerkarten-Sidebar

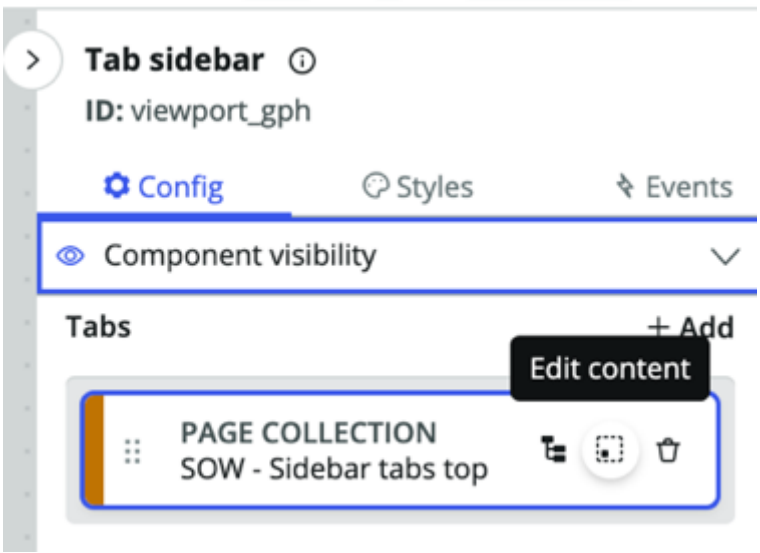


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

5. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die Registerkarte der **Seitensammlung „SOW – Sidebar-Registerkarten oben“**, und wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten von Inhalten ( ).



6. Zeigen Sie unter **Datensatzinformationen** auf die Variante **Datensatzinformationen – SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol ( ).

7. Wählen Sie das Symbol „Variante duplizieren“ ( ).
   Die Seite zur Erstellung einer Variante wird angezeigt.

8. Geben Sie als Namen `Datensatzinformationen – SNC – Kopie` ein.

   Für das Feld **Bedingungen** wird ein Fehler angezeigt.

9. Um diesen Fehler zu beheben, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Schließen Sie die Seite zum Erstellen von Varianten.

   b. Zeigen Sie unter **Datensatzinformationen** auf die Variante **Datensatzinformationen – SNC**. Wählen Sie das Optionensymbol ( ) und anschließend **Einstellungen anzeigen**.

   c. Wählen Sie **Offene Datensätze** und dann **Variantendatensatz**.
   Der Datensatz „Datensatzinformationen – SNC“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren Sie die Informationen im Feld **Bildschirmbedingung**, speichern Sie sie, und entfernen Sie sie anschließend.
Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** werden in den nachfolgenden Schritten noch verwendet.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

g. Öffnen Sie noch einmal den Datensatz „Datensatzinformationen – SNC“.

h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten Informationen über die **Bildschirmbedingung** ein.

i. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie den Datensatz.

10. Wählen Sie auf der Seite zum Erstellen von Varianten die Registerkarte **Einstellungen**.
Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
11. Bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**, um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern.
Die Variante mit der niedrigsten Nummer wird als Standardkonfiguration betrachtet.
12. Wahlweise: Fügen Sie in **Variantenbedingungen** die Kriterien zum Anzeigen einer Seite oder Registerkarte hinzu.
13. Wählen Sie **Speichern**.
14. Wählen Sie die Registerkarte **Editor**, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zu beginnen und die Incident-Daten im kontextuellen Seitenbereich anzupassen.
    a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.
    b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

    Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Anzeige von Servicelevel-Vereinbarungen für einen Incident anpassen

Konfigurieren Sie die Anzeige von Informationen zu Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) auf der Incident-Datensatzseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Die folgenden SLA-Timer-Konfigurationen zeigen die Antwort- und die Lösungs-SLA für einen Incident an.

- Reaktion auf Incidents
- Incident-Lösung

Sie sollten SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für diese Timer-Konfigurationen konfigurieren. Informationen dazu, wie Sie diese Zuordnungen konfigurieren können, finden Sie unter SLA-Timer konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag **SOWIncidentInfo** aus.
3. Ändern Sie im Feld **Skript** die Anzeigeinformationen für SLAs.

```
getSLAConfig: function() {
        var config = [{
                "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
            },
            {
                "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
            }
        ];
        return config;
    },
```

Informationen dazu, wie die SLA-Informationen für einen Incident angezeigt werden, finden Sie unter Informationen zur Servicelevel-Vereinbarung für einen Incident anzeigen.

Inline-Bearbeitung für Listen in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren

Ermöglichen Sie schnelle Aktualisierungen für Feldwerte in einer Liste in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist, sollten Sie die Inline-Listenbearbeitung aktivieren, um Asset-Aktionen für ein Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ eines Incident anzugeben.

Prozedur

1. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
2. Legen Sie für die Eigenschaft *glide.lists.inline_editing_enabled* das Feld **Wert** auf `true` fest.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Registerkarte „Untersuchen“ anpassen

Sie können die Anzeige der CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: script_include_admin

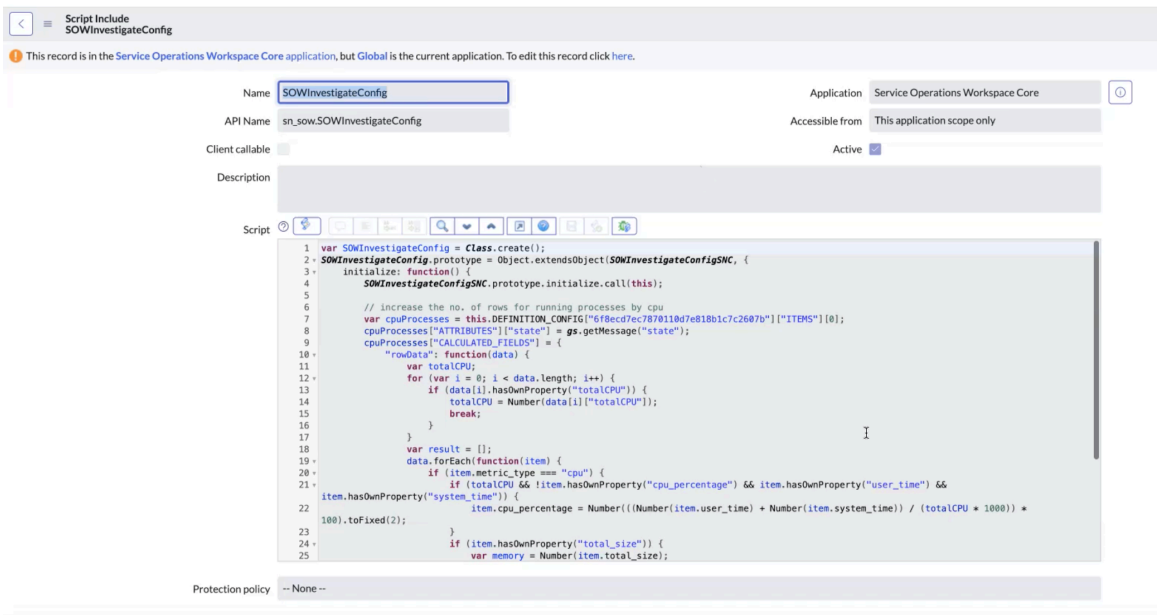
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Aufgabe, um die Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes anzupassen und zu konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können auf der Registerkarte „Untersuchen“ etwa die Ansicht der Informationen zu CI-Metriken hinzufügen, entfernen oder anpassen. Entfernen Sie beispielsweise Metriken für die Asset-Auslastung, oder fügen Sie der Registerkarte „Untersuchen“ eine neue Metrik hinzu.
- Ändern Sie die Schwellenwerte (Warnung oder Kritisch) der Metriken.
- Ändern Sie die Bezeichnungen der Metriken.
- Ändern Sie die Einheiten, in denen die Werte der Metriken angezeigt werden.
- Fügen Sie den Metrikinformationskarten Zeilen und Spalten hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Fügen Sie den Nachbesserungsaktionen Bezeichnungen hinzu, entfernen Sie die Bezeichnungen, oder ändern Sie sie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC** aus.
3. Kopieren Sie die gewünschte Funktion aus dem Feld **Skript**.
4. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ die Option **sn_sow.SOWInvestigateConfig** aus. Beispiel: Screenshot für den Skripteinbindungsdatensatz sn_sow.SOWInvestigateConfig.



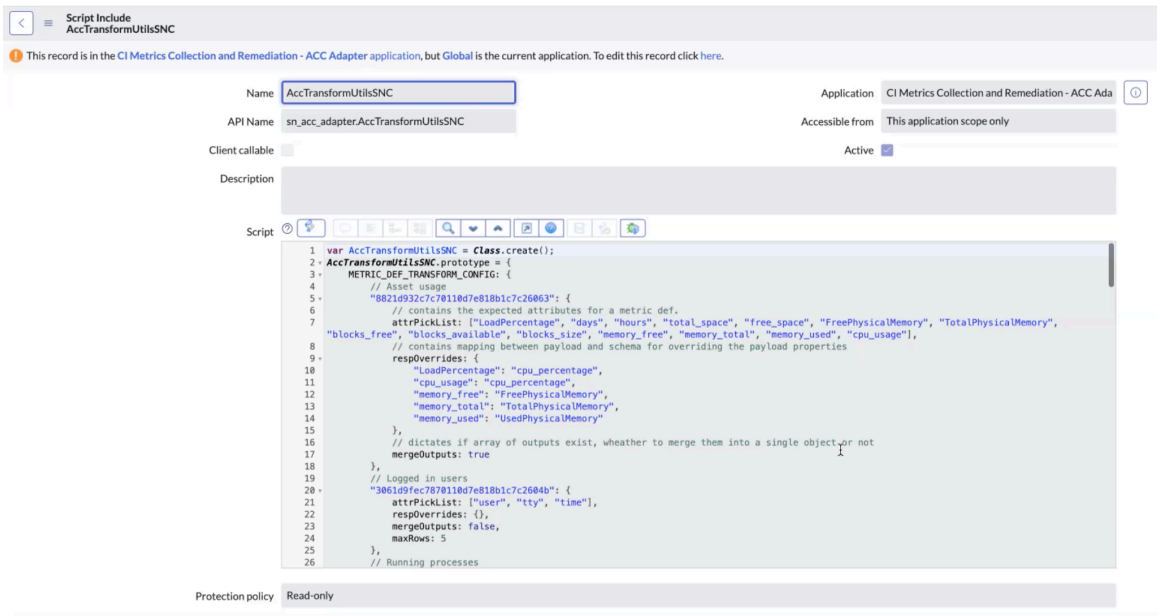
5. Fügen Sie im Feld **Skript** die gewünschte Funktion ein, und bearbeiten Sie sie, um die UI-Elemente anzupassen, die in den verschiedenen Abschnitten der Registerkarte **Untersuchen** angezeigt werden.
   Der Skripteinbindungsdatensatz `sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC` enthält die Konfiguration, die zum Rendern der Registerkarten-UI „Untersuchen“ erforderlich ist. Verwenden Sie diesen Skripteinbindungsdatensatz als Referenz, um die Konfiguration nach Bedarf zu überschreiben, indem Sie den Skripteinbindungsdatensatz `sn_sow.SOWInvestigateConfig` verwenden.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den providerspezifischen SNC-Datensatz für die Skripteinbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC** für Agent Client Collector für Untersuchungen (ACC)
- **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC** für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM)

8. Kopieren Sie die gewünschte Funktion aus dem Feld **Skript**.
9. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den providerspezifischen Datensatz für die Skripteinbindung aus.
   - **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** für Agent Client Collector für Untersuchungen (ACC)
   - **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (MECM)

   Beispiel: Screenshot für den Skripteinbindungsdatensatz sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. Fügen Sie im Feld **Skript** das Skript ein, und bearbeiten Sie es, um die Metrikinformationen in der angepassten Registerkarten-UI **Untersuchen** zu konfigurieren.
    Der Skripteinbindungsdatensatz `sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC` enthält die Konfiguration, z. B. welche Daten gespeichert werden sollen und wie viele Daten auf der Registerkarten-UI „Untersuchen“ angezeigt werden müssen. Verwenden Sie diesen Skripteinbindungsdatensatz bei Bedarf als Referenz zum Überschreiben der Konfiguration mithilfe des Skripteinbindungsdatensatzes `sn_acc_adapter.AccTransformUtils`.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich auf das Symbol zum Abrufen der neuesten Metriken ( ), um die Anpassungen zu aktualisieren und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Sammlungsregeln für die Registerkarte „Untersuchen“ konfigurieren

Konfigurieren Sie die Sammlungsregeln, und ordnen Sie die Regeln den Metrikdefinitionen im Modul „Investigate Framework“ zu. Mit dieser Konfiguration können Sie definieren, wann die CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes automatisch abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Agent Client Collector für Untersuchungen (sn_acc_adapter) und Untersuchungs-Framework (sn_invest_fwk) müssen auf der Instanz installiert sein, um das Modul „Investigate Framework“ anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector für Untersuchungen installieren.

Das Plugin „Agent Client Collector Framework“ (sn_agent) muss auf der Instanz installiert sein, und Agent Client Collector muss auf dem betroffenen CI installiert sein. Diese Installationen sind erforderlich, um die Registerkarte **Untersuchen** im Incident-Datensatz und die CI-bezogenen Metrikinformationen anzuzeigen, die auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes angezeigt werden. Weitere Informationen zum Plugin „Agent Client Collector Framework“ und zur Installation finden Sie unter Agent Client Collector Framework und Installation von Agent Client Collector .

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin oder sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Sammlungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Auslöserbedingungen sind Bedingungen, unter denen die Sammlungsregel aktiviert wird. Diese Bedingungen lösen das automatische Abrufen der CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes aus.

Formular Sammlungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Sammlungsregel.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Sammlungsregel. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Auslöserbedingungen	
Quelltabelle	Tabelle, in der die Sammlungsregel gilt. Wählen Sie für diese Aufgabe **Incident** aus.
CI-Feld	Typ des CI, das für die Quelltabelle gilt. Wählen Sie für diese Aufgabe **Konfigurationselement** aus.
Tabellenbedingungen	Bedingungsgenerator zum Definieren der Kriterien für die Felder im Zusammenhang mit den Incidents, unter denen die Sammlungsregel ausgelöst wird.
CI-Klasse	Klasse des betroffenen CI, das dem Incident zugeordnet ist.
CI-Bedingungen	Bedingungsgenerator, mit dem die Kriterien für die Felder im Zusammenhang mit dem CI definiert werden, unter dem die Sammlungsregel ausgelöst wird.
Übereinstimmende CI-Erweiterungen zulassen	Option zum Aktivieren der Auswahl der untergeordneten CI-Klassen, die der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ausgewählten CI-Klasse zugeordnet sind. Wenn die **CI-Klasse** beispielsweise mit **cmbi_ci_computer** festgelegt ist und die Option **Allow matching CI extensions** (Übereinstimmende CI-Erweiterungen zulassen) ausgewählt ist, können Sie CI-Klassen wie den Server cmbi_ci_computer auswählen, der ein untergeordnetes CI von cmbi_ci_computer ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Sammlungsregel wird erstellt.
5. Klicken Sie auf den Datensatz der Sammlungsregel.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen) auf **Neu**.
   Verwenden Sie die zugehörige Liste „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen), um die Sammlungsregel der Metrikdefinition (Informationen) zuzuordnen.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen)

Feld	Beschreibung
Sammlungsregel	Sammlungsregel, die Sie der Metrikdefinition zuordnen möchten.
Metrikdefinition	Metrikdefinition, die Sie der Sammlungsregel zuordnen möchten. Die Metrikdefinition ist die CI-bezogene Metrikinformation, für die Sie die Erfassungsregel implementieren möchten.

Hinweis: Sie können mehrere Sammlungsregeln mit mehreren Metrikdefinitionen konfigurieren.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Sammlungsregel wird erstellt und der Metrikdefinition zugeordnet. Wenn die Erfassungsregel ausgelöst wird, wird die zugeordnete Metrikdefinition abgerufen und auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes angezeigt. Die konfigurierte Sammlungsregel wird nur ausgelöst, wenn das Feld **Konfigurationselement** im Incident-Datensatz geändert wird.

Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation

Sie können einige Service Operations-Arbeitsbereich -Integrationen nutzen, um den Betrieb von IT-Services in Ihrer Organisation zu starten und einen Pfad für Leistungs- und Prozessverbesserungen in Ihrer Organisation festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Journey eines Service Desk-Mitarbeiters bei der Inbetriebnahme von IT-Services

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Tag mit einer Übersicht über Zuweisungen, Nichtverfügbarkeiten, Serviceankündigungen und Zuweisungen in Service Operations-Arbeitsbereich beginnen, um die Arbeit basierend auf Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Prioritätsstufe und Dringlichkeit zu priorisieren.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann die eingehenden Interaktionen anzeigen und das Problem über vorhandene Hilferessourcen lösen.
- Wenn weitere Hilfe erforderlich ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus der Interaktion basierend auf dem gemeldeten Problem einen Incident erstellen. Da der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf zugehörige Incidents und aktuelle Interaktionen hat, kann er besseren und schnelleren Support leisten. Der Service Desk-Mitarbeiter hat auch über die Incident-Datensatzseite Zugriff auf alle zugehörigen Informationen.

Zugehörige Informationen

Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation

IT-Services in Ihrer Organisation optimieren

Führen Sie eine geführte Tour in aus Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die geführten Touren in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM durch eine Reihe von interaktiven Schritten, die Sie durch ein bestimmtes Konzept oder einen bestimmten Prozess führen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie eine Anwendung aus, z. B. Interaktion, Incident, Problem.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus.
4. Wählen Sie das Hilfesymbol und dann die Registerkarte Hilfeartikel.

   Die Registerkarte Hilfeartikel enthält die Liste der auf der Seite verfügbaren Hilfeartikel. Die Option Tour starten ist unter der Liste der Hilfeartikel verfügbar.
5. Wählen Sie **Tour starten aus**.

Auf der ITSM-Zielseite einen anwenderspezifischen Quick-Link hinzufügen

Verweisen Sie über die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite schnell auf eine URL.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Quick-Links** „Quick-Link hinzufügen“ (+).
3. Geben Sie im Feld **URL** die URL an, auf die Sie verweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld **Anzeigetext** den Text an, den Sie für die URL anzeigen möchten.
5. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Liste in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie eine Liste, oder nutzen Sie eine bereits vorhandene Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Wählen Sie in der primären Navigation in Service Operations-Arbeitsbereich das Menü **Liste** und dann die Registerkarte **Meine Listen** aus.
2. Wählen Sie **Neue Liste hinzufügen**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine andere Version der vorhandenen Liste zu erstellen.
   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Neue Liste“ die Registerkarte **Von vorhandener beginnen** aus.
   b. Geben Sie die erforderlichen Details an.
4. Um Ihre eigene Liste zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Neue Liste“ die Registerkarte **Selbst erstellen** aus.
   b. Geben Sie die erforderlichen Details an.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Servicemitarbeiter-Chat in Service Operations-Arbeitsbereich

Mit Service Operations-Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter an allen Incidents arbeiten, die mit dem Chat von Servicemitarbeiter erstellt wurden.

Ein Anwendungsadministrator kann Servicemitarbeiter in die Anwendung ServiceNow integrieren, indem er das Plugin com.glide.interaction.awa installiert. Weitere Informationen zum Installieren und Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

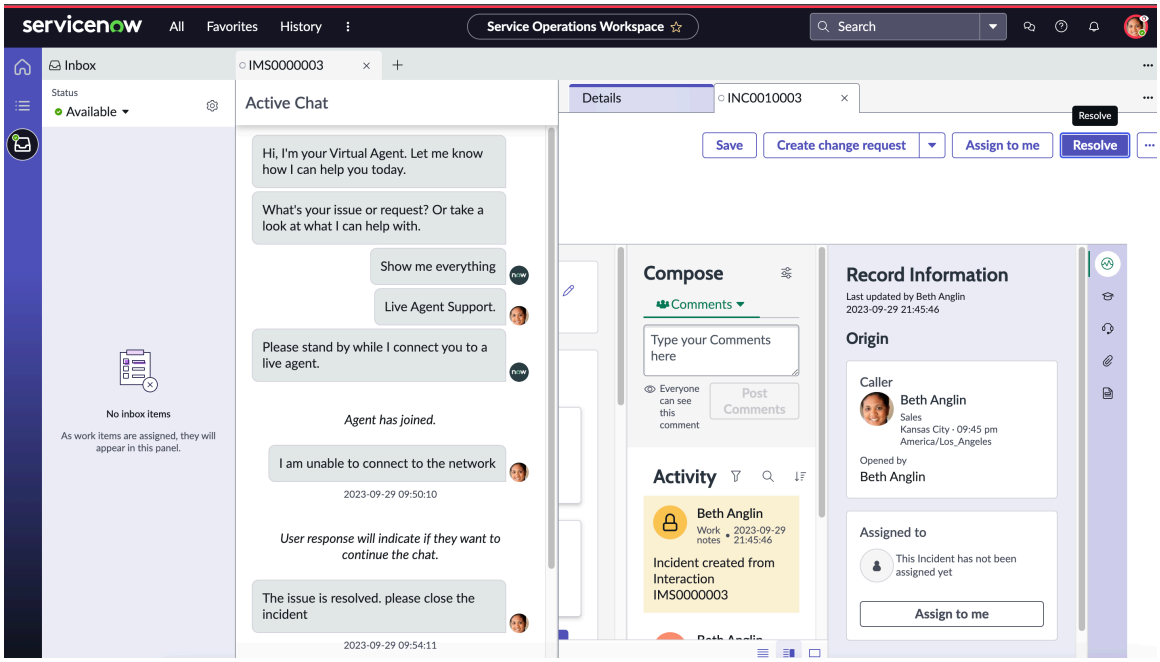
Nach der Installation des Plugins wird in der Sidebar des Service Operations-Arbeitsbereich-Fensters ein Posteingangssymbol angezeigt.

Standardmäßig lautet der Status des Mitarbeiters „Offline“. Um die Kommunikation zu starten, muss der Service Desk-Mitarbeiter den Status in „Verfügbar“ ändern.

Wenn der Kunde einen Incident über Servicemitarbeiter meldet (z. B. über Serviceportal), wird im Posteingang automatisch ein Incident erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann gleichzeitig an dem Incident arbeiten und mit dem Benutzer chatten, um das Problem zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

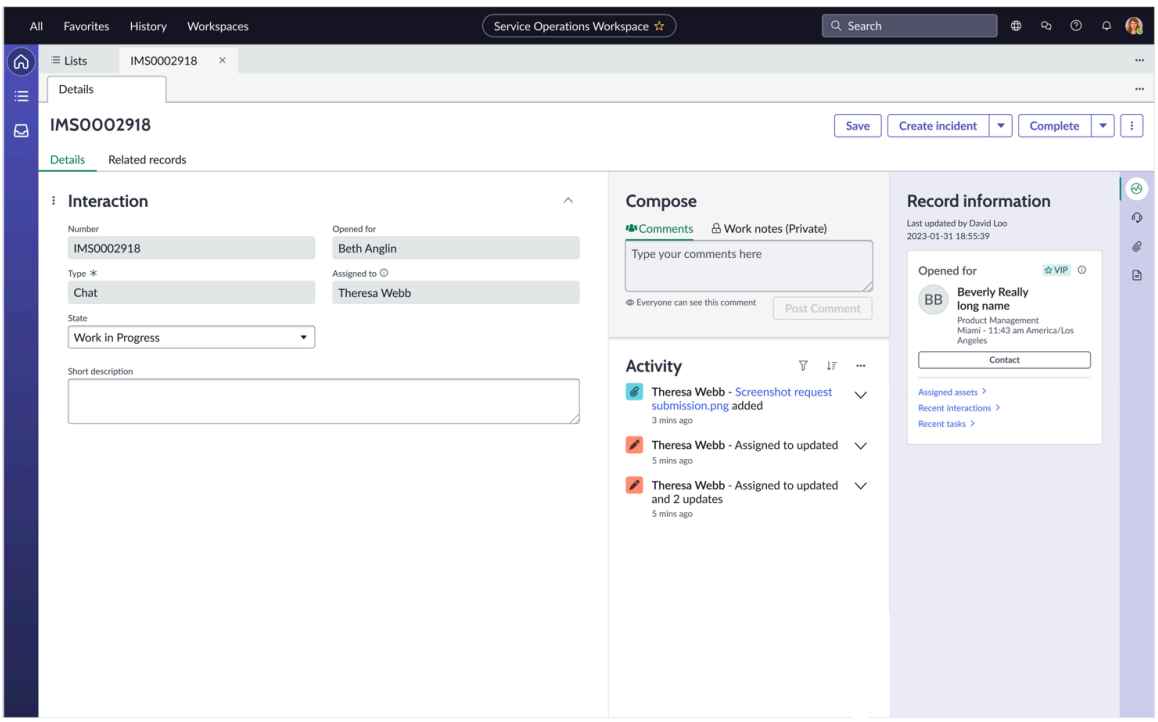
Servicemitarbeiter in SOW



Weitere Informationen zur Integration des Servicemitarbeiter-Chats finden Sie unter Von Connect-Support nach Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatverschieben .

Interaktionsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich

Interaktionen sind ein zentraler Ort für alle Kommunikationskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich. Sie können schneller auf eingehende Chat-, Telefon-, Walk-up- und Messaging-Interaktionen reagieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Details“

Diese Registerkarte zeigt detaillierte Informationen zu einer Interaktion an. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Interaktionen in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für die Interaktion hinzufügen.

Informationen zum Konfigurieren der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Diese Registerkarte bietet eine Listenansicht der mit der Interaktion verknüpften Datensätze, z. B. Aufgaben im Zusammenhang mit dieser Interaktion oder Incidents bzw. Aufgaben im Zusammenhang mit der anfordernden Person. Sie können einen Datensatz zu einer Interaktion hinzufügen, darin erstellen oder daraus entfernen.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie Informationen zum Datensatz und zur anfordernden Person anzeigen, Anhänge hinzufügen und Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen.

Weitere Informationen zu Interaktionsmanagement finden Sie unter Interaktionsmanagement .

Interaktionen in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie eine Interaktion nach, d. h. einen zentralen Ort für alle Kommunikationskanäle. Jede Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung über einen Kommunikationskanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit dem Erstellen einer Interaktion zu beginnen.

Option	Beschreibung
Über das Listenmenü in der primären Navigation	**a.** Klicken Sie in der primären Navigation auf das Listensymbol ( ). **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen ( ) neben der Registerkarte **Liste**. **c.** Klicken Sie auf **Neue Interaktion**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Über eine Interaktionsliste	**a.** Navigieren Sie zu einer Liste mit Interaktionen. **Hinweis:** Folge Listen sind für Interaktionen verfügbar: ▪ Mir zugewiesen ▪ Aktiv ▪ Alle **b.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie im Formular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.

Formular „Create New Interaction“ (Neue Interaktion erstellen)

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Interaktion.
Typ	Modus, über den die Interaktion gestartet wurde. Zum Beispiel Chat, Telefon oder Walk-Up.
Status	Zustand der Interaktion.
Geöffnet für	Name des Benutzers, der die Interaktion gestartet hat.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Interaktion zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Interaktion
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf die Interaktion beziehen.

Hinweis: Wenn das Plugin „Now Assist“ nicht aktiviert ist, müssen Sie die Werte für die Felder **Geöffnet für** und **Kurzbeschreibung** eingeben, um eine Interaktion zu erstellen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Interaktion arbeiten

Arbeiten Sie an Konversationen mit Kunden, um Probleme zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Interaktion.

2. Führen Sie auf der Seite des Interaktionsdatensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Incident erstellen	Klicken Sie auf **Incident erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen Incident aus einer Interaktion erstellen, wird er automatisch dem Benutzer zugewiesen, dem die Interaktion zugewiesen ist.
Change erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Incident erstellen** die Option **Change erstellen** aus. **Hinweis:** Sie können nur eine Change-Anforderung des vorab genehmigten Change-Typs erstellen.
Abschließen	Klicken Sie auf **Abschließen**, um den Status der Interaktion als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen und die aktive Konversation mit dem Benutzer zu beenden.
Verwerfen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Abgeschlossen** die Option **Verwerfen** aus. Diese Aktion kennzeichnet den Status der Interaktion als **Als verworfen geschlossen** und beendet die aktive Konversation mit dem Benutzer.
Anforderung erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Incident erstellen** die Option **Anforderung erstellen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Kataloganforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
Problem erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Incident erstellen** die Option **Problem erstellen** aus. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn die **Problemeigenschaft Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen** (*glide.problem.interaction.allow_create*) aus aktiviert ist **Problem** > **Eigenschaften**.
Datensatzinformationen anzeigen	Die zugehörigen Datensätze einer anfordernden Person werden so angezeigt, wie es für Service Operations-Arbeitsbereich vorgesehen ist. Sie können auf die **zugewiesenen Assets**, die **letzten Interaktionen** und die **letzten Aufgaben** der anfordernden Person zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Hinweis: Beim Typ Walk-up können Sie die Walk-up-Zusammenfassung des Interaktionsdatensatzes anzeigen. Sie können jetzt die Geräteintegrität der Assets des Benutzers anzeigen, um ihm eine Lösung bereitzustellen. Auswahlvorgang **Zugewiesene Assets** > **Geräteintegrität anzeigen**. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das DEX-Plugin [sn_dex] installiert ist und die DEX-Überwachung für das Asset aktiviert ist. Weitere Informationen zu Digitale Endanwender-Experience finden Sie unter Digitale Endanwender-Experience.
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **URL kopieren**.
Datensatz hinzufügen, der bei der schnellen Lösung der Interaktion hilft	**a.** Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Agent Assist-Symbol ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource, und führen Sie die gewünschte Aktion aus. Beispiel: Suchen Sie nach einem relevanten Knowledge Base-Artikel, und hängen Sie einen Link zu Arbeitsnotizen an diesen an. **Hinweis:** Das Symbol für Agent Assist ist nur für Benutzer mit den folgenden Rollen verfügbar: itil oder interaction_agent. Informationen zum Konfigurieren zusätzlicher Suchressourcen finden Sie unter Suchressourcen für eine Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren.
Anhänge hinzufügen	Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Anhangsymbol ( ). Alternativ können Sie den Anhang per Drag-and-Drop in das Fenster **Aktiver Chat** der Interaktion ziehen. **Hinweis:** Die hinzugefügten Anhänge werden im Aktivitätenstrom im Abschnitt **Verfassen** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Vorlagensymbol ( ) und erstellen Sie eine Vorlage, oder verwenden Sie eine vorhandene Vorlage erneut.

Zusammenarbeit mithilfe von Microsoft Teams aus einem Interaktionsdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich

Mithilfe von Microsoft Teams können Sie einen Chat initiieren oder Telefonkonferenzen abhalten, um mit Stakeholdern zu kommunizieren und Probleme zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Interaktionen** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
7. Geben Sie im Dialogfeld **Microsoft Teams-Chat starten** die Teilnehmer an.
8. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um eine Chatunterhaltung zu starten.

   a. Klicken Sie im Bereich **Zusammenarbeit** auf das Pluszeichen (+), und wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten** aus.

   b. Geben Sie im Dialogfeld **Microsoft Teams-Chat starten** die Teilnehmer an.

   c. Wahlweise: Um weitere Chatoptionen anzugeben, klicken Sie auf **Weitere Chatoptionen anzeigen**, und geben Sie einen Client an.

   (Optional) Sie können die Anwendung Microsoft Teams oder die Webanwendung Microsoft Teams wählen.

   d. Klicken Sie auf **Chat starten**.

   - Eine Chatunterhaltung wird in Microsoft Teams initiiert.
   - Alle automatischen Chats werden automatisch in den Bereich **Zusammenarbeit** importiert.

9. Um eine Chatunterhaltung anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) im Chat, und wählen Sie **Chat anzeigen** aus.
10. Um eine Chatunterhaltung zu importieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Chat aus einer beliebigen Konversation importieren	**a.** Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), und wählen Sie **Microsoft Teams-Chat importieren** aus. **b.** Wählen Sie im Abschnitt **Konversation auswählen, um Details anzuzeigen** die Konversation aus, die Sie importieren möchten. **c.** Wählen Sie den Chat aus und klicken Sie auf **Importieren**.
Chat aus einer Konversation importieren, in der Sie Mitglied sind	**a.** Klicken Sie in der Konversation, der Sie angehören, auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮), und wählen Sie **Chat anzeigen** aus. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Filtern von Chatnachrichten (▽) und wählen Sie den Typ der Nachrichten aus, die Sie anzeigen möchten. **c.** Wählen Sie die erforderlichen Nachrichten aus und klicken Sie auf **Importieren**.

Interaktion einem Aufgabendatensatz zuordnen

Durch die Zuordnung eines Datensatzes zu einer Interaktion werden Daten genutzt, um Prozesse zu optimieren, die Kunden-Experience zu verbessern und die Lösungszeit zu verkürzen.

Vorbereitungen

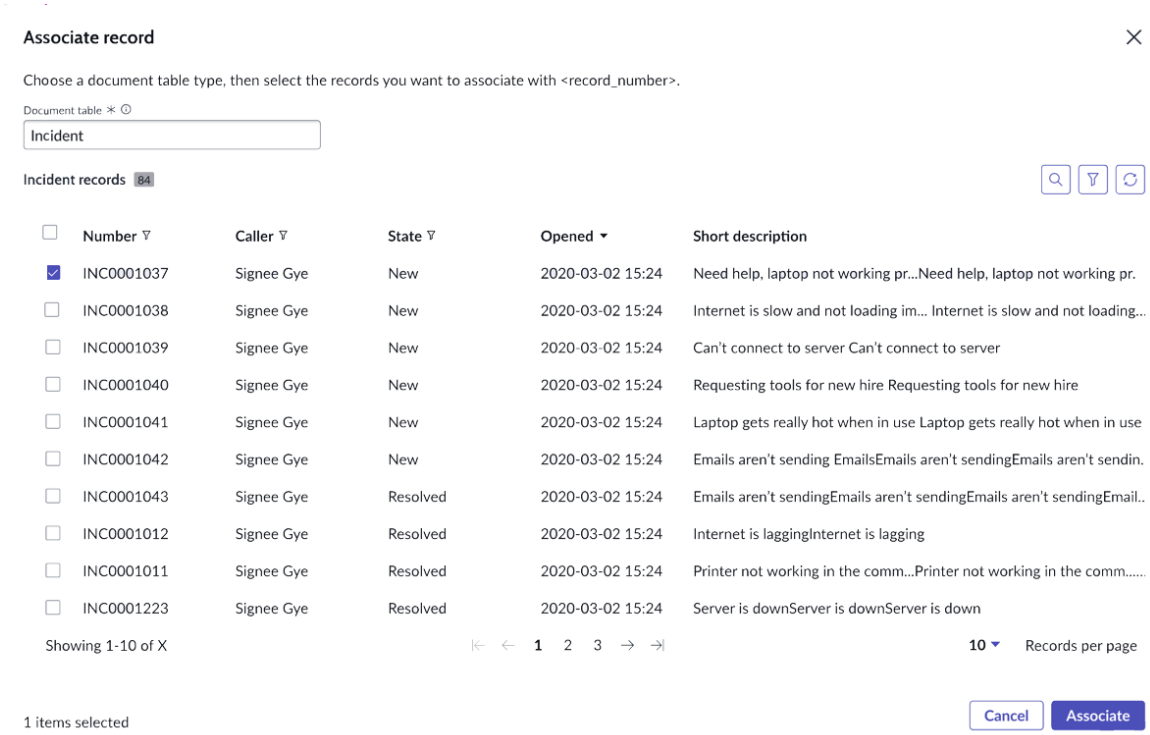
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** (☰).
3. Auswahlvorgang **Interaktionen** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus.
5. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) und wählen Sie anschließend **Datensatz zuordnen**.

   Ein modales Fenster mit der Liste der Datensätze wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie den Datensatz aus, der der Interaktion zugeordnet werden soll.

   Sie können mehrere Datensätze gleichzeitig auswählen.

7. Wählen Sie **Zuordnen**.

   Die ausgewählten Datensätze werden der Interaktion zugeordnet.

Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

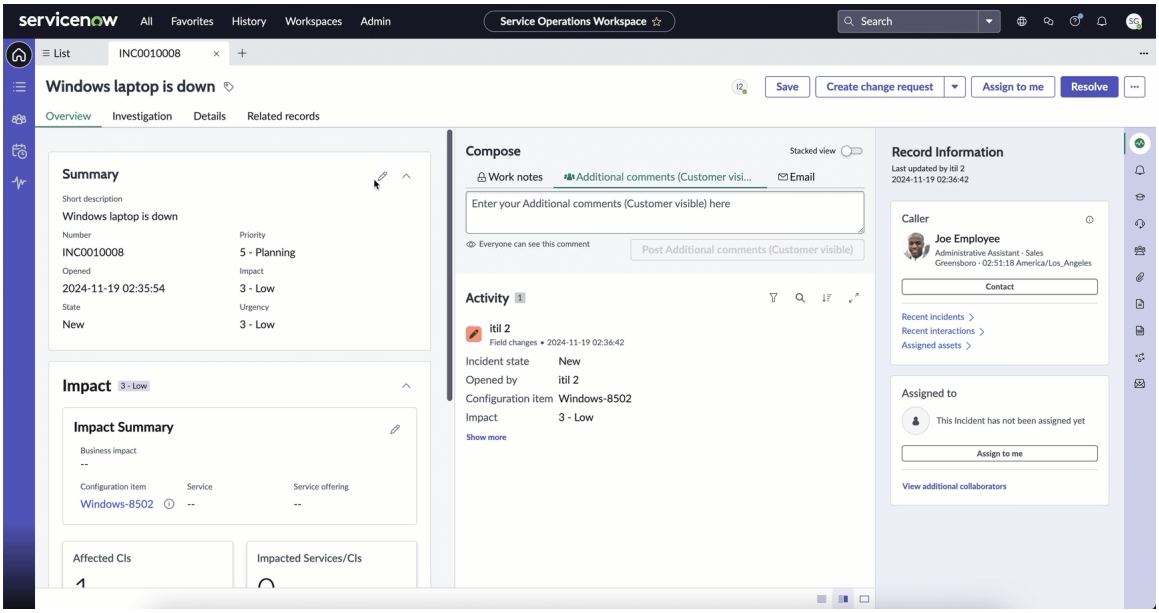
Sie können Ihre Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen und verwalten.

Einführung in Incident-Management im Service Operations-Arbeitsbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten einer Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte „Übersicht“

Auf dieser Registerkarte werden die folgenden Informationen zu einem Incident angezeigt:

- Zusammenfassung
- Auswirkung
- Ursache
- Lösung

Im Abschnitt Verfassen können Sie Kommentare und Arbeitsnotizen für den Incident hinzufügen.

Auf der Registerkarte „Übersicht“ werden auch im Lesemodus die Feldinformationen zusammen mit den Feldbezeichnungen angezeigt.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Registerkarte **Übersicht** finden Sie unter Incident-Informationen auf der Registerkarte „Übersicht“ anzeigen und aktualisieren.

Sie können die Anzeige der Informationen auf der Registerkarte **Übersicht** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Die Registerkarte „Übersicht“ für einen Incident anpassen.

Registerkarte „Ermittlung“

Auf dieser Registerkarte können Sie alle den Incidents zugeordneten betroffenen CIs der Klasse `ci_computer` oder `ci_server` untersuchen. Auf der Registerkarte werden die Metrikinformationen des zugehörigen primären CI oder eines ausgewählten betroffenen CI angezeigt, was Ihnen bei der Analyse und Behebung des Problems hilft. Mit den verschiedenen Korrekturaktionen auf dieser Registerkarte können Sie CI-bezogene Probleme beheben.

Standardmäßig zeigt die Registerkarte Metrikinformationen des primären betroffenen CI an, das dem Incident zugeordnet ist. Sie können jedoch auch die Informationen für jedes mit dem Incident verknüpfte betroffene CI der Klasse `ci_computer` bzw. `ci_server` auswählen und anzeigen. Informationen zum Einrichten des Untersuchungs-Frameworks finden Sie unter Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Registerkarte ist nur sichtbar, wenn Adapter Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) installiert und konfiguriert ist.
- Die Registerkarte zeigt die Metrikinformationen für das CI nur unter den folgenden Bedingungen an:
  - Für das zugehörige CI ist Agent Client Collector oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) installiert. Dies hilft beim Abrufen der Metrikdaten für das CI.
  - Die zugeordnete CI-Klasse ist ein CMDB-CI-Computer.
- Diese Funktion unterstützt nur die Betriebssysteme macOS, Windows und Linux.

Sie können auch die Anzeige der Metrikinformationen auf dieser Registerkarte anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Weitere Informationen zu den auf dieser Registerkarte angezeigten Metriken finden Sie unter Funktionen auf der Registerkarte „Ermittlung“.

Registerkarte „Kommunizieren“

Auf dieser Registerkarte werden alle Kommunikationsaufgaben und -optionen angezeigt, mit denen Sie in den verschiedenen Phasen eines Incident mit den Stakeholdern kommunizieren können. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Bei schwerwiegenden Incidents: Das Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (sn-sow-mim) ist aktiv und in Admin Center für Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.
- Bei Incidents: Die Anwendungen Aufgaben-Kommunikationsmanagement und Incident-Kommunikationsmanagement sind in der Instanz installiert, aktiv und konfiguriert, und auf der Incident-Datensatzseite wählen Sie über das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) die Option **Neue Kommunikation**. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben-Kommunikationsmanagement und Incident-Kommunikationsmanagement.

Weitere Informationen zu den Funktionen der Registerkarte **Kommunizieren** finden Sie unter Kommunikation mit Stakeholdern über Incidents und schwerwiegende Incidents.

Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“

Nachdem ein schwerwiegender Incident gelöst wurde, können Sie für ihn auf dieser Registerkarte einen Nachfolgebericht generieren, konfigurieren, veröffentlichen und exportieren. Mit dem Nachfolgebericht zum Incident können Sie die Ursache und Lösung des schwerwiegenden Incident überprüfen und potenzielle Prozesslücken identifizieren. Basierend auf diesen Informationen können Sie vorbeugende Maßnahmen ergreifen, um das Problem in Zukunft zu vermeiden oder mit einem schwerwiegenden Incident besser umgehen zu können. Diese Registerkarte ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Management schwerwiegender Incidents ist aktiv und in Admin Center für Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.
- Der schwerwiegende Incident befindet sich im Status **Gelöst**.

Weitere Informationen zu den Funktionen der Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** finden Sie unter Nachfolgebericht zum Incident überprüfen und aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Details“

Auf dieser Registerkarte werden detaillierte Informationen zu dem Incident angezeigt. Beispiele: Kurzbeschreibung, Zuweisungsdetails und zugehörige Datensätze. Weitere Informationen zur Konfiguration der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Diese Registerkarte bietet eine Listenansicht für die dem Incident zugeordneten Datensätze. Zum Beispiel Aufgaben-SLAs und betroffene CIs.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie die Datensatzinformationen und Empfehlungen anzeigen, mithilfe von Microsoft Teams zusammenarbeiten und sich an Experten in Rufbereitschaft wenden, um Incidents schneller lösen zu können.

Weitere Informationen zu Incident-Management finden Sie unter Incident-Management.

Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie die Untersuchung, mögliche Lösungen und die Lösung eines Problems für einen Kunden nach.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Incident zu beginnen.

Option	Beschreibung
Über das Listenmenü	**a.** Klicken Sie in der primären Navigation auf das Listensymbol ( ). **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen ( ) neben der Registerkarte **Liste**. **c.** Klicken Sie auf **Neuer Incident**.
Über eine Incident-Liste	**a.** Navigieren Sie zu einer Liste mit Incidents. **Hinweis:** Folgende Listen sind für Incidents verfügbar: ▪ Mir zugewiesen ▪ Nicht zugewiesen ▪ Offen ▪ Gelöst ▪ Alle **b.** Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Über eine Interaktion	**a.** Öffnen Sie eine Interaktion. **b.** Wählen Sie auf der Datensatzseite die Option **Incident erstellen** aus.

2. Füllen Sie im Formular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.

Formular „Neuen Incident erstellen“

Feld	Beschreibung
Incident	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incident.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Nummer zur Identifizierung des Incident-Datensatzes.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat. Beginnen Sie mit der Eingabe des Vornamens des Anrufers, um ihn aus einer Liste mit entsprechenden Namen auszuwählen, oder suchen Sie danach und wählen Sie den Benutzer aus.
Standort	Standort des Anrufers.
Kanal	Kommunikationsmodus, der vom Benutzer zum Erstellen des Incident gewählt wurde.
Status	Verschiedene Status, durch die der Incident während seines Lebenszyklus fortschreitet.
Auswirkung	Die Auswirkung eines Incident, Problems oder Change auf die Geschäftsprozesse.
Dringlichkeit	Wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Priorität	Wie schnell sollte der Service Desk die Aufgabe angehen? Die Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Auswirkung	
Service	Betroffener Geschäftsservice.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Geschäftsauswirkung	Auswirkung des Incident.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an diesem Incident arbeiten soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Incident automatisch basierend auf Zuweisungsregeln zugewiesen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der an diesem Incident arbeiten soll. **Hinweis:** Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Notizen	
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Kommentare sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incident, falls zutreffend.
Zugehörige Datensätze	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übergeordneter Incident	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incident veranlasst hat.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Incident-Informationen auf der Registerkarte „Übersicht“ anzeigen und aktualisieren

Zeigen Sie die Incident-Informationen wie Zusammenfassung, Auswirkung, Ursache und Lösung auf der Registerkarte **Übersicht** an, und aktualisieren Sie sie. Diese Incident-Informationen helfen Ihnen, das Problem zu analysieren und den Incident schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Ein Incident muss erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Incident-Informationen auf der Registerkarte **Übersicht**. Bei Bedarf können Sie Informationen bearbeiten oder hinzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Incident-Datensatz die Registerkarte **Übersicht**.
2. Fügen Sie im Abschnitt „Zusammenfassung“ nach Bedarf Informationen hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

   a. Wählen Sie das Symbol **Zusammenfassung bearbeiten** ( ), um die Felder zu bearbeiten.

   b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Incident-Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incident.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige vom System generierte Incident-Nummer. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Priorität	Wie schnell sollte der Service Desk die Aufgabe angehen? Das Feld **Priorität** wird basierend auf den Feldern **Auswirkung** und **Dringlichkeit** berechnet.
Geöffnet	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Incident erstellt wurde. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Auswirkung	Ausmaß der Auswirkung, die der Incident auf das Geschäft hat. Mögliche Werte: ▪ 1-Hoch ▪ 2 – Mittel ▪ 3-Low **Hinweis:** Wenn Sie die Werte in den Feldern **Auswirkung** und **Dringlichkeit** ändern und den Datensatz speichern, wird ein Popup-Fenster „Datensatzaktualisierung“ angezeigt, in dem Sie **Arbeitsnotizen** eingeben müssen, um fortzufahren.
Dringlichkeit	Stufe der Dringlichkeit, mit der der Incident gelöst werden muss. Mögliche Werte: ▪ 1-Hoch ▪ 2 – Mittel ▪ 3-Low **Hinweis:** Wenn Sie die Werte in den Feldern **Auswirkung** und **Dringlichkeit** ändern und den Datensatz speichern, wird ein Popup-Fenster „Datensatzaktualisierung“ angezeigt, in dem Sie **Arbeitsnotizen** eingeben müssen, um fortzufahren.
Status	Verschiedene Status, durch die der Incident während seines Lebenszyklus fortschreitet. Mögliche Werte: ▪ Neu ▪ In Bearbeitung ▪ Angehalten ▪ Gelöst ▪ Abgebrochen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ▪ Wenn Sie den Status **Warten** auswählen und den Datensatz speichern, wird ein Popup-Fenster „Datensatzaktualisierung“ angezeigt, in dem Sie das Feld **Grund für Warten** auswählen und **Zusätzliche Anmerkungen** eingeben müssen. ▪ Wenn Sie den Status **Gelöst** auswählen und den Datensatz speichern, wird ein Popup-Fenster „Datensatzaktualisierung“ angezeigt, in dem Sie das Feld **Lösungscode** auswählen und **Lösungsnotizen** eingeben müssen, um fortzufahren.
Status des schwerwiegenden Incidents	Status des schwerwiegenden Incident. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Management schwerwiegender Incidents im Service Operations-Arbeitsbereich“ (sn_sow_mim) installiert und aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.
Anrufer	Anwender, der den Incident gemeldet hat.

c. Wählen Sie das Symbol **Zusammenfassung speichern** ( ).

3. Bearbeiten Sie im Abschnitt „Impact-Zusammenfassung“ die Informationen nach Bedarf.

a. Wählen Sie das Symbol **Zusammenfassung der Auswirkung bearbeiten** ( ).

b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Impact-Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Geschäftsauswirkung	Auswirkung des Incident auf das Geschäft.
Konfigurationselement	Primäres Konfigurationselement, das betroffen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Service	Primärer Business-Service, der betroffen ist.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.

Für Referenzfelder wie **Konfigurationselement**, **Serviceangebot** und **Service** können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Wählen Sie das Symbol **Vorschau des Datensatzes** (ⓘ), um eine Vorschau dieser Datensatzinformationen auf derselben Seite anzuzeigen. Bei Bedarf können Sie auch **Datensatz öffnen** wählen, um den Datensatz auf einer separaten Registerkarte zu öffnen.
- Wählen Sie das Symbol für die **Abhängigkeitsansicht** ( ), um die Abhängigkeitszuordnung des Konfigurationselements (CI) in einer modalen Ansicht anzuzeigen.

Hinweis: Wenn Sie ein leeres Referenzfeld wie **Konfigurationselement**, **Serviceangebot** und **Service** in SOW auswählen, werden nur die aktuellen Auswahlwerte angezeigt, anstatt automatisch zu suchen und die Ergebnisse der im System verfügbaren Feldwerte anzuzeigen. Diese Änderung verbessert die Gesamtleistung der Referenzfelder. Diese Änderung gilt nur für Referenzfelder ohne Feldwerte. Standardmäßig ist diese Änderung aktiviert. Um diese Änderung rückgängig zu machen, legen Sie die UX-Seiteneigenschaft **„Referenzsuche beim Klicken** (*ref_search_on_click*)“ auf den Wert `true`fest.

c. Wählen Sie das Symbol **Zusammenfassung der Auswirkung speichern** ( ).

4. Wählen Sie im Feld **Standort** des Abschnitts „Auswirkung“ **Betroffene Standorte anzeigen**, um auf einer separaten Registerkarte die betroffenen Standorte und Anwender auf einer Weltkarte anzuzeigen.
Auf der Registerkarte **Betroffener Standort** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Anzahl der betroffenen Anwender: Anzahl der vom Incident betroffenen Anwender.

  Hinweis: Die Anzahl der betroffenen Anwender wird basierend auf den folgenden Datenquellen berechnet:

  - Anrufer des Incident.
  - Anrufer der untergeordneten Incidents.
  - Dem Incident zugeordnete Serviceangebote. Diese Quelle wird nur verwendet, wenn Service-Portfoliomanagement Foundation aktiviert ist und verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement aktivieren.

- Anzahl der betroffenen Standorte: Anzahl der unterschiedlichen Standorte, berechnet basierend auf der Anzahl der Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswirkungsweltkarte: Karte der betroffenen Standorte, die auf der Weltkarte zusammen mit den betroffenen Anwendern markiert sind. An diesen Standorten können Sie die Anzahl der betroffenen Anwender und Details anzeigen. Sie können die Suche weiter auf die Ebene „Kontinent“, „Land“, „Bundesland“ oder „Stadt“ einschränken.

Hinweis:

- Der Abschnitt „Standort“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Management schwerwiegender Incidents im Service Operations-Arbeitsbereich“ (sn_sow_mim) installiert und aktiv ist und es sich um einen schwerwiegenden Incident handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich.
- Sie können mehrere Standorte aus der zugehörigen Liste Betroffener Standort auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** des Datensatzes Schwerwiegender Incident hinzufügen.

5. Wählen Sie die folgenden Karten, um die mit dem Incident verknüpften Konfigurationselemente hinzuzufügen oder zu aktualisieren.
   a. Wählen Sie die Karte **Betroffene CIs**, um die vom Incident betroffenen Konfigurationselemente hinzuzufügen oder zu entfernen.
   b. Wählen Sie die Karte **Betroffene Services/Konfigurationselemente**, um die vom Incident betroffenen Konfigurationselemente oder Services hinzuzufügen oder zu entfernen.
   c. Wählen Sie die Karte **Assets**, um die Konfigurationselemente hinzuzufügen oder zu entfernen, die Anwender als Assets verwenden.

   Sie können die Konfigurationselemente (CIs) basierend auf der Konfigurationsklasse durchsuchen und filtern, wenn Sie die betroffenen CIs einem Incident-Datensatz hinzufügen.

   Wenn Sie eine Liste mit mehr als 50 untergeordneten Incidents, betroffenen CIs, betroffenen Services/CIs oder Assets hinzufügen, verarbeitet die MRA-Komponente (Multiple Record Associator) asynchrone Batch-Prozesse und hilft, sie im Hintergrund hinzuzufügen, wodurch die Gesamtleistung des Systems erhöht wird. Diese Funktion funktioniert nur, wenn die Anzahl der hinzuzufügenden Elemente mehr als 50 beträgt, da die Konfigurationseigenschaft für den **asynchronen Schwellenwert** auf 50 festgelegt ist.

   Hinweis: Die untergeordneten Incidents werden von der **zugehörigen Liste „Untergeordnete Incidents“ auf der Registerkarte Zugehörige Datensätze** hinzugefügt, während die betroffenen CIs, betroffenen Services/CIs oder Assets von der Registerkarte **Übersicht** eines Incident-Datensatzes hinzugefügt werden.

6. Fügen Sie im Abschnitt „Ursache“ die Ursache des Incident hinzu, oder aktualisieren Sie sie.
   a. Wählen Sie **Ursache hinzufügen**.
   b. Geben Sie die **Wahrscheinliche Ursache** des Incident ein.
   c. Wählen Sie das Symbol **Ursache speichern** ( ).
7. Fügen Sie im Abschnitt „Lösung“ die Lösungsinformationen für den Incident hinzu.

   Hinweis: Füllen Sie die Werte in diesem Abschnitt nur aus, wenn der Incident zur Lösung bereit ist.

   a. Wählen Sie **Lösung hinzufügen**.
   b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Lösung“

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Kategorie, in der der Incident gelöst wird.
Lösungsnotizen	Details zur Lösung des Incident.

c. Wählen Sie das Symbol **Lösung speichern** ( ).

8. Veröffentlichen Sie im Abschnitt „Verfassen“ Nachrichten im Aktivitätenstrom, und senden Sie E-Mails an Stakeholder.

a. Geben Sie die Nachricht **Arbeitshinweise (privat)** ein, und veröffentlichen Sie sie im Aktivitätenstrom.

Hinweis:

Standardmäßig ist die Option **Arbeitsnotizen (privat)** ausgewählt, damit Sie die Nachricht eingeben und veröffentlichen können.

b. Geben Sie die Nachricht **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** ein, und veröffentlichen Sie sie im Aktivitätenstrom.

c. Geben Sie bei einem schwerwiegenden Incident die **Ausgeführte Aktion** in den Aktivitätenstrom ein.

d. Verfassen Sie eine E-Mail an die Stakeholder und wählen Sie **E-Mail senden**.

Der Aktivitätenstrom unterstützt die folgenden Funktionen:

- Der Aktivitätenstrom auf den Registerkarten **Übersicht** und **Details** zeigt die Aktivitätsinformationen in reduzierbaren Kacheln an. Standardmäßig ist die letzte Ereignisaktivitätskachel bei einer Arbeitsnotiz oder einem zusätzlichen Kommentar erweitert und die anderen nachfolgenden Ereignisaktivitätskacheln reduziert. Die reduzierte Kachel zeigt nur den Zeitstempel und den Namen der Aktivitäts-Ereignisquelle an. Dies sorgt für eine übersichtliche Anwenderoberfläche und ermöglicht Ihnen, die Aktivitätsinformationen bei Bedarf zu erweitern und anzuzeigen. Um diese Funktion zu aktivieren, legen Sie **für die UX-Seiteneigenschaft Erweiterbare Aktivitätenstrom-Kacheln aktivieren** (*enableExpandableActivityStreamTiles*) den Wert `true`fest.
- Den Arbeitsnotizen wird ein internes Tag hinzugefügt.
- Sie können Tags für Aktivitätenströme definieren, anpassen und darauf anwenden. Diese Tags helfen Ihnen, die Aktivität basierend auf den Tags zu suchen und zu filtern. Standardmäßig sind im Basissystem keine vordefinierten Tags verfügbar. Sie können jedoch die **Aktivitätenstrom-Eigenschaft** (*activitystreamprops*) UX-Seiteneigenschaften für SOW verwenden, um Ihre Tags für Incident-Datensätze zu definieren und anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren und passen Sie Aktivitätenstrom-Tags an.

Incident-Datensatzinformationen mithilfe von kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Zeigen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich Incident-Datensatzinformationen wie Anruferdetails und Assets an. Verwenden Sie diese Informationen, um einen Incident effizienter zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Datensatzinformationen** ( ), um die Incident-Informationen anzuzeigen. Der Seitenbereich „Datensatzinformationen“ enthält die folgenden Informationen.

Aktive Anrufe

Die Karte „Aktive Anrufe“ zeigt aktive Telefonkonferenzen an, die derzeit für schwerwiegende Incidents ausgeführt werden. Diese Karte wird nur angezeigt, wenn es sich um einen Datensatz für einen schwerwiegenden Incident handelt und wenn das Plugin „Management schwerwiegender Incidents für Service Operations-Arbeitsbereich“ (sn_sow_mim) installiert und aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

Auf dieser Karte werden maximal fünf Zusammenarbeitsdatensätze angezeigt. Um an den Konferenzen teilzunehmen, können Sie die auf dieser Karte angezeigten Links zu Telefonkonferenz-Datensätzen wählen. Auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** im Seitenbereich können Sie zusätzliche Informationen zu Telefonkonferenz-Datensätzen anzeigen und verwalten.

Hinweis:

Für Twilio-Telefonkonferenzen wird anstelle eines Links Nur-Text angezeigt. In diesem Fall können Sie der Telefonkonferenz über die Registerkarte **Zusammenarbeit** im Seitenbereich beitreten.

Die Informationen zur Zusammenarbeit werden aus der Integration von Zusammenarbeitsservices mit Service Operations-Arbeitsbereich abgerufen.

SLAs und Zeitplanungen

Die Karte „SLAs und Zeitplanungen“ enthält die folgenden Informationen:

- Dauer des schwerwiegenden Incidents: Die Zeit, die vergangen ist, seitdem der Incident als schwerwiegend heraufgestuft, erstellt oder akzeptiert wurde. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Management schwerwiegender Incidents für Service Operations-Arbeitsbereich installiert und aktiv ist.
- Antwort-SLA: Die SLA-Stufe (Service Level Agreement, Servicelevel-Vereinbarung) der Aufgabe gemäß der konfigurierten SLA-Timer-Konfiguration für die Reaktion auf Incidents. Zeigt die verbleibende Zeit zur Reaktion auf einen Incident an, bevor die Aufgaben-SLA verletzt wird.
- Lösungs-SLA: Die Aufgaben-SLA-Stufe gemäß der konfigurierten SLA-Timer-Konfiguration für die Lösung des Incident. Zeigt die verbleibende Zeit zur Lösung eines Incident an, bevor die Aufgaben-SLA verletzt wird.
- Alle SLAs anzeigen: Alle mit dem Incident-Datensatz verknüpften SLAs.

Hinweis: Diese Option ist nur sichtbar, wenn der aktuellen Incident-Aufgabe mindestens eine SLA zugeordnet ist.

Anrufer

Die Karte „Anrufer“ zeigt Kurzinformationen zum Anrufer an, z. B. Name, Ortszeit, Abteilung und Standort. Sie können auch das Symbol für die **Anrufervorschau** (ⓘ) wählen, um eine Vorschau des Anruferdatensatzes anzuzeigen. Wählen Sie **Datensatz öffnen**, um den Anruferdatensatz auf einer separaten Registerkarte zu öffnen. Sie können auch **Kontakt** wählen, um alle Details zum Anrufer anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 sind, wird im Seitenbereich „Datensatzinformationen“ zuerst die Anruferkarte angezeigt.

Wenn der Anrufer ein VIP-Anwender ist, können Sie den Decorator des VIP-Felds anzeigen. Der Decorator des VIP-Felds wird für das Feld **Anrufer** auch auf der Registerkarte **Details** angezeigt.

Sie können die folgenden Links wählen, um bei Bedarf zusätzliche anruferspezifische Datensatzinformationen zu erhalten:

- Anrufer-Assets: Liste der Assets (CIs) des Anrufers.
- Letzte Interaktionen: Liste der letzten Interaktionen mit dem Anrufer, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden. Auf der Karte können Sie bis zu zehn Interaktionsdatensätze anzeigen. Wählen Sie **Alle anzeigen**, um die Liste aller Interaktionen auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

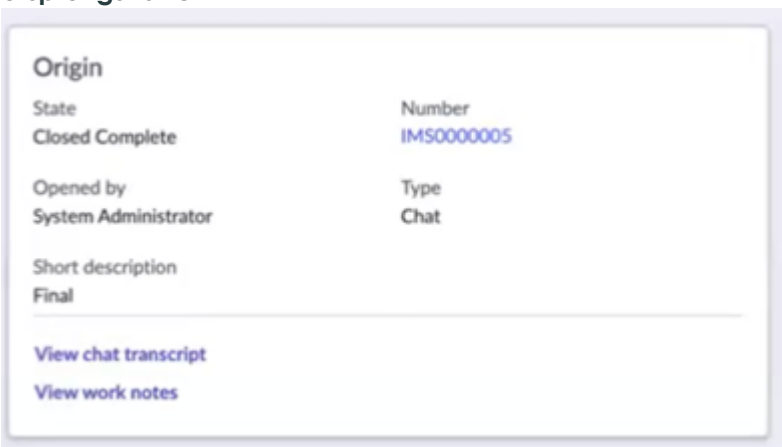
  Hinweis: Für Interaktionsdatensätze wird der Anwender **Zugewiesen an** als Anrufer betrachtet.

- Letzte Incidents: Liste der aktuellen Incidents, die dem Anrufer zugeordnet sind und in den letzten sieben Tagen erstellt wurden. Auf der Karte können Sie bis zu zehn Incident-Datensätze anzeigen. Wählen Sie **Alle anzeigen**, um die Liste aller Incidents auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

Ursprung

Die Ursprungskarte zeigt die Informationen zum Ursprungsdatensatz an. Ein Ursprungsdatensatz ist der Datensatz, aus dem der Incident-Datensatz erstellt wird, z. B. Change-Anforderung, Interaktion oder Problem.

Ursprungskarte



Auf der Karte werden die folgenden Informationen zum Ursprungsdatensatz angezeigt:

- Status – Status des Ursprungsdatensatzes.
- Nummer: Nummer des Ursprungsdatensatzes.
- Geöffnet von – Anwender, der den Ursprungsdatensatz erstellt oder geöffnet hat
- Typ: Kanaltyp des Ursprungsdatensatzes. Wenn der Ursprung beispielsweise ein Interaktionsdatensatz ist, kann der Typ „Chat“ sein
- Kurzbeschreibung: Kurzbeschreibung des Ursprungsdatensatzes.
- Die folgenden Optionen sind verfügbar, wenn der Incident aus einem Interaktionsdatensatz erstellt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chat-Transkript anzeigen – Wählen Sie **Chat-Transkript anzeigen**, um den Chatverlauf mit dem Anrufer des Interaktionsdatensatzes anzuzeigen. Sie können zusätzliche Aktivitäten ausführen, z. B. das Chat-Fenster maximieren oder minimieren. Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Interaktionsdatensatz vom Typ **„Chat“** ist und sich im Status **„Geschlossen – vollständig“** oder **„Geschlossen verworfen“ befindet**.
- Arbeitsnotizen anzeigen: Wählen Sie **Arbeitsnotizen anzeigen** aus, um den Aktivitätsverlauf der Arbeitsnotizen des Interaktionsdatensatzes anzuzeigen.

Wenn ein Incident aus einem Interaktionsdatensatz erstellt wird, sind die folgenden Funktionen anwendbar:

- Wenn ein Incident-Datensatz gelöst wird, der aus einem Interaktionsdatensatz erstellt wurde, wird der Interaktionsdatensatz automatisch auf den Status **Nachbearbeitung** oder **Geschlossen - vollständig** gesetzt. Um diese Funktion zu aktivieren, muss ein Benutzer mit Administratorrolle die Systemeigenschaft **Automatisches Schließen der Ursprungsinteraktion** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) auf `true` festlegen. Die Geschäftsregel **Interaktion aus Incident schließen** überprüft die folgenden Bedingungen und aktualisiert den Interaktionsdatensatz in den Status **Nachbearbeitung** oder **Geschlossen – vollständig** :
  - Wenn die Systemeigenschaft **Ursprungsinteraktion automatisch schließen** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) auf `wahr` festgelegt und die **Fallback-Zeitüberschreitung für Interaktionen im geplanten Skript „Nachbearbeitung“** aktiv ist, wird der Interaktionsdatensatz in den Status **„Nachbearbeitung“** verschoben.
  - Wenn die Systemeigenschaft **Ursprungsinteraktion automatisch schließen** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) auf `wahr` festgelegt ist und die **Fallback-Zeitüberschreitung für Interaktionen im geplanten Skript „Nachbearbeitung“** inaktiv ist, wird der Interaktionsdatensatz in den Status **Geschlossen – vollständig** versetzt.
- Sie können einem Incident mehrere zugehörige Interaktionsdatensätze hinzufügen, indem Sie die Option **Hinzufügen** in der zugehörigen Liste „Interaktion“ auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** auf einer Incident-Datensatzseite verwenden.

Zugewiesen an

Auf der Karte „Zugewiesen an“ wird der Zuweisungsstatus des Incident-Datensatzes angezeigt. Wählen Sie **Zuweisen an**, um den Incident-Datensatz sich selbst zuzuweisen. Sie können den Link **Zusätzliche Mitarbeitende anzeigen** wählen, um die Liste der Mitarbeiter anzuzeigen, die dem Incident-Datensatz in einer modalen Experience zugeordnet sind. Die Liste der Mitarbeiter wird aus folgenden Datenquellen abgerufen:

- Bisherige **Zugewiesen an**-Anwender für den Incident oder die Incident-Aufgaben mit Ausnahme des aktuellen **Zugewiesen an**-Anwenders.
- Anwender, die dem Datensatz des schwerwiegenden Incident Kommentare und Arbeitsnotizen hinzugefügt haben. Diese Datenquelle gilt nur für schwerwiegende Incidents.
- Mitarbeiter aus den Zusammenarbeitskanälen, die über den Seitenbereich **Zusammenarbeit** initiiert werden. Diese Informationen werden mithilfe der Zusammenarbeits-APIs abgerufen.

Auf einer Seite können Sie eine Liste von fünf Mitarbeitern gleichzeitig anzeigen.

Arbeiten Sie auf einer Incident-Listenseite in Service Operations-Arbeitsbereich

Führen Sie auf der Incident-Listenseite in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) verschiedene Aktionen für einen Incident aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

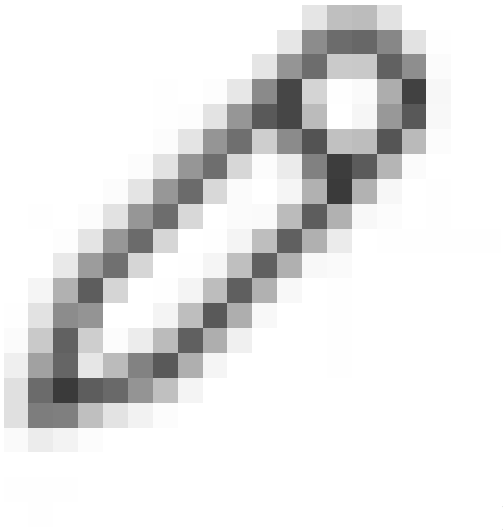
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_service_desk_agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Menü **Liste** ( ) aus.
3. Wählen Sie unter Incidents eine der folgenden Filterkategorien aus, um die Incident-Liste zu öffnen.
   - Ihnen zugewiesen: Liste der Incidents, die Ihnen zugewiesen sind.
   - Nicht zugewiesen: Liste der Incidents, die keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
   - Offen: Liste der Incidents mit einem anderen Status als **„Gelöst“** oder **„Geschlossen“**.
   - Gelöst – Liste der Incidents mit dem Status **„Gelöst“**.
   - Alle: Liste aller Incidents.
4. Führen Sie auf der Incident-Listenseite eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Mir zuweisen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) für den Incident-Datensatz und dann **Mir zuweisen,** um sich selbst den Incident-Datensatz zuzuweisen.
Erneut zuweisen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) für den Incident-Datensatz und dann **Erneut** zuweisen, um den Incident-Datensatz anderen Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.
URL kopieren	Wählen Sie das Symbol „ **Weitere Aktionen“** ( ) für den Incident-Datensatz und dann **URL kopieren**, um die URL des Incident-Datensatzes zu kopieren. Sie können die URL dann mit anderen Service Desk-Mitarbeiter teilen.
sys_id kopieren	Wählen Sie das Symbol „ **Weitere Aktionen“** ( ) , das dem Incident-Datensatz entspricht, und wählen Sie dann **sys_id kopieren** aus, um die sys_id des Incident-Datensatzes zu kopieren. Anschließend können Sie die sys_id für andere Service Desk-Mitarbeiter freigeben.

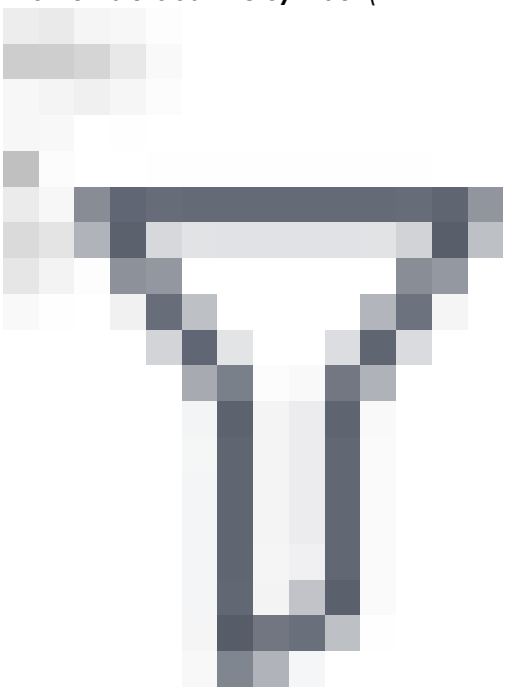
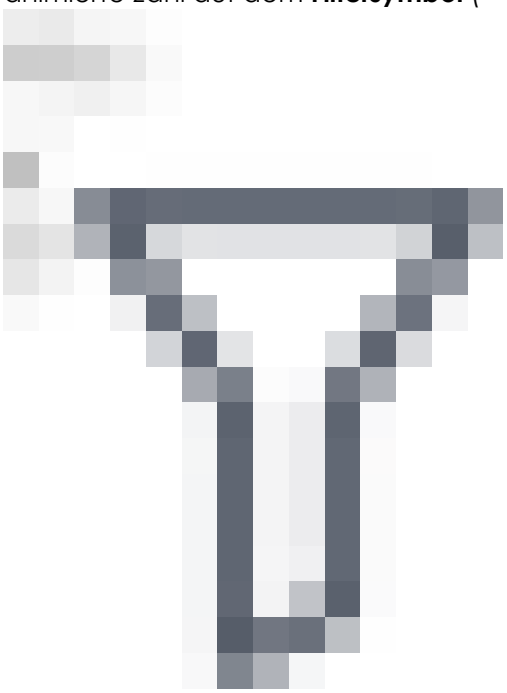
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Formular bearbeiten	Wählen Sie das Symbol **Bearbeiten** (), um den Incident-Datensatz auf der Listenseite zu aktualisieren. Das Incident-Formular wird im Seitenbereich mit den folgenden beiden Registerkarten geöffnet: ◦ Details: Enthält alle Informationen zum Incident-Datensatz wie Kurzbeschreibung, Auswirkung, Zuweisung, Ursache und Lösung. ◦ Aktivität: Enthält alle Informationen zur Aktivität des Incident-Datensatzes.
Neu	Wählen Sie **Neu** aus, um einen Incident zu erstellen.
Exportieren	Wählen Sie **Exportieren** aus, um die Liste von Incidents als Excel- (.csv), PDF- oder HTML-Datei zu exportieren.

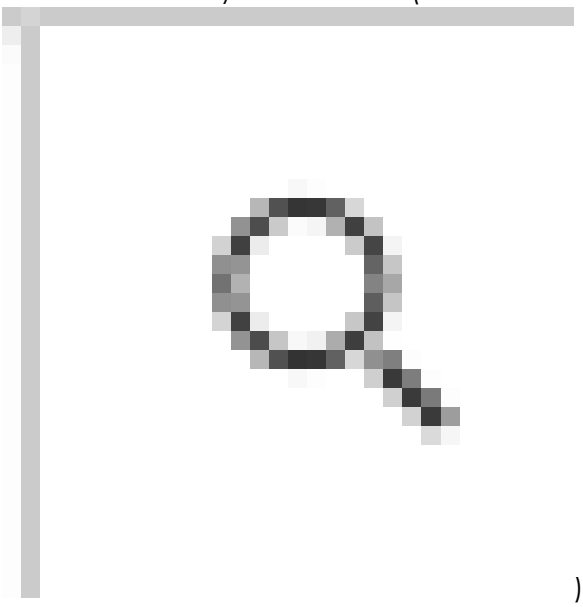
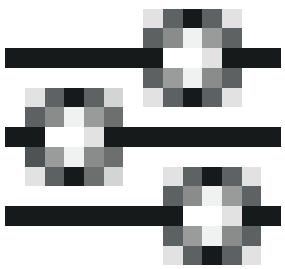
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Filter	Wählen Sie das **Filtersymbol** () aus, um die Incident-Liste anhand bestimmter Bedingungen zu filtern. Sie können diese Bedingungen einrichten, um Ihren Filter anzupassen. Die animierte Zahl auf dem **Filtersymbol** ()

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	zeigt an, wie viele Filter derzeit auf die Incident-Liste angewendet werden.
Neu laden	Wählen Sie das Symbol **Aktualisieren** (), um die Liste der Incidents zu aktualisieren.
Suchen	Wählen Sie das Symbol **Suchen** (), um einen Incident anhand beliebiger Incident-Informationen als Variable zu suchen.
Spalte bearbeiten (Liste personalisieren)	Wählen Sie das Symbol **Spalte bearbeiten** (), um die Ansicht der Spalten für den Incident zu konfigurieren. Die Spalte stellt die Felder des incident-Datensatzes dar. Sie können die Spalten in der Incident-Liste hinzufügen oder entfernen. Ein animiertes Punktsymbol bei der Option **Spalte bearbeiten** gibt an, ob die Spalten in der Liste bearbeitet oder personalisiert sind.
Gruppieren nach	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (), das dem Spaltennamen entspricht,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	und wählen Sie dann **Gruppieren nach**, um die Incident-Liste nach dem Spaltennamen zu gruppieren. Der Spaltenname entspricht dem Namen des Felds im Incident-Datensatz.
Übereinstimmungen anzeigen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für den Incident-Datensatz und dann **Übereinstimmungen anzeigen** aus, um den Incident mit Übereinstimmungsdetails anzuzeigen.
Herausfiltern	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für den Incident-Datensatz und dann **Herausfiltern**, um den Incident mit übereinstimmenden Details herauszufiltern oder zu entfernen.

Bearbeiten Sie einen Incident-Datensatz in Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn das Lösen des Incident das Erstellen eines Problems, eines Change, einer Serviceanfrage oder Ähnliches umfasst, kann diese Erstellung direkt über den Incident-Datensatz erfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_service_desk_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.

   Informationen zum Erstellen eines Incident in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

2. Führen Sie auf der Seite des Incident-Datensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Change-Anforderungen erstellen	Wählen Sie **Change-Anforderung erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
Incident-Aufgaben erstellen	Wählen Sie in der Dropdownliste neben **Incident-Aufgabe erstellen** die Option **Incident-Aufgabe erstellen**.
Ausfall erstellen	Wählen Sie in der Dropdownliste neben **Ausfall erstellen** die Option **Ausfall erstellen**.
Probleme erstellen	Wählen Sie in der Dropdownliste neben **Problem erstellen** die Option **Problem erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
Anforderung erstellen	Wählen Sie in der Dropdownliste neben **Anforderung erstellen** die Option **Anforderung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Kataloganforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
Incident lösen	Wählen Sie **Lösen**, und geben Sie den Lösungscode und Notizen an.
Incident sich selbst zuweisen	Wählen Sie **Mir zuweisen**.
Walk-up-Termin buchen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Walk-Up-Termin buchen**.
E-Mail verfassen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **E-Mail verfassen**.
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **URL kopieren**. Sie können die URL dann mit anderen Service Desk-Mitarbeiter teilen.
Incident kopieren	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Incident kopieren**.
Incident zu schwerwiegendem Incident heraufstufen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Zu schwerwiegendem Incident heraufstufen**.
Incident als schwerwiegenden Incident vorschlagen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.
Wissenslücke melden	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Wissenslücke melden**, um einen KFT-Datensatz (Knowledge Feedback Task, Wissensfeedback-Aufgabe) zu erstellen. Wenn der Datensatz erstellt wird, wird die Erfolgsmeldung mit dem Link zum KFT-Datensatz angezeigt. Sie können den Link wählen, um den KFT-Datensatz auf einer separaten Registerkarte in der Incident-Ansicht zu öffnen. Sie können den KFT-Datensatz auch über die zugehörige Liste Wissenslücken auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** anzeigen. Mit dem KFT-Datensatz können Sie einen Wissensartikel erstellen.
Incidents löschen	Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ( ) und dann **Löschen**.
Empfehlungen für den Incident anzeigen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Empfehlungen** ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Empfeh-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	lungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich.
Datensatzinformationen anzeigen und relevante Aktionen ausführen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Datensatzinformationen** ( ). Wählen Sie die Option **Kontakt**, um Informationen zum Anrufer wie Name, Standort (Adresse), E-Mail-Adresse usw. anzuzeigen. Die folgenden Optionen sind basierend auf den Incident-Feldern **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** verfügbar. ◦ Mir zuweisen: Wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** leer ist und der angemeldete Benutzer Mitglied der aktuellen Zuweisungsgruppe ist. Wenn der angemeldete Benutzer Mitglied mehrerer Zuweisungsgruppen ist, wählen Sie die erforderliche Zuweisungsgruppe aus, während Sie den Incident zuweisen. ◦ Zuweisen: Wenn der angemeldete Benutzer nicht Mitglied der aktuellen Zuweisungsgruppe ist. ◦ Erneut zuweisen ▪ Wenn nur das Feld **Zugewiesen an** mit dem angemeldeten Benutzer gefüllt ist. ▪ Wenn beide Felder, **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** (als angemeldeter Benutzer), ausgefüllt sind. Wenn der angemeldete Benutzer Mitglied mehrerer Zuweisungsgruppen ist, sind beim Ändern der Zuweisungsgruppe die folgenden Szenarien möglich. ▪ Wenn der Benutzer Mitglied dieser Zuweisungsgruppe ist, wird der angemeldete Benutzer im Feld **Zugewiesen an** beibehalten. ▪ Wenn der Anwender nicht Mitglied dieser Zuweisungsgruppe ist, wird das Feld **Zugewiesen an** geleert. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Datensatzinformationen mithilfe von kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Datensatz hinzufügen, der bei der schnellen Lösung des Change hilft	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für **Agent Assist** ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus, zum Beispiel das Verknüpfen des Change mit einem Incident.
An Experten in Rufbereitschaft wenden	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Experten in Rufbereitschaft** ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaft-Support für Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.
Dynamische Nachverfolgung einer Rufbereitschaftseskalation anzeigen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Rufbereitschaftseskalation** ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaft-Support für Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.
Mithilfe von Microsoft Teams zusammenarbeiten	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ). Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich.
Anhänge hinzufügen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Anhänge** ( ). **Hinweis:** Die hinzugefügten Anhänge werden im Aktivitätenstrom im Abschnitt **Verfassen** angezeigt.
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Vorlagen** ( ), und erstellen Sie eine Vorlage, bzw. wiederverwenden Sie eine vorhandene Vorlage.
Playbook	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Playbook** ( ), um das Playbook zu öffnen und in einem separaten Bereich die Korrekturaktionen auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachbesserungsaktionen mit Playbook.
Antwortvorlagen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das **Antwortvorlagen-** Symbol ( ), um die verfügbaren Antwortnachrichtenvorlagen zu öffnen und als wiederverwendbare Nachrichten zu verwenden, die Sie kopieren und in den erforderlichen Bereichen wie E-Mail oder Chat einfügen können, um eine schnelle Antwort zu erhalten. Um die Antwortvorlagenfunktion verwen-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	den zu können, müssen Benutzer über die Rolle sn_template_snip.template_snippet_reader verfügen. Weitere Informationen zum Definieren und Konfigurieren der Antwortvorlagen für Incident-Tabellen in Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Antwortvorlagen .

Nachbesserungsaktionen mit Playbook

Beheben Sie die CI-bezogenen Probleme mit den Nachbesserungsaktionen im Playbook auf der Registerkarte „Untersuchen“.

Die Registerkarte „Untersuchen“ enthält die folgenden Arten von Nachbesserungsaktionen, mit denen sich CI-bezogene Probleme lassen:

- Prozess beenden
- Service neu starten

Diese Nachbesserungsaktionen sind auf der Registerkarte „Untersuchen“ nur dann verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Anwendung „Untersuchungs-Framework“ [sn_invest_fwk] wurde installiert und konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten und Framework für Korrekturaktionen konfigurieren.
- Die Nachbesserungsaktionen wurden so konfiguriert, dass sie in der Anwenderoberfläche angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Nachbesserungsaktionen lösen CI-Probleme mithilfe von Playbooks. Ein Playbook bietet eine interaktive Anwenderoberfläche, die Sie Schritt für Schritt durch die Durchführung der Nachbesserungsaktionen führt. Mit einem Playbook können Sie jeden Ausführungsschritt des Nachbesserungsprozesses steuern. Die Anwendung Playbook ist im kontextbezogenen Seitenbereich der Incident-Datensatzseite verfügbar. Beim Ausführen einer Nachbesserungsaktion wird dieser Nachbesserungsprozess einem Playbook hinzugefügt. Sie können dann das Playbook-Symbol ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich wählen, um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Im Playbook-Bereich werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

- Aktuell: Zeigt die aktuelle Liste der Playbooks an, die diese Nachbesserungsaktion auslösen, einschließlich Prozesse und Services mit dem Status „Neu“ und „In Bearbeitung“.
- Verlauf: Zeigt den Playbook-Verlauf in Listenform an, einschließlich Prozesse und Services mit dem Status **Abgeschlossen**, **Abgebrochen** oder **Fehlgeschlagen**.

Sie können ein laufendes Nachbesserungsaktions-Playbook für „Prozess beenden“ oder „Service neu starten“ abbrechen. Um ein Nachbesserungsaktions-Playbook abzubrechen, wählen Sie es aus. Anschließend wählen Sie das Menüsymbol ( ) und dann die Option **Aktion abbrechen**. Nach Abbruch des Nachbesserungsaktions-Playbook wird auch die entsprechende Aktion abgebrochen. Anschließend wird der Status der Nachbesserungsaktion auf der Registerkarte „Verlauf“ des Playbook-Bereichs als **Abgebrochen** angezeigt. Um den Grund für den Abbruch anzuzeigen, wählen Sie im Playbook die Option **Grund anzeigen**. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Nachbesserungsaktion hat bereits den Status **Abgebrochen**.
- Der entsprechende CI-Aktionsdatensatz der Nachbesserungsaktion ist bereits in Bearbeitung.
- Die Change-Anforderung für Aktionen, die mit CIs des Typs „Server“ verknüpft sind, wurde bereits in den Status „Implementieren“ verschoben.

Der Abschnitt „Nachbesserungsaktionen“ auf der Registerkarte „Untersuchen“ enthält auch die Registerkarten **Aktuell** und **Verlauf**, um die Liste der durchgeführten Nachbesserungsaktionen anzuzeigen. Standardmäßig wird in diesem Abschnitt die Liste der Nachbesserungsaktionen für das primäre oder das aktuelle CI angezeigt. Sie können den Umschalter **Aktionen anzeigen, die für alle CIs in diesem Incident ausgeführt wurden** einschalten, um die Liste der Nachbesserungsaktionen für alle mit dem Incident verknüpften CIs anzuzeigen.

Die Anwendung Playbook ist nur verfügbar, wenn die Anwendungen „Framework für Korrekturaktionen“ [com.snc.sn_reacf] und „Untersuchungs-Framework“ [sn_invest_fwk] installiert und konfiguriert sind und die Nachbesserungsaktionen ausgelöst wurden. Weitere Informationen zu Playbook finden Sie unter Richten Sie Playbook-Experiences ein .

Hinweis: Sie können keine gleichzeitigen oder doppelten Nachbesserungsaktionen ausführen, wenn für ein Gerät oder einen Server vom Typ „CI“ eine Nachbesserungsaktion für einen Prozess oder Service ausgeführt wird. Sie können auch keine gleichzeitigen oder doppelten Nachbesserungsaktionen für dasselbe CI ausführen, bis die Ausführung der vorherigen Nachbesserungsaktion abgeschlossen ist. Dieses Verhalten Sie können ändern und die gleichzeitige Ausführung der Nachbesserungsaktion zulassen, indem Sie für den Typ „Nachbesserungsaktion“ die Option **Gleichzeitige Ausführung zulassen** auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Korrekturaktionen konfigurieren.

Prozess beenden

Die Nachbesserungsaktion **Prozess beenden** ist mit den folgenden Metrikinformationskarten verfügbar:

- Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher
- Top-Prozesse nach CPU

Wählen Sie das CI und dann **Prozess beenden**, um die Ausführung des Prozesses für das CI zu stoppen. Anschließend wird der Nachbesserungsprozess dem Playbook hinzugefügt.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ), um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Sie können die Nachbesserungsaktion „Prozess beenden“ für die folgenden CI-Klassen ausführen:

- Gerät: Für diese CI-Klasse gibt es einen zweistufigen Prozess, bei dem Sie die Benutzergenehmigung einholen müssen, bevor der Nachbesserungsprozess „Prozess beenden“ ausgeführt werden kann. Nach der Genehmigung können Sie den Prozess direkt auf dem Gerät beenden. Das Gerät wird auch als Endpunkt bezeichnet.
- Server: Für diese CI-Klasse müssen Sie eine Change-Anforderung erstellen, bevor die Nachbesserungsaktion „Prozess beenden“ mit einer standardmäßigen Change-Anforderung ausgeführt werden kann. Um eine Change-Anforderung zu erstellen, müssen Sie zusätzliche Angaben machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service neu starten

Die Nachbesserungsaktion **Service neu starten** ist auf der Metrikinformationskarte „Services“ verfügbar.

Wählen Sie das CI und dann **Service neu starten** aus, um die für das CI ausgeführten Services neu zu starten. Anschließend wird der Nachbesserungsprozess dem Playbook hinzugefügt.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ), um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Sie können die Nachbesserungsaktion „Prozess neu starten“ für die folgenden CI-Klassen ausführen:

- Gerät: Für diese CI-Klasse gibt es einen zweistufigen Prozess, bei dem Sie die Benutzergenehmigung einholen müssen, bevor der Nachbesserungsprozess „Prozess neu starten“ ausgeführt wird. Nach der Genehmigung können Sie die Services direkt auf dem Gerät neu starten. Das Gerät wird auch als Endpunkt bezeichnet.
- Server: Für diese CI-Klasse müssen Sie eine Change-Anforderung erstellen, bevor Sie die Nachbesserungsaktion mit einer standardmäßigen Change-Anforderung ausführen können. Um eine Change-Anforderung zu erstellen, müssen Sie zusätzliche Angaben machen.

Öffnen Sie einen Incident in erneut Service Operations-Arbeitsbereich

Öffnen Sie einen gelösten Incident aus dem Incident-Datensatz in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW).

Vorbereitungen

Ein Incident muss erstellt und auf den Status **Gelöst** gesetzt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Erforderliche Rolle: itil oder sn_incident_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Mitarbeiter mit Incident-Schreibzugriff (sn_incident_write) kann auf der Incident-Datensatzseite in SOW die Option **Erneut öffnen** anzeigen und verwenden, um jeden Incident erneut zu öffnen, der ihm oder anderen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen ist. Auf Portal-UIs wie Serviceportal dem -Portal und Mitarbeiter-Servicecenter dem -Portal (ESC) kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Option **Erneut öffnen** jedoch nur anzeigen und zum erneuten Öffnen eines incident verwenden, wenn er der Anrufer oder der Endanwender **Geöffnet von** (anfordernde Person) für diesen Incident ist.

Sowohl Anrufer als auch Benutzer **im Feld Geöffnet von** (Anfordernde Person) können die Option **Incident erneut öffnen** in den Portal-UIs anzeigen und verwenden, z. B. im Portal Serviceportal und im Portal Mitarbeiter-Servicecenter (ESC), um einen gelösten Incident erneut zu öffnen.

Wenn der Incident-Status auf **Geschlossen**festgelegt ist, kann der Incident nicht erneut geöffnet werden. Wenn Sie jedoch auf die Lösungsbenachrichtigungs-E-Mail antworten, um das erneute Öffnen des Incidents anzufordern, wird ein neuer Incident mit ausgewählten Feldwerten geöffnet, die aus dem geschlossenen Incident kopiert wurden. Weitere Informationen zum erneuten Öffnen eines incident finden Sie unter Incident erneut öffnen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident mit dem Status **Gelöst**.
2. Wählen Sie **Erneut öffnen**.
   Ein Dialogfeld wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie **Zusätzliche Kommentare ein (sichtbar für Kunden)**.
4. Wählen Sie **Erneut öffnen**.

Ergebnisse

Im Banner wird eine Popup-Benachrichtigung mit einer Erfolgsmeldung angezeigt. Der Status des Incident-Datensatzes wird auf **In Bearbeitung**gesetzt.

Referenz Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Mit Agent Client Collector für Untersuchungen installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“ (sn_acc_adapter) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und ServiceNow Store-Anwendungen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Metrikbenutzer [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und die Ausführung von grundlegenden Vorgängen im Framework der Metrikensammlung, z. B. das Anzeigen der Metrikdefinition.	Keine
Metrikadministrator [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Benutzer können die Anwendung installieren, Tabellen hinzufügen, konfigurieren sowie die Metrikdefinition anzeigen.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Investigate Framework-Administrator [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Benutzer können die Anwendung „Investigation Framework“ installieren und Investigate Framework-Module verwalten.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf]	Funktionen und Konfigurationen des Core-Framework für die Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“, einschließlich API-Daten und CI-Aktions-Framework. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit dem Framework für Metriken und CI-Aktionen installierte Komponenten.
Untersuchungs-Framework [sn_invest_fwk]	Framework zur Analyse der betroffenen CIs anhand der Metrikinformationen.
Framework für Korrekturaktionen [com.snc.sn_reacf]	Framework zur Nachbesserung oder Lösung der CI-bezogenen Probleme. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit dem Framework für Korrekturaktionen installierte Komponenten.

Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation (sn_mecm_adapter) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und ServiceNow Store-Anwendungen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Metrikbenutzer [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und die Ausführung von grundlegenden Vorgängen im Framework der Metrikensammlung, z. B. das Anzeigen der Metrikdefinition.	Keine
Metrikadministrator [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Benutzer können die Anwendung installieren, Tabellen hinzufügen, konfigurieren sowie die Metrikdefinition anzeigen.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Investigate Framework-Administrator [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Benutzer können die Anwendung „Investigation	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Framework“ installieren und Investigate Framework-Module verwalten.	

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf]	Funktionen und Konfigurationen des Core-Framework für die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation , einschließlich API-Daten und CI-Aktions-Framework. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit dem Framework für Metriken und CI-Aktionen installierte Komponenten.
Untersuchungs-Framework [sn_invest_fwk]	Framework zur Analyse der betroffenen CIs anhand der Metrikinformationen.
Framework für Korrekturaktionen [com.snc.sn_reacf]	Framework zur Nachbesserung oder Lösung der CI-bezogenen Probleme. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit dem Framework für Korrekturaktionen installierte Komponenten.

Mit dem Framework für Korrekturaktionen installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Framework für Korrekturaktionen (com.snc.sn_reacf) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Korrekturaktions-Benutzer [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die und das Lesen der Tabelle „Ausführung der Nachbesserungsaktion“ und die Behebung von CI-bezogenen Problemen mithilfe von Korrekturaktionen. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der Rolle itil enthalten.	cmdb_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Korrekturaktions-Administrator [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Erteilt Benutzern Lese- und Schreibzugriff auf alle Konfigurationstabellen für Korrekturaktionen.	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Installierte Tabellen

Tabellen	Beschreibung
Korrekturaktion [sn_reacf_remedial_action]	Liste der Korrekturaktionen (Definitionen) wie „Prozess beenden“ – „Gerät, Service neu starten“ – „Server“ usw.
Parameter der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste der Parameter, die zum Ausführen der Korrekturaktionen erforderlich sind, z. B. „Prozess-ID“, „Zugewiesen an“ usw.
Rolle der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_role]	Liste der Rollen, die für den Zugriff auf die und die Ausführung der Korrekturaktionen erforderlich sind.
Einschluss der Anwenderkriterienaktion [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste der Kriterien für die Anwender, die die Korrekturaktion ausführen dürfen.
Ausschluss der Anwenderkriterienaktion [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste der Kriterien für die Anwender, die die Korrekturaktion nicht ausführen dürfen.
Typ der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste der Typen von Korrekturaktionen, z. B. „CI-Aktion“ und „Standard-Change“.
Quelle der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste der Anwendungen, in denen das Framework für Korrekturaktionen verwendet wird.
Ausführung der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste der Ausführungsdatensätze, die für jede Korrekturaktion erstellt werden, wenn sie ausgeführt wird. Der Datensatz wird verwendet, um den Fortschritt nachzuverfolgen und die Informationen zu verwalten. Der Datensatz enthält Informationen wie die ausgeführte Korrekturaktion, Parameterwerte, den Aktionsausführungsdatensatz, den übergeordneten Datensatz, den Zieldatensatz, den aktuellen Status, den Benutzer, der die Korrekturaktion ausgeführt hat, und den Ursprung. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Framework für Metriken und CI-Aktionen installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung „Framework für Metriken und CI-Aktionen“ (sn_cimaf) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und ServiceNow Store-Anwendungen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Benutzer von Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und das Lesen von Metrik-, Aktionsanforderungs- und Aktionsausgabetabellen. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der Rolle itil enthalten.	cmdb_read
Administrator von Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Erteilt Benutzern Lese- und Schreibzugriff auf alle Konfigurationstabellen für Metriken und CI-Aktionen.	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

Installierte Tabellen

Tabellen	Beschreibung
Anbieter [sn_cimaf_provider]	Liste der Anbieter, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Metrikdefinition [sn_cimaf_metric_definition]	Liste der Metrikdefinitionen wie „Asset-Nutzung“, „Laufende Prozesse“ usw.
Adapterkonfiguration [sn_cimaf_adapter_config]	Liste der Konfigurationen für den Adapter. Sie können den Anbieter definieren, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), sowie Flows oder Skripts abfragen und transformieren.
Adapteranwendbarkeitsregel [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste der Adapteranwendbarkeitsregeln, mit denen Sie konfigurieren können, für welche CIs die ausgewählte Adapterkonfiguration gelten soll.
Providerspezifische Adapterkonfiguration [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste der Adapterkonfiguration für einen bestimmten Anbieter, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen	Beschreibung
Sammlungsregel [sn_cimaf_collection_rule]	Liste der Erfassungsregeln, mit denen Sie konfigurieren können, wann die Metriken automatisch erfasst werden sollen.
Zuordnung der Sammlungsregelmetrik [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste der Datensätze, die für die Zuordnung der Sammlungsregeln zu Metrikdefinitionen erstellt werden.
Metrik [n_cimaf_metric]	Liste der abgerufenen Metriken. Der Metrikdatensatz enthält die Informationen wie Metrikdefinition, CI, Zeitstempel und die tatsächliche Metriknutzlast. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.
Aktion [sn_cimaf_action]	Liste der CI-Aktionen wie „Prozess beenden“ oder „Service neu starten“ usw.
Aktionsrolle [sn_cimaf_action_role]	Liste der Rollen, die für den Zugriff auf und die Ausführung von CI-Aktionen erforderlich sind. **Hinweis:** Eine CI-Aktion kann mehreren Rollen zugeordnet werden.
Einschluss der Anwenderkriterienaktion [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste der Anwenderkriterien, die die CI-Aktion ausführen dürfen.
Ausschluss der Anwenderkriterienaktion [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste der Anwenderkriterien, die die CI-Aktion nicht ausführen dürfen. **Hinweis:** Diese Tabelle hat Vorrang gegenüber den Konfigurationstabellen „Aktionsrolle“ und „Einschluss der Anwenderkriterienaktion“.
Aktionskonfiguration [sn_cimaf_action_config]	Liste der für CI geltende Aktionskonfigurationen. Für eine CI-Aktion können Sie mehrere Konfigurationen erstellen, basierend auf verschiedenen Anbietern oder CI-Klassen.
Aktionsparameter [sn_cimaf_action_parameter]	Liste der Parameter, die zum Ausführen der CI-Aktion erforderlich sind.
Aktionskonfigurationsschritt [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste der sequenziellen Schritte, die für eine Aktionskonfiguration ausgeführt werden sollen.
Aktionsanforderung	Liste der Datensätze der CI-Aktionsausführung. Der Datensatz enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen	Beschreibung
[sn_cimaf_action_request]	Informationen wie Parameter, CI-Details, CI-Aktion und aktuellen Status. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.
Aktionsausgabe [sn_cimaf_action_output]	Liste der Datensätze der CI-Aktionsausgabe. Jeder Datensatz ist mit dem Datensatz in der Aktionsanforderungstabelle verknüpft. Der Datensatz enthält Informationen wie den Aktionsanforderungsdatensatz, den Aktionskonfigurationsschritt, die Nutzlast, den Status und die Anforderungs-ID. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.

Funktionen auf der Registerkarte „Ermittlung“

Auf der Registerkarte **Ermittlung** werden Informationen zu CI-Metriken zusammen mit verschiedenen Optionen angezeigt. Verwenden Sie die Optionen und die Metrikinformationen, um die Daten anzuzeigen, die zur Lösung der CI-bezogenen Probleme beitragen.

Sie können die folgenden Dropdown-Optionen auswählen, um die Metrikinformationen für das CI anzuzeigen:

- Anfängliche Metriken: Metrikinformationen des betroffenen CI, die von 30 Minuten vor bis 30 Minuten nach der Erstellung des Incident abgerufen werden. Die Metrikinformationen des CI werden nur angezeigt, wenn das CI im Zeitraum von einer Stunde ausgefüllt wird. Sie können die Eigenschaft *sn_sow.initial_metric_fetch_window* konfigurieren, um den einstündigen Zeitraum zu ändern.

  Hinweis: Anfängliche Metriken sind nur für das primäre CI verfügbar.

- Aktuelle Metriken: Aktuelle Metrikinformationen, die für das betroffene CI verfügbar sind. Standardmäßig ist die Option **Aktuelle Metriken** nicht ausgewählt.

Hinweis: Die Metrikinformationen für das CI werden unter einer der folgenden Bedingungen abgerufen:

- Wenn das primäre CI aktualisiert oder dem Incident hinzugefügt wird. Sie können auch konfigurieren, wann und wie die Metrikinformationen für ein CI abgerufen werden, indem Sie die Sammlungsregel konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sammlungsregeln für die Registerkarte „Untersuchen“ konfigurieren.
- Wenn Sie das Symbol „Aktuelle Metriken abrufen“ ( ) wählen, werden bei Bedarf die neuesten Metriken aktualisiert, abgerufen und angezeigt. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie Daten unter „Aktuelle Metriken“ anzeigen.

Die Metrikdaten enthalten die folgenden Informationen:

- Übersicht: Zeigt Übersichtsinformationen des CI an, z. B. Name, Betriebssystem und Modellnummer aus den ServiceNow-Datenbankdatensätzen und CMDB-CI-Computer unter Verwendung der Glide-Datensatzabfrage. Das Feld **Name** enthält einen mit einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hyperlink verknüpften Wert, über den der CI-Datensatz auf einer separaten Registerkarte angezeigt wird.

- Systeminformationen: Wählen Sie dies, um die Systeminformationen für das ausgewählte CI in einem separaten modalen Fenster anzuzeigen. Das modale Fenster mit Systeminformationen enthält die folgenden Daten:
  - MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs-System (msinfo32): Zeigt Informationen zum Computer und einen umfassenden Überblick über die Hardwareressourcen, die Systemzusammenfassung, die Komponenten und die Softwareumgebungen an, die zur Diagnose der Computerprobleme verwendet werden können. Bei Bedarf können Sie auch bestimmte Systemparameter durchsuchen und anzeigen.
  - Azure (dsregcmd): Zeigt Informationen zum Status des CI-Geräts an, das von Azure Active Directory (Azure AD) verwaltet wird. Diese Informationen dienen zur Diagnose und Fehlerbehebung des Geräts. Datum und Uhrzeit des letzten Abrufs der Informationen werden ebenfalls angezeigt. Bei Bedarf können Sie auch bestimmte Geräteparameter durchsuchen und anzeigen.

    Hinweis: Sie können diese Option nur verwenden, wenn der Adapter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ (sn_acc_adapter) in das Untersuchungs-Framework integriert ist.

- Geräteintegrität: Wählen Sie den Link **Geräteintegrität**, um die Anwendung Digitale Endanwender-Experience und die Seite „Anwendung“ für das ausgewählte CI auf einer separaten Registerkarte in der Ansicht „Incidents“ zu öffnen. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter alle verfügbaren Metriken und die Geräteintegrität für das ausgewählte CI anzeigen, die von DEX erfasst wurden. Sie können diese Funktion auch über die Option **Geräteintegrität anzeigen** im CI-Datensatz in Service Operations-Arbeitsbereich aufrufen .

  Hinweis: DEX erfordert eine separate Berechtigung.

  Dieser Link ist für Service Desk-Mitarbeiter nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Das ausgewählte CI ist vom Typ „Gerät“ (auch als Endpunkt bezeichnet).
  - Das Plugin „DEX“ ist in der Instanz installiert. Weitere Informationen zu DEX finden Sie unter Digitale Endanwender-Experience.
  - Der DEX-Agent ist auf dem ausgewählten CI installiert.

- Asset-Nutzung: Nutzung der Assets für das CI. Die folgenden Informationen werden zusammen mit Datum und Uhrzeit angezeigt:
  - Arbeitsspeicherauslastung: Menge des im CI verwendeten Arbeitsspeichers. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - Datenträgerauslastung: Datenträgerauslastung der logischen Laufwerke für das betroffene CI. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - CPU-Auslastung: CPU-Auslastung für das CI. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - Betriebszeit: Betriebszeit (Startzeit) der Assets. Die Tage und die Zeit, seit denen die Assets betriebsbereit sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die folgenden Metriken sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die Stufe „Warnung“ oder „Kritisch“ hervorzuheben:

Farbcodierungsmetriken für Asset-Nutzungsmetriken

Asset-Nutzungsmetriken	Warnung (gelber Farbcode)	Kritisch (roter Farbcode)
Arbeitsspeicherauslastung	Größer als oder gleich 80	Größer als oder gleich 95
Festplattenauslastung	Größer als oder gleich 80	Größer als oder gleich 95
CPU-Auslastung	Größer als oder gleich 80	Größer als oder gleich 95

Sie können diese Schwellenwerte bei Bedarf jedoch auch anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

- Häufigste Prozesse nach CPU: Häufigste Prozesse, sortiert nach der CPU-Auslastung der Prozesse im betroffenen CI.

  Hinweis: Die Metriken „Top-Prozesse nach CPU“ sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die kritische Ebene hervorzuheben, wenn der Wert größer oder gleich 90 ist. Sie können diese Werte bei Bedarf jedoch auch anpassen.

- Häufigste Prozesse nach Speicher: Häufigste Prozesse, sortiert nach der Speicherauslastung der Prozesse im betroffenen CI.

  Hinweis: Die Metriken „Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher“ sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die kritische Ebene hervorzuheben, wenn der Wert größer oder gleich 90 ist. Sie können diese Werte bei Bedarf jedoch auch anpassen.

- Services: Liste der Services (Gerät oder Server), die auf dem betroffenen CI ausgeführt werden.
- Angemeldete Anwender: Liste der angemeldeten Anwender im betroffenen CI.
- Installierte Anwendungen: Liste der für das CI installierten Anwendungen.

  Hinweis: Für Geräte mit dem Betriebssystem Windows enthalten die installierten Anwendungen keine Liste der integrierten Anwendungen.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Verlauf anzeigen**, um die historischen Metrikdaten für das CI auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Sie können den Zeitraum aus den Dropdown-Optionen auswählen, um die Verlaufsdaten für diesen Zeitraum anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verlaufsdaten von CI-Metriken anzeigen.

Verlaufsdaten von CI-Metriken anzeigen

Zeigen Sie die Verlaufsdaten der CI-Metriken für den ausgewählten Zeitraum an.

Verwenden Sie die Option **Verlauf anzeigen** auf der Registerkarte „Untersuchen“, um die Verlaufsdaten der verschiedenen CI-Metriken auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Sie können die Funktionen der Verlaufsregisterkarte nur verwenden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Anwendungsversion muss Tokyo, Patch 8, oder höher sein.
- Die Core-Anwendung Datenvisualisierungen muss auf Version 23.2.4 aktualisiert werden, wenn Sie Release Utah oder höher verwenden.

Auf der Registerkarte „Verlauf“ können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie den Zeitbereich aus, um die Verlaufsdaten der CI-Metriken anzuzeigen.
- Zeigen Sie die grafische Darstellung der folgenden CI-Metriken (farbcodiert) in Streudiagrammen für den ausgewählten Zeitraum zusammen mit den kritischen Schwellenwerten an:
  - CPU-Auslastung
  - Festplattenauslastung
  - Arbeitsspeicherauslastung

  Zeigen Sie mit der Maus auf einen Datenpunkt (ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Uhrzeit) im Streudiagramm, um die Werte der Metriken zusammen mit dem Datum anzuzeigen, an dem die Metrikdaten abgerufen wurden.
- Klicken Sie im Streudiagramm auf einen Datenpunkt (der ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Uhrzeit darstellt), um die Daten aller CI-Metriken im Abschnitt „Metriken-Snapshot“ zusammen mit Datum und Uhrzeit anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für die Stapelverarbeitung in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt für Implementierungen, um Implementierungen zu erstellen und eine Stapelverarbeitung auszuführen, mit der mehrere Datensätze gleichzeitig aktualisiert werden. Dadurch verbessert sich die Systemleistung.

Mit der MRA-Komponente (Multiple Record Associator) können Sie Erweiterungspunkte für Implementierungen für die Stapelverarbeitung mehrerer Datensätze erstellen.

Um die standardmäßig verfügbaren Erweiterungspunkte anzuzeigen, navigieren Sie zu**Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Mit der die Option **Implementierung erstellen** können Sie einen Erweiterungspunkt für Implementierungen erstellen.

Wenn Sie mehrere Datensätze aktualisieren müssen, wird eine Geschäftsregel für jeden Datensatz einmal ausgeführt und aktualisiert, was sich auf die Leistung des Systems auswirken kann. Anstatt die Geschäftsregel für jeden Datensatz auszuführen, können Sie die `Skripteinbindung RelatedListIncidentItemUpdateHandler` verwenden, um die Stapelverarbeitung zum Aktualisieren mehrerer Datensätze auszuführen.

Sie können die Skripteinbindung `RelatedListIncidentItemUpdateHandler` verwenden, um mehrere Datensätze per Stapelverarbeitung zu aktualisieren. Beispielsweise können Sie diese Skripteinbindung verwenden, wenn mehrere untergeordnete Incidents einem übergeordneten Incident zugeordnet und aktualisiert werden.

Die Skripteinbindung **RelatedListIncidentItemUpdateHandler** enthält den Erweiterungspunkt für Implementierungen `global.RelatedListItemUpdateHandler` und wird bei der Stapelverarbeitung mehrerer Datensätze in einer zugehörigen Liste verwendet.

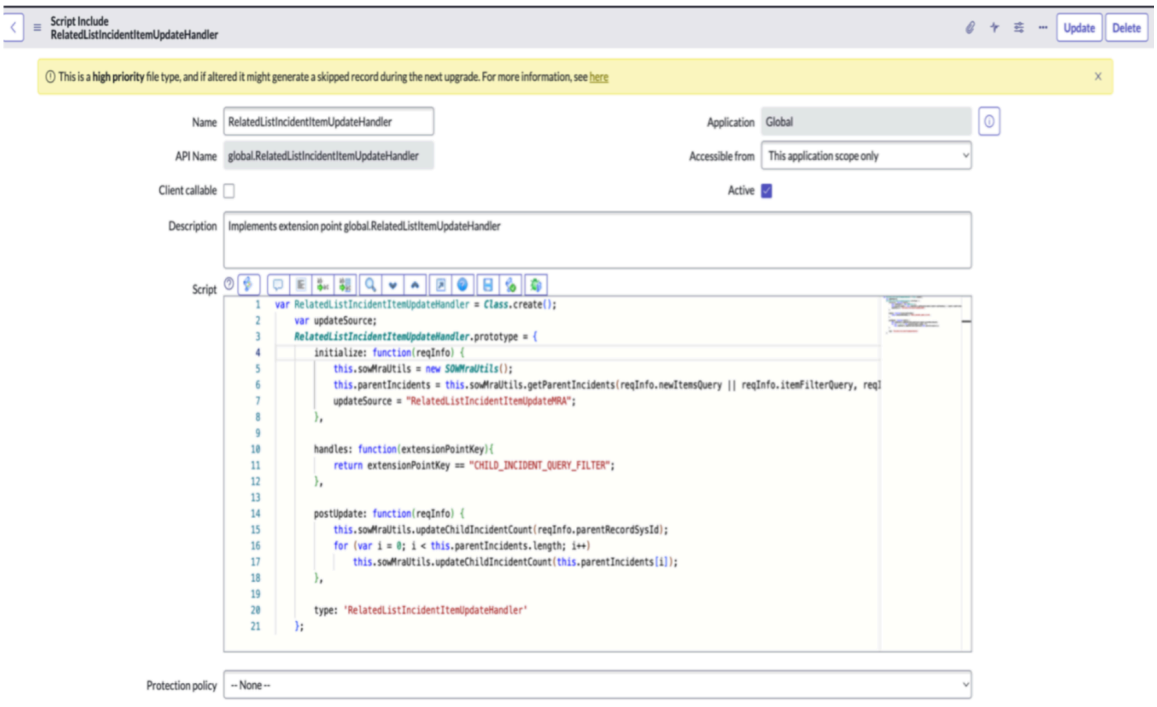
Der Erweiterungspunkt, der in der Skripteinbindung **related_list_edit_helper** verwendet wird, nutzt eine API, um den Aufruf von anwenderdefiniertem Code zu erleichtern. Dieser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkt überschreibt die Ausführung der Geschäftsregel, um sicherzustellen, dass der Erweiterungspunkt für Implementierungen ausgeführt wird, wenn mehrere Datensätze anstelle der Geschäftsregel aktualisiert werden. Sie können auch eine Geschäftsregel hinzufügen, die überschrieben werden muss. Wenn mehrere Datensätze aktualisiert werden, wird diese Skripteinbindung ausgelöst, und es findet eine Stapelverarbeitung statt, die diese Geschäftsregel umgeht.

Die Skripteinbindung `RelatedListIncidentItemUpdateHandler` enthält die folgenden Funktionen:

- Initialisieren: Wird ausgeführt, bevor mehrere Datensätze aktualisiert werden.
- Nach dem Update: Wird ausgeführt, nachdem mehrere Datensätze aktualisiert wurden.



Schnellstarttests für Incident-Management im Service Operations-Arbeitsbereich

Überprüfen Sie, ob Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. die Anwendung eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Schnellstarttests für Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich sind im Basissystem verfügbar, wenn Sie Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont) Version 6.0 installieren oder darauf updaten.

Test-Suite für Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Test	Beschreibung	Release-Version
SOW-Incident: Problem aus Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Problemdatensatzes aus	Xanadu (August-Store-Release, Version 6.0)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Test-Suite für Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	einem Incident mithilfe der UI-Aktion **Problem erstellen** im Formular „Incident“.	
SOW-Incident: Funktionalität der Schaltfläche „Mir zuweisen“ überprüfen	Überprüft mithilfe eines Tests die Zuweisung des Incident-Datensatzes zum angemeldeten Anwender mithilfe der UI-Option **Mir zuweisen** im Seitenbereich „Datensatzinformationen“ des Formulars „Incident“.	Xanadu (August-Store-Release, Version 6.0)

Weitere Informationen zu Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Anforderungsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich

Service Operations-Arbeitsbereich für Anforderungsmanagement integriert die Plattformfunktionalität für Tier-1-Mitarbeiter in eine Schnittstelle mit mehreren Registerkarten, mit der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Incidents, Kataloganforderungen und Katalogaufgaben effizient verwalten können.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich eine Kataloganforderung erstellen, um einen Kataloganforderungs-Flow von einem anderen IT Service Management-Flow aus zu initiieren. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow heraus eine Anforderung erstellen und diese dem Incident zuordnen, um die mit einem Incident verbundenen Anforderungen leichter nachverfolgen zu können und umgekehrt. Sie können auch an Katalogaufgaben arbeiten und den Status der Aufgaben aktualisieren sowie Genehmigungen von Anforderungen und angeforderten Elementen verwalten.

Die Anwendung „Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications“ (sn-sow-itsm-cont), die die Anwendung „Anforderungsmanagement für Service Operations-Arbeitsbereich“ (sn_sow_req) automatisch installiert, sollte für die Request Management-Flows in Service Operations-Arbeitsbereich installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Anforderungsmanagement-Kategorien in Service Operations-Arbeitsbereich

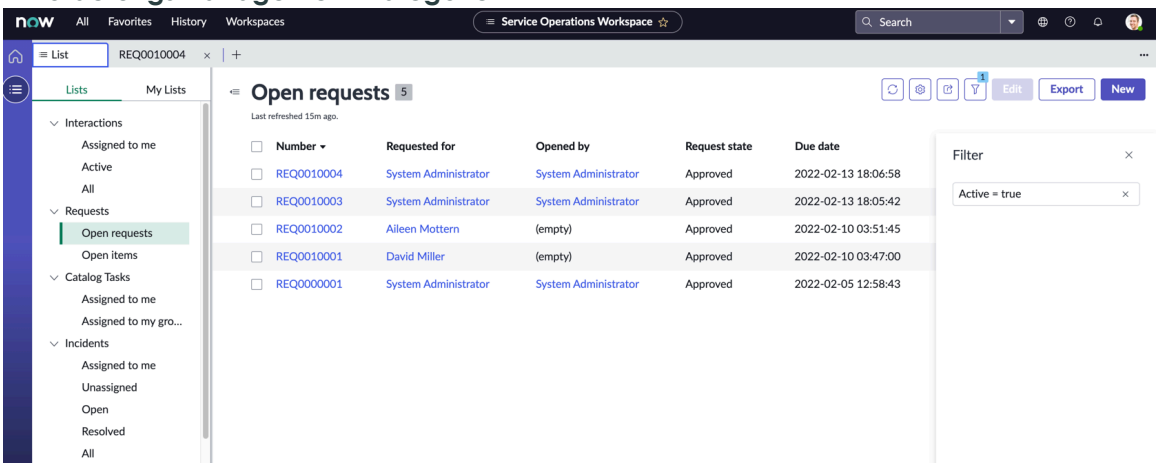
Die folgenden Anforderungsmanagement-Kategorien sind in Service Operations-Arbeitsbereichverfügbar:

- **Anforderung**: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aktiver Anforderungen und angeforderter Elemente.
- **Katalogaufgabe**: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der aktiven Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen sind, und der aktiven Aufgaben, die den Zuweisungsgruppen des aktuellen Benutzers zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsmanagement-Kategorien



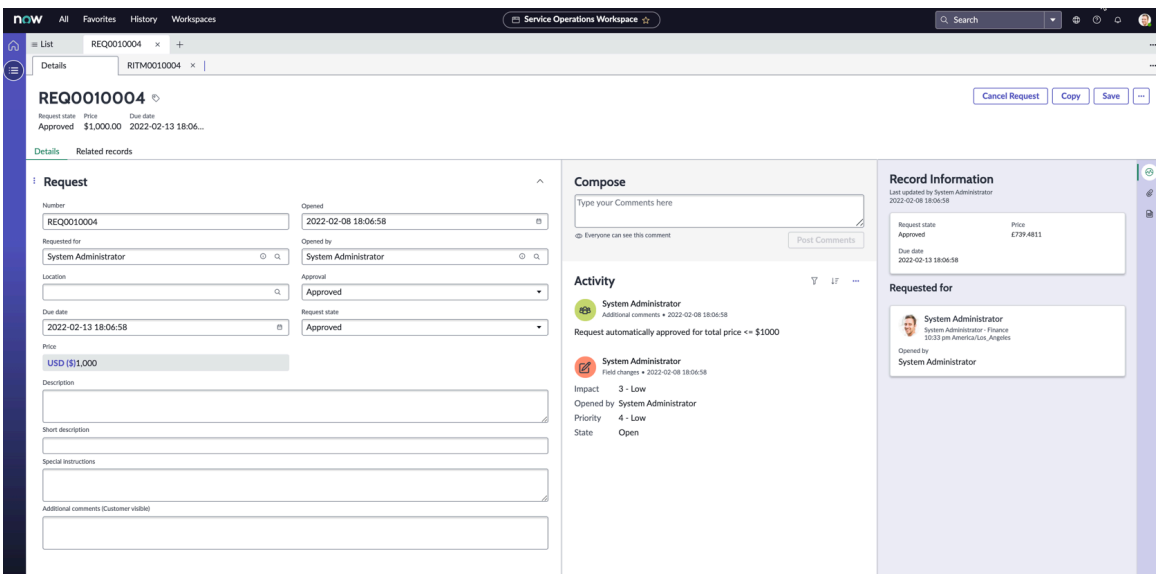
Anforderungsmanagement-Formulare in Service Operations-Arbeitsbereich

Die Formularlayouts, UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts, die in den folgenden Anforderungsmanagement-Formularen in der Now Platform-UI verfügbar sind, sind auch in den entsprechenden Service Operations-Arbeitsbereich-Formularen verfügbar.

- Anforderung
- Anforderungselement
- Katalogaufgabe

Anforderungsformular

Sie können das Anforderungsformular in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen und Datensatzinformationen wie Anforderungsstatus, Preis, Fälligkeitsdatum für eine Anforderung, ein angefordertes Element oder eine Aufgabe im Abschnitt „Datensatzinformationen“ nachverfolgen.



Hinweis: Ein Variableneditor wird als Popup-Fenster für Anforderungselemente und Katalogaufgaben nur dann angezeigt, wenn er in den Plattformformularen enthalten ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Ansicht eines beliebigen Service Operations-Arbeitsbereich-Formulars ändern, indem Sie die Service Operations-Arbeitsbereich-Ansicht im entsprechenden Anforderungsmanagement-Formular in der Now Platform-Anwenderoberfläche anpassen.

Kataloganforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie eine Kataloganforderung in Service Operations-Arbeitsbereich, um einen Kataloganforderungs-Flow von einem anderen IT Service Management-Flow aus zu initiieren. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow heraus eine Anforderung erstellen und diese dem Incident zuordnen (und umgekehrt), um die mit einem Incident verbundenen Anforderungen leichter nachverfolgen zu können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder sn_request_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
2. Initiieren Sie eine Kataloganforderung von einem Incident oder einem Interaktionsdatensatz aus.

Option	Schritte
Über einen Incident mit der UI-Aktion „Anforderung erstellen“	**a.** Navigieren zu **Listen > Incidents > Alle**. **b.** Öffnen Sie den Incident, für den Sie eine Anforderung erstellen möchten. **c.** Wählen Sie **Anforderung erstellen** im Dropdownmenü neben **Change-Anforderung erstellen** aus. **d.** Navigieren Sie auf der Seite der Servicekatalog-Kategorien zu dem Katalogelement, Bestellleitfaden oder Datensatzersteller, das bzw. den Sie bestellen möchten. **Hinweis:** Sie können Elemente nur aus Katalogen bestellen, für die Sie über Zugriffsrechte verfügen.
Aus einem Incident mit Agent Assist	**a.** Navigieren zu **Listen > Incidents > Alle**. **b.** Öffnen Sie den Incident, für den Sie eine Anforderung erstellen möchten. **c.** Wählen Sie in der kontextbezogenen Sidebar **Agent Assist** aus. **d.** Suchen Sie nach dem Katalogelement, Bestellleitfaden oder Datensatzersteller, das bzw. den Sie anfordern möchten.
Aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Auswahlvorgang **Hinzufügen** > **Neue Interaktion**. **b.** Geben Sie die Interaktionsdetails ein und wählen Sie **Speichern** aus. **c.** Wählen Sie **Anforderung erstellen** im Dropdownmenü neben **Incident erstellen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	d. Navigieren Sie auf der Seite der Servicekatalog-Kategorien zu dem Katalogelement oder Bestellleitfaden, das bzw. den Sie bestellen möchten. **Hinweis:** Sie können Elemente nur aus Katalogen bestellen, für die Sie über Zugriffsrechte verfügen.

3. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Der Wert im Feld **Anforderung für** wird standardmäßig in Abhängigkeit davon festgelegt, wo die Anforderung erstellt wird:
   - Wenn die Anforderung aus einem Incident erstellt wird, wird der Wert auf die Person festgelegt, die den Incident aufgerufen hat.
   - Wenn die Anforderung über eine Interaktion gestartet wurde, wird der Wert auf die Person festgelegt, mit der interagiert wird.
4. Wahlweise: Geben Sie auf der Seite „Bestellbestätigung“ im Feld **Lieferinformationen** die Versandadresse an.
5. Wahlweise: Geben Sie auf der Seite „Bestellbestätigung“ im Feld **Spezielle Anweisungen** zusätzliche Informationen an.
6. Wählen Sie **Zur Kasse** aus.
   Die Anforderung wird erstellt und dem übergeordneten Incident zugeordnet.
7. Wählen Sie **Schließen** aus.
8. Wahlweise: Zeigen Sie die erstellte Anforderung an, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

Datensätze in anzeigen und genehmigen Service Operations-Arbeitsbereich

Greifen Sie auf „Meine Genehmigungen“ in SOW zu, um die Genehmigungsanforderungen für Change, Anforderung, Katalogaufgabe und angefordertes Element zu verwalten.

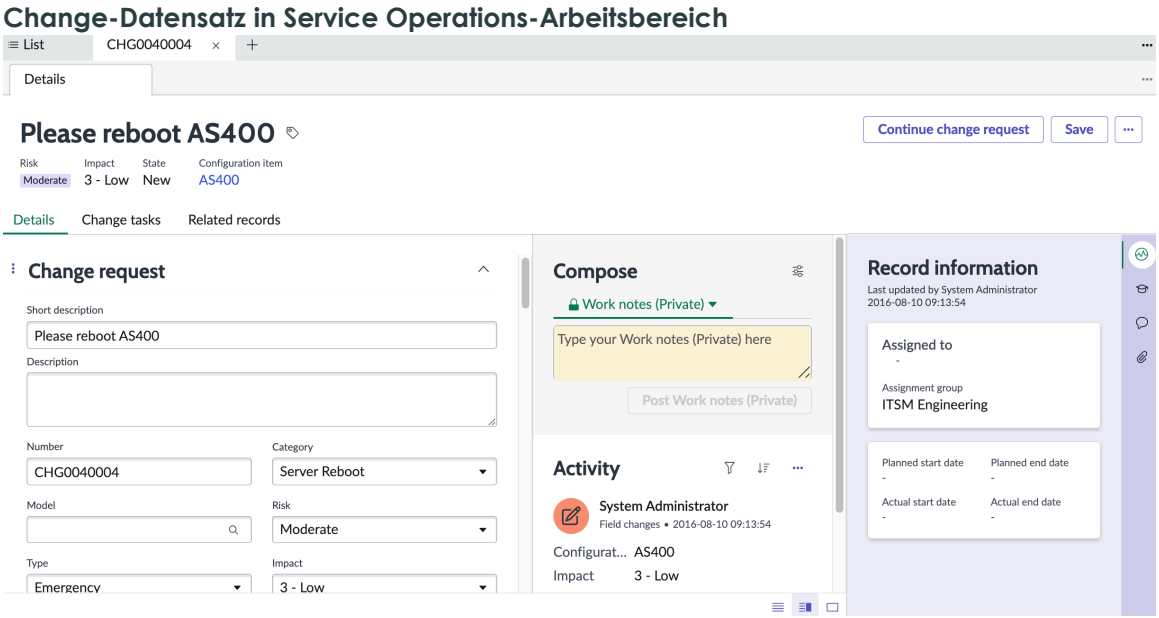
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_read, sn_request_read

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Navigieren zu **Liste** > **Genehmigungen** > **Meine Genehmigungen**.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
4. Wahlweise: Wählen Sie **Genehmigen** aus, um die Anforderung zu genehmigen.
5. Wahlweise: Wählen Sie **Ablehnen** aus, um die Anforderung abzulehnen.

Change-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn eine Änderung an Ihrer Infrastruktur oder einem Business-Service erforderlich ist, können Sie eine Change-Anforderung erstellen und in Service Operations-Arbeitsbereich nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Details“

In diesem Abschnitt werden detaillierte Informationen zu Change-Anforderungen angezeigt. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Informationen zum Konfigurieren der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für die Change-Anforderung hinzufügen.

Registerkarte „Change-Aufgaben“

In diesem Abschnitt werden Change-Aufgaben angezeigt, die der Change-Anforderung zugeordnet sind. Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Dieser Abschnitt bietet eine Listenansicht der Datensätze, die der Change-Anforderung zugeordnet sind, z. B. betroffene CIs und Ausfälle. Sie können einen Datensatz hinzufügen, einen Datensatz erstellen oder ihn aus der Change-Anforderung entfernen.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie auf die folgenden Informationen zugreifen:

- Datensatzinformationen für die Change-Anforderung.
- Agent Assist und Suche nach relevanten Datensätzen sowie Ausführung der erforderlichen Aktionen.

Informationen zu Change-Management finden Sie unter Change-Management.

Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie Änderungen an einem unterstützten Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) nach. Verwenden Sie ein Change-Anforderung-Formular, um Informationen wie den Grund für den Change, den Typ, die Priorität und das Risiko aufzuzeichnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Hinweis: Um DevOps-Daten anzuzeigen oder sie einer Change-Anforderung hinzuzufügen, müssen Sie über die Rolle sn_devops.viewer verfügen.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung einer Change-Anforderung zu beginnen.

Option	Beschreibung
Über eine beliebige Change-Liste	**a.** Navigieren Sie zu einer Liste mit Changes. **Hinweis:** Folgende Listen sind für Changes verfügbar: ▪ Offen ▪ Geschlossen ▪ Alle **b.** Wählen Sie **Neu**.
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie einen Incident. **b.** Wählen Sie auf der Datensatzseite **Change-Anforderung erstellen** aus.
Über eine Interaktion	**a.** Öffnen Sie eine Interaktion. **b.** Wählen Sie auf der Datensatzseite die Dropdownliste neben **Incident erstellen** und dann **Change erstellen aus**.
Über ein Problem	**a.** Öffnen Sie ein Problem. **b.** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ▪ Wählen Sie auf der Datensatzseite die Dropdownliste neben **Problemaufgabe erstellen** und dann **Change-Anforderung erstellen**aus. ▪ Navigieren Sie auf der Registerkarte **Korrekturaufgaben** zur Liste Change-Anforderungen, und wählen Sie **Neu**aus.

2. Wählen Sie das Change-Modell aus, das Sie erstellen möchten, und wählen Sie **Weiter**.

   Informationen zu Change-Modellen finden Sie unter Change-Modelle.

Option	Bezeichnung
Normal	Jede Serviceänderung, bei der es sich um keinen im Voraus genehmigten Change und auch keinen Notfall-Change handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Vorgenehmigt	Ein zuvor autorisierter Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.
Notfall	Ein Notfall-Change, der Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.
DevOps oder DevOps vereinfacht	Für DevOps-Change-Anforderungen verwendetes Change-Modell. Weitere Informationen zum DevOps-Modellwechsel finden Sie unter DevOps Change-Modelle. **Hinweis:** Um die DevOps-Modelle verwenden zu können, müssen Sie die Anwendung DevOps Change-Geschwindigkeit aktivieren.

Hinweis:

- Sie können den Change-Typ filtern und danach suchen.
- Wenn Sie eine Change-Anforderung aus einer Interaktion erstellen, sind nur vorab genehmigte Change-Typen verfügbar.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Übersicht“ aus.

   Sie müssen die Anfangsdetails zum Change auf der Registerkarte „Übersicht“ angeben.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Change.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change.
Begründung	Grund für die geplante Change-Anforderung, der den Genehmigern hilft, ihre Entscheidung zu treffen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

   Die Change-Anforderung wird zusammen mit den Abschnitten **Umfang und Auswirkung**, **Zuweisung**, **Zeitplan**, **Risikobewertung** und **Change-Aufgabe** erstellt.

5. Wählen Sie **Bereich hinzufügen** im Abschnitt **Umfang und Auswirkung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bereich hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), für das der Change gilt. Sie können jeden beliebigen CI-Typ einer Change-Anforderung zuordnen, einschließlich Serviceangebote. Sie bietet auch detaillierten Zugriff auf SLA- und Verfügbarkeitsanforderungen.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Service	Der Business-Service, den Sie für die Change-Anforderung bereitstellen möchten.
Kategorie	Die Kategorie des Change, zum Beispiel**Hardware**,#**Netzwerk**, **Software**, **Andere**, **DevOps** usw. **Hinweis:** Der Abschnitt **DevOps-Daten hinzufügen** (Schritt 8 in diesem Verfahren) ist nur aktiv, wenn als Kategorie **DevOps** ausgewählt ist. Für DevOps-Modelle wird die Kategorie automatisch auf „Dev Ops“ festgelegt.
Betroffene CIs	Ordnen Sie CIs einer einzelnen Change-Anforderung zu.
Massen-CI-Update vorschlagen	Wenden Sie das gleiche Update auf einen Satz von CIs für eine bestimmte CI-Klasse an.
Einzelnen Change vorschlagen	Schlagen Sie einen Change für ein CI aus der Liste der betroffenen CIs vor.
Betroffene Services aktualisieren	Wenn Sie die betroffenen Services aktualisieren, werden die zugehörigen Listen „Betroffene Services/Konfigurationselemente“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Die Datensätze in den zugehörigen Listen sind jeweils

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	spezifisch, auch wenn ein einziges betroffenes CI die Ursache sein kann.

b. Wählen Sie **Speichern**.

6. Wählen Sie **Zuweisen** im Abschnitt **Zuweisung**.

a. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem Change zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Change-Gruppe hat, wird das Feld mit der Change-Gruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. **Hinweis:** Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Anforderung zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird der Change automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Change behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Change, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.

b. Wählen Sie **Speichern**.

7. Wählen Sie **Zeitplan**, um die Implementierung des Change zu planen.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

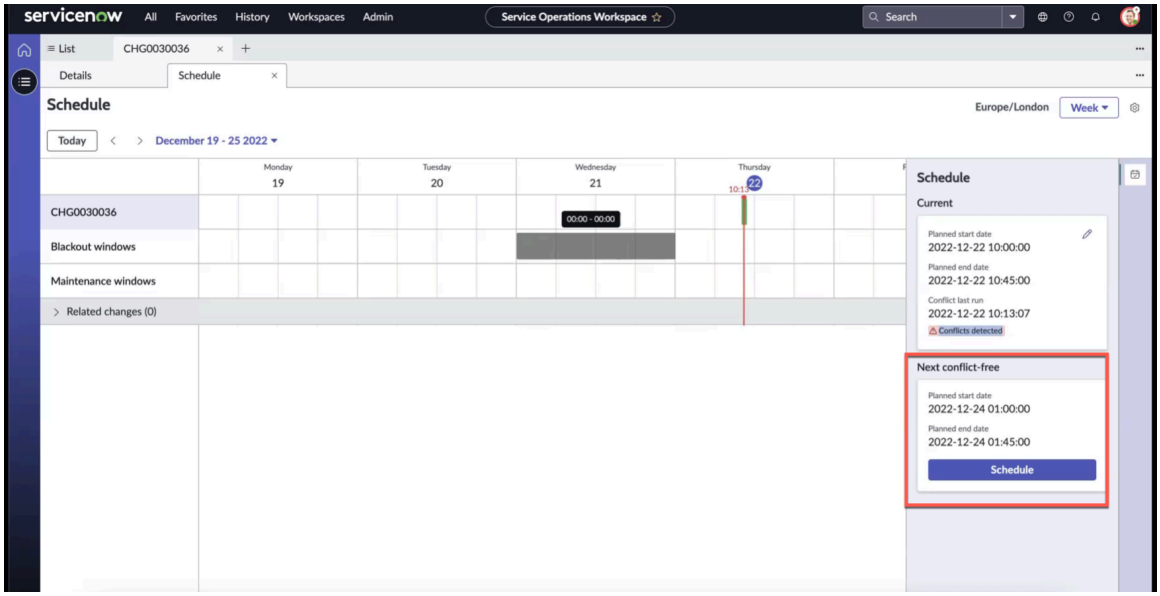
Zeitplan

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Datum, an dem mit der Bearbeitung des Change begonnen werden soll.
Geplantes Enddatum	Datum, an dem der Change abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die in der Change-Anforderung angegeben sind.
Tatsächliches Startdatum	Startdatum der Implementierung.
Konfliktstatus	Status des Konflikts.
Tatsächliches Enddatum	Datum, an dem der Change implementiert wurde.
Letzte Konfliktanalyse	Datum, an dem der Konflikt zuletzt ausgeführt wurde.

b. Wählen Sie **Zeitplan**.

Wählen Sie **Zeitplan** auf der Karte **Nächster konfliktfreier**, um die Implementierung des Change im Fall eines Konflikts neu zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

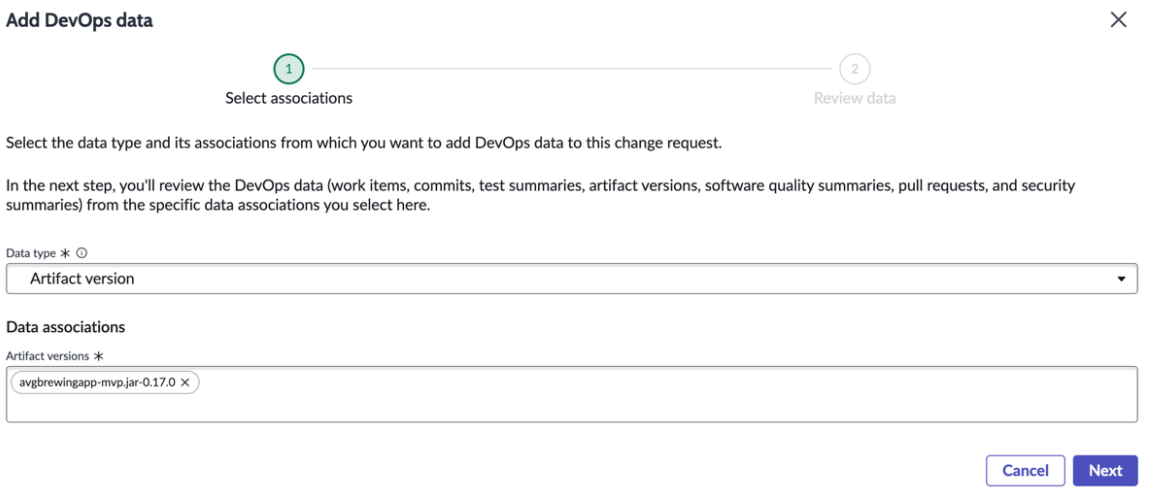


c. Wählen Sie die Registerkarte **Details**, um die Change-Details anzuzeigen.

8. Wahlweise: Wählen Sie **Daten hinzufügen** im Abschnitt **DevOps-Daten**, um der Change-Anforderung DevOps-Daten hinzuzufügen.

Hinweis: Um DevOps-Daten einer Change-Anforderung hinzuzufügen oder sie in einem bereits erstellten Change-Datensatz anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle sn_devops.viewer verfügen.

a. Geben Sie im Schritt **Zuordnungen auswählen** die folgenden Werte an:



Zuordnungen auswählen

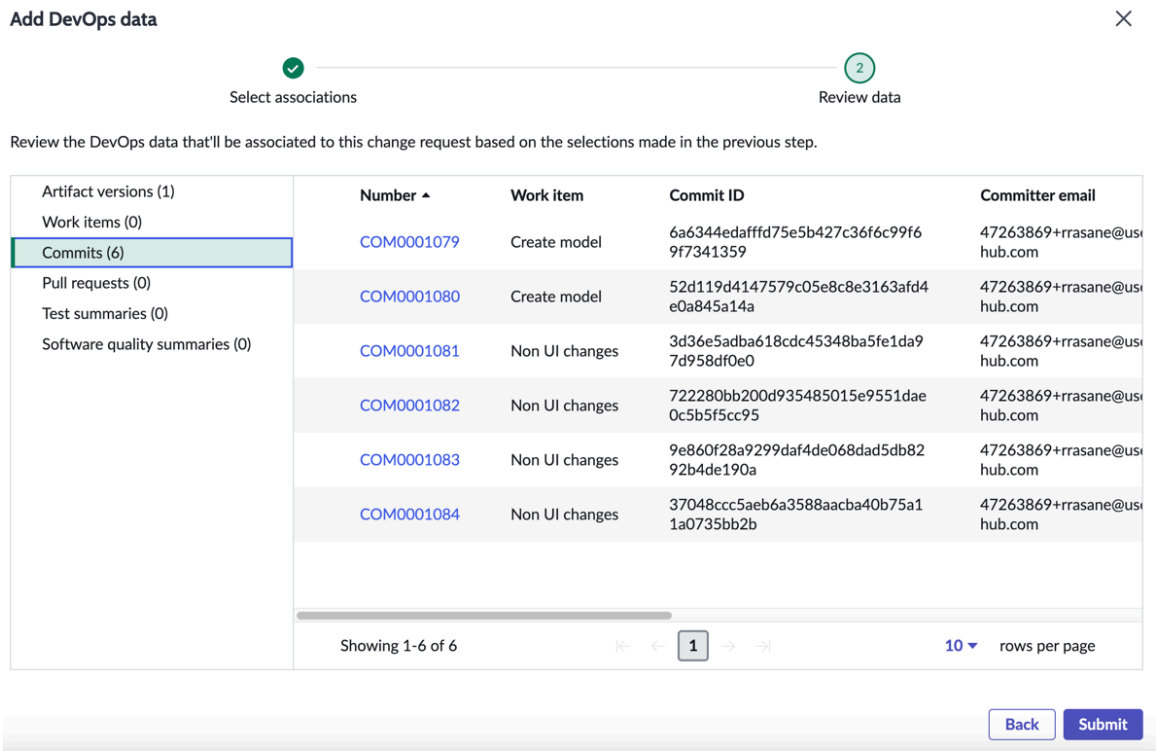
Feld	Beschreibung
Datentyp	(Optional) Der Typ der Daten, die der Change-Anforderung zugeordnet werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Artefaktversion ▪ Release-Version ▪ Build-Nummer ▪ Arbeitselement
Datenzuordnungen	(Optional) Die spezifischen Daten, die der Change-Anforderung zugeordnet werden sollen. Sie können mehrere Artefaktversionen, Build-Nummern und Arbeitselemente auswählen. Wenn Sie *Buildnummer* als **Datentyp** auswählen, müssen Sie auch den Anwendungsnamen und die entsprechenden Pipelines und Buildnummern angeben. Wenn Sie *Arbeitselement* als **Datentyp**auswählen, können Sie die Liste der verfügbaren Arbeitselemente zur Auswahl nach Anwendungen und Plänen filtern.

b. Wählen Sie **Weiter**, um den Schritt **Daten überprüfen** zu öffnen.



c. Navigieren Sie durch die Registerkarten, um sicherzustellen, dass die zugeordneten Daten präzise zugeordnet sind.
Aktualisieren Sie die Einstellungen nach Bedarf.

- Arbeitselemente
- Commits

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abrufanforderungen
- Testzusammenfassungen
- Artefaktversionen
- Softwarequalitätszusammenfassungen
- Sicherheitsscan-Zusammenfassungen

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wahlweise: Um die Daten zu ändern, die der Change-Anforderung zugeordnet sind, wählen Sie **DevOps-Daten bearbeiten**.

i. Bearbeiten Sie im Schritt **Zuordnungen auswählen** den Datentyp und seine Zuordnungen, aus denen DevOps-Daten hinzugefügt wurden.

ii. Überprüfen Sie im Schritt **Daten überprüfen** die DevOps-Daten, die dieser Change-Anforderung zugeordnet oder aus ihr entfernt werden.

iii. Wählen Sie **Absenden**.

9. Wählen Sie **Risikobewertung**, um das Risiko für den Change zu bewerten.

Das Risiko wird berechnet und in den Datensatzinformationen angezeigt.

Der zuletzt ermittelte Risikowert wird zusammen mit dem Zeitstempel angezeigt.

10. Wählen Sie **Neu** im Abschnitt **Change-Aufgabe**.
Weitere Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

11. Klicken Sie auf **Genehmigung anfordern**, wenn die Change-Anforderung bereit für den Übergang in den nächsten Status ist.

Der Status wird basierend auf dem Typ der Change-Anforderung vorwärts verschoben:

- Status „Bewerten“: Genehmigung auf Gruppenebene für eine normale Change-Anforderung. Genehmigungsdatensätze werden automatisch basierend auf den Change-Genehmigungsrichtlinien erstellt. Sie können Peer Reviews und technische Überprüfungen des vorgeschlagenen Changes durchführen.
- Status „Genehmigen“: Genehmigung durch Business-Stakeholder oder Change Advisory Board erforderlich.
- Status „Geplant“: Vorab genehmigte Standard-Changes.

Hinweis: Um den Change-Datensatz per E-Mail zu senden, wählen Sie im Inhaltsrahmen das Symbol für weitere Optionen (•••) und dann **E-Mail**aus. Sowohl der Benutzer, der den Change angefordert hat, als auch der Benutzer, der ihm zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger aufgenommen.

Um den Kalender anzuzeigen, wählen Sie **Kalender anzeigen** in der Titelleiste des Formulars „Change-Anforderung“.

12. Wählen Sie **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Change-Anforderung arbeiten

Ändern Sie bei Bedarf ein unterstütztes Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI), und schließen Sie die Change-Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Change-Anforderung.

Informationen zum Erstellen einer Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

2. Führen Sie auf der Seite des Change-Datensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Change-Aufgaben für Delegierung erstellen	Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Option **Aufgaben hinzufügen**. Weitere Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
E-Mail aus dem Change verfassen	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **E-Mail erstellen**.
Ausfall erstellen	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Ausfall erstellen**.
Betroffene Services in einem Formular für eine Change-Anforderung aktualisieren	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Betroffene Services neu laden**. Informationen zum Aktualisieren betroffener Services finden Sie unter Betroffene Services und CIs aufgrund von Changes aktualisieren.
Change abbrechen	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Abbrechen**.
Change löschen	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Löschen**.
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **URL kopieren**.
Datensatzinformationen wie SLAs anzeigen	Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Datensatzinformationen ( ).
Datensatz hinzufügen, der bei der schnellen Lösung des Change hilft	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus, zum Beispiel das Verknüpfen des Change mit einem Incident.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Mithilfe von Microsoft Teams zusammenarbeiten	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ).
Anlagen hinzufügen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Anhangsymbol ( ). **Hinweis:** Die hinzugefügten Anhänge werden im Aktivitätenstrom im Abschnitt **Verfassen** angezeigt.
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ), und erstellen Sie eine Vorlage, oder verwenden Sie eine vorhandene Vorlage erneut.
Change genehmigen	Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** und dann **Genehmiger**aus.
Change implementieren	Wählen Sie **Implementieren**aus, um die Change-Anforderung in die Praxis umzusetzen. Der Status der Change-Anforderung wird in **Implementieren** geändert. Der Workflow erstellt zwei Change-Aufgaben: **Implementieren** und **Tests nach der Implementierung**. Überprüfen Sie die Change-Aufgaben, und weisen Sie sie je nach Bedarf einem Benutzer oder einer Gruppe zu.
Change-Anforderung überprüfen	Wählen Sie **Überprüfen**aus, nachdem Sie die Details des Change Request gelesen haben. Die Change-Anforderung wechselt in den Status **Prüfen**. Alle offenen Change-Aufgaben werden auf **Abgebrochen** gesetzt.
Change-Anforderung schließen	Wählen Sie **Schließen**aus, nachdem Sie den **Lösungscode** und **Abschlussnotizen** im Abschnitt **Abschlussinformationen** eingegeben haben. Die Change-Anforderung wird geschlossen.

Automatische Übersetzung

Standard-Change-Katalog

Standard-Changes sind vorab genehmigte, risikoarme Changes mit einer nachgewiesenen Erfolgsgeschichte. Der Standard-Change-Katalog enthält die Changes, die von der Anwendung Change-Management als Standard-Changes genehmigt wurden.

Der Standard-Change-Katalog ermöglicht Ihnen folgende Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standard-Change-Vorlagen anfordern, prüfen und genehmigen
- Fordern Sie vorab genehmigte Standard-Changes an.
- Ermitteln Sie den Zugriff auf Standard-Change-Vorlagen auf Benutzerebene.

Sie können basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation Vorlagen für Standard-Changes vorschlagen, ändern und löschen.

Standard-Change-Vorlage vorschlagen

Schlagen Sie eine neue Standard-Change-Vorlage vor, wenn Sie bei der Erstellung einer Change-Anforderung einen entsprechenden Bedarf ausmachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als IT-Techniker können Sie eine Standard-Change-Vorlage für eine Change-Anforderung vorschlagen, die Sie häufig erstellen. Diese neue Vorlage wird zur Genehmigung an das Team Change-Management gesendet, welches den Vorschlag überprüft und die Vorlage im Rahmen des Genehmigungsprozesses genehmigt.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Change-Anforderung, um den Standard-Change-Katalog zu öffnen.
2. Wählen Sie über das Symbol **„Weitere Aktionen“** (⋮) **die Option Neue Vorlage vorschlagen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Standard-Change-Vorschlag“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Vorschlag wird mit dem Status **Neu** erstellt.
5. Wählen Sie **Genehmigung anfordern**.

Ergebnisse

Der Vorschlag für eine neue Standard-Change-Vorlage wird mit dem Status **In Bearbeitung**erstellt.

Eine Vorlage für Standard-Changes ändern

Sie können Standard-Change-Vorlagen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, change_manager

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Change-Anforderung, um den Standard-Change-Katalog zu öffnen.
2. Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie über das Symbol **„Weitere Aktionen“** (⋮) **die Option Vorlage bearbeiten**aus.
4. Geben Sie Ihre Änderungen im Formular **„Standard-Change-Vorlage ändern“** ein.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Änderungen speichern, aber nicht zur Genehmigung senden, indem Sie **Speichern**wählen.
- Senden Sie Bearbeitungen zur Genehmigung an das Change-Management-Team, indem Sie **Genehmigung anfordern**auswählen.

Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Wenn Sie ein anderes Team oder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten müssen, erstellen Sie eine Change-Aufgabe und weisen sie zu. Beispielsweise kann es Aufgaben geben, um den Change zu planen, zu implementieren und die Arbeit zu testen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change Request.
2. Klicken Sie auf der Seite des Change-Datensatzes auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (...) und wählen Sie dann die Option **Change-Aufgabe erstellen** aus.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Change-Aufgabe erstellen“ den Aufgabentyp aus. Standardmäßig sind die folgenden Aufgabentypen verfügbar. Informationen zum Erstellen zusätzlicher Aufgabentypen finden Sie unter Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
   - Planung
   - Implementierung
   - Tests
   - Überprüfen
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Create New Change Task“ (Neue Change-Aufgabe erstellen)

Name	Definition
Kurzbeschreibung	Eine Zusammenfassung der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Change Request	Zugehörige Change-Anforderung.
Status	Status der Change-Aufgabe: ◦ **Ausstehend**: Offen und nicht zugewiesen ◦ **Offen**: Offen und nicht zugewiesen ◦ **In Arbeit**: Offen und aktiv bearbeitet ◦ **Geschlossen**: Inaktiv und geschlossen. Hierfür müssen Abschlusscode und Abschlussnotizen bereitgestellt werden. ◦ **Abgebrochen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Definition
Konfigurationselement	Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) oder Service, auf das bzw. den sich die Change-Aufgabe bezieht.
Typ	Typ der Change-Aufgabe: **Planung**, **Implementierung**, **Testen** oder **Review**. Der Standardworkflow generiert Aufgaben vom Typ **Review**.
Warten	Option, um anzugeben, ob die Change-Aufgabe angehalten ist. Geben Sie Text unter **Grund für Warten** ein, wenn eine Change-Aufgabe in die Warteschleife gestellt wird.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der die Change-Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird die Change-Aufgabe automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Zeitplan	
Geplantes Startdatum	Datum, an dem Sie mit der Bearbeitung der Aufgabe beginnen möchten.
Geplantes Enddatum	Datum, an dem die Change-Aufgabe abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die im Change Request angegeben sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Change-Aufgabe arbeiten

Schließen Sie die Change-Aufgabe ab, die wiederum bei der Lösung des zugehörigen Change hilft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Change-Aufgaben** die erforderliche Change-Aufgabe.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Datensätze zu suchen und zu bearbeiten, die zur schnellen Lösung der Change-Aufgabe beitragen.
   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Agent Assist-Symbol ( ).
   b. Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus.
4. Um die Change-Aufgabe zu löschen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie **Löschen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation

Einige Service Operations-Arbeitsbereich -Integrationen können Sie nutzen, um die Ursache umgehend zu untersuchen und die Incidents zu beheben, die zu ungeplanten Unterbrechungen führen und die Qualität der IT-Services beeinträchtigen.

Die Journey eines Service Desk-Mitarbeiters bei der Verwaltung von IT-Services

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Tag mit einer Übersicht über Zuweisungen, Nichtverfügbarkeiten, Serviceankündigungen und Zuweisungen in Service Operations-Arbeitsbereich beginnen, um die Arbeit basierend auf Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Prioritätsstufe und Dringlichkeit zu priorisieren.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident basierend auf dem gemeldeten Problem erstellen. Da der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf zugehörige Incidents und aktuelle Interaktionen hat, kann er besseren und schnelleren Support leisten. Der Service Desk-Mitarbeiter hat auch über die Incident-Datensatzseite Zugriff auf alle zugehörigen Informationen.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Incident schneller lösen, indem er maßgeschneiderte Empfehlungen verwendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Change-Anforderung erstellen, um das Problem zu beheben.

Zugehörige Informationen

Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation

IT-Services in Ihrer Organisation optimieren

Wissensmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich

Wissensartikel versorgen Service Desk-Mitarbeiter mit Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann an seinen veröffentlichten und nicht veröffentlichten Artikeln, Feedback-Aufgaben, gekennzeichneten Aufgaben und Übersetzungsaufgaben des Mitarbeiters arbeiten. Informationen zu Wissensartikeln finden Sie unter Wissensmanagement verwenden .

Hinweis: Die Liste der Übersetzungsaufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters ist nur verfügbar, wenn das Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalisierung v2“ (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist.

Service Desk-Mitarbeiter können auch Wissensblöcke nutzen, um Inhalte in Wissensartikeln wiederzuverwenden. Informationen zu Wissensblöcken finden Sie unter Wissensblöcke .

Hinweis: Die Liste der Wissensblöcke ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Wissensblöcke“ (com.snc.knowledge_blocks) aktiviert ist.

In Service Operations-Arbeitsbereich an Wissensartikeln arbeiten

Teilen Sie mithilfe von Wissensartikeln Ihr Wissen mit dem ganzen Unternehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur
1. Öffnen Sie einen Wissensartikel in Service Operations-Arbeitsbereich.

2. Führen Sie auf der Datensatzseite eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Eine neue Version des Wissensartikels erstellen, die veröffentlicht werden kann	Wählen Sie **Zur Kasse** aus.
Einen Artikel in Ausgangs- und Zielsprache der Übersetzung vergleichen und anschließend übersetzen	**a.** Wählen Sie **Übersetzen**. **b.** Prüfen Sie die Übersetzung, und klicken Sie auf **Entwurf eines Artikels erstellen**. **Hinweis:** Wenn „Dynamische Übersetzung“ aktiviert ist, klicken Sie auf **Maschinell übersetzen**, um maschinelle Übersetzungen anzuzeigen.
Wissensartikel mit Artikelnummer, Kurzbeschreibung und Artikelinhalt anzeigen	Wählen Sie **Artikel anzeigen**.
Mit Artikel verknüpften Archivierungs-Workflow starten	Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Weitere Optionen“ ( ) die Option **Stilllegen** aus. Informationen zum Stilllegen von Wissensartikeln finden Sie unter Einen Wissensartikel stilllegen .
Artikel in mehrere Sprachen übersetzen	**a.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Weitere Optionen“ ( ) die Option **Übersetzungen anfordern** aus. **b.** Wählen Sie die Sprachen aus, in die Sie den Artikel übersetzen möchten. **c.** Wählen Sie **Absenden**.
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **URL kopieren**.
Wissensblock beim Erstellen oder Bearbeiten eines Artikels mehrmals verwenden	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol zum Hinzufügen von Blöcken ( ). **b.** Wählen Sie den gewünschten Wissensblock aus, um ihn dem Artikel hinzuzufügen.
Datensatz hinzufügen, der bei der schnellen Lösung der Interaktion hilft	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource, und führen Sie die gewünschte Aktion aus. Bei-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	spiel: Suchen Sie nach einem relevanten Knowledge Base-Artikel, und hängen Sie einen Link zu Arbeitsnotizen an diesen an. **Hinweis:** Das Symbol für Agent Assist ist nur für Benutzer mit den folgenden Rollen verfügbar: itil oder interaction_-agent. Informationen zum Konfigurieren zusätzlicher Suchressourcen finden Sie unter Suchressourcen für eine Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMkonfigurieren.
Anlagen hinzufügen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Anhangsymbol ( ). Alternativ können Sie den Anhang per Drag-and-Drop in das Fenster **Aktiver Chat** der Interaktion ziehen. **Hinweis:** Die hinzugefügten Anhänge werden im Aktivitätenstrom im Abschnitt **Verfassen** angezeigt.
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ), und erstellen Sie eine Vorlage, oder verwenden Sie eine vorhandene Vorlage erneut.

Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich

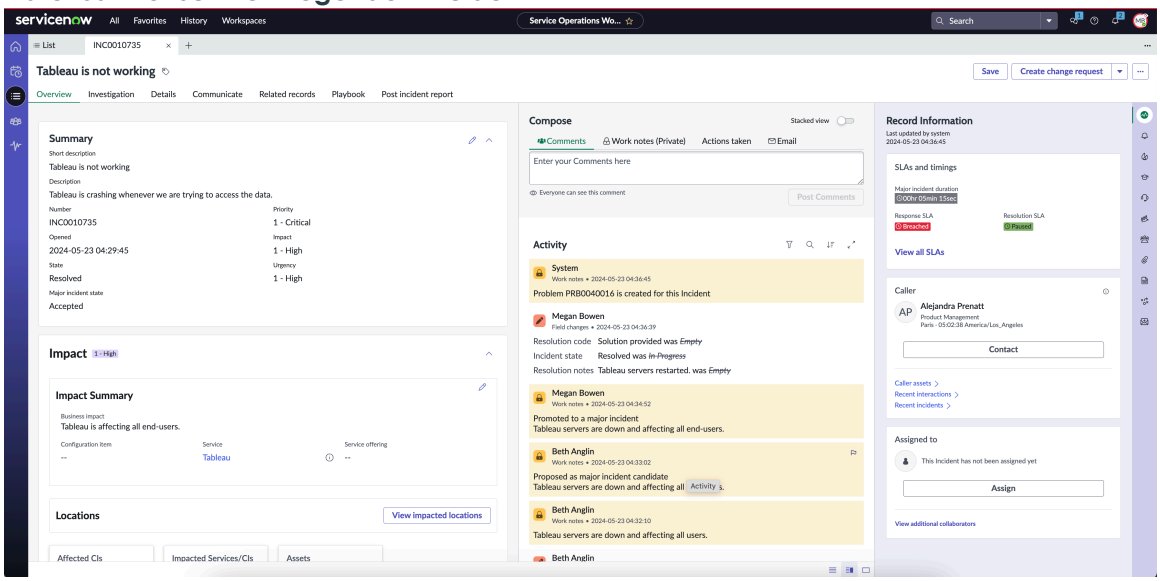
Erstellen und verwalten Sie schwerwiegende Incidents im Service Operations-Arbeitsbereich.

Management schwerwiegender Incidents – Übersicht

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz für schwerwiegenden Incident



Ein schwerwiegender Incident (Major Incident, MI) wird erstellt, wenn ein Problem auftritt, das zu erheblichen Störungen des Geschäftsbetriebs führt und eine Reaktion erfordert, die über den normalen Incident-Management-Prozess hinausgeht.

Bei schwerwiegenden Incidents kommt ein spezielles Verfahren mit kürzeren Fristen und höheren Prioritäten zum Einsatz. Dadurch wird für Incidents mit großer Geschäftsauswirkung ein schnellerer Lösungsprozess in Gang gesetzt.

Die Definition dessen, was einen schwerwiegenden Incident ausmacht, muss auf der Basis Ihrer Anforderungen festgelegt werden. Beispielsweise kann ein schwerwiegender Incident erstellt werden, wenn ein kritischer Business-Service betroffen ist oder wenn ein Serviceausfall auftritt, der viele Anwender betrifft.

Anwenderrollen für schwerwiegende Incidents

Die Anwenderrolle „Manager schwerwiegender Incidents“ (major_incident_manager) ist im Basissystem verfügbar und ermöglicht die Verwaltung und Lösung schwerwiegender Incidents. Als Manager für schwerwiegende Incidents haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können einen aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen.
- Sie können einen schwerwiegenden Incident erstellen.
- Sie können einen Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen, ohne den Vorschlagsprozess zu durchlaufen.

Schwerwiegenden Incident erstellen

Ein schwerwiegender Incident wird aus einem Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellt oder heraufgestuft. Auf der Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich kann wie folgt ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident erstellt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorschlagen.
- Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen.
- Einen Incident mithilfe von Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents als Kandidaten für schwerwiegenden Incident vorschlagen oder automatisch direkt zu einem schwerwiegenden Incident heraufzustufen.

Reaktion auf und Umgang mit schwerwiegenden Incidents

Bei der Reaktion auf einen schwerwiegenden Incident sind folgende wichtige Schritte erforderlich:

- Suche nach den richtigen Ressourcen
- Anwendern und Stakeholdern Aktualisierungen mitteilen
- Telefonkonferenzen einrichten, um den Incident zu untersuchen und zu lösen
- Incident bei Bedarf eskalieren

Sie müssen Kommunikationspläne definieren, die auf Basis von vordefinierten Bedingungen einem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind. Kommunikationspläne für Incidents und zugehörige Kommunikationsaufgaben werden für einen schwerwiegenden Incident auf Grundlage der Kommunikationsplandefinitionen erstellt. Danach werden Aufgaben auf die Weise ausgeführt, wie sie in der entsprechenden Incident-Kommunikation festgelegt sind.

Prozess für Management schwerwiegender Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich

Ein schwerwiegender Incident ist ein Incident mit hoher Auswirkung und hoher Dringlichkeit, der eine große Anzahl von Anwendern betrifft und dem Unternehmen einen oder mehrere wichtige Services vorenthält. Aufgrund der Dringlichkeit der Lage ist eine gut koordinierte Reaktion erforderlich, um die Lösung zu beschleunigen und die geschäftliche Beeinträchtigung zu minimieren.

Bei der Reaktion auf schwerwiegende Incidents ist ein effektives und effizientes System erforderlich, um die hohen Auswirkungen in Form von Serviceunterbrechungen zu minimieren. Ein effizientes System umfasst die folgenden Aktionen:

- Die Auswirkungen von Serviceunterbrechungen möglichst gering halten.
- Sicherstellen, dass ein geeigneter Incident-Manager, ein Team für schwerwiegende Incidents oder eine Managementgruppe vorhanden ist, um einen schwerwiegenden Incident zu verwalten.
- Mit Stakeholdern über Serviceunterbrechungen, Verschlechterungen, Lösungen und andere Aktualisierungen schwerwiegender Incidents kommunizieren.
- Mit Stakeholdern zusammenarbeiten, um schwerwiegende Incidents zu lösen und den Service wiederherzustellen.
- Problemdatensatz erstellen, um die Ursache zu analysieren.
- Nachfolgebericht zum Incident (PIR, Post Incident Report) generieren, um jeden schwerwiegenden Incident zu überprüfen, sobald der Service wiederhergestellt ist.

Der Prozess für Management schwerwiegender Incidents lässt sich in die folgenden Phasen unterteilen.

Identifizierung und -Erkennung eines Schwerwiegender Incident

Die erste Phase des Prozesses besteht in der Identifikation eines potenziellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident. Schwerwiegende Incidents können Sie wie folgt erkennen und identifizieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Incident wird basierend auf den konfigurierten Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erkannt und entweder als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen oder automatisch direkt zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter überprüft die Incident-Informationen, um festzustellen, ob der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen werden soll. Bei einem derartigen Vorschlag prüft eine Manager schwerwiegender Incidents die Informationen des Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident und stuft ihn zu einem schwerwiegenden Incident hoch.
- Ein Manager schwerwiegender Incidents erstellt einen schwerwiegenden Incident direkt ohne den Vorschlagsprozess.

Kommunikation und Zusammenarbeit

Die zweite Phase ist die Kommunikation. Gute Kommunikation ist bei schwerwiegenden Incidents unerlässlich, um sicherzustellen, dass IT-Teams, Stakeholder, und Endanwender über Auswirkungen und Fortschritt des schwerwiegenden Incident informiert sind.

Die Kommunikation während eines schwerwiegenden Incident erfordert einen umfassenden Kommunikationsplan, einschließlich Kontaktpersonen, Methoden und Häufigkeit der Kommunikation sowie der zur Unterstützung verwendeten Messaging-Kanäle wie E-Mail und SMS. Ein Kommunikationsplan ermöglicht dem Team, das für die Reaktion auf Incidents zuständig ist, sich auf die Lösung zu konzentrieren, und definiert die Erwartungen an zukünftige Mitteilungen.

Sie können einen oder mehrere Kommunikationspläne nach Typ, Incident-Priorität oder Zielgruppe des schwerwiegenden Incident erstellen. Während des gesamten Lebenszyklus des schwerwiegenden Incident werden Benachrichtigungen und Statusaktualisierungen an die Beteiligten gesendet, um sie auf dem Laufenden zu halten und einzubeziehen.

Neben Kommunikation ist für die Lösung schwerwiegender Incidents auch eine effektive Zusammenarbeit mit IT-Teams und anderen Stakeholdern wichtig. Sie können Kommunikationskanäle wie Microsoft Teams-Telefonkonferenzen verwenden, um bei der Lösung von Problemen zusammenzuarbeiten. Die Seite „Incident-Datensatz“ in Service Operations-Arbeitsbereich bietet verschiedene Steuerungen für die Zusammenarbeit. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.

Lösung

Die nächste Phase im Lebenszyklus eines schwerwiegenden Incident ist seine Lösung. Diese umfasst auch die Lösung aller verknüpften untergeordneten Incidents, und die einzelnen Anrufer werden benachrichtigt, dass der Incident gelöst wurde.

Problemdatensatz erstellen

Um die Ursache des schwerwiegenden Incident zu analysieren, muss ein Problemdatensatz erstellt werden. Sie können den Flow **Problem aus schwerwiegendem Incident erstellen** so konfigurieren, dass ein Problemdatensatz automatisch erstellt wird, nachdem ein schwerwiegender Incident gelöst wurde, oder Sie können den Problemdatensatz manuell erstellen. Sie können auch konfigurieren, dass die Informationen zu schwerwiegenden Incidents automatisch in einen Problemdatensatz kopiert werden, wenn dieser erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PIR anzeigen

Die letzte Phase des Lebenszyklus eines schwerwiegenden Incident besteht darin, den Nachfolgebericht zum Incident (PIR) zu generieren. Nachdem der schwerwiegende Incident gelöst wurde, wird ein PIR generiert. Im PIR können Sie den Incident analysieren und nachvollziehen, wie sich ähnliche Incidents in Zukunft vermeiden lassen. Diese Überprüfung bietet auch eine Möglichkeit, den Reaktionsprozess bei Incidents auszuwerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Der Bericht enthält eine Zeitleiste der Ereignisse, die nach der Erstellung eines Incident aufgetreten sind. Während der Überprüfung können Sie den Nachfolgebericht zum Incident anzeigen und aktualisieren, bevor er an Stakeholder weitergegeben wird.

Datensätze für schwerwiegende Incidents verwalten

Verwalten Sie einen Datensatz für einen schwerwiegenden Incident mit einem Playbook oder den verschiedenen Registerkarten auf der Seite für den Datensatz des schwerwiegenden Incident.

Basierend auf den Informationen, die auf verschiedenen Registerkarten angezeigt werden, kann ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Option **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** einen schwerwiegenden Incident vorschlagen. Ein Manager schwerwiegender Incidents überprüft die Informationen auf der Registerkarte **Übersicht**, z. B. die Standortinformationen, und akzeptiert dann den Vorschlag für einen schwerwiegenden Incident oder lehnt ihn ab. Nachdem ein Vorschlag akzeptiert wurde, verwendet der Manager schwerwiegender Incidents die Option **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**, um den Kandidaten zu einem schwerwiegenden Incident hochzustufen.

Nachdem ein Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wurde, enthält jede Registerkarte auf der Seite für den entsprechenden Datensatz Informationen zu diesem Incident. Sie können die verschiedenen Optionen und das Aktionsmenü verwenden, um den Prozess für schwerwiegende Incidents zu verwalten und Incident-Informationen für Folgendes anzuzeigen:

- Registerkarte „Übersicht“
- Registerkarte „Details“
- Registerkarte „Kommunizieren“
- Registerkarte „Zugehörig“
- Registerkarte „Playbook“
- Kontextbezogener Seitenbereich

Registerkarte „Übersicht“

Auf der Registerkarte **Übersicht** werden die Informationen zum Incident in den folgenden Abschnitten angezeigt:

- Zusammenfassung: Grundlegende Incident-Informationen, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung, Auswirkung, Dringlichkeit und Status.
- Auswirkung:
  - Impact-Zusammenfassung: Zusammenfassenden Informationen zur Auswirkung, z. B. Geschäftsauswirkung, Konfigurationselement, Service und Serviceangebot.
  - Standort: Der Standort des Anrufers auf der Weltkarte, die Anzahl der Standorte und die Anzahl der Anwender. Diese Informationen werden nur bei schwerwiegenden Incidents angezeigt und sind nur dann sichtbar, wenn Sie die Rolle major_incident_manager innehaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Betroffene CIs: Anzahl der vom Incident betroffenen CIs.
- Betroffene Services/Konfigurationselemente: Anzahl der vom Incident betroffenen CIs und Services.
- Assets: Anzahl der dem Incident zugeordneten Assets.

- Ursache: Wahrscheinliche Ursache des Incident.
- Lösung: Informationen im Zusammenhang mit der Incident-Lösung, z. B. Lösungscode und Lösungsnotizen, sobald der Incident gelöst wurde.

Im Abschnitt „Aktivität" können Sie alle Kommentare, Arbeitsnotizen, durchgeführten Aktionen und verfassten E-Mails anzeigen. Dieser Abschnitt enthält auch Anwenderaktivitäten, z. B. eine Änderung des Status und der Zuweisungsgruppe. Im Abschnitt „Verfassen" können Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und durchgeführte Aktionen hinzufügen sowie E-Mails verfassen.

Weitere Informationen zur Registerkarte **Übersicht** finden Sie unter Incident-Informationen auf der Registerkarte „Übersicht" anzeigen und aktualisieren.

Registerkarte „Details"

Auf der Registerkarte **Details** werden detaillierte Informationen zum Incident angezeigt, z. B. Kategorie, Unterkategorie, Auswirkung, zugehöriger Datensatz, zugewiesene Gruppe, Beobachtungsliste, Ursache und Lösung. Weitere Informationen zur Registerkarte **Details** finden Sie unter Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Registerkarte „Kommunizieren"

Auf der Registerkarte **Kommunikation** wird die Liste der Kommunikationsaufgaben mit verschiedenen Optionen angezeigt, die zur Aufrechterhaltung der Kommunikation mit den Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents verwendet werden. Weitere Informationen zu den Optionen, die auf der Registerkarte **Kommunikation** verfügbar sind, finden Sie unter Kommunikation mit Stakeholdern über Incidents und schwerwiegende Incidents.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze"

Die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** bietet eine Listenansicht für die dem schwerwiegenden Incident zugeordneten Datensätze. Zum Beispiel Aufgaben-SLAs und betroffene CIs.

Registerkarte „Playbook"

Die Registerkarte **Playbook** zeigt Informationen zu den für Management schwerwiegender Incidents verfügbaren Playbooks an. Für jedes Playbook können Sie auswählen, dass Sie mit es einsetzen, um schwerwiegende Incidents zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegende Incidents mit Playbooks verwalten.

Optionen im kontextbezogenen Seitenbereich

Im kontextbezogenen Seitenbereich können Sie die folgenden Optionen verwenden:

- Playbook für schwerwiegende Incidents: Wählen Sie das Symbol **Playbook für schwerwiegende Incidents** ( ) , um den Playbook-Seitenbereich zu starten. Das Playbook bietet eine geführte Anleitung für den gesamten Prozess des schwerwiegenden Incident. Es bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows für schwerwiegende Incidents in einer einfachen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren. Das Playbook enthält die folgenden beiden Registerkarten:

- Aktuell: Liste der aktuell ausgeführten Playbooks für schwerwiegende Incidents.
- Verlauf: Verlaufsliste der Playbooks für schwerwiegende Incidents.

- Empfohlene Aktionen: Wählen Sie das Symbol **Empfohlene Aktionen** ( ), um den Seitenbereich **Empfehlung anzeigen** zu starten. Im Seitenbereich werden alle empfohlenen Aktionen für schwerwiegende Incidents aufgelistet. Wenn ein Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird und ihm kein Problemdatensatz zugeordnet ist, wird auf dieser Registerkarte eine Karte mit der Option **Create a problem (Problem erstellen)** angezeigt, über die Sie einen Problemdatensatz erstellen können.

  Zudem können Sie mit der Systemeigenschaft **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) konfigurieren, ob die Incident-Feldinformationen automatisch kopiert werden, wenn ein Problemdatensatz erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Probleme erstellen.

- Datensatzinformationen: Wählen Sie das Symbol **Datensatzinformationen** ( ), um die Incident-Datensatzinformationen im Seitenbereich anzuzeigen. Der Seitenbereich „Datensatzinformationen“ enthält die folgenden Informationen:
  - Aktive Anrufe: Details der aktiven Telefonkonferenzen für schwerwiegende Incidents. Sie können den Telefonkonferenz-Datensatz wählen, um eine Telefonkonferenz zu starten.
  - Anruferdetails: Name, Ortszeit, Adresse, E-Mail-Adresse und andere Anruferinformationen. Wählen Sie die Option **Kontakt** aus, um Anruferdetails und Anrufer-Assets anzuzeigen. Sie können auch die letzten Interaktionen und Incidents mit dem Anrufer anzeigen.
  - SLAs und Zeitangaben: Dauer seit Auftreten des schwerwiegenden Incident sowie Status der Antwort- und Lösungs-SLAs für den schwerwiegenden Incident. Sie können **Alle SLAs anzeigen** wählen, um alle mit dem Incident verknüpften Aufgaben-SLAs anzuzeigen.
  - Zuweisen an: Der Zuweisungsstatus des Incident. Über die Option **Zuweisen an** können Sie den Incident sich selbst zuweisen. Und über die Option **Zusätzliche Mitarbeitende anzeigen** können Sie die Liste der Mitarbeiter anzeigen, die dem Incident zugeordnet sind.

  Weitere Informationen zu den Datensatzinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich finden Sie unter Incident-Datensatzinformationen mithilfe von kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

- Zusammenarbeit: Wählen Sie das Symbol **Zusammenarbeit** ( ), um im Seitenbereich die Registerkarte **Zusammenarbeit** zu öffnen. Auf dieser Registerkarte werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
  - Anruf: Telefonkonferenzbezogene Informationen für bevorstehende, ausstehende, überfällige oder aktive Telefonkonferenzen mit den Mitarbeitern, z. B. Status und Fälligkeitsdatum mit Zeitdauer. Sie können **Start** wählen, um diese Telefonkonferenz zu initiieren. Sie können auch das Symbol **Zusammenarbeit initiieren** ( ) wählen, um eine Telefonkonferenz über verschiedene Kommunikationskanäle wie Zoom und Webex zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chat: Chatbezogene Informationen, z. B. Name, Anzahl der Teilnehmer und Fälligkeitsdatum, für bevorstehende, ausstehende, überfällige oder aktive Chats mit Mitarbeitern. Sie können **Diskussion öffnen** wählen, um diesen Chat zu starten. Und Sie können das Symbol **Zusammenarbeit initiieren** ( ) wählen, um einen Anruf über verschiedene Kommunikationskanäle wie Microsoft Teams und Slack zu erstellen.

- Bereitschaft – Wählen Sie das Symbol **Experten in Rufbereitschaft** ( ), um verfügbare Rufbereitschaftsmitglieder einer Supportgruppe zu identifizieren und zur Lösung eines Problems zu kontaktieren.

Schwerwiegenden Incident vorschlagen

Schlagen Sie, basierend auf den Informationen zu dem Incident, diesen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
   Informationen zum Erstellen eines Incident in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
2. Verwenden Sie im Incident-Datensatz die folgenden Informationen, um zu entscheiden, ob Sie diesen Incident vorschlagen möchten:
   - Incident-Informationen auf der Registerkarte **Übersicht**
   - Incident-Informationen auf der Registerkarte **Details**
   - Incident-Informationen auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze**
   - Datensatzinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich

   Weitere Informationen zu den Registerkarten finden Sie unter Datensätze für schwerwiegende Incidents verwalten.
3. Wählen Sie im Incident-Datensatz für den Incident, den Sie vorschlagen möchten, **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.
4. Füllen Sie die Details im Fenster „Schwerwiegenden Incident vorschlagen“ aus.

Schwerwiegenden Incident vorschlagen

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Grund dafür, dass der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird.
Geschäftsauswirkung	Details zu den Auswirkungen des Incident auf das Geschäft.

5. Wählen Sie **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegende Incidents mit Playbooks verwalten

Verwalten Sie den Lebenszyklus und die Verarbeitung schwerwiegender Incidents im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite mithilfe von Playbooks für schwerwiegende Incidents.

Ein Playbook für schwerwiegende Incidents bietet in Service Operations-Arbeitsbereich eine geführte Anleitung für den gesamten Prozess rund um schwerwiegende Incidents. Es stellt eine Möglichkeit dar, Geschäftsprozess-Workflows für schwerwiegende Incidents in einer einfachen, präzisen und aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren. Über das Symbol **Playbooks für schwerwiegende Incidents** ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite können Sie auf das Playbook für schwerwiegende Incidents zugreifen.

Im Basissystem für Management schwerwiegender Incidents sind folgende Playbooks verfügbar:

- **MI-Playbook**: Bietet eine einfache und kompakte Schnittstelle in separaten Abschnitten mit Funktionen für geplante und ungeplante Kommunikation bzw. Zusammenarbeit in einer aufgabenorientierten Ansicht. Dieses Playbook wird Upgrade-Kunden empfohlen.
- **Advanced-MI-Playbook**: Ähnelt dem MI-Playbook, verfügt jedoch über erweiterte, konfigurierbare Funktionen für geplante und ungeplante Kommunikation bzw. Zusammenarbeit und bietet Zusammenarbeit als eigenständigen Abschnitt. Sie können den Abschnitt für ungeplante Kommunikation oder Zusammenarbeit konfigurieren, um mithilfe von Prozessautomatisierungs-Designer Kommunikationspläne und -aufgaben sowie Zusammenarbeitskanäle oder Kanaltypen zu erstellen, hinzuzufügen und zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook für schwerwiegende Incidents entwerfen. Dieses Playbook wird Neukunden oder zBoot-Kunden empfohlen.

Sie können nach Bedarf eines oder mehrere Playbooks auswählen und Management schwerwiegender Incidents zuweisen. Auf der Registerkarte **Playbook** werden alle Playbooks angezeigt, die Management schwerwiegender Incidents zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Zuweisen von Playbooks zu schwerwiegenden Incidents finden Sie unter Playbook zu Management schwerwiegender Incidents zuweisen.

Schwerwiegende Incidents mit MI-Playbook verwalten

Verwalten Sie schwerwiegende Incidents mithilfe des MI-Playbooks über das kontextbezogene Seitenfeld oder die Registerkarte **Playbook** auf der Seite mit dem Incident-Datensatz. Dieses Playbook bietet eine einfache, übersichtliche und aufgabenorientierte Oberfläche für die Verwaltung des Prozesses für schwerwiegende Incidents.

Vorbereitungen

Der Incident muss als Kandidat als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegenden Incident vorschlagen.

Das MI-Playbook muss Management schwerwiegender Incidents zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook zu Management schwerwiegender Incidents zuweisen.

Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das MI-Playbook in Service Operations-Arbeitsbereich bietet einen geführten Ansatz für den gesamten Prozess für schwerwiegende Incidents. Es stellt eine Möglichkeit dar, Geschäftsprozess-Workflows für schwerwiegende Incidents in einer einfachen, präzisen und aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren.

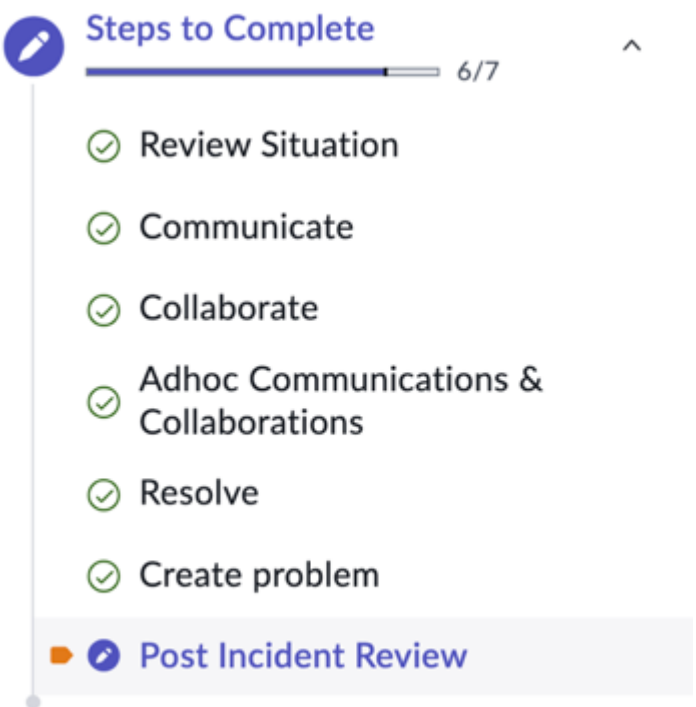
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, der als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wurde.
2. Wählen Sie in einem kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für **Playbook für schwerwiegende Incidents** ( ), um das Playbook zu starten.

   Der Bereich „Playbook für schwerwiegende Incidents“ wird im Seitenbereich geöffnet. Der Bereich umfasst folgende Registerkarten:

   - Aktuell
   - Verlauf
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktuell** die Option **MI-Playbook**.
   Sie können die Schritte des Prozesses für schwerwiegende Incidents und Ihren Fortschritt in den folgenden Schritten anzeigen:
   - Situation überprüfen
   - Kommunizieren
   - Collaborate
   - Ad-hoc-Kommunikationen und -Zusammenarbeiten
   - Lösen
   - Problem erstellen
   - Überprüfung nach Incident



4. Überprüfen Sie die Incident-Informationen, und stufen Sie den schwerwiegenden Incident hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Situation überprüfen**.

b. Prüfen Sie die Incident-Informationen.

c. Wählen Sie **Heraufstufen**, um den Incident basierend auf den Incident-Informationen zu einem schwerwiegenden Incident hochzustufen.
Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegenden Incident heraufstufen.

5. Kommunizieren Sie mit Stakeholdern, indem Sie eine Kommunikationsnachricht wie E-Mail oder SMS verfassen.

a. Wählen Sie **Kommunizieren**.

b. Wählen Sie bei einer Kommunikationsaufgabe, die Sie abschließen möchten, **Verfassen**, um eine Kommunikationsnachricht wie E-Mail oder SMS zu verfassen.
Weitere Informationen finden Sie unter Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen.

c. Wahlweise: Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für eine Kommunikationsaufgabe und dann **Empfänger verwalten**, um die Empfänger für die Kommunikation hinzuzufügen oder zu verwalten.
Weitere Informationen finden Sie unter Empfänger in einer Kommunikationsaufgabe verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen. Sie können Empfänger für die Kommunikation auch hinzufügen oder verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Empfänger in einer Kommunikationsaufgabe verwalten.

6. Arbeiten Sie mit Stakeholdern zusammen.

a. Wählen Sie **Zusammenarbeiten**.

b. Wählen Sie einen Zusammenarbeitsdatensatz aus, und wählen Sie dann je nach ausgewähltem Typ des Zusammenarbeitskanals eine der folgenden Optionen aus:

- Start – Um eine Telefonkonferenz zu beginnen.
- Offene Diskussion: Um einen Chat zu beginnen.

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Zusammenarbeitskanäle finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.

7. Führen Sie ungeplante Mitteilungen und Kooperationen aus.

a. Wählen Sie **Adhoc collaboration and communication (Ad-hoc-Zusammenarbeit und -Kommunikation)**.
Dieser Abschnitt enthält die folgenden Datensätze für Zusammenarbeit und Kommunikation, die getrennt von vordefinierten und konfigurierten Kommunikations- und Zusammenarbeitsplänen erstellt werden:

- Kommunikation: In diesem Abschnitt werden alle Mitteilungen angezeigt, die Sie mit der Option **Neue Kommunikation** auf der Registerkarte **Kommunizieren** oder mit der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen ungeplanter Mitteilungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe und Ad-hoc-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunikation und -Zusammenarbeit auf der Registerkarte „Zugehöriger Datensatz“ erstellen.

- Zusammenarbeit: In diesem Abschnitt werden alle Zusammenarbeitsdatensätze angezeigt, die Sie mit der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen ungeplanter Mitteilungen und Kooperationen finden Sie unter Ad-hoc-Kommunikation und -Zusammenarbeit auf der Registerkarte „Zugehöriger Datensatz“ erstellen.

b. Wählen Sie eine der folgenden Optionen für ungeplante Kommunikation und Zusammenarbeit aus.

- Für ungeplante Mitteilungen können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
  - Wählen Sie **Verfassen**, um eine Kommunikationsnachricht wie E-Mail oder SMS zu verfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen.
  - Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für eine Kommunikationsaufgabe und dann **Empfänger verwalten**, um die Empfängerliste für die Kommunikationsaufgabe hinzuzufügen oder zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Empfänger in einer Kommunikationsaufgabe verwalten.
- Bei ungeplanter Zusammenarbeit können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
  - Anruf starten – Wählen Sie für einen Zusammenarbeitsdatensatz **Starten**, um eine Telefonkonferenz mit den Stakeholdern zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.
  - Chat starten: Wählen Sie **Offene Diskussion**, um einen Chat mit den Stakeholdern zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.

8. Wählen Sie **Lösen**.
Informationen zum Lösen schwerwiegender Incidents finden Sie unter Schwerwiegende Incidents lösen und schließen.

9. Wählen Sie **Problem erstellen**.

Hinweis: Dieser Abschnitt ist im Playbook nur in folgenden Fällen sichtbar:

- Dem Incident ist kein Problemdatensatz zugeordnet.
- Das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) ist in der Instanz aktiviert.
- Der Flow **Problem aus schwerwiegendem Incident erstellen** ist für die Instanz inaktiv. Dieser Flow wird als Teil des Basissystems mit dem Status **Inaktiv** bereitgestellt. Nach der Aktivierung wird automatisch ein Problemdatensatz erstellt, sobald ein Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird.

Sie können auch konfigurieren, ob die Incident-Feldinformationen automatisch in die entsprechenden Felder in einem Problemdatensatz kopiert werden. Verwenden Sie dazu beim Erstellen eines Problemdatensatzes die Systemeigenschaft **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*). Weitere Informationen finden Sie unter Probleme erstellen.

Ein Problemdatensatz wird automatisch erstellt. Sie können **Problem anzeigen** wählen, um den Problemdatensatz auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

10. Markieren Sie die Überprüfung nach dem Incident als abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Überprüfung nach Incident**.

b. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**, um den Prozess für schwerwiegende Incidents im **Playbook**-Seitenbereich zu beenden.
Sie können die Überprüfung des Nachfolgeberichts zum Incident über die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** auf der Seite „Incident-Datensatz“ fortsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachfolgebericht zum Incident überprüfen und aktualisieren.

Schwerwiegende Incidents mit Advanced-MI-Playbook verwalten

Verwalten Sie einen schwerwiegenden Incident mit dem Advanced-MI-Playbook, das im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Registerkarte **Playbook** einer Incident-Datensatzseite verfügbar ist. Dieses Playbook bietet eine ähnliche Schnittstelle wie das MI-Playbook, verfügt jedoch über erweiterte, konfigurierbare Funktionen für Kommunikations- und Zusammenarbeitsschritte.

Vorbereitungen

Der Incident muss als Kandidat als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegenden Incident vorschlagen.

Das Advanced-MI-Playbook muss Management schwerwiegender Incidents zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook zu Management schwerwiegender Incidents zuweisen.

Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Advanced-MI-Playbook in Service Operations-Arbeitsbereich bietet einen geführten Ansatz für den gesamten Prozess für schwerwiegende Incidents. Es bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows für schwerwiegende Incidents in einer einfachen, präzisen und aufgabenorientierten Oberfläche zu visualisieren.

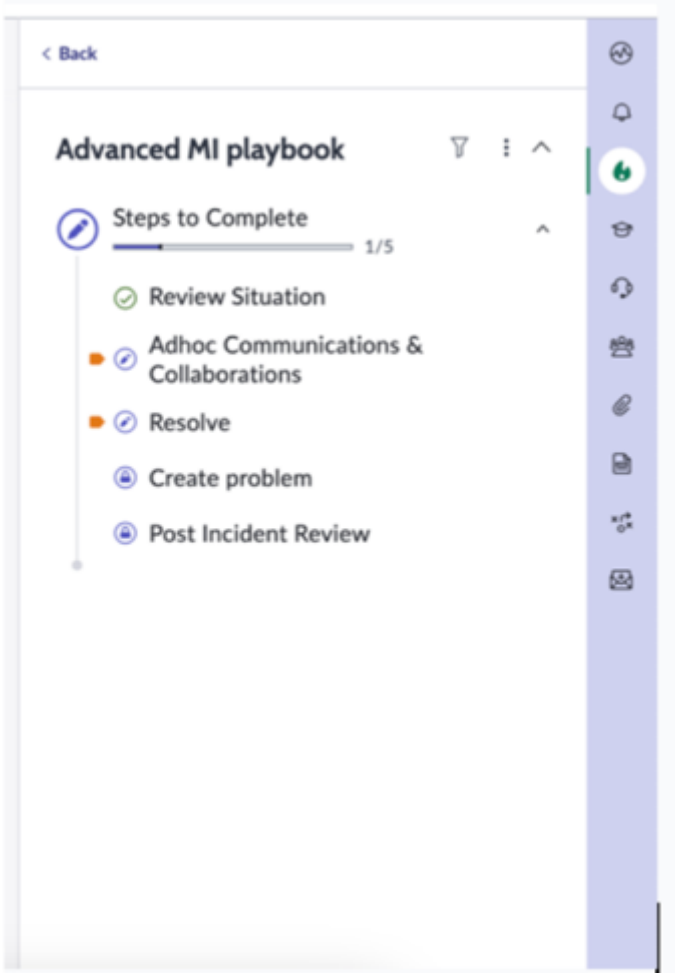
Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, der als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wurde.
2. Wählen Sie in einem kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für **Playbook für schwerwiegende Incidents** ( ), um das Playbook zu starten.

   Der Bereich „Playbook für schwerwiegende Incidents“ wird im Seitenbereich geöffnet. Der Bereich umfasst folgende Registerkarten:

   - Aktuell
   - Verlauf
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktuell** die Option **Advanced-MI-Playbook**.
   Sie können die Schritte des Prozesses für schwerwiegende Incidents und Ihren Fortschritt in den folgenden Schritten anzeigen:
   - Situation überprüfen
   - Ad-hoc-Kommunikationen und -Zusammenarbeiten
   - Lösen
   - Problem erstellen
   - Überprüfung nach Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie die Incident-Informationen, und stufen Sie den schwerwiegenden Incident hoch.

   a. Wählen Sie **Situation überprüfen**.

   b. Prüfen Sie die Incident-Informationen.

   c. Wählen Sie **Heraufstufen**, um den Incident basierend auf den Incident-Informationen zu einem schwerwiegenden Incident hochzustufen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegenden Incident heraufstufen.

5. Führen Sie ungeplante Mitteilungen und Kooperationen aus.

   a. Wählen Sie **Adhoc collaboration and communication (Ad-hoc-Zusammenarbeit und -Kommunikation)**.
   Dieser Abschnitt enthält die folgenden Pläne und Datensätze für Kommunikation und Zusammenarbeit:

   - Die vordefinierte und konfigurierte Kommunikation und Zusammenarbeit umfasst alle Kommunikations- und Zusammenarbeitspläne, die im Admin Center als Teil der Kommunikation für Management schwerwiegender Incidents konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationsvorlagen und -pläne in Management schwerwiegender Incidents einrichten.
   - Die separat erstellte Kommunikation und Zusammenarbeit umfasst:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kommunikation: In diesem Abschnitt werden alle Kommunikationsaufgaben angezeigt, die Sie mit der Option **Neue Kommunikation** auf der Registerkarte **Kommunizieren** erstellen. Außerdem werden alle Kommunikationspläne und Aufgaben angezeigt, die Sie mithilfe der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ auf der Registerkarte **Zugehöriger Datensatz** erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe und Ad-hoc-Kommunikation und -Zusammenarbeit auf der Registerkarte „Zugehöriger Datensatz“ erstellen.
- Zusammenarbeit – In diesem Abschnitt werden alle Zusammenarbeitsdatensätze angezeigt, die Sie mithilfe der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Kommunikation und -Zusammenarbeit auf der Registerkarte „Zugehöriger Datensatz“ erstellen.

b. Wählen Sie eine der folgenden Optionen für ungeplante Kommunikation und Zusammenarbeit aus.

- Für Ad-hoc-Mitteilungen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Wählen Sie **Verfassen**, um eine Kommunikationsnachricht wie E-Mail oder SMS zu verfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen.
  - Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für eine Kommunikationsaufgabe und dann **Empfänger verwalten**, um die Empfängerlisten für die Kommunikationsaufgabe hinzuzufügen oder zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Empfänger in einer Kommunikationsaufgabe verwalten.
- Für Ad-hoc-Zusammenarbeit können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Anruf starten – Wählen Sie für einen Zusammenarbeitsdatensatz **Starten**, um eine Telefonkonferenz mit den Stakeholdern zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.
  - Chat starten: Wählen Sie **Offene Diskussion**, um einen Chat zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.

6. Wählen Sie **Lösen**.
Informationen zum Lösen schwerwiegender Incidents finden Sie unter Schwerwiegende Incidents lösen und schließen.

7. Wählen Sie **Problem erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dieser Abschnitt ist im Playbook nur in folgenden Fällen sichtbar:

- Dem Incident ist kein Problemdatensatz zugeordnet.
- Das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) ist in der Instanz aktiviert.
- Der Flow **Problem aus schwerwiegendem Incident erstellen** ist für die Instanz inaktiv. Dieser Flow wird als Teil des Basissystems mit dem Status **Inaktiv** bereitgestellt. Nach der Aktivierung wird automatisch ein Problemdatensatz erstellt, sobald ein Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird.

Sie können auch konfigurieren, ob die Incident-Feldinformationen automatisch in die entsprechenden Felder in einem Problemdatensatz kopiert werden. Verwenden Sie dazu beim Erstellen eines Problemdatensatzes die Systemeigenschaft **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*). Weitere Informationen finden Sie unter Probleme erstellen.

Ein Problemdatensatz wird automatisch erstellt. Sie können **Problem anzeigen** wählen, um den Problemdatensatz auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

8. Markieren Sie die Überprüfung nach dem Incident als abgeschlossen.

   a. Wählen Sie **Überprüfung nach Incident**.

   b. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**, um den Prozess für schwerwiegende Incidents im **Playbook**-Seitenbereich zu beenden.
   Anschließend können Sie den Nachfolgebericht auf der Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** der Incident-Datensatzseite bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Nachfolgebericht zum Incident überprüfen und aktualisieren.

Schwerwiegenden Incident heraufstufen

Überprüfen Sie die Informationen des vorgeschlagenen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident, und stufen Sie ihn mit dem Playbook für schwerwiegende Incidents zu einem schwerwiegenden Incident herauf.

Vorbereitungen

Sie müssen den Incident als Kandidaten für einen schweren Incident vorschlagen. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegenden Incident vorschlagen.

Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
2. Wählen Sie in einem kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für **Playbook für schwerwiegende Incidents** ( ), um das Playbook zu starten.

   Der Bereich „Playbook für schwerwiegende Incidents“ wird im Seitenbereich angezeigt. Er umfasst folgende Registerkarten:

   - Aktuell
   - Verlauf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktuell** das aktuelle Playbook „Prozess für schwerwiegende Incidents“ aus.
4. Wählen Sie **Situation überprüfen**.
5. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** die Geschäftsauswirkungen, Arbeitsnotizen und andere Incident-Informationen.
6. Wählen Sie **Heraufstufen**, um den Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochzustufen.
   Wenn Sie den Vorschlag für einen schwerwiegenden Incident ablehnen möchten, wählen Sie **Ablehnen**. Mit dieser Aktion wird der Kandidat für einen schwerwiegenden Incident wieder in einen Incident umgewandelt.
7. Füllen Sie die Details im Popup-Fenster „Zu schwerwiegendem Incident heraufstufen“ aus.

Zu schwerwiegendem Incident heraufstufen

Feld	Beschreibung
Grund	Grund für die Heraufstufung des Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident.
Geschäftsauswirkung	Auswirkung, die der Incident auf das Unternehmen hat. Standardmäßig wird die Geschäftsauswirkung angezeigt, die vom Service Desk-Mitarbeiter angegeben wurde, um einen schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. Sie können den Wert ändern.

8. Wählen Sie **Zu schwerwiegendem Incident heraufstufen**.

Hinweis: Sie können einen schwerwiegenden Incident auch heraufstufen, indem Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋯) und dann **Zu schwerwiegendem Incident heraufstufen** wählen.

Kommunikation mit Stakeholdern über Incidents und schwerwiegende Incidents

Verwenden Sie die Registerkarte **Kommunizieren** für die gesamte Kommunikation mit Stakeholdern während der verschiedenen Phasen eines Incident oder schwerwiegenden Incident.

Die Registerkarte **Kommunizieren** enthält die folgenden Optionen zum Erstellen und Verwalten von Mitteilungen:

Gruppieren nach

Gruppieren Sie wie folgt Kommunikationsaufgaben:

- Kommunikationsplan – Die einem bestimmten Kommunikationsplan zugeordneten Kommunikationsaufgaben werden zusammen gruppiert.
- Abschlussstatus – Die Kommunikationsaufgaben werden basierend auf Abschlussstatus und Fälligkeitsdatum gruppiert. Sie können die Aufgaben aus den folgenden Gruppenabschnitten auflisten:
  - Überfällig – Kommunikationsaufgaben mit überfälligem Fälligkeitsdatum.
  - Bevorstehend – Kommunikationsaufgaben mit bevorstehendem Fälligkeitsdatum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abgeschlossen – Kommunikationsaufgaben, die abgeschlossen sind.
- Übersprungen – Kommunikationsaufgaben, die übersprungen werden.

Nach Kommunikationsplan filtern

Filtern Sie die Kommunikationsaufgaben anhand eines Kommunikationsplans.

Verfassen

Verfassen Sie eine Kommunikationsnachricht, z. B. eine E-Mail-, DEX Desktop-Assistent- , SMS-, Microsoft Teams- oder Slack -Nachricht. Weitere Informationen zu DEX Desktop-Assistentfinden Sie unter Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent.

Hinweis:

DEX Desktop-Assistent wird nur dann als Kanal in Management schwerwiegender Incidents in SOW unterstützt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- SOW muss Version 7.0 oder höher sein.
- Die Instanz muss Release Yokohama oder höher sein.
- DEX muss Version 2.5.0 oder höher sein.

Empfänger verwalten

Fügen Sie Empfänger für eine Kommunikationsaufgabe hinzu, und verwalten Sie sie. In der Empfängerliste können Sie eine Anwenderrolle und einen Anwender hinzufügen. Sie können diese Option auch aufrufen, indem Sie in der Kommunikationsaufgabe das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) wählen und dann **Empfänger verwalten** auswählen.

Neue Kommunikation

Erstellen Sie eine Kommunikationsaufgabe. Diese Option ist nur für die folgenden Anwender verfügbar:

- Anwender mit der Rolle major_incident_manager
- Anwender mit den Rollen ia_admin und itil

Ankündigungen verwalten

Erstellen und verwalten Sie eine Ankündigung, um Nachrichten an Serviceportal-Anwender zu senden und sie über den aktuellen schwerwiegenden Incident auf dem Laufenden zu halten.

Datensatz anzeigen

Zeigen Sie detaillierte Informationen zum Datensatz der Kommunikationsaufgabe für Incidents (ICT) an. Wählen Sie in der Kommunikationsaufgabe das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) und dann **Datensatz anzeigen**.

Im ICT-Datensatz können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Starten Sie einen Anruf oder Chat über die Registerkarte Zusammenarbeit im Seitenbereich, indem Sie das Symbol **Zusammenarbeit** ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie Zusammenarbeitskanäle aus der zugehörigen Liste „Kommunikationskanal“ der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** hinzu.
- Fügen Sie Kommunikationskanäle wie z. B. DEX Desktop-Assistent aus der zugehörigen Liste Kommunikationskanal der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** hinzu.

Schließen

Schließen Sie die Kommunikationsaufgabe. Wählen Sie in der Kommunikationsaufgabe das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) und dann **Schließen**. Die Kommunikationsaufgabe wird dann je nach Szenarium in den Abschnitt „Abgeschlossen“ oder „Übersprungen“ der Registerkarte **Kommunikation** verschoben:

- Wenn bei einer Kommunikationsaufgabe das Feld **Häufigkeit** auf **Wiederkehrend** festgelegt ist und mindestens eine Kommunikation erstellt und gesendet wurde, wird die Kommunikationsaufgabe durch nach dem **Schließen** in den Abschnitt „Abgeschlossen“ verschoben.
- Wenn bei einer Kommunikationsaufgabe das Feld **Häufigkeit** auf **Einmal** oder **Wiederkehrend** festgelegt ist und keine Kommunikation verfasst und gesendet wurde, wird die Kommunikationsaufgabe durch das **Schließen** in den Abschnitt „Übersprungen“ verschoben.

Start

Starten Sie die Kommunikationsaufgabe mit dem Status **Ausstehend**. Wählen Sie in der Kommunikationsaufgabe das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) und dann **Starten**.

Schlummern

Erhöhen Sie die Zeit für **Fällig in** für eine Kommunikationsaufgabe. Wählen Sie in der Kommunikationsaufgabe das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) und dann **Schlummern**.

Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen

Verfassen Sie über Kommunikationskanäle wie E-Mail und SMS Kommunikationsnachrichten für Incidents und schwerwiegende Incidents.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Registerkarte **Kommunizieren** wird die Liste der Kommunikationsaufgaben mit verschiedenen Optionen angezeigt, die zur Kommunikation mit den Stakeholdern für einen Incident verwendet werden. Für jede Kommunikationsaufgabe können Sie die folgenden Informationen anzeigen:

- Kommunikationsplan: Name des Kommunikationsplans.
- Kommunikationsaufgabe: Name der Kommunikationsaufgabe.
- Status: Status der Kommunikationsaufgabe.
- Kanäle: Kommunikationskanal der Aufgabe, z. B. DEX Desktop-Assistent, E-Mail oder SMS.
- Überfällig: Zeitdauer seit Ablauf des Fälligkeitsdatums. Diese Informationen gelten für Kommunikationsaufgaben, die im Abschnitt „Überfällig“ ein überfälliges Fälligkeitsdatum aufweisen.
- Fällig in: Verbleibende Zeit bis zum Fälligkeitsdatum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen Kommunikationspläne und -aufgaben auf eine der folgenden Arten konfigurieren:

- Für schwerwiegende Incidents müssen Sie Kommunikationspläne und Aufgaben für Management schwerwiegender Incidents in Admin Center konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationsplan in Management schwerwiegender Incidents konfigurieren.
- Für Incidents müssen Sie Kommunikationspläne und Aufgaben in Aufgaben-Kommunikationsmanagement aktivieren und dann konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben-Kommunikationsmanagement .

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin, itil, oder admin

Prozedur

1. Wechseln Sie im Incident-Datensatz zur Registerkarte **Kommunizieren**.
   Auf der Registerkarte **Kommunizieren** wird die Liste der Kommunikationsaufgaben basierend auf der für schwerwiegende Incidents oder Incidents konfigurierten Kommunikation angezeigt.
2. Wählen Sie die Kommunikationsaufgabe aus, in der Sie die Kommunikationsnachricht verfassen möchten.

   Hinweis: Beachten Sie bei der Auswahl der Kommunikationsaufgabe das Fälligkeitsdatum, um zu vermeiden, dass ein Fälligkeitsdatum für Kommunikationen überschritten wird. Wählen Sie zum Beispiel Kommunikationsaufgaben aus dem Abschnitt „Überfällig“ aus.

3. Wählen Sie in der Kommunikationsaufgabe **Verfassen**.
   Der Kommunikationsaufgabendatensatz wird auf einer neuen Registerkarte in der Incident-Ansicht mit den konfigurierten Kommunikationskanälen wie DEX Desktop-Assistent, E-Mail und SMS geöffnet.

   Hinweis:
   - Je nach dem für die Kommunikationsaufgabe ausgewählten Kanal werden einige oder alle der folgenden Abschnitte angezeigt:
     - DEX Desktop-Assistent
     - E-Mail
     - SMS
     - SMS-Benachrichtigung
     - Sidebar Diskussion
     - Microsoft Teams-Benachrichtigung
     - Slack
     - Slack-Benachrichtigungen
   - Für die SMS-Kommunikation zu schwerwiegenden Incidents können Sie die SMS-Vorlagen mit einer der folgenden Anwenderrollen auswählen oder ändern:
     - major_incident_manager
     - Benutzer sn_incident_write, der über die erforderlichen kommunikationsbezogenen Rollen verfügt
     - ITIL-Benutzer, dem der schwerwiegende Incident zugewiesen ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

E-Mail-Formular

Feld	Beschreibung
E-Mail-Vorlage	E-Mail-Vorlage, die zum Erstellen der E-Mail verwendet wird.
An	Liste der Anwender, an die die E-Mail gesendet wird.
Cc	Liste der Anwender, an die die E-Mail als CC gesendet wird.
Bcc	Liste der Anwender, an die die E-Mail als Bcc gesendet wird.
Betreff	Betreff der E-Mail
Textkörper	Inhalt der E-Mail.
Datei anhängen	Anhänge für die E-Mail.

Formular „DEX Desktop-Assistent“.

Feld	Beschreibung
An	Liste der Empfänger, an die die Benachrichtigung gesendet wird. **Hinweis:** Die Empfänger können die Benachrichtigungsnachricht in DEX Desktop-Assistent nur erhalten, wenn DEX Desktop-Assistent auf ihrem Gerät installiert ist.
Vorlage	Vorlage, die zum Erstellen der Benachrichtigungsnachricht verwendet wird. **Hinweis:** Wenn eine Vorlage verfügbar ist, werden die Felder **Titel** und **Nachricht** automatisch ausgefüllt. Sie können den Inhalt jedoch bearbeiten und veröffentlichen.
Titel	Titel der Benachrichtigungsmeldung.
Nachricht	Inhalt der Benachrichtigungsmeldung. **Hinweis:** Wenn die Benachrichtigungsmeldung eine URL enthält, kann die URL nicht angeklickt und nicht kopiert werden.

Weitere Informationen zu DEX Desktop-Assistentfinden Sie unter Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für SMS-Benachrichtigungen/SMS/Microsoft Teams-Benachrichtigungen/Slack/Slack-Benachrichtigungen

Feld	Beschreibung
Von	Nummer, von der die Nachricht gesendet wird.
An	Anwender, an den die Nachricht gesendet wird.
Nachricht	Inhalt der Nachricht.

Hinweis:

- Je nach dem für die Kommunikationsaufgabe ausgewählten Kanal werden Optionen wie E-Mail oder SMS angezeigt.
- SMS-Mitteilungen wird nur dann an Empfänger gesendet, wenn der entsprechende Empfängerdatensatz mit einer Telefonnummer verknüpft ist.
- Für alle unterstützten Kanäle wie E-Mail, SMS oder DEX Desktop-Assistentermöglicht Management schwerwiegender Incidents das Senden von Benachrichtigungen an alle Benutzer (Mitarbeiter) an den betroffenen Standorten. Sie können die im Basissystem verfügbare Demoempfängerliste als Teil der installierten Demodaten verwenden. Auf die Liste der betroffenen Standorte kann über die zugehörige Liste Betroffene Standorte auf der Registerkarte Zugehörige **Datensätze** des Datensatzes für einen schwerwiegenden Incident zugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Informationen auf der Registerkarte „Übersicht“ anzeigen und aktualisieren.

5. Wählen Sie **Senden**.

Empfänger in einer Kommunikationsaufgabe verwalten

Verwalten Sie die Empfängerliste für eine Kommunikationsaufgabe, um für eine flexible und effektive Kommunikation mit den erforderlichen Stakeholdern zu sorgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin, itil, oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Incident-Datensatz die Registerkarte **Kommunizieren**.
2. Wählen Sie **Empfänger verwalten**.

   Sie können auch das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für eine Kommunikationsaufgabe und anschließend **Empfänger verwalten** wählen.
3. Füllen Sie die Details im Popup-Fenster „Empfänger verwalten“ aus.

Empfänger verwalten

Feld	Beschreibung
Kommunikation	Kommunikationsplan, der der Kommunikationsaufgabe zugeordnet ist, für die Sie Empfänger verwalten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) für eine Kommunikationsaufgabe und anschließend **Empfänger verwalten** wählen, wird standardmäßig der Kommunikationsplan ausgewählt, der der ausgewählten Kommunikationsaufgabe zugeordnet ist. Wenn Sie **Empfänger verwalten** direkt auf der Registerkarte **Kommunizieren** wählen, müssen Sie den Kommunikationsplan selbst auswählen.
Empfänger hinzufügen	Anwender, Anwendergruppe oder Liste der Empfänger, an die die Mitteilung gesendet wird.
Rolle festlegen	Anwenderrolle der Empfänger.
Hinzufügen	Schaltfläche zum Hinzufügen der Empfänger und der Anwenderrolle zum Feld **Empfänger**.
Empfänger	Anwender, Anwendergruppe oder Liste der Empfänger mit der Anwenderrolle. Sie müssen die Schaltfläche **Hinzufügen** verwenden, um die Empfänger und die Anwenderrolle diesem Feld hinzuzufügen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe

Erstellen Sie nach Bedarf während der verschiedenen Phasen eines Incident in Management schwerwiegender Incidents eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite des Incident-Datensatz die Registerkarte **Kommunizieren**.
2. Wählen Sie **Neue Kommunikation**.
3. Füllen Sie die Details im Popup-Fenster „Neue Kommunikation“ aus.

Neue Kommunikation

Feld	Beschreibung
Compose and sent communication (Kommunikation verfassen und senden)	Gibt an, wann die Kommunikationsnachricht erstellt und gesendet werden muss. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Jetzt: Die Kommunikationsnachricht wird sofort verfasst und gesendet. ◦ Später: Die Kommunikationsnachricht wird später nach einem bestimmten Zeitintervall verfasst und gesendet.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der die Kommunikation verfasst und gesendet werden muss. Mögliche Werte: ◦ Einmal: Die Kommunikationsnachricht wird nur einmal verfasst und gesendet. ◦ Wiederkehrend: Die Kommunikationsnachricht wird nach einem sich wiederholenden Zeitintervall verfasst und gesendet.
Fällig in (Minuten)	Dauer in Minuten, nach der die Kommunikationsnachricht verfasst und gesendet werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Häufigkeit** auf **Wiederkehrend** eingestellt ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Kommunikationsaufgabe
Kanäle	Kanal, der zum Verfassen und Senden von Kommunikationsnachrichten verwendet werden muss. Mögliche Optionen sind: ◦ DEX Desktop-Assistent: Verfassen und senden Sie die Benachrichtigung über DEX Desktop-Assistent. Weitere Informationen zu DEX Desktop-Assistentfinden Sie unter Arbeiten mit DEX Desktop-Assistent. ◦ E-Mail: Verfassen und senden Sie die Kommunikationsnachricht als E-Mail. ◦ SMS: Verfassen und senden Sie die Kommunikationsnachricht als SMS. ◦ Microsoft Teams-Benachrichtigung: Verfassen und senden Sie Kommunikationsnachrichten als Microsoft Teams-Benachrichtigungen. ◦ Slack: Verfassen und senden Sie eine Kommunikationsnachricht an einen Slack-Kanal. ◦ SMS-Benachrichtigungen: Verfassen und senden Sie Kommunikationsnachrichten als SMS-Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Slack-Benachrichtigungen: Option zum Verfassen und Senden von Kommunikationsnachrichten als Slack-Benachrichtigungen.
Empfänger	Anwender, Anwendergruppen oder Liste der Empfänger, an die die Kommunikationsnachricht gesendet werden muss.

4. Speichern Sie Ihre Kommunikation, oder verfassen Sie sie, je nachdem, ob das Feld **Compose and sent communication (Kommunikation verfassen und senden)** auf **Später** oder **Jetzt** festgelegt wurde.
   - Wenn das Feld **Compose and sent communication (Kommunikation verfassen und senden)** auf **Später**festgelegt ist, wählen Sie **Speichern**. Die Kommunikationsaufgabe wird gespeichert und in der Liste der Kommunikationsaufgaben auf der Registerkarte **Kommunizieren** angezeigt.
   - Wenn das Feld **Compose and sent communication (Kommunikation verfassen und senden)** auf **Jetzt** festgelegt ist, wählen Sie **Kommunikation verfassen**, um Ihre Nachrichten innerhalb der ausgewählten Kommunikationskanäle zu verfassen. Der Kommunikationsaufgaben-Datensatz wird auf einer neuen Registerkarte in der Incident-Ansicht geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Mitteilungen für Incidents und schwerwiegende Incidents verfassen.

Ankündigung der Kommunikation über schwerwiegende Incidents verwalten

Erstellen und verwalten Sie eine Ankündigung, um Nachrichten an Serviceportal-Anwender zu senden und sie über den aktuellen schwerwiegenden Incident auf dem Laufenden zu halten. Manager schwerwiegender Incidents können über Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) Ankündigungen erstellen und bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:: announcement_admin, sp_admin oder admin

Als major_incident_manager müssen Sie eine der erforderlichen Rollen erben, um Ankündigungen in Management schwerwiegender Incidents zu erstellen und zu verwalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ankündigungen können in einem Ankündigungsbanner oder in einer Instanz eines Ankündigungs-Widget angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ankündigungen werden für Portalbenutzer veröffentlicht .

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite des Incident-Datensatz die Registerkarte **Kommunizieren**.
2. Wählen Sie **Ankündigungen verwalten**.
   Eine Liste aller Ankündigungsdatensätze für schwerwiegende Incidents wird angezeigt. Sie können einen beliebigen Ankündigungsdatensatz auswählen und den Datensatz ändern. Andernfalls erstellen Sie einen neuen Ankündigungsdatensatz.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Details** des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ankündigung	
Name	Interner Titel, der in einer Ankündigung nicht angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ankündigung. Um eine Ankündigung auszublenden, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
Titel	Titel, der in der Ankündigung angezeigt wird.
Von	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem die Ankündigung erscheint.
Bis	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem die Ankündigung endet. Wenn kein Zeitpunkt eingegeben werden, wird die Ankündigung solange angezeigt, bis sie deaktiviert wird.
Zusammenfassung	Text, der in der Ankündigung angezeigt werden soll.
Anzeigestil	Definiert die Hintergrundfarbe, Textfarbe und Textausrichtung von Bannerankündigungen. Basissystemstile umfassen: ◦ **Normal**: Blauer Hintergrund und linksbündiger weißer Text. ◦ **Dringend**: Roter Hintergrund und linksbündiger weißer Text. Ankündigungen, die in einem Banner angezeigt werden, verwenden standardmäßig den im Ankündigungsdatensatz definierten Anzeigestil. Um den Anzeigestil in einer Instanz des Ankündigungs-Widgets zu verwenden, können Sie die Option **Anzeigestil verwenden** auswählen.
Typ	Legt fest, wo eine Ankündigung angezeigt wird. Standardmäßig werden Ankündigungen an folgenden Stellen eingeblendet: ◦ **Banner**: Ankündigungsbanner über dem Banner-Frame im Serviceportal. ◦ **Widget**: Instanz des Ankündigungs-Widget. Sie können einen Ankündigungstyp erstellen, um andere Widget-Instanzen zum Anzeigen einer Ankündigung zu definieren.
Glyphe	Glyphe, die links vom Titel in Bannerankündigungen angezeigt wird.
Glyphe-Alt-Text	Alternativer Text für das Glyphe-Symbol für Sprachausgabe.
Öffentlich	Option zum Anzeigen der Ankündigung für Anwender vor und nach der Anmeldung.
Zuerst anzeigen	Option, die Ankündigung vor allen anderen Ankündigungen anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn zwei Datensätze mit der Einstellung **Zuerst anzeigen** vorhanden sind, wird die in der Systemeigenschaft *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* definierte Sortierreihenfolge implementiert. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften .
Rollen	Anwenderrollen, für die die Ankündigung sichtbar ist. Wenn nichts ausgewählt wird, ist die Ankündigung für alle Rollen sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Wenn das Kontrollkästchen **Öffentlich** deaktiviert ist, können Sie die Anwenderrollen definieren, für die die Ankündigung sichtbar ist. ◦ Stattdessen können Sie auch Anwenderkriterien für die Ankündigung definieren. Richten Sie dazu Benutzerkriterien für Service Portal ein, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. Ankündigungen werden nur den Anwendern angezeigt, die die Zugriffskriterien erfüllen.
Nur ohne Authentifizierung	Option zum Anzeigen der Ankündigung nur für Anwender, die sich nicht angemeldet haben. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Öffentlich** aktiviert ist.
Verhalten	
Auf Ziel klicken	Erzeugt einen Link unterhalb des Ankündigungstextkörpers, der zu einer Zielseite oder URL führt. Mögliche Werte: ◦ **Keine**: Ankündigung enthält keinen Link. ◦ **Seite**: Öffnet eine Serviceportal-Seite in der aktuellen Browser-Registerkarte. ◦ **URL in der aktuellen Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in der aktuellen Browser-Registerkarte. ◦ **URL in neuer Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in einer neuen Browser-Registerkarte.
Detailseite	Seite, die auf der aktuellen Browserregisterkarte geöffnet wird. **Hinweis:** Diese Option ist nur anwendbar, wenn das Feld **Auf Ziel klicken** auf **Seite** festgelegt ist. Verfügbar, wenn
Details-URL	URL, die auf der aktuellen oder neuen Browserregisterkarte geöffnet wird. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Feld **Auf Ziel klicken** auf **URL in aktueller Browserregisterkarte** oder **URL in neuer Browserregisterkarte** festgelegt ist.
Details-Link-Text	Verknüpfungstext für das Seiten- oder URL-Klickziel. Wenn Sie dieses Feld leer lassen und ein Klickziel definieren, lautet der Titel der Ankündigung „Weitere Informationen“.
Optionen schließen	Legt fest, ob der Benutzer die Ankündigung abweisen kann. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Anwender kann verwerfen – keine erneute Anzeige ◦ Benutzer kann nur für die aktuelle Sitzung schließen ◦ Benutzer kann nicht schließen
Portale	Portale, auf denen die Ankündigung angezeigt wird. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Ankündigung in allen Portalen angezeigt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** wird angezeigt.
6. Auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** verwenden Sie die folgenden zugehörigen Links.
   ◦ Kann anzeigen: Enthält eine Liste von Anwenderkriterien, mit denen die Anwender je nach Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen die Ankündigungen anzeigen können.
   ◦ Kann nicht anzeigen: Enthält eine Liste von Anwenderkriterien, um je nach Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen zu verhindern, dass Anwender die Ankündigungen anzeigen können.
   Sie können ein vorhandenes Anwenderkriterium auswählen oder **Neu** wählen, um ein Anwenderkriterium zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für Service Portal .

Nächste Maßnahme
Wenn für den **Typ Banner** festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu dem im Feld **Portale** definierten Portal navigieren. Wenn für den **Typ Widget** oder ein benutzerdefinierter Typ festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu der Seite mit der zugehörigen Widget-Instanz navigieren.

Zusammenarbeit mit Stakeholdern bei schwerwiegenden Incidents

Arbeiten Sie während der verschiedenen Phasen eines schwerwiegenden Incident mit den erforderlichen Stakeholdern zusammen, um den Incident zu besprechen und schnell zu lösen. Sie können einen Chat starten oder Telefonkonferenzen über einen Service Provider durchführen, um mit Stakeholdern zu kommunizieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zusammenarbeitsservices bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, um Incidents zu lösen. Weitere Informationen zur Integration und zu den Funktionen von Zusammenarbeitsservices in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Zusammenarbeit in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, ia_admin oder admin

Prozedur
1. Wählen Sie im Incident-Datensatz im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ), um die Registerkarte „Zusammenarbeit“ im Seitenbereich zu öffnen.
   Auf der Registerkarte „Zusammenarbeit“ werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anruf: Enthält eine Liste von Telefonkonferenz-Datensätzen und telefonkonferenzbezogenen Informationen, z. B. Status und Fälligkeitsdatum mit Zeitdauer, für bevorstehende, ausstehende, überfällige und aktive Telefonkonferenzen mit den Mitarbeitern.
- Chat: Enthält eine Liste von Chat-Datensätzen und chatbezogenen Informationen, z. B. Name und Anzahl der Teilnehmer und Fälligkeitsdatum mit Zeitdauer, für bevorstehende, ausstehende, überfällige und aktive Chats mit Kollegen.

2. Wählen Sie das Symbol **Zusammenarbeit initiieren** ( ).
3. Arbeiten Sie per Chat zusammen.

   a. Wählen Sie eine der folgenden Chatoptionen aus:
      - Wählen Sie **Sidebar-Diskussion starten**, um die Konversation in einem Sidebar-Chat zu öffnen.
      - Wählen Sie **MS Teams-Chat** aus, um die Konversation in Microsoft Teams zu öffnen.

   Hinweis:
      - Die Chatanwendung muss mit Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert werden.
      - Slack-Kanäle werden nicht unterstützt.

   b. Füllen Sie im Popup-Fenster die Details aus.

Zusammenarbeit per Chat

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Incident-Datensatznummer, die dem Zusammenarbeits-Chat zugeordnet ist. Der Incident-Datensatz ist standardmäßig ausgewählt.
Betreff	Betreff oder Titel für den Zusammenarbeits-Chat.
Teilnehmer hinzufügen	Anwender, Anwendergruppe oder Liste der Empfänger, die am Zusammenarbeits-Chat teilnehmen müssen.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Kurze Beschreibung des Problems, das im Chat besprochen werden soll.

   c. Wählen Sie **Diskussion starten**.

   Die Chatanwendung wird mit den ausgewählten Teilnehmern geöffnet.
4. Arbeiten Sie in einer Telefonkonferenz zusammen.

   a. Wählen Sie eine der folgenden Telefonkonferenzoptionen aus.
      - Webex-Meeting starten
      - MS Teams-Meeting starten
      - Twilio-Meeting starten
      - Zoom-Meeting starten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die ausgewählten Telefonkonferenzkanal-Anwendungen müssen für Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert werden.

.

b. Füllen Sie im Popup-Fenster die Details aus.

Zusammenarbeit per Telefonkonferenz

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Für die Zusammenarbeit verwendeter Telefonkonferenzkanal.
Titel	Betreff oder Titel für die Telefonkonferenz.
Teilnehmer hinzufügen	Anwender, Anwendergruppe oder Liste der Empfänger, die an der Telefonkonferenz teilnehmen müssen.
Geben Sie eine kurze Beschreibung an. Dieser Hinweis wird im Konferenzdatensatz gespeichert.	Kurze Beschreibung des Problems, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

c. Wählen Sie **Start**.
Die Telefonkonferenz beginnt mit den ausgewählten Teilnehmern.

Ad-hoc-Kommunikation und -Zusammenarbeit auf der Registerkarte „Zugehöriger Datensatz“ erstellen

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikation und Zusammenarbeit mit der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** einer Incident-Datensatzseite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Incident-Datensatz die Registerkarte **Zugehörige Datensätze**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Schaltfläche **Kommunikationspläne für Incidents**, um eine Liste der vorhandenen Kommunikationspläne zu öffnen, die dem Incident-Datensatz zugeordnet sind.
3. Wählen **Neu**, um einen Kommunikationsplan für Incidents zu erstellen.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern eines Kommunikationsplan für Incidents finden Sie unter Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident erstellen.
   Das Protokoll des Kommunikationsplans für Incidents wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet.
4. Wählen Sie im Datensatz des Kommunikationsplans für Incidents die Registerkarte **Zugehörige Datensätze**.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **Kommunikationsaufgabe für Incidents**.
6. Wählen Sie **Neu**, um eine Kommunikationsaufgabe für Incidents zu erstellen.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern einer Kommunikationsaufgabe für Incidents finden Sie unter Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe für Incidents aus Incident-Kommunikationsmanagement erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie im Datensatz der Kommunikationsaufgabe für Incidents einen Kommunikationskanal hinzu.

   a. Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** (⋮) und dann **Kommunikationskanal hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Popup-Fenster **Kanaltyp**.
   Die möglichen Werte sind:
   - Kommunikation
   - Zusammenarbeit

   c. Wählen Sie **Kanal**.
   Die möglichen Werte ändern sich je nach ausgewähltem **Kanaltyp**:
   - Wenn der **Kanaltyp** auf **Kommunikation** festgelegt ist, können Sie einen der folgenden Werte festlegen:
     - DEX Desktop-Assistent
     - E-Mail
     - SMS
     - Microsoft Teams
     - Slack
     - Slack-Benachrichtigung
   - Wenn der **Kanaltyp** auf **Zusammenarbeit** festgelegt ist, können Sie einen der folgenden Werte festlegen:
     - Sidebar-Diskussion
     - Konferenz

   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Datensatz für den Kommunikationskanal wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet.

   e. Füllen Sie im Datensatz für den Kommunikationskanal die erforderlichen Details basierend auf dem ausgewählten **Kanal** aus.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Definieren Sie einen Kommunikationskanal .

   f. Wählen Sie **Speichern**.

Schwerwiegende Incidents lösen und schließen

Lösen Sie einen schwerwiegenden Incident, um den Service nach der Unterbrechung wiederherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz für einen schwerwiegenden Incident.
2. Überprüfen Sie den Datensatz des schwerwiegenden Incident, um sicherzustellen, dass das mit dem schwerwiegenden Incident verbundene Problem gelöst wurde.
3. Wählen Sie **Lösen**.
4. Füllen Sie die Details im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Incident lösen“ aus.

Schwerwiegenden Incident lösen

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Kategorie der Lösung des schwerwiegenden Incident. Mögliche Werte: ◦ Duplizieren ◦ Known Error ◦ Keine Lösung bereitgestellt ◦ Von Anrufer gelöst ◦ Gelöst durch Change ◦ Gelöst durch Problem ◦ Gelöst durch Anforderung ◦ Lösung bereitgestellt ◦ Problemumgehung bereitgestellt
Lösungsnotizen	Kurze Beschreibung, wie der schwerwiegende Incident gelöst wurde.

5. Wählen Sie **Lösen**.
   Der Status des schwerwiegenden Incident wird auf **Gelöst** gesetzt.
6. Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse

Der Status des schwerwiegenden Incident wird auf **Geschlossen** gesetzt.

Nachfolgebericht zum Incident überprüfen und aktualisieren

Überprüfen Sie einen Nachfolgebericht zum Incident (PIR, Post Incident Report) auf der Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident**. Ein PIR hilft Ihnen, die Ursache des schwerwiegenden Incident und die von den Teams zur Lösung des Incident ergriffenen Aktionen zu überprüfen und zu verstehen. Dadurch wird das Problem in Zukunft vermieden.

Vorbereitungen

Der schwerwiegende Incident muss sich im Status **Gelöst** befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegende Incidents lösen und schließen.

Erforderliche Rolle:

- Für PIR-Überprüfung: sn_incident_read oder sn_incident_write
- Für die PIR-Aktualisierung generieren und herunterladen: major_incident_manager oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Überprüfung des Nachfolgeberichts zum Incident bietet außerdem die Möglichkeit, den Prozess der Reaktion auf Incidents zu bewerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu erkennen. Der Nachfolgebericht zum Incident kann während des Überprüfungsprozesses geprüft und aktualisiert werden, bevor er an die Stakeholder weitergegeben wird.

Nachdem Sie einen schwerwiegenden Incident gelöst haben, müssen Sie den Nachfolgebericht zum Incident für den schwerwiegenden Incident veröffentlichen und innerhalb einer im SLA definierten Zeitdauer mit den Stakeholdern teilen. Sie können das SLA konfigurieren, indem Sie den Wert in Stunden in der Systemeigenschaft **PIR-Veröffentlichungsstunden** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*) angeben.

In der PIR-Zeitleiste werden die folgenden Ereignisse erfasst:

- Incident erstellt
- Incident als schwerwiegender Incident vorgeschlagen
- Incident als schwerwiegender Incident akzeptiert
- Gelöster Incident
- Incident geschlossen
- Anwenderdefinierte Ereignisse
- Incident-Aufgabe erstellt
- Incident-Aufgabe geschlossen

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz eines schwerwiegenden Incident im Status **Gelöst**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident**.
3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Zeitplanung für Reaktion auf Incidents“ die Zeitdauer für die folgenden Felder.

Zeitplanung für Reaktion auf Incidents

Feld	Beschreibung

Zeit bis zum Identifizieren	Zeitraum, der benötigt wird, um einen Incident als schwerwiegenden Incident zu erkennen.
	
	Das Feld **Zeit bis zum Identifizieren** wird wie folgt berechnet:
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	oder
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

Time to response (Zeit bis zur Reaktion)	Zeitraum, der für eine Reaktion auf den vorgeschlagenen schwerwiegenden Incident benötigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Feld **Time to response (Zeit bis zur Reaktion)** wird wie folgt berechnet: `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
Zeit bis zur Lösung	Zeitraum, der für die Lösung des schwerwiegenden Incident benötigt wird. Das Feld **Zeit bis zur Lösung** wird wie folgt berechnet: `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

4. Fügen Sie im Abschnitt „Beitragende“ Anwender hinzu, die beim Erstellen und Veröffentlichen des PIR helfen sollen.
   a. Wählen Sie das Symbol **Beitragende bearbeiten** ( ), um Anwender als Beitragende hinzuzufügen.
   b. Geben Sie im Feld **Beitragende** Anwender oder Anwendergruppen ein.
   c. Wählen Sie das Symbol **Beitragende speichern** ( ), um die Änderungen zu speichern.
5. Überprüfen Sie im Abschnitt „Incident-Zusammenfassung“ die Zusammenfassung des Incident, und bearbeiten Sie sie gegebenenfalls.

   Hinweis:

   Die Informationen zur Zusammenfassung des Incident in diesem Abschnitt werden standardmäßig von der Registerkarte **Übersicht** abgerufen. Sie können die Werte ändern.

   a. Wählen Sie das Symbol **Bericht bearbeiten** ( ), um das Feld „Incident-Zusammenfassung“ in diesem Abschnitt zu bearbeiten.
   b. Bearbeiten Sie die folgenden Informationen.
      - Zusammenfassung
      - Auswirkung
      - Lösung
   c. Wählen Sie das Symbol **Bericht speichern** ( ), um die Änderungen zu speichern.
6. Überprüfen Sie im Abschnitt „Zeitleiste“ die Zeitleiste der Incident-Ereignisse, und bearbeiten Sie sie gegebenenfalls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Symbol **Zeitleiste bearbeiten** ( ), um die Ereigniszeitleiste zu bearbeiten.

b. Wählen Sie **Ereignis hinzufügen**, geben Sie die folgenden Informationen ein, und wählen Sie dann **Hinzufügen**, um der Zeitleiste ein neues Ereignis hinzuzufügen.

Ereignis hinzufügen

Feld	Beschreibung
Select date and time of the event (Datum/Uhrzeit des Ereignisses auswählen)	Datum und Uhrzeit des Ereignisses.
Kurzbeschreibung des Ereignisses eingeben	Kurze Beschreibung des Ereignisses.

c. Bearbeiten Sie die Ereigniszeitleiste mit den folgenden Einstellungsoptionen.

Einstellungsoptionen für die Ereigniszeitleiste

Optionen	Beschreibung
Ausblenden	Wählen Sie das Symbol **Ausblenden** ( ), um ein Ereignis in der Zeitleiste auszublenden.
Anzeigen	Wählen Sie das Symbol **Anzeigen** ( ), um ein ausgeblendetes Ereignis auf der Zeitleiste anzuzeigen.
Bearbeiten	Wählen Sie das Symbol **Bearbeiten** ( ), um die Beschreibung oder das Datum und die Uhrzeit eines Ereignisses zu bearbeiten. Diese Option ist nur für Ereignisse verfügbar, die mit der Option **Ereignis hinzufügen** hinzugefügt wurden.
Löschen	Wählen Sie das Symbol **Löschen** ( ), um ein Ereignis aus der Ereigniszeitleiste zu löschen. Diese Option ist nur für Ereignisse verfügbar, die mit der Option **Ereignis hinzufügen** hinzugefügt wurden.
Reihenfolge der Ereignisse	Option zum Festlegen der chronologischen Reihenfolge der Ereignisse. Mögliche Optionen: ▪ Aufsteigend – Das zuerst aufgetretene Ereignis wird oben platziert, das zuletzt aufgetretene Ereignis wird unten platziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
	▪ Absteigend – Das zuletzt aufgetretene Ereignis wird oben platziert, das zuerst aufgetretene Ereignis wird unten platziert.
Ereignisgruppierung	Option zum Aktivieren der Gruppierung der Ereignisse, die innerhalb einer angegebenen Zeitdauer auftreten.
Group events with--of each other (Ereignisse innerhalb von--zueinander gruppieren)	Zeitdauer, innerhalb derer Ereignisse gruppiert werden, wenn die Ereignisse innerhalb dieses Werts auftreten.
Sichtbarkeitseinstellungen	
Ausgeblendete Ereignisse in Bearbeitungsansicht anzeigen	Option zum Anzeigen der ausgeblendeten Ereignisse, wenn das Symbol **Zeitleiste bearbeiten** ( ) gewählt wird.
Ereignisse manuell in Bearbeitungsansicht anzeigen	Option zum Anzeigen der manuell hinzugefügten Ereignisse, wenn das Symbol **Zeitleiste bearbeiten** ( ) gewählt wird.
Show time line events in edit view (Zeitleistenereignisse in Bearbeitungsansicht anzeigen)	Option zum Anzeigen der Zeitleistenereignisse, wenn das Symbol **Zeitleiste bearbeiten** ( ) ausgewählt wird.
Einstellungen zurücksetzen	Wählen Sie das Symbol **Einstellungen zurücksetzen** ( ), um die Einstellungen auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen.

d. Wählen Sie das Symbol **Einstellungen speichern** ( ), um die Änderungen zu speichern.

7. Überprüfen Sie im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ die Informationen der Datensätze, die dem Incident zugeordnet sind, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
Sie werden zum Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ der Registerkarte **Details** im Datensatz des schwerwiegenden Incident weitergeleitet.

b. Bearbeiten Sie im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ die folgenden Felder.

Zugehörige Datensätze

Felder	Beschreibung
Übergeordneter Incident	Incident-Datensatz, der dem Incident-Datensatz als übergeordnetes Element zugeordnet ist.
Problem	Dem Incident-Datensatz zugeordneter Problemdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Change-Anforderung	Dem Incident-Datensatz zugeordneter Change-Anforderung.
Verursacht durch Change	Change-Anforderung, für die der Incident erstellt wird.

c. Wählen Sie **Speichern**.
Die Informationen werden in den Feldern des Abschnitts „Zugehörige Datensätze“ der Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“ aktualisiert.

8. Wählen Sie **Vorschau**.

Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Systemeigenschaft **PIR-SOW-Vorschauseite** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) auf **true** festgelegt ist.

9. Wählen Sie **Herunterladen**.
In einem Popup-Fenster wird angezeigt, dass der Export des Nachfolgeberichts zum Incident ausgeführt wird. Sobald der Exportvorgang abgeschlossen ist, wird im Popup-Fenster die Option **Herunterladen** angezeigt.
10. Wählen Sie **Herunterladen**.

Ergebnisse
Der Nachfolgebericht zum Incident wird im PDF-Format in Ihr System heruntergeladen. Sie können die PDF-Datei an die erforderlichen Stakeholder senden.

Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Schichten und Zeitpläne anzuzeigen und zu verwalten.

Bereitschaftsplanung – Übersicht

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren Zeitplan und die Zeitpläne Ihres Kollegen anzeigen, Urlaub beantragen, eine Vertretung vorschlagen und Ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen.

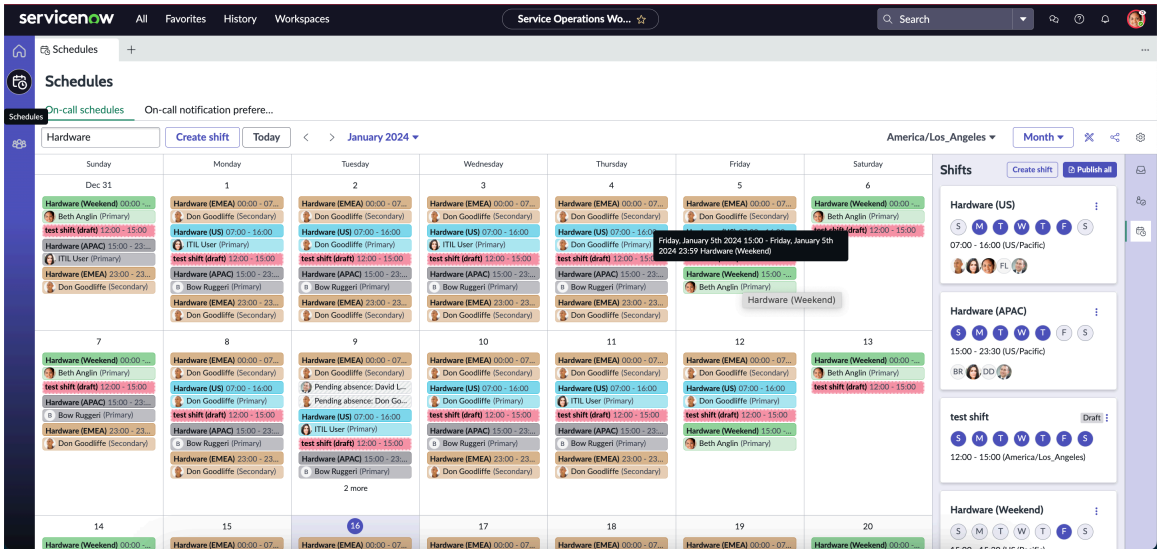
Als Schichtmanager können Sie Schichten anzeigen und verwalten, Urlaubsanträge genehmigen oder ablehnen und Lücken und Konflikte lösen. Sie können auch Benachrichtigungseinstellungen, Zustellkanäle, Eskalationsauslöserregeln und Richtlinien für Ihre Gruppe verwalten.

Als Bereitschaftsadministrator können Sie Schichten anzeigen und verwalten, Urlaubsanträge genehmigen oder ablehnen und Lücken und Konflikte lösen. Sie können auch Benachrichtigungseinstellungen, Zustellkanäle, Eskalationsauslöserregeln und Richtlinien für alle Gruppen verwalten.

Zeitpläne in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie das Menü „Zeitpläne“ auf der Homepage, um auf Bereitschaftsplanung in Service Operations-Arbeitsbereich zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Rufbereitschaftszeitpläne“

Auf dieser Registerkarte werden alle Zeitpläne und Schichten des Benutzers in einer Kalender- oder Zeitleistenansicht angezeigt. Sie können die Ansicht als Tages-, Wochen- oder Monatsansicht anpassen und den Kalender basierend auf Ihren Gruppen oder Zeitzonen filtern.

Sie können Ihre Arbeit, Schichten und Urlaubsanträge auf dieser Registerkarte verwalten.

Benachrichtigungseinstellungen für Rufbereitschaft

Auf dieser Registerkarte können Sie Ihre bevorzugten Benachrichtigungsmethoden definieren, um Warnungen zu erhalten, wenn ein Ticket an Sie eskaliert wird.

Sie können die Regeln für Eskalationsbenachrichtigungen und die Zustellkanäle definieren, die für den Empfang dieser Benachrichtigungen verwendet werden.

Teams in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie das Teams-Menü ( ) in Service Operations-Arbeitsbereich, um alle Teams anzuzeigen. Wählen Sie eine Teamkarte aus, um den Zeitplan eines Teams anzuzeigen und zu verwalten und um Eskalationsrichtlinien und Teameinstellungen für eine ausgewählte Schicht zu definieren. Diese Funktion verifiziert, dass Ihr Team weiß, wer Rufbereitschaft hat und verantwortlich ist, sodass Sie sicher sein können, dass kritische Warnungen oder Incidents bestätigt werden.

Verwenden Sie die Registerkarte **Zeitplan**, um Schichten für Ihr Team zu erstellen und zu verwalten. Diese Funktion verifiziert, dass die richtige Person verfügbar ist, um auf Incidents und kritische Warnungen zu reagieren. Sie können für Ihr Team auch Teammitglieder, Beschreibungen und Kontaktinformationen hinzufügen oder bearbeiten.

Verwenden Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und -richtlinien**, um eine Eskalationsrichtlinie und die Auslöserregeln festzulegen, die bei einem Incident einzuhalten sind. Sie weisen diese Richtlinien und Auslöserregeln zusammen mit den Benachrichtigungseinstellungen einem Team zu.

Verwenden Sie die Registerkarte **Teameinstellungen für Rufbereitschaft**, um die Schichteinstellungen für eine Gruppe zu bearbeiten. Sie können einen Schichtmanager und den Starttag der Woche hinzufügen, Voreinstellungen für Urlaubsanträge und Schichtüberschneidung sowie Eskalationsregeln für Schichtüberschneidungen festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextbezogener Seitenbereich

Verwenden Sie Bereitschaftsplanung im kontextbezogenen Seitenbereich, wenn Sie einen Incident öffnen. Sie können die Nachverfolgung der Fachleute für Rufbereitschaft und Eskalationen auch für jeden anderen Datensatz konfigurieren, sofern erforderlich.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Experten in Rufbereitschaft ( ), um die empfohlenen Fachexperten anzuzeigen und sich an sie zu wenden.

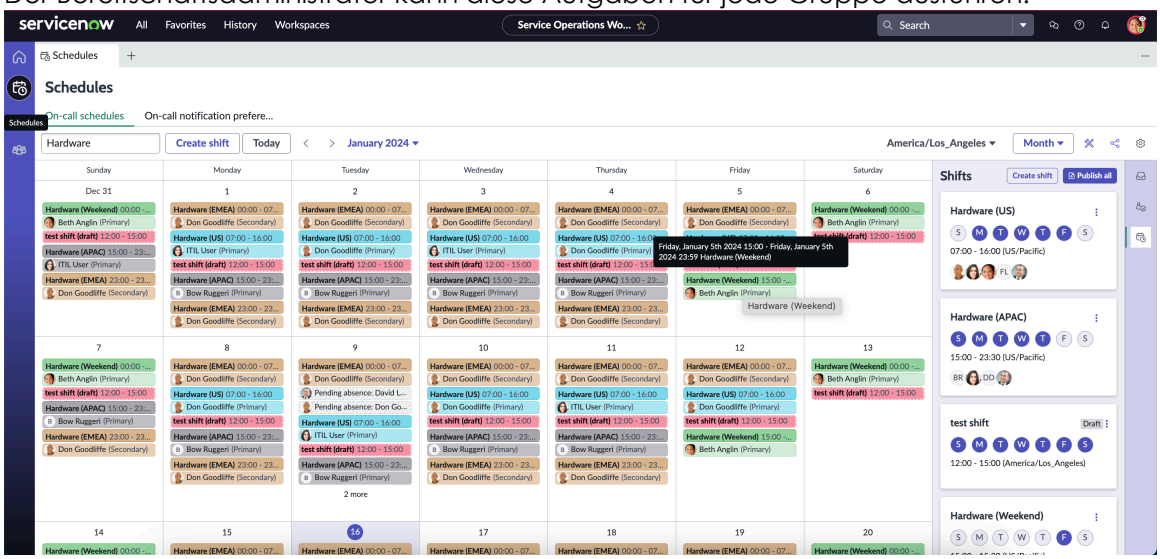
Um die Eskalationsdetails und die dynamische Nachverfolgung einer Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen, wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Rufbereitschaftseskalation ( ).

Zeitplanung im Service Operations-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Zeitpläne, Schichten und Urlaubsanträge an, und verwalten Sie diese.

Das Menü **Zeitpläne** hilft Service Desk-Mitarbeitern, die tägliche Arbeit anzuzeigen und zu verwalten, Urlaub zu beantragen und eine Vertretung für Abwesenheiten vorzuschlagen.

Schichtmanager können Zeitpläne, Schichten, Teammitglieder, Eskalationsauslöserregeln und Richtlinien für ihre Gruppe erstellen und verwalten. Sie können auch Urlaubsanträge genehmigen oder ablehnen und Konflikte und Lücken für ihre Gruppe schließen.
Der Bereitschaftsadministrator kann diese Aufgaben für jede Gruppe ausführen.



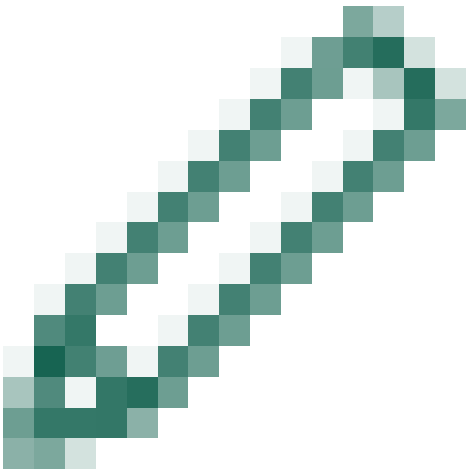
Feld	Beschreibung
Feld „Teams“	Zeigt eine Liste aller Gruppen an, die Sie verwalten oder denen Sie angehören. Sie können eine Gruppe auswählen, um alle Schichten dieser Gruppe anzuzeigen. Sie können auch den Gruppennamen eingeben, um die Suche auszuführen.
Create shift (Schicht erstellen)	Erstellen Sie eine neue Schicht. Sie können Name, Startdatum, Enddatum, Anzahl der Vorkommen und Wiederholung anpassen oder eine vordefinierte Vorlage verwenden.
Heute	Zeigen Sie alle Aktivitäten des aktuellen Tags an.

Automatische Übersetzung

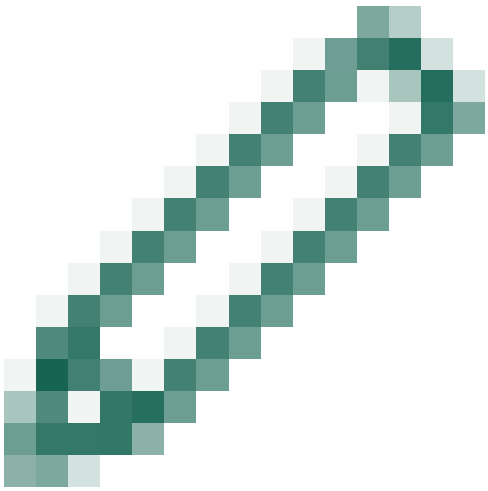
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Monat	Wählen Sie einen bestimmten Monat aus, und springen Sie zu ihm.
Zeitzone	Wählen Sie eine Zeitzone für die Schicht aus.
Ansicht	Dropdown-Liste zur Auswahl von Zeitleistenansicht oder Kalenderansicht. Sie müssen auch festlegen, ob Sie die Tages-, Wochen- oder Monatsansicht bevorzugen.
Allgemeine Einstellungen	Filter für die Ansicht: • Abstände • Konflikte • Schichtmitglieder • Ausstehende Beurlaubungen • Genehmigte Beurlaubungen • Schichtentwürfe
Kalender freigeben	Zum Freigeben der iCal-URL oder .ics-Datei für andere Mitglieder und zum Abonnieren eines Kalenders. Sie können die bevorzugte Schicht aus der Dropdown-Liste auswählen, um zur Abonnementseite zu wechseln. **Hinweis:** Diese Option ist nur für die Releases Washington DC und höher verfügbar. Für Vancouver und frühere Releases haben Sie die Möglichkeit, eine E-Mail mit einem Abonnementlink zu senden.
Schichtkarte	Wählen Sie eine Schicht aus, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste, um Schichtdetails anzuzeigen und auf Folgendes zuzugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• Schicht bearbeiten () • Weitere Optionen ( )

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schicht bearbeiten ()	• Zum Anzeigen und Bearbeiten von Schichtdetails wie Startzeit, Datum, Zeitzone usw. • Zum Hinzufügen, Löschen und Bearbeiten der Mitglieder in einer Schicht. Sie können auch Beantworterebenen und Rotationsdetails hinzufügen/löschen. • Zum Öffnen und Bearbeiten der Eskalationsrichtlinien im Teamdatensatz.
Weitere Optionen ( )	• Zur Bereitstellung einer Vertretung • Zur Einplanung zusätzlicher Zeit • Zum Planen von Urlaub
Erforderliche Aktionen	Zeigt eine Liste der Ihnen zugewiesenen bevorstehenden Aufgaben an. • Für Service Desk-Mitarbeiter kann dies die bevorstehende Schicht oder der Urlaub sein, den sie geplant haben. • Für Manager kann dies eine Liste von Lücken und Konflikten sowie ein Urlaubsantrag für die bevorstehende Schicht sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeit verwalten und Abwesenheit planen

Beantragen Sie Urlaub, und stellen Sie eine Vertretung für eine Schicht bereit. Sie können auch Überstunden für eine Schicht anfordern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eigene Abwesenheiten planen und ein geeignete Mitglieder des Dienstplans als Vertretung vorschlagen. Das hilft Schichtmanagern und Bereitschaftsadministratoren bei der Planung von Schichten und dabei sicherzustellen, dass jederzeit Mitglieder verfügbar sind, um auf Incidents und Eskalationen zu reagieren.

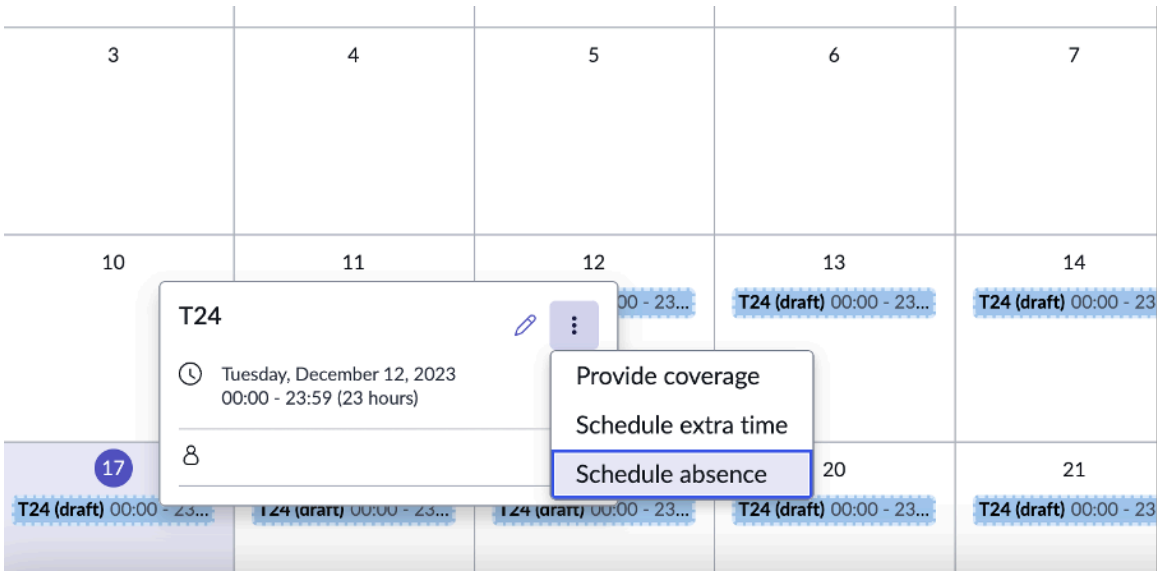
Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick über die Urlaubsplanung. Urlaub planen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

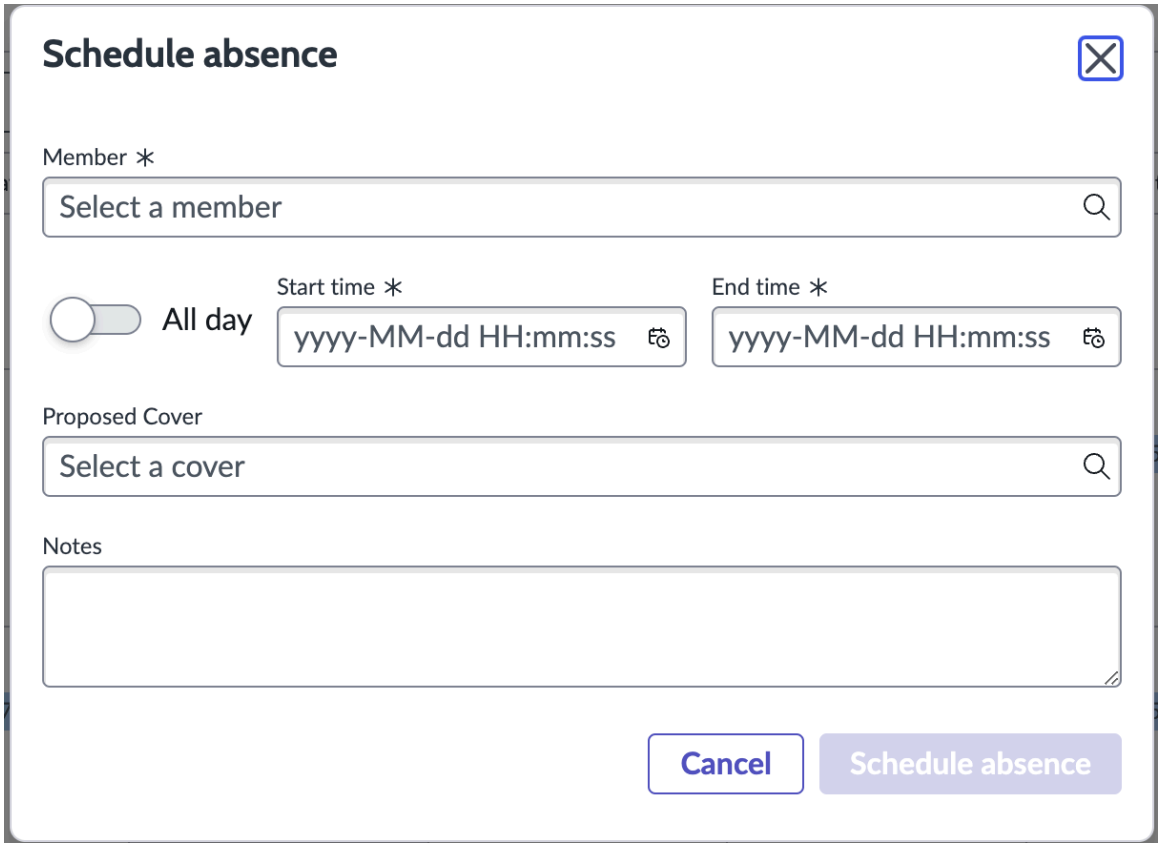
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Menü **Zeitplan**, um Ihren Kalender anzuzeigen.
   Ihren Kalender können Sie auch wie folgt anzeigen:
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
   - Wählen Sie auf der Homepage das Menü **Teams**, und wählen Sie ein Team aus.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Zeitplan**, um alle Zeitpläne für das Team anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Schichtkarte aus, und wählen Sie das Symbol ⋮, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte.



4. Wählen Sie **Schedule absence (Abwesenheit planen)**, um eine Beurlaubung für die Schicht anzufordern, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Mitglied
   - Umschalter „Ganztägig“
   - Startzeit und Endzeit
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Schedule absence (Abwesenheit planen)**.

Schichten im Service Operations-Arbeitsbereich erstellen und bearbeiten

Über das Menü **Zeitplan** oder **Teams** in Service Operations-Arbeitsbereich können Schichtmanager eine neue Schicht erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Erstellen und Bearbeiten einer Schicht gibt es zwei Möglichkeiten:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie . Wählen Sie ein Team aus, um Details anzuzeigen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitpläne**.
- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und wählen Sie .

Verschaffen Sie sich in diesem Video einen Überblick über das Erstellen und Bearbeiten von Schichten. Schicht erstellen und bearbeiten

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

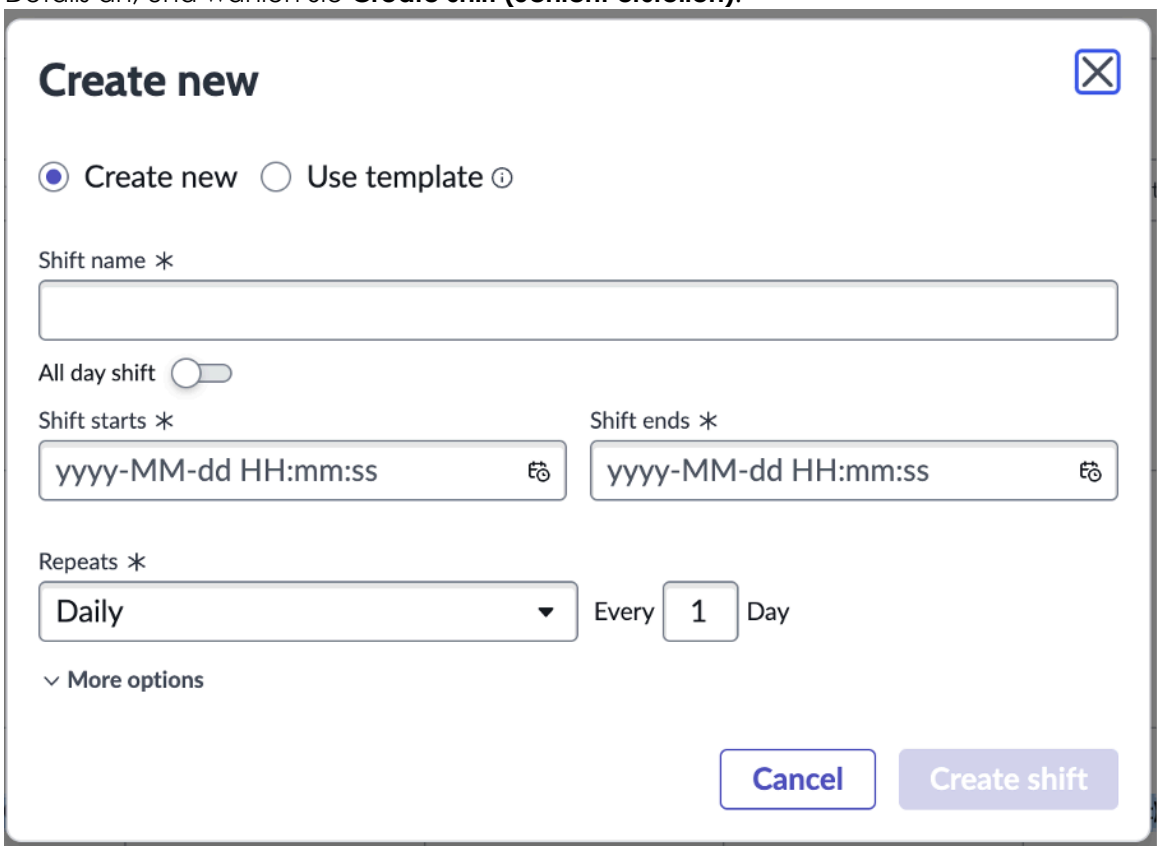
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Seite **Zeitpläne** die Option **Create shift (Schicht erstellen)**, und geben Sie im Formular **Create new (Neu erstellen)** Werte für die folgenden Felder ein:

   Wenn Sie **Neu erstellen** wählen, geben Sie die folgenden Details an, und wählen Sie **Create shift (Schicht erstellen)**:



Create shift (Schicht erstellen)

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
All day shift (Ganztägige Schicht)	Umschalter für ganztägige Verpflichtung.
Schichtbeginn	Datum und Uhrzeit des Schichtbeginns.
Schichtende	Datum und Uhrzeit des Schichtendes.
Wiederholen	Wiederholung der Schicht. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ◦ Nie ◦ Täglich ◦ Wöchentlich
Jede/n/s	Gibt an, wie häufig die Wiederholung erfolgt. Die Anzeige hängt vom ausgewählten Zeitrahmen ab.
Weitere Optionen	
Zeitzone	Benutzerzeitzone.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Feiertagskalender	Für Feiertage zu verwendender Zeitplan.
Wiederholen bis	Datum und Uhrzeit für das Ende der Wiederholung.

Füllen Sie für **Use shift template (Schichtvorlage verwenden)** die Felder nach Bedarf aus.

Schicht mit Schichtvorlage erstellen

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
Template/Schedule (Vorlage/Zeitplan)	Vorhandene Vorlagen für Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ◦ 24 x 7 ◦ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 8:00 bis 17:00) ◦ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 9:00 bis 17:00) ◦ Arbeitstag 8:00 bis 17:00 ◦ Arbeitstag 9:00 bis 17:00

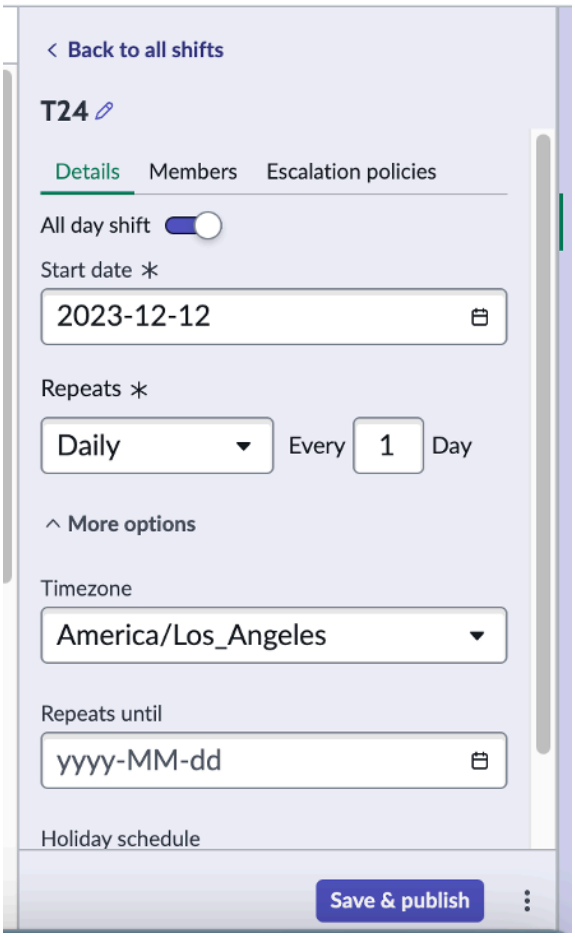
Sie haben erfolgreich eine neue Schicht erstellt.

2. Um eine Schicht zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schichtkarte, und wählen Sie das Symbol
   Die Schichtdetails werden im Seitenbereich geöffnet.
3. Dort können Sie die folgenden Schichtdetails aktualisieren:

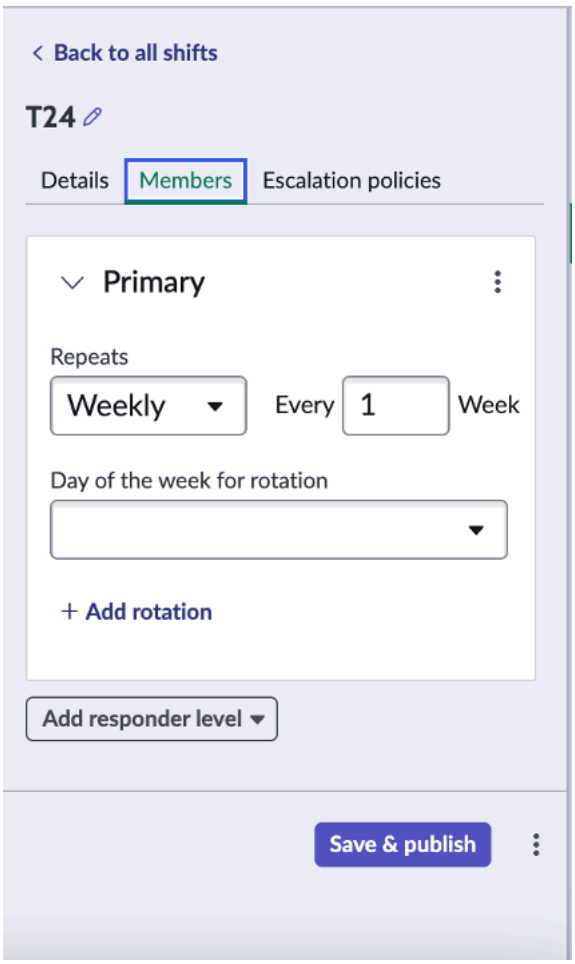
Schicht bearbeiten

Feld	Beschreibung
Registerkarte **Details**	Aktualisieren Sie die Schichtdetails:

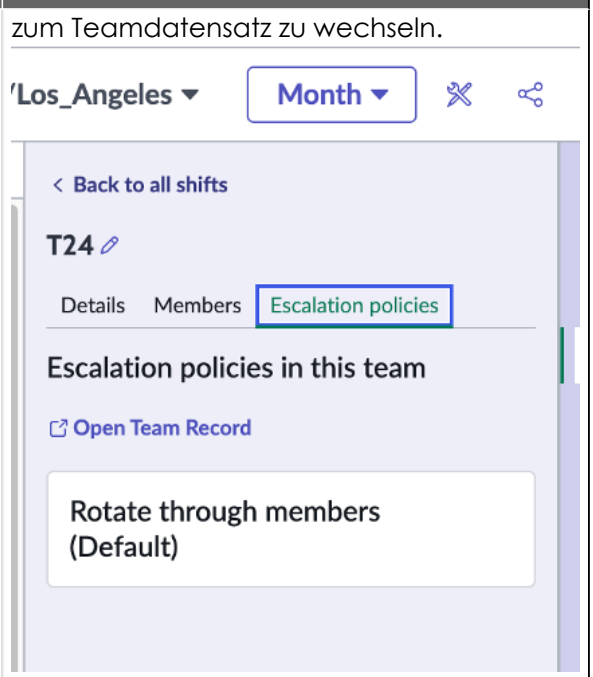
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ◦ All day shift (Ganztägige Schicht) ◦ Schichtbeginn ◦ Schichtende ◦ Wiederholen ◦ Zeitzone ◦ Feiertagskalender ◦ Wiederholen bis
Registerkarte **Mitglieder**	Aktualisieren Sie die Schichtdetails:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ◦ Wird jede Woche wiederholt ◦ Wochentag für Rotation ◦ Rotation hinzufügen ◦ Beantworterebene hinzufügen/löschen/ umbenennen
Registerkarte **Eskalationsrichtlinien**	Zeigen Sie die Eskalationsrichtlinie an, und klicken Sie auf **Open Team Record (Teamdatensatz öffnen)**, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zum Teamdatensatz zu wechseln. 

4. Klicken Sie nach dem Aktualisieren der Schichtdetails auf **Speichern und veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.
5. Wählen Sie das ⋮ Symbol, um die Schicht in den Entwurfsmodus zu versetzen, sie zu löschen oder die ausgewählte Schicht zu deaktivieren/aktivieren.
6. Wählen Sie **Back to all shifts (Zurück zu allen Schichten)**, um alle Schichten für ein ausgewähltes Team anzuzeigen.

   Sie können ⋮ auch wählen, um die Schichtfarbe zu ändern.

Formular „Neu erstellen“

Verwenden Sie das Formular „Neu erstellen“, um eine Rufbereitschaftsschicht in Service Operations-Arbeitsbereich zu erstellen. Wenn Sie auf der Zeitplanseite **Neu erstellen** wählen, geben Sie die folgenden Felddetails an.

Formular „Neu erstellen“

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
All day shift (Ganztägige Schicht)	Umschalter für ganztägige Verpflichtung.
Schichtbeginn	Datum und Uhrzeit des Schichtbeginns.
Schichtende	Datum und Uhrzeit des Schichtendes.
Wiederholen	Wiederholung der Schicht. Verfügbare Optionen: • Nie • Täglich • Wöchentlich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neu erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Jede/n/s	Wiederholung der Schicht. Was angezeigt wird, hängt von dem im Feld **Wiederholungen** ausgewählten Zeitrahmen ab.
Weitere Optionen	
Zeitzone	Benutzerzeitzone.
Feiertagskalender	Für Feiertage zu verwendender Zeitplan.
Wiederholen bis	Datum und Uhrzeit für das Ende der Wiederholung.

Schichten im Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Akzeptieren Sie Urlaubsanträge, oder lehnen Sie sie ab, schließen Sie Lücken und Konflikte, indem Sie eine Vertretung bereitstellen, und planen Sie zusätzliche Zeit für eine Schicht ein.

Vorbereitungen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick über die Verwaltung von Schichten.

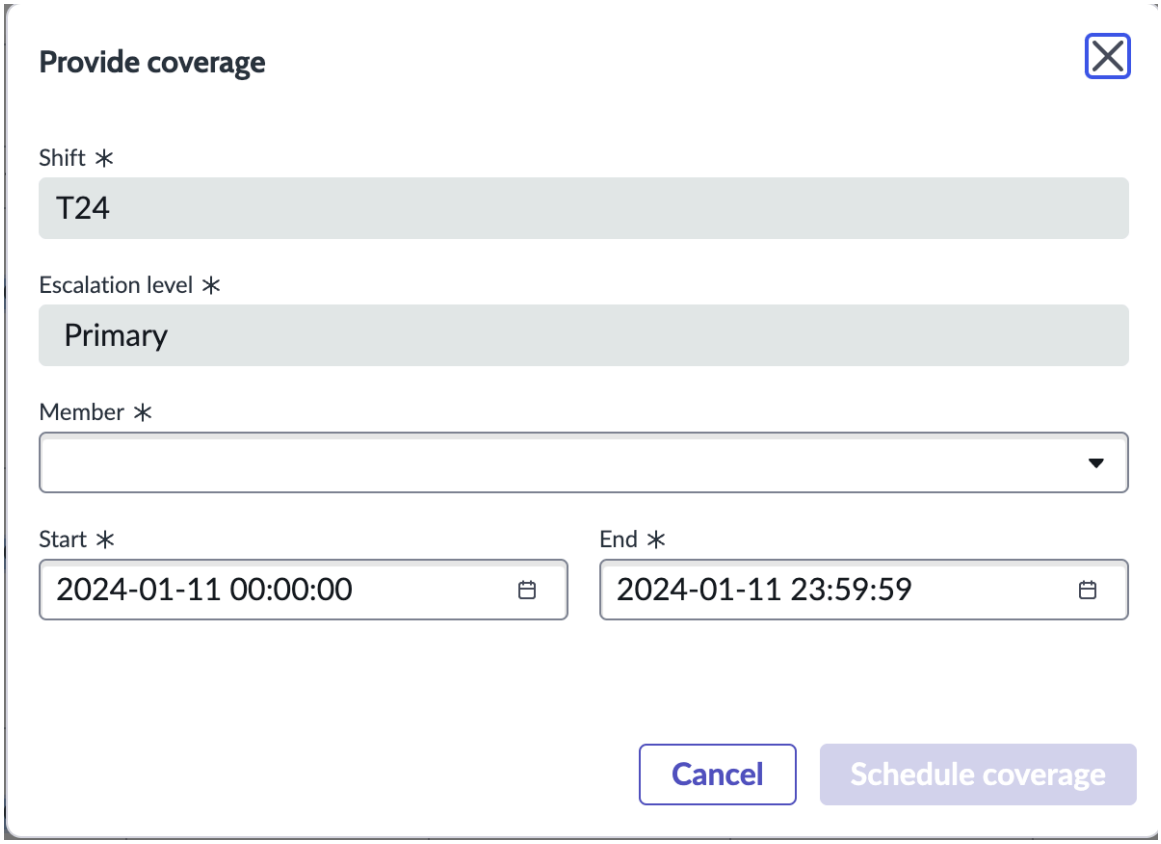
https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan**, um alle Urlaubsanträge, Lücken und Konflikte in einer Schicht anzuzeigen.
   Alle Urlaubsanträge werden im Abschnitt **Erforderliche Aktionen** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**, und bestätigen Sie den Vorgang, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Wählen Sie bei Lücken oder Konflikten die Schichtkarte aus, und klicken Sie auf das Symbol ⋮, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte.
5. Klicken Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, um ein Mitglied der Schicht zu ersetzen.
   Geben Sie die folgenden Details an, und klicken Sie auf **Abdeckung bereitstellen**:
   - Mitglied: Name des Mitglieds
   - Starten
   - Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

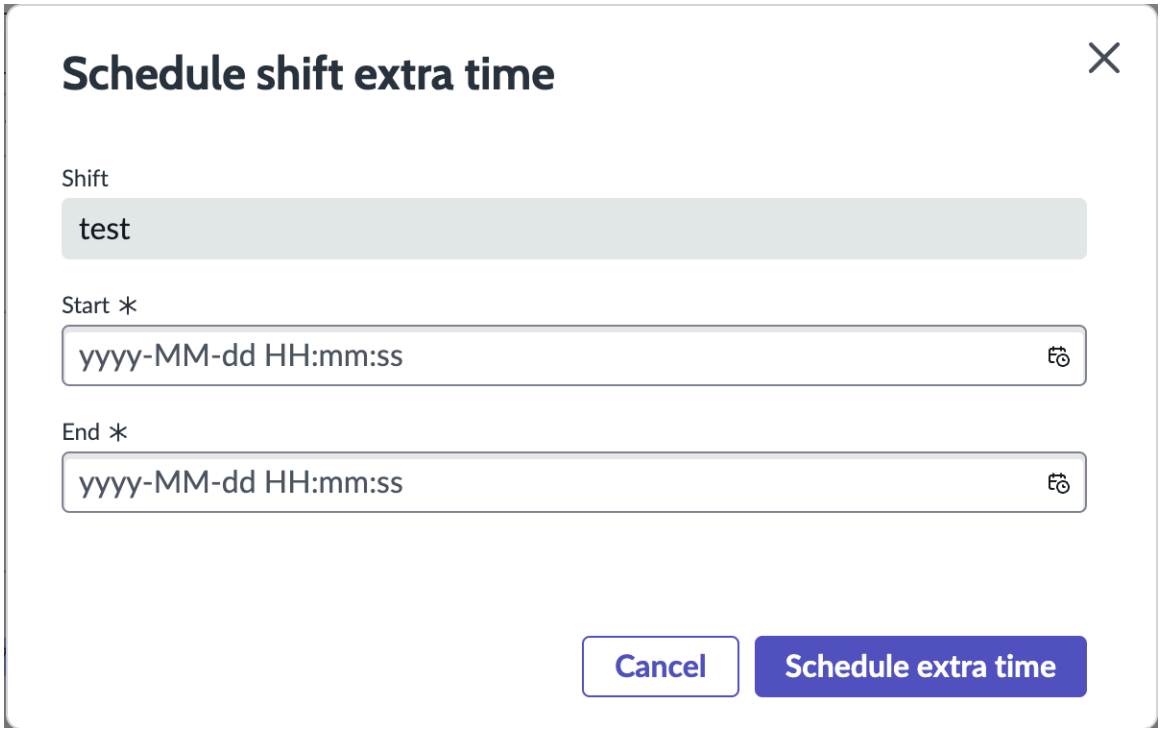


6. Klicken Sie für die Planung der Arbeit für mehr Stunden auf **Zusätzliche Zeit einplanen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Starten
   - Ende

   Klicken Sie auf **Zusätzliche Zeit einplanen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte, und klicken Sie auf **Delete absence (Abwesenheit löschen)**, um den genehmigten Urlaubsantrag aus dem Kalender zu entfernen.

Benachrichtigungseinstellungsregel erstellen

Definieren Sie Ihre bevorzugten Benachrichtigungsmethoden und Zustellkanäle für den Empfang von Warnungen bei Erstellung eines Eskalationstickets.

Vorbereitungen

Verschaffen Sie sich in diesem Video einen Überblick über das Hinzufügen von Zustellkanälen und Benachrichtigungseinstellungen.

Benachrichtigungseinstellungsregel und Zustellkanäle erstellen

Erforderliche Rolle: itil, rota_manager, rota_admin

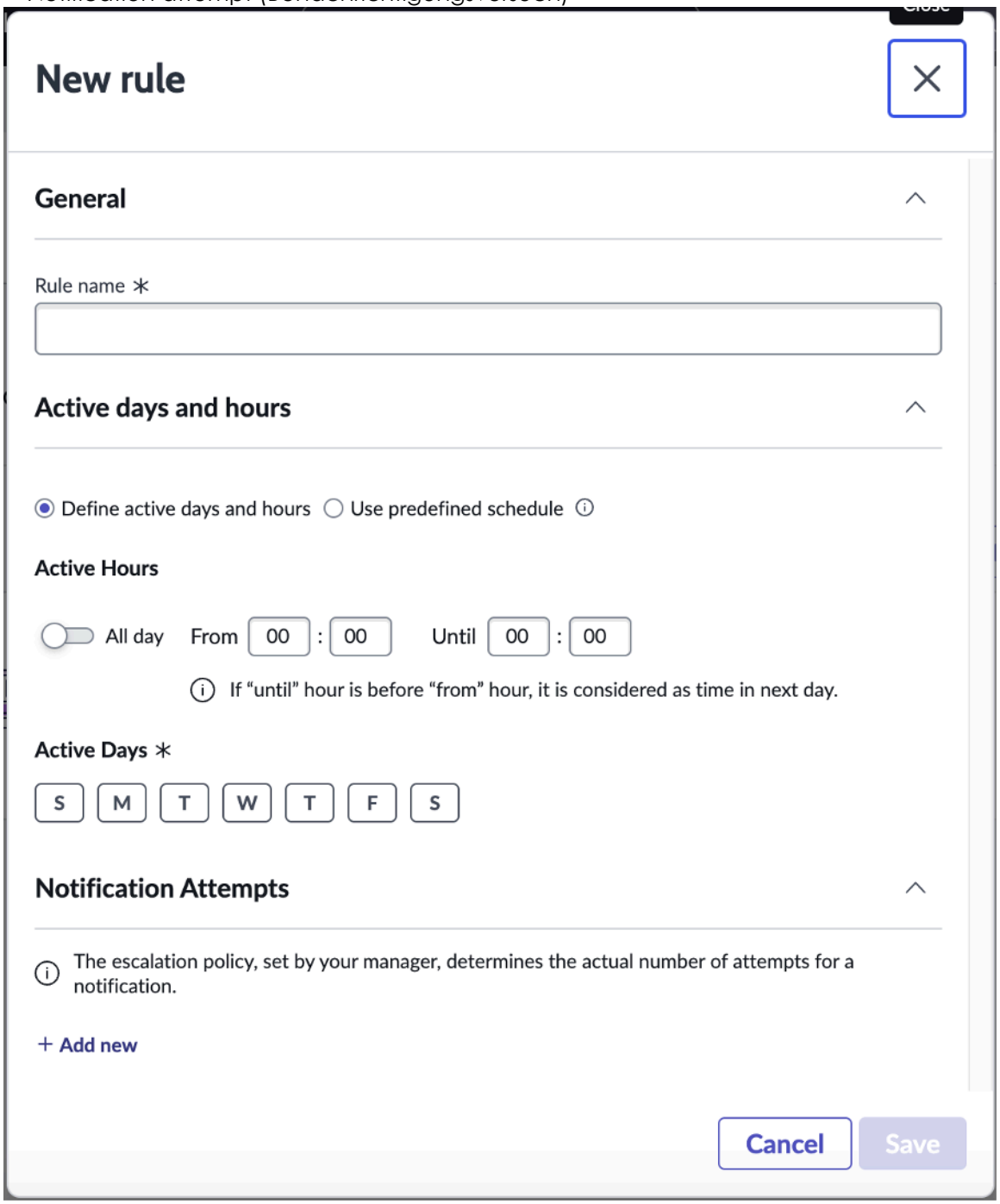
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Zeitplan**.
3. Wählen Sie auf der Seite **Zeitpläne** die Registerkarte **Benachrichtigungseinstellungen für Rufbereitschaft**.
4. Um Ihre bevorzugte Benachrichtigung zu definieren, wählen Sie **Neu erstellen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Regelname
   - Wählen Sie **Define active days and hours (Aktive Tage und Stunden definieren)**, um die Regel mit den folgenden Details anzupassen:
     - Auswahlfeld „Ganztägig“
     - „Von“ und „Bis“
     - Details zu aktiven Tagen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktive Tage
- Notification attempt (Benachrichtigungsversuch)



- Wählen Sie **Use preferred schedule (Bevorzugten Zeitplan verwenden)**, um einen vorhandenen Zeitplan wiederzuverwenden und die erforderlichen Details anzugeben.
- Wählen Sie **Notification attempts (Benachrichtigungsversuche)**, dann **Neu hinzufügen**, und wählen Sie aus den folgenden Optionen Ihre bevorzugte Methode aus:
  - Slack
  - MS Teams
  - E-Mail-IDs

5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für Rufbereitschaftsteam über Menü „Teams“ bearbeiten

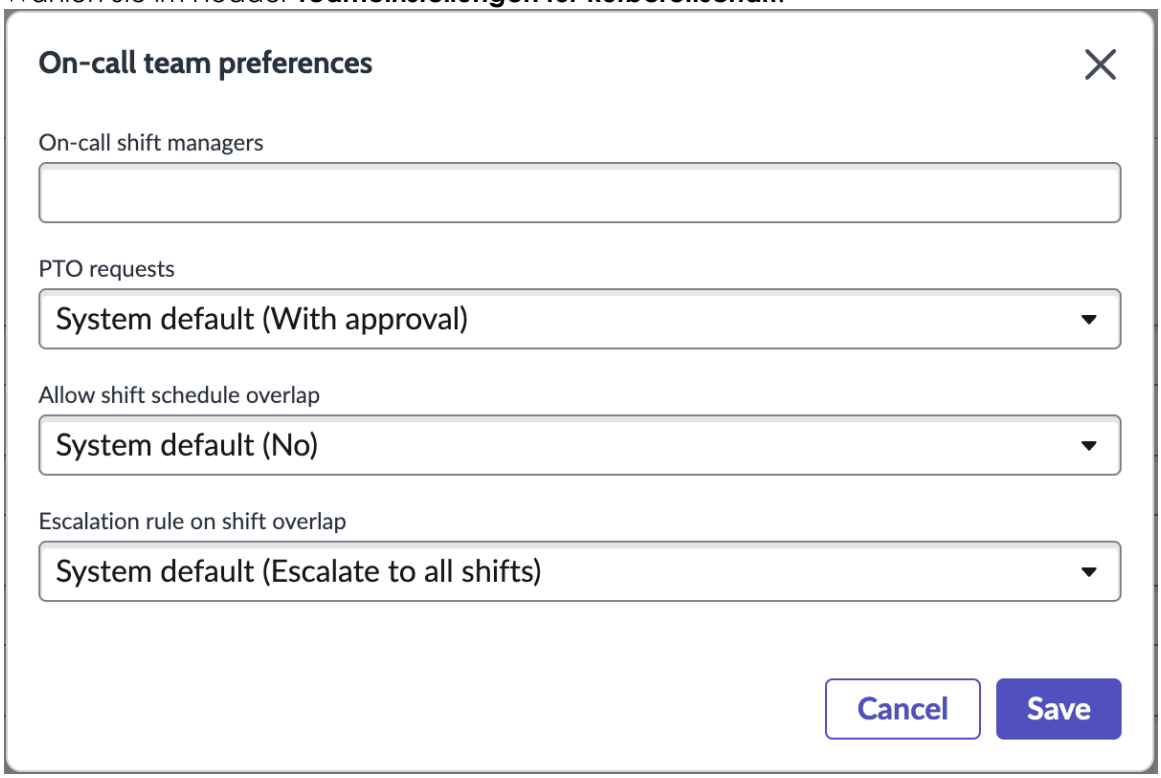
Im Menü **Teams** können Sie die Rufbereitschaftseinstellungen für ein ausgewähltes Team bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das **Teams** -Symbol ( ).
3. Wählen Sie die zu öffnende Teamkarte.
4. Wählen Sie im Header **Teameinstellungen für Rufbereitschaft**.



5. Wählen Sie im Listenmenü einen **On-call shift managers (Bereitschafts-Schichtmanager)** aus.
6. Wählen Sie im Listenmenü eine Option für **PTO requests (Anträge auf bezahlten Urlaub)** aus.
7. Wählen Sie im Listenmenü eine Option für **Preferred start day of the week (Bevorzugter Starttag der Woche)** aus.

   Hinweis: Diese Option ist nur für Washington DC und spätere Releases verfügbar.

8. Wählen Sie im Listenmenü eine Option für **Überschneidungen von Schichtzeitplänen zulassen** aus.
9. Wählen Sie im Listenmenü eine Option für **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung** aus.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zustellkanäle bearbeiten

Bearbeiten Sie Regeln und Zustellkanäle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Zeitplan**.
3. Wählen Sie auf der Seite **Zeitpläne** die **Benachrichtigungseinstellungen**, und wählen Sie **Bearbeiten**, um Zustellkanäle hinzuzufügen oder zu bearbeiten.
4. Wählen Sie **Neu hinzufügen**, um einen neuen Kanal hinzuzufügen und Name und E-Mail-Adresse anzugeben.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Telefonnummern**, um Telefonnummern hinzuzufügen und zu bearbeiten.
6. Wählen Sie **Speichern**, um Ihre Änderungen anzuwenden.

Eskalationsauslöser und -richtlinien

Erstellen und bearbeiten Sie Auslöserregeln.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, Eskalationsauslöser und -richtlinien zu erstellen und zu bearbeiten. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich** und:

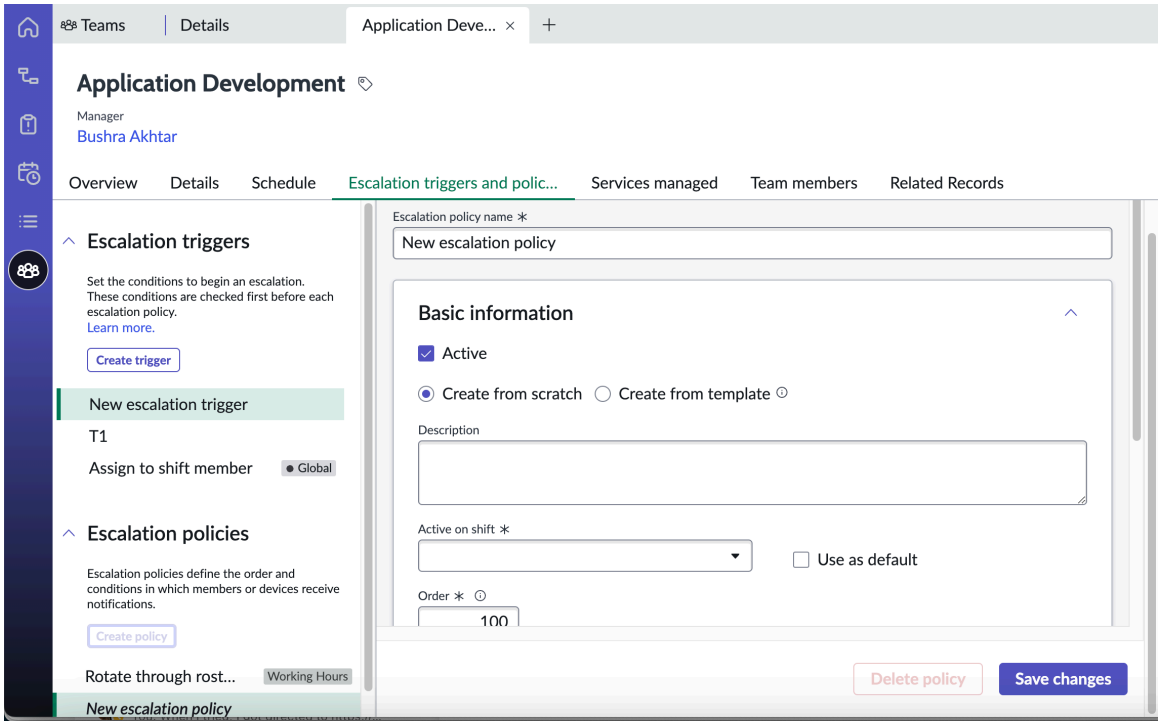
- Menü „Zeitpläne“:
  - Wählen Sie das Menü **Zeitplan**, wählen Sie eine Schichtkarte aus, und klicken Sie auf das Symbol .
  - Wählen Sie die Registerkarte **Eskalationsrichtlinien** aus, und klicken Sie auf **Open Team Record (Teamdatensatz öffnen)**.
- Menü „Teams“:
  - Wählen Sie das Menü **Teams**, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Alle Schichten** aus, und wählen Sie eine Schichtkarte aus.
  - Wählen Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und -richtlinien**.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Bereich von **Eskalationsrichtlinien** die Option **Richtlinie erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

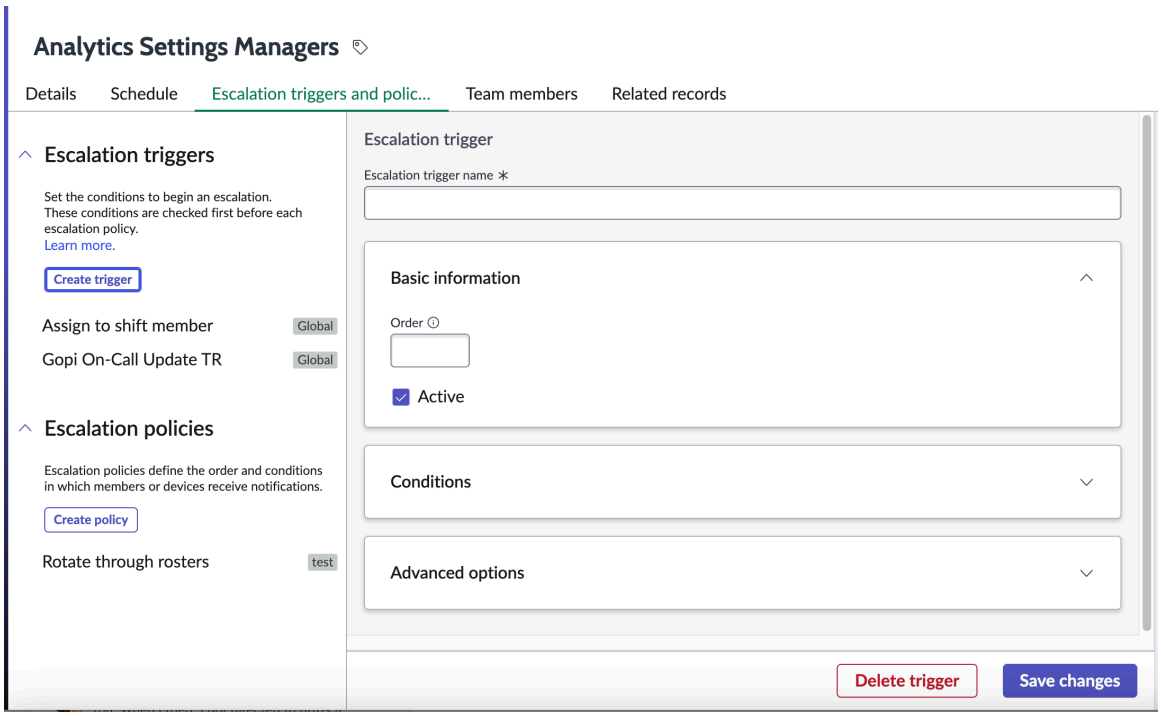


Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Richtlinie zu aktivieren oder zu deaktivieren.
„Von Grund auf neu erstellen“ oder „Aus Vorlage erstellen“	Erstellen Sie eine eigene Richtlinie, oder verwenden Sie eine von Ihrem Administrator erstellte Vorlage.
Beschreibung	Geben Sie Text zur Beschreibung der Richtlinie ein.
Active on shift (Aktiv in Schicht)	Treffen Sie eine Auswahl im Listenmenü. Legen Sie dies als Standard fest, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge der Ausführung. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden sind, wird zuerst der mit der niedrigeren Reihenfolgenummer geprüft.
Bedingungen	Legen Sie die Bedingungen für die Richtlinie fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Diese Bedingungen werden überprüft, nachdem die Eskalation durch einen Eskalationsauslöser gestartet wurde. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird die Richtlinie ausgeführt.
Eskalationsschritte	Fügen Sie im modalen Fenster Eskalationsschritte hinzu. Wählen Sie **Fertig**, wenn Sie fertig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Eskalationsbenachrichtigungen	Legen Sie die Benachrichtigungsbedingungen für die Richtlinie fest. Schalten Sie das Überschreiben der Anwendereinstellungen um, legen Sie die Einstellung manuell fest, oder verwenden Sie eine Vorlage.
Benachrichtigungsschritt hinzufügen	Wählen Sie E-Mail, Anruf oder SMS aus. Sie können beliebig viele Versuche hinzufügen. Wählen Sie **Fertig**, wenn Sie fertig sind.

3. Um der Richtlinie weitere Eskalationsstufen hinzuzufügen, wählen Sie **Add an escalation level (Eskalationsstufe hinzufügen)**.
4. Wählen Sie **Änderungen speichern**.
5. Wahlweise: Um dem Team eine weitere Eskalationsrichtlinie für eine andere Kategorie von Warnungen oder Incidents hinzuzufügen, wählen Sie **Add a policy (Richtlinie hinzufügen)**.
6. Um Auslöserregeln zu erstellen, wählen Sie im linken Bereich **Escalation triggers (Eskalationsauslöser)**, und wählen Sie **Create trigger (Auslöser erstellen)**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.



Formular „Eskalationsauslöser“

Feld	Beschreibung
Escalation trigger name (Name des Eskalationsauslösers)	Geben Sie den Namen des Auslösers ein.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Auslöser zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge der Ausführung. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sind, wird zuerst der mit der niedrigeren Reihenfolgenummer geprüft.
Bedingungen	Legen Sie die Bedingungen für den Auslöser fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, werden Eskalationsauslöser für Schichten im SRM-Team ausgelöst.

8. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

Eskalationsauslöserregeln und -richtlinie aus Teamdatensatz erstellen

Navigieren Sie zum Teamdatensatz, um neue Richtlinien- und Auslöserregeln zu erstellen.

Vorbereitungen

Verschaffen Sie sich in diesem Video einen Überblick darüber, wie Eskalationsauslöserregeln und -richtlinien aus einem Teamdatensatz erstellt werden. Eskalationsauslöserregeln und -richtlinien erstellen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan**.
3. Klicken Sie auf der Seite **Zeitpläne** mit der rechten Maustaste auf die Schichtspanne, und klicken Sie auf .

Rufbereitschaft-Support für Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können ermitteln, welche Mitglieder einer Supportgruppe Rufbereitschaft haben und verfügbar sind, und sie kontaktieren, um ein Problem zu lösen.

Support in Rufbereitschaft für einen Incident

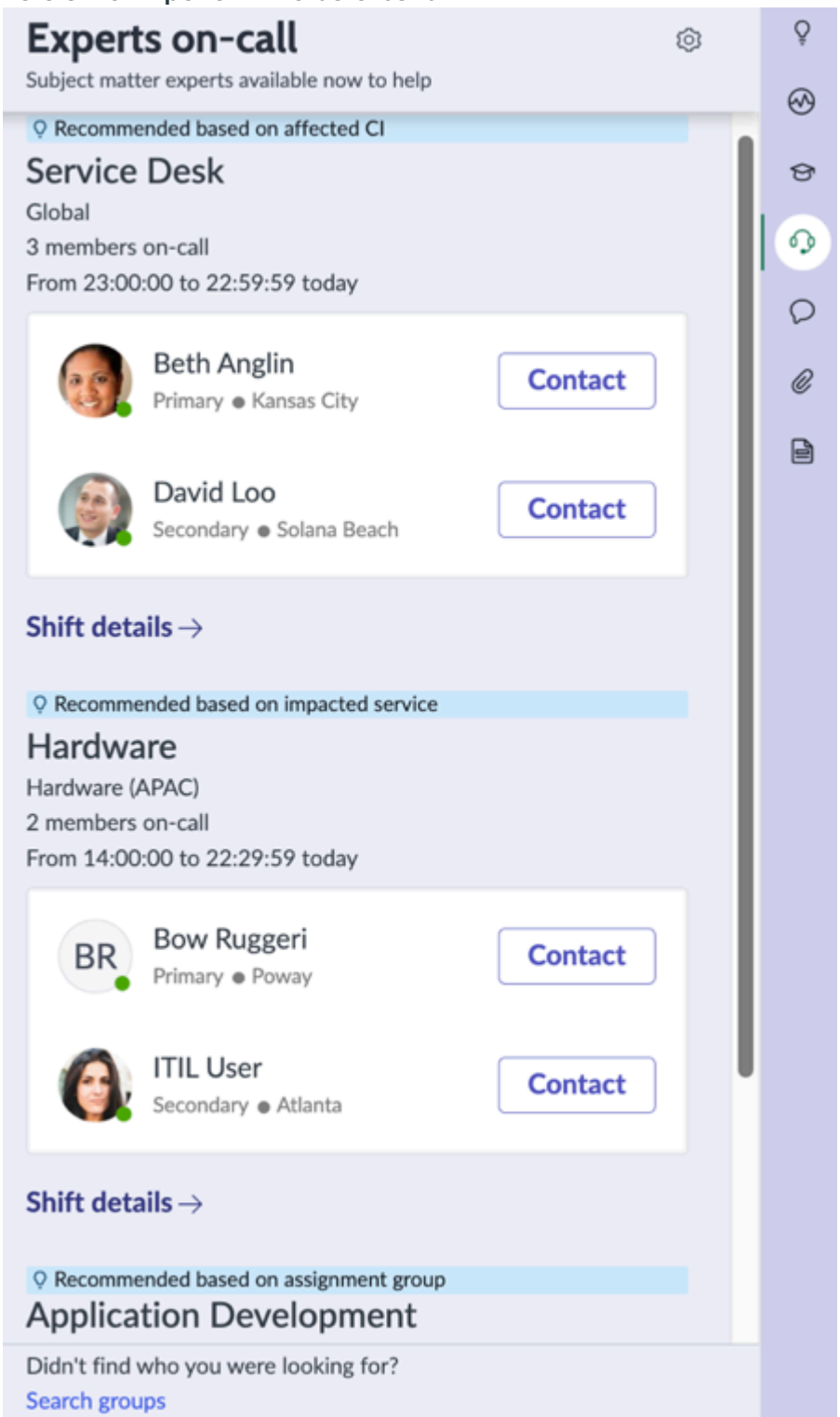
Auf Basis der Supportgruppen, die allen Services und CIs des Incident zugeordnet sind, werden im Fenster **Experten in Rufbereitschaft** drei Rufbereitschaftsempfehlungen in der folgenden Reihenfolge angezeigt:

- Supportgruppe, die dem primären Service zugeordnet ist, also das Feld **Service**.
- Top-Supportgruppe der betroffenen Services aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“.
- Supportgruppe, die dem primären Konfigurationselement zugeordnet ist, also das Feld **Konfigurationselement**.
- Top-Supportgruppe der betroffenen CIs aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“.
- Zuweisungsgruppe eines Service Desk-Mitarbeiters, also das Feld **Zuweisungsgruppe**.

Für jedes dieser Felder werden Rufbereitschaftsinformationen wie Schichtnamen und Mitglieder in Rufbereitschaft angezeigt. Für jedes Mitglied in Rufbereitschaft können Sie die Kontaktinformationen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich für Experten in Rufbereitschaft



Informationen zu Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung.

Experten in Rufbereitschaft in Service Operations-Arbeitsbereich

Zeigen Sie die relevanten Schichtdetails an, kontaktieren Sie zur Lösung des Problems Mitglieder in Rufbereitschaft, und verfolgen Sie die Rufbereitschaftseskalation dynamisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_incident_read, sn_change_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass die Eskalationsprotokollierung, also die Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, aktiviert ist, um die Nachverfolgungsseite für die Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen. Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die relevanten Schichtdetails anzuzeigen, Mitglieder in Bereitschaft zu kontaktieren und andere relevante Aufgaben zu erledigen.

   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Experten in Rufbereitschaft ( ).
   Informationen dazu, wie Rufbereitschaftsempfehlungen konfiguriert werden können, finden Sie unter Empfehlungen für Supportgruppen in Rufbereitschaft anpassen.
   Auf Basis der Supportgruppen, die allen Services und CIs des Incident zugeordnet sind, werden drei Rufbereitschaftsempfehlungen in der folgenden Reihenfolge angezeigt:
   - Supportgruppe, die dem primären Service zugeordnet ist, also das Feld **Service**.
   - Top-Supportgruppe der betroffenen Services aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“.
   - Supportgruppe, die dem primären Konfigurationselement zugeordnet ist, also das Feld **Konfigurationselement**.
   - Top-Supportgruppe der betroffenen CIs aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“.
   - Zuweisungsgruppe des Service Desk-Mitarbeiters, also das Feld **Zuweisungsgruppe**

   b. Um detaillierte Schichtinformationen anzuzeigen, z. B. alle Mitglieder in Rufbereitschaft sowie die Start- und die Endzeit, klicken Sie auf **Schichtdetails**.
   Wenn für eine Supportgruppe in dieser Schicht kein Mitglied in Rufbereitschaft verfügbar ist, können Sie die nächste Schicht mit Mitgliedern in Rufbereitschaft anzeigen.

   c. Um eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung mit einem Mitglied in Rufbereitschaft zu beginnen, klicken Sie neben den Mitgliedsdetails auf **Kontakt** und dann auf **Teams-Chat starten**.

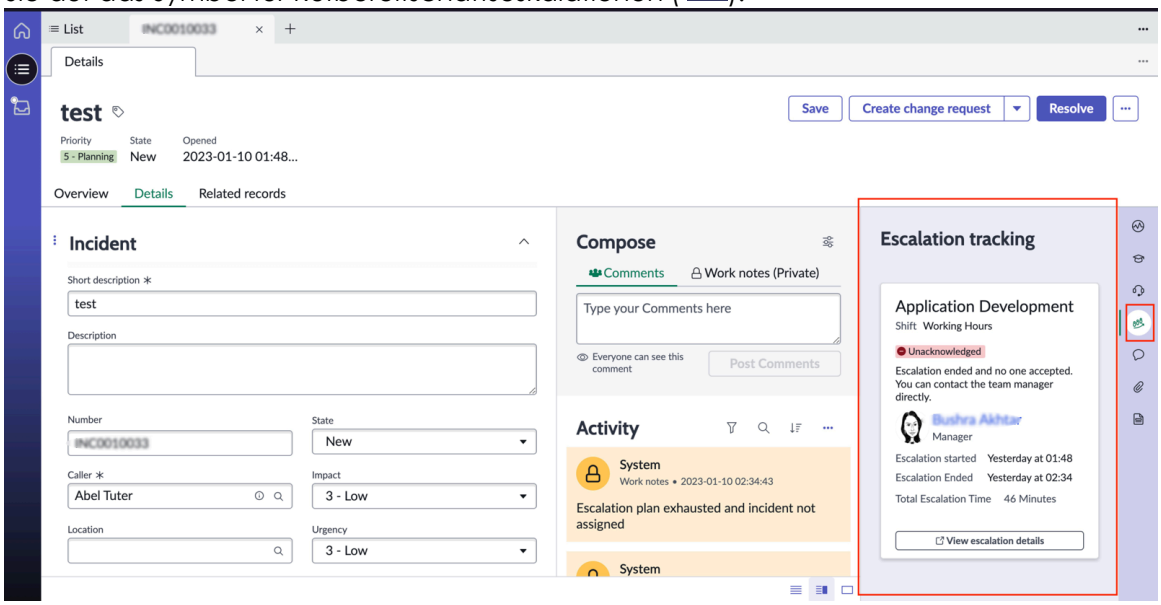
   Hinweis: Sie können die Anwenderpräsenz anzeigen, bevor Sie das Rufbereitschaftsmitglied kontaktieren.

   Informationen zum Microsoft Teams-Chat finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

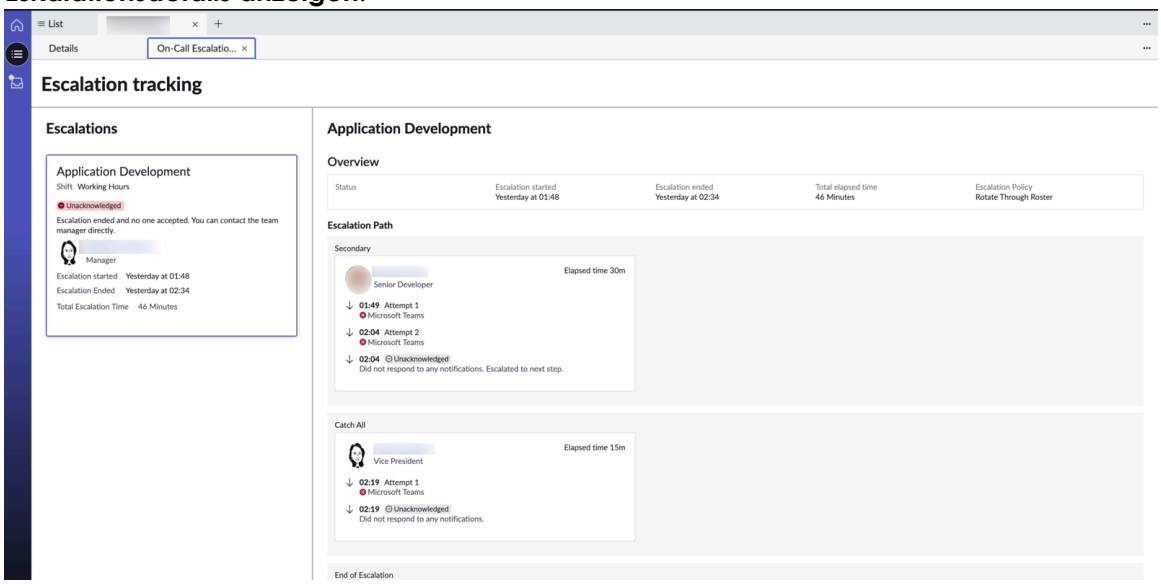
   d. Um die Anzeigeeinstellungen im Bereich **Experten in Rufbereitschaft** zu konfigurieren, klicken Sie auf das Einstellungssymbol ( ) und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Um Schichten ohne Rufbereitschaftsmitglieder auszublenden, verwenden Sie den Umschalter **Schichten ohne Rufbereitschaft ausblenden**. Wenn kein Mitglied in Rufbereitschaft für alle Supportgruppen verfügbar ist, können Sie nach anderen Gruppen suchen und deren Mitglieder in Rufbereitschaft anzeigen.
   - Um das für den aktuellen Anwender konfigurierte Standardformat für Datum und Uhrzeit zu verwenden, verwenden Sie den Umschalter **Standardformate für Datum und Uhrzeit verwenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um die dynamische Nachverfolgung einer Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für Rufbereitschaftseskalationen ( ).



4. Um detaillierte Informationen zur Eskalationsnachverfolgung anzuzeigen, klicken Sie auf **Eskalationsdetails anzeigen**.



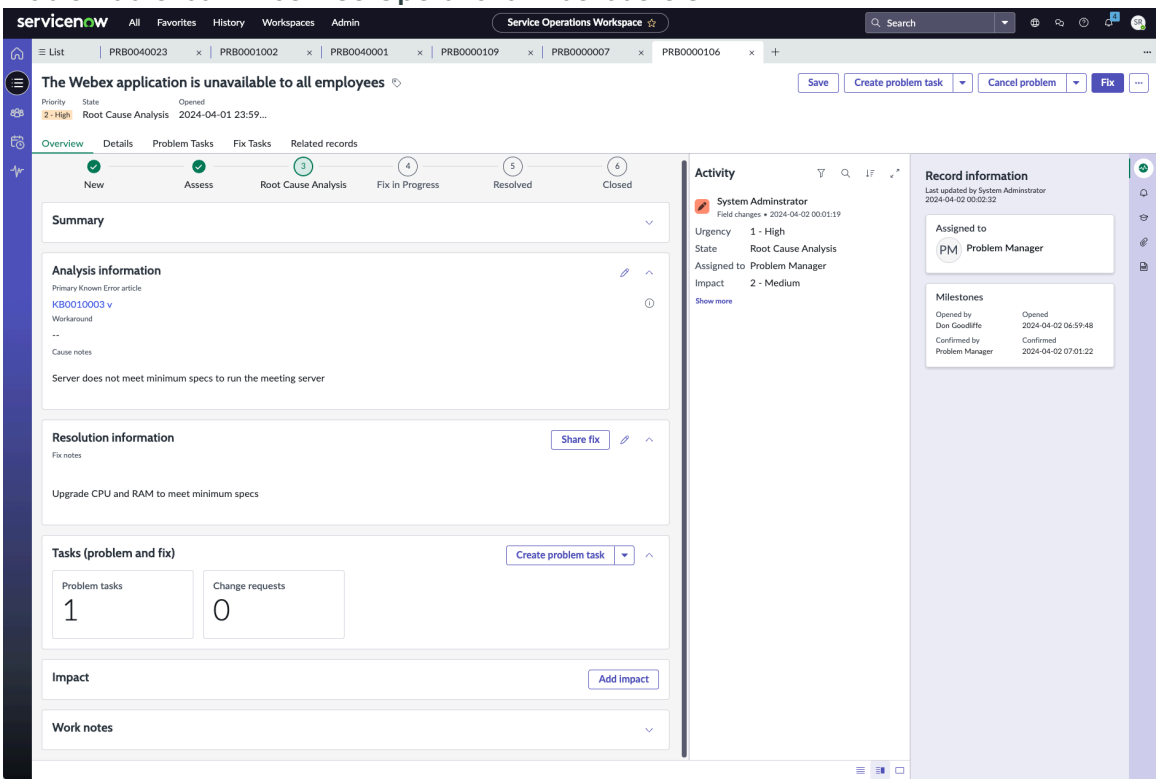
Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn Sie wiederkehrende Incidents oder einen schwerwiegenden Incident haben, können Sie ein Problem erstellen, um die Ursache der Incidents zu identifizieren und zu verhindern, dass sie erneut auftreten. Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich, um zur Abwehr von Incidents Probleme über ihren gesamten Lebenszyklus zu verwalten, Problemumgehungen oder Korrekturen für zugehörige Incidents zu teilen und Artikel zu bekannten Fehlern zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte „Übersicht“

Auf dieser Registerkarte werden die folgenden Informationen zu einem Problem angezeigt:

- Zusammenfassung
- Analyseinformationen
- Lösungsdetails
- Problem- und Korrekturaufgaben
- Auswirkung
- Arbeitsnotizen

Sie können die Registerkarte mit der Übersicht über den Problemdatensatz und ihre UI-Elemente im Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwalten.

Sie können optional die folgenden Verknüpfungen aktivieren, auf die sowohl über den Header als auch über die Dropdown-Menüs für **Aufgaben (Problem und Korrektur)** zugegriffen werden kann:

- **Fehler erstellen** (weitere Informationen und Anforderungen siehe Agile Development 2.0)
- **Erweiterung erstellen** (weitere Informationen und Anforderungen siehe Agile Development 2.0)
- **Verbesserungsinitiative erstellen** (weitere Informationen und Anforderungen siehe Management kontinuierlicher Verbesserungen)

Informationen zu allen anderen Konfigurationsoptionen finden Sie unter Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Details“

In diesem Abschnitt werden die Detailinformationen zu einem Problem angezeigt. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für das Problem hinzufügen.

Alle Felder, die in Now Platform im Problemformular verfügbar sind, sind auch in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar. Im Problemformular in Service Operations-Arbeitsbereich ist jedoch das Feld **Status** schreibgeschützt. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.

Informationen zur Konfiguration der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Problemaufgaben“

In diesem Abschnitt werden Problemaufgaben angezeigt, die diesem Problem zugeordnet sind. Problemaufgaben werden erstellt, wenn Sie Hilfe von anderen Teams benötigen, um eine Lösung für das Problem zu finden. Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.

Registerkarte „Korrekturaufgaben“

In diesem Abschnitt werden Korrekturaufgaben angezeigt, die mit dem Problem verbunden sind. Im Service Operations-Arbeitsbereich werden nur Change-Anforderungen als Korrekturaufgaben konfiguriert. Informationen zur Eigenschaft **List of related task records (comma-separated) to track as fixes for this Problem** (Liste der zugehörigen Aufgabendatensätze (durch Kommata getrennt), die als Behebung für dieses Problem verfolgt werden sollen), in der die Korrekturaufgaben konfiguriert sind, finden Sie unter Eigenschaften für Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

In diesem Abschnitt werden die folgenden Datensätze angezeigt, die sich auf das Problem beziehen. Sie können einen Datensatz erstellen und ihn zu einem Problem hinzufügen oder daraus entfernen.

- Incidents
- Betroffene CIs
- Ausfälle
- Von Agent Assist angehängtes Wissen

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie auf Agent Assist zugreifen, nach relevanten Datensätzen suchen und die erforderlichen Aktionen ausführen.

Weitere Informationen zu Problem-Management finden Sie unter Problem-Management.

Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Untersuchen Sie die Ursache von wiederkehrenden Incidents oder schwerwiegenden Incidents. Stellen Sie eine dauerhafte Korrektur bereit, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder problem_coordinator

Prozedur
1. Erstellen Sie ein Problem aus einer der folgenden Quellen.

Option	Beschreibung
Über eine beliebige Problemliste	**a.** Navigieren Sie zu einer Liste von Problemen. **Hinweis:** Die folgenden Listen stehen für Probleme zur Verfügung: ▪ Ihnen zugewiesen ▪ Nicht zugewiesen ▪ Offen ▪ Gelöst ▪ Risiko akzeptiert ▪ Bekannte Fehler ▪ Alle **b.** Wählen Sie **Neu**.
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie einen Incident. **b.** Wählen Sie auf der Seite des Incident-Datensatz die Liste neben **Change-Anforderung erstellen** aus. **c.** Wählen Sie **Problem erstellen**.
Aus einer Kundeninteraktion zu einem Problem mit einer Ursache, die untersucht werden muss	**a.** Öffnen Sie eine Interaktion. **b.** Wählen Sie auf der Datensatzseite die Option **Problem erstellen** aus. **Hinweis:** Aktivieren Sie die **Problemeigenschaft Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen** (*glide.problem.interaction.allow_create*) über **Problem** > **Eigenschaften**. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

2. Füllen Sie im Problemformular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Problemformular.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einem Problem arbeiten

Verwalten Sie Probleme und Problemaufgaben über ihren gesamten Lebenszyklus, teilen Sie Problemumgehungen oder Korrekturen für zugehörige Incidents, und erstellen Sie Known Error-Artikel, um Incidents abzuwenden.

Vorbereitungen

Wenn Sie nicht den Basis-Problemlebenszyklus verwenden, nutzen Sie weiterhin die klassische Experience zur Verwaltung von Problemen oder Problemaufgaben während ihres Lebenszyklus. Wählen Sie auf der Seite mit dem Problemdatensatz **Problem fortsetzen**, um in die Anwenderoberfläche von Now Platform zu gelangen und Statusübergänge zu erstellen. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.

Der Basis-Problemlebenszyklus ist im Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) enthalten. Verwenden Sie die Store-Anwendung Migrationsdienstprogramm für Problem-Management, um dieses Plugin zu aktivieren und Ihre Datensätze zum Basis-Problemlebenszyklus zu migrieren.

Erforderliche Rolle: itil, problem_coordinator oder höher (zum Verwalten des Lebenszyklus eines Problems), problem_admin (zum Löschen des Problems)

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
   Informationen zum Erstellen eines Problems in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
2. Führen Sie auf der Seite mit dem Problemdatensatz eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Mit dem Problem verknüpfte Problemaufgabe erstellen	Wählen Sie **Problemaufgabe erstellen**, oder wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Problemaufgaben**. Weitere Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.
Bewerten Sie ein Problem	Wählen Sie **Bewerten**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Problem bestätigen	Wählen Sie **Bestätigen**, um das Problem vom Status **Bewerten** in den Status **Ursachenanalyse** zu verschieben.
Problemursache untersuchen	◦ Wenn Sie der Fachexperte für diesen Problembereich sind, führen Sie die Untersuchung durch, und wählen Sie **Beheben**, um Hinweise zur Ursache und Fehlerbehebung bereitzustellen. ◦ Wenn Sie kein Fachexperte sind und bei der Untersuchung Hilfe von einem anderen Team benötigen, erstellen Sie eine Problemaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.
Change-Anforderung aus Problem erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Problemaufgabe erstellen** die Option **Change-Anforderung erstellen**, oder wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Korrekturaufgaben**. Informationen zum Erstellen einer Change-Anforderung finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
Mit dem Problem verknüpften Ausfall erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Problemaufgabe erstellen** die Option **Ausfall erstellen**.
Known Error-Artikel aus Problem erstellen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Problemaufgabe erstellen** die Option **Known Error-Artikel erstellen**. Known-Error-Artikel dokumentieren die Ursache und die Problemumgehung. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Known Error-Artikel“.
Problem sich selbst zuweisen	Wählen Sie **Mir zuweisen**.
Problem als Duplikat eines bereits vorhandenen Problems markieren	Wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Abbrechen** die Option **Duplikat markieren**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Problem abbrechen	Wählen Sie **Problem abbrechen**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Probleme löschen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen (···) und anschließend **Löschen**.
Wissensartikel oder Datensätze anhängen, die zur schnellen Lösung eines Problems beitragen	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource, und führen Sie die erforderliche Aktion aus. Die hier angehängten Wissensartikel werden auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.
Einem Problem einen Anhang hinzufügen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Anhangsymbol ( ).
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen (···) und anschließend **URL kopieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Problemumgehung teilen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **Problemumgehung teilen**.
Korrektur teilen	Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und anschließend **Korrektur teilen**.
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ).
Problem bestätigen und bestätigen, dass es derzeit keine dauerhafte Lösung gibt	Wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Abbrechen** die Option **Risiko akzeptieren**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus. **Hinweis:** Bei einem Problem, bei dem das Risiko akzeptiert wurde, können Sie Notizen zur Problemumgehung angeben.
Problem erneut analysieren	Wählen Sie bei einem Problem im Status „Geschlossen“ oder „Gelöst“ **Erneut analysieren**. Der Status wird in „Ursachenanalyse“ geändert.

Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können Problem-Management-Modelle verwenden, um Prozesse an bestimmte Anwendungsfälle anzupassen.

Sie können anwenderdefinierte Modelle für Probleme und Problemaufgaben erstellen, um deren Standardmodelle zu erweitern, ohne die vorhandenen Fähigkeiten zu beeinträchtigen. Um diese Fähigkeiten zu verwenden, aktivieren Sie die Systemeigenschaft *com.snc.problem_management.models.enabled*, die in Release Xanadu eingeführt wurde. Das Aktivieren von Problem-Management-Modellen ist optional.

Mit Problem-Management-Modellen können Sie Folgendes definieren:

- Status für bestimmte Anwendungsfälle
- Statusübergänge
- Bedingungen für Statusübergänge

Die folgenden Standardmodelle werden bereitgestellt, um die Nicht-Modell-Versionen zu replizieren, die als Teil des Basis-Problemlebenszyklus enthalten sind. Der Basis-Problemlebenszyklus ist im Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) enthalten. Verwenden Sie die Store-Anwendung Migrationsdienstprogramm für Problem-Management, um dieses Plugin zu aktivieren und Ihre Datensätze zum Basis-Problemlebenszyklus zu migrieren.

Problemmodell

Modell	Beschreibung
Allgemein	Problemprozess, der dem Basis-Problemlebenszyklus ohne Modell entspricht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemaufgabenmodelle

Modell	Beschreibung
Ursachenanalyse	Problemaufgabenprozess, der dem Basisproblemlebenszyklus ohne Modell entspricht.
Allgemein	Problemaufgabenprozess, der dem Basisproblemlebenszyklus ohne Modell entspricht.

Problem-Management-Modelle aktivieren

Testen Sie die Problem-Management-Modelle zuerst außerhalb der Produktion. Wenn Sie den Basis-Problemlebenszyklus oder Basis-Lebenszyklusaktionen geändert haben, müssen Sie entsprechende Änderungen an Ihren anwenderdefinierten Modellen vornehmen.

Informationen zur Arbeit mit anwenderdefinierten Modellen finden Sie in den folgenden Themen:

- Problem-Management-Modelle in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren
- Problemmodell in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen
- Problemaufgabenmodell in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Hinweis: In allen Problemen oder Problemaufgaben, die erstellt wurden, bevor Sie Problem-Management-Modelle aktiviert haben, wird weiterhin das Lebenszyklus ohne Modell verwendet.

Problem-Management-Modelle deaktivieren

Bevor Sie Problem-Management-Modelle deaktivieren, müssen Sie alle zusätzlichen Funktionen anwenden, die Sie durch anwenderdefinierte Problem-Management-Modelle zu Ihrem Lebenszyklus ohne Modell hinzugefügt haben.

Überlegungen zu Problem-Management-Modellen und Service Operations-Arbeitsbereich

Service Operations-Arbeitsbereich 6.x basiert auf Release Xanadu und unterstützt Problem-Management-Modelle.

Service Operations-Arbeitsbereich 5.x basiert auf Release Washington DC und unterstützt keine Problem-Management-Modelle.

Wenn Sie Service Operations-Arbeitsbereich 5.x verwenden und Problem-Management-Modelle aktivieren, müssen Sie Probleme und Problemaufgaben in der klassischen UI16-Experience und nicht im Service Operations-Arbeitsbereich verwalten.

In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen

Wenn Sie ein anderes Team oder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten müssen, erstellen Sie eine Problemaufgabe, und weisen Sie sie zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder problem_coordinator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
2. Erstellen Sie auf der Seite des Problemdatensatzes auf eine der folgenden Arten eine Problemaufgabe.
   - Wählen Sie **Problemaufgabe erstellen**.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Problemaufgaben** die Option **Neu**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ den Problemaufgabentyp aus.
   - **Ursachenanalyse**: Aufgaben, um die Ursache eines Problems zu untersuchen und eine Lösung für das Problem zu finden.
   - **Allgemein**: Andere Aufgaben als Ursachenanalyse-Aufgaben.

   Informationen zum Erstellen zusätzlicher Aufgabentypen finden Sie unter Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Problemaufgabe“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Problemaufgabe“.
6. Wählen Sie **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Problemaufgabe arbeiten

Verwalten Sie Probleme und Problemaufgaben über ihren gesamten Lebenszyklus, teilen Sie Problemumgehungen oder Korrekturen für zugehörige Incidents, und erstellen Sie Known Error-Artikel, um Incidents abzuwenden.

Vorbereitungen

Wenn Sie nicht den Basis-Problemlebenszyklus verwenden, nutzen Sie weiterhin die klassische Experience zur Verwaltung von Problemen oder Problemaufgaben während ihres Lebenszyklus. Wählen Sie auf der Seite mit dem Problemaufgaben-Datensatz **Problemaufgabe fortsetzen**, um in die Anwenderoberfläche von Now Platform zu gelangen und Statusübergänge zu erstellen. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.

Der Basis-Problemlebenszyklus ist im Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) enthalten. Verwenden Sie die Store-Anwendung Migrationsdienstprogramm für Problem-Management, um dieses Plugin zu aktivieren und Ihre Datensätze zum Basis-Problemlebenszyklus zu migrieren.

Erforderliche Rolle: itil oder problem_task_analyst (zum Ändern des Status oder zum Löschen der Problemaufgabe)

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
   Informationen zum Erstellen eines Problems in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Problemaufgaben** die erforderliche Problemaufgabe.
3. Führen Sie auf der Seite mit dem Problemaufgaben-Datensatz eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Problemaufgabe sich selbst zuweisen	Wählen Sie **Mir zuweisen**.
Problemaufgaben bewerten	Wählen Sie **Bewerten**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Mit Arbeit an Problemaufgabe beginnen	Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
Problemaufgabe abbrechen	Wählen Sie **Aufgabe abbrechen**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Problemaufgabe löschen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **Löschen**.
Wissensartikel oder Datensätze anhängen, die zur schnellen Lösung einer Problemaufgabe beitragen	**a.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Agent Assist ( ). **b.** Suchen Sie nach einer Ressource, und führen Sie die erforderliche Aktion aus. Die hier angehängten Wissensartikel werden auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.
Einer Problemaufgabe einen Anhang hinzufügen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Anhangsymbol ( ).
URL der Datensatzseite kopieren, um auf einfache Weise auf den Datensatz zuzugreifen	Wählen Sie das Symbol für weitere Aktionen ( ) und anschließend **URL kopieren**.
Problemaufgaben abschließen	Wählen Sie **Abschließen**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.
Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen	Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ).
Problemaufgaben erneut bewerten	Wählen Sie in einer Problemaufgabe im Status **In Arbeit** oder **Geschlossen** die Option **Erneut bewerten**. Der Status wird in „Bewerten“ geändert.

Referenz Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Problemformular

Beschreibung der Feldwerte für das Problemformular in Service Operations-Arbeitsbereich.

Formular zum Erstellen eines neuen Problems

Feld	Beschreibung
Problem	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen eines neuen Problems (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Nummer	Eindeutige Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.
Ursprüngliche Aufgabe	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat.
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Status	Wert, der sich ändert, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf den Geschäftsbetrieb hat.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Auswirkung	
Service	Geschäftsservice, z. B. E-Mail oder IT-Services, für den das Problem gilt.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen eines neuen Problems (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	jeweilige Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Supportgruppe hat, wird das Feld mit der Supportgruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Notizen	
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.

Formular „Problemaufgabe“

Beschreibung der Feldwerte für das Problemaufgabenformular in Service Operations-Arbeitsbereich.

Formular zum Erstellen neuer Problemaufgaben

Feld	Beschreibung
Problemaufgabe	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Problemaufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Problemaufgabe.
Nummer	Nummer, die den Problemaufgaben-Datensatz identifiziert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen neuer Problemaufgaben (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Der Problemaufgabentyp.
Problem	ID-Nummer des Problems, für das die Problemaufgabe erstellt wurde.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Problemaufgaben dem Problem zugeordnet werden müssen.
Status	Wert, der sich ändert, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Informationen zu Statusübergängen einer Problemaufgabe finden Sie unter Lebenszyklus einer Problemaufgabe.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Problemaufgabe abgeschlossen sein muss.
Configuration Item	
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich die Problemaufgabe bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der die Problemaufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemanalyst, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Notizen	
Arbeitsnotizen (privat)	Informationen über die an der Problemaufgabe durchgeführten Arbeiten.

Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann dynamische und kontextbezogene Empfehlungen anzeigen und relevante Aktionen ausführen.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine neue Aktivierung verfügbar. Die Funktion Empfohlene Aktionen für ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar.

Empfehlungen aus der Sidebar für einen Incident

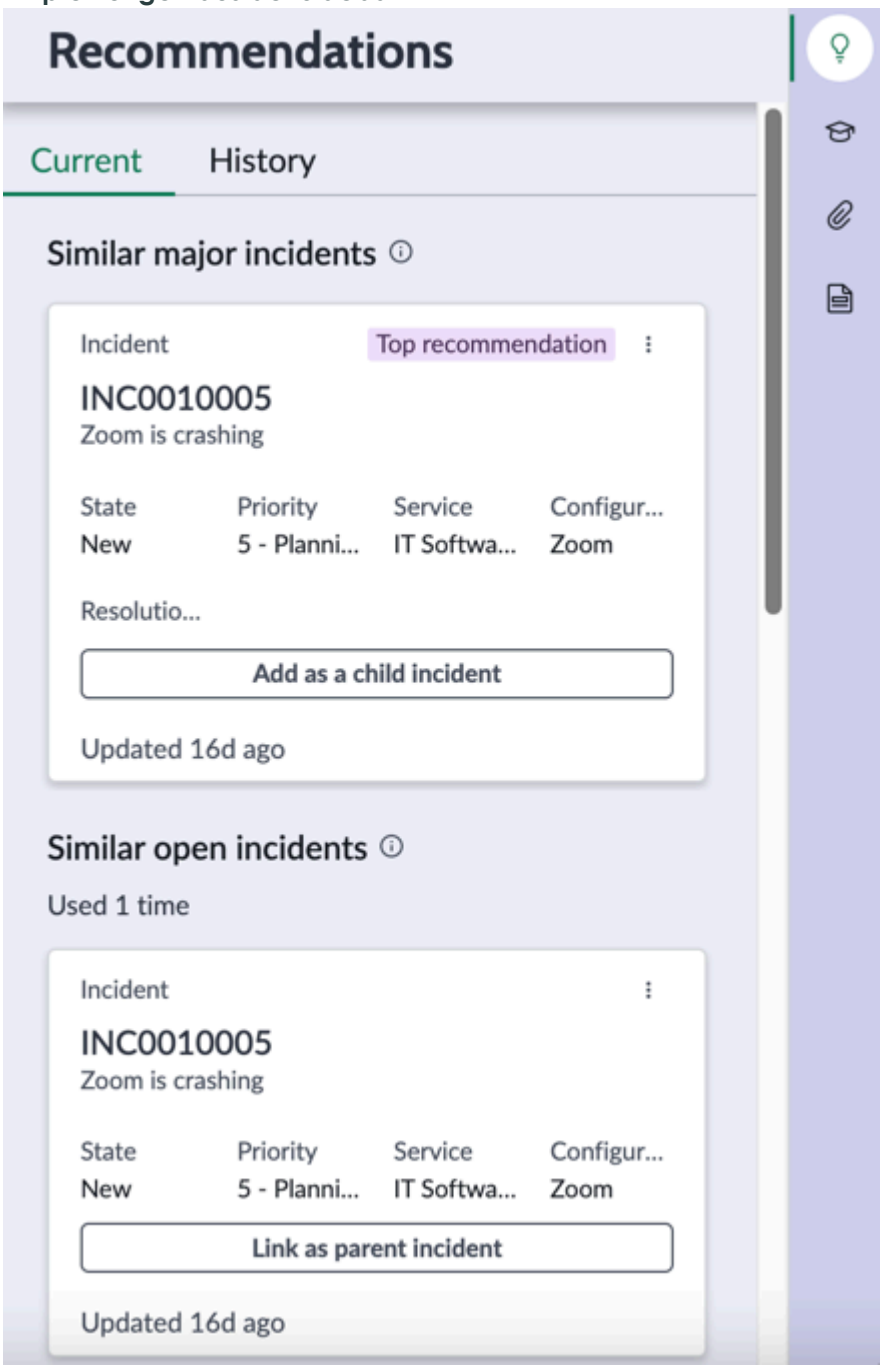
Über die Sidebar eines Incident können Sie auf den Bereich **Empfehlungen** zugreifen, in dem Sie Empfehlungen in einem der folgenden Formate konfigurieren und gruppieren können.

- Datensatzkarte: Es sind relevante Datensatzdetails einer Tabelle und entsprechende Aktionen verfügbar.
- Nachrichtenkarte: Es sind eine von der Empfehlung abgeleitete Nachricht und entsprechende Aktionen verfügbar. Zum Beispiel die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.

Hinweis: Alle Karten derselben Empfehlungsregel werden zusammen gruppiert. Beispielsweise werden für die Regel „Ähnliche offene Incidents“ für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich alle relevanten Incidents als Karten unter **Ähnliche offene Incidents** gruppiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen aus der Sidebar



Informationen zu verfügbaren Kartengruppen für einen Incident und ihren Abhängigkeiten von Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Wenn Sie auf eine Karte oder ihre Datensatznummer klicken, werden auf einer neuen Registerkarte detaillierte Informationen zu dieser Karte und ihren Aktionen angezeigt.

Jede Karte hat eine primäre Aktion und mehrere andere Aktionen. Für jede Aktion, die Sie auf der Karte ausführen, werden die Empfehlungen neu berechnet. Sie können eine Empfehlung verwerfen, wenn sie nicht relevant ist. Wenn Sie auf einer Karte eine primäre Aktion ausführen, wird sie außerdem von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Basierend auf der Priorität wird die erste Karte der obersten Kartengruppe als oberste Empfehlung oben im Bereich **Empfehlungen** angezeigt.

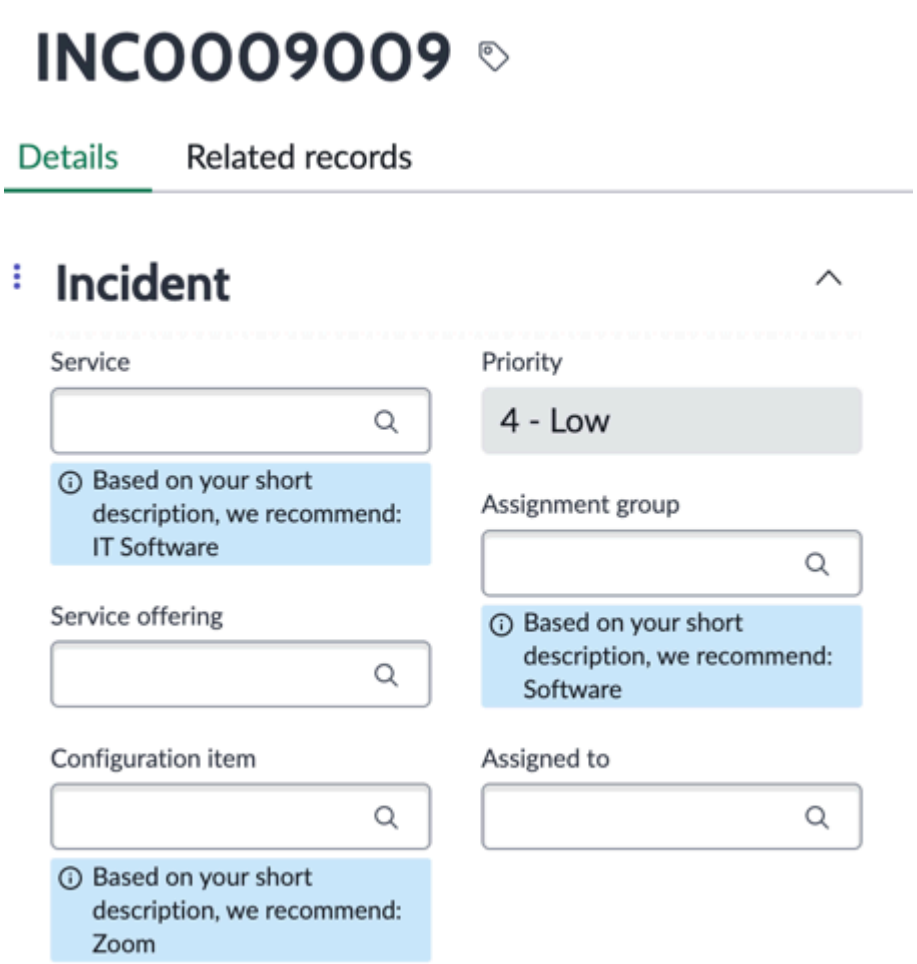
Empfehlungen auf Feldebene für einen Incident

Ein vorhergesagter Wert wird für diese Felder auf der Registerkarte **Details** eines Incident angezeigt.

- Zuweisungsgruppe
- Konfigurationselement
- Service

Diese Werte werden basierend auf einer Empfehlungsregel für jedes Feld vorhergesagt. Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich. Wenn ein Schwellenwert konfiguriert ist, kann der empfohlene Wert als Feldwert gestempelt oder automatisch ausgefüllt werden. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Empfehlungen auf Feldebene



Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Empfehlungen für einen Incident basieren auf Regeln, die in Empfehlungs-Framework definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine neue Aktivierung verfügbar. Die Funktion Empfohlene Aktionen für ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro erwerben.

Hinweis: Um die erweiterte Version zu erhalten, empfiehlt es sich, das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das Abonnementpaket ITSM Pro zu erwerben Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden.

Damit jede Empfehlungsregel funktioniert, installieren Sie das entsprechende Plugin, das die entsprechende Lösungsdefinition installiert. Basierend auf dieser Lösungsdefinition prognostiziert die Empfehlungsregel Werte oder Datensätze für einen Incident.

Informationen zu den Plugins und den entsprechenden Lösungsdefinitionen finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

Empfehlungsregeln für Empfehlungen auf Feldebene in einem Incident-Formular

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Incident-Feld, in dem die Empfehlung verfügbar ist
Empfehlungen für Zuweisungsgruppe	Incident-Zuweisung Sagt Werte für das Feld **Zuweisungsgruppe** basierend auf der Kurzbeschreibung des Incident vorher.	Zuweisungsgruppe
Konfigurationselement	Incident-Konfigurationselement Sagt Werte für das Feld **Konfigurationselement** basierend auf der Kurzbeschreibung des Incident vorher.	Konfigurationselement
Serviceempfehlungsregel	Incident-Service Sagt Werte für das Feld **Incident Configuration Item** (Incident-Konfigurationselement) basierend auf der Kurzbeschreibung des Incident vorher.	Service

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
Wissensartikel	Ähnliche Wissensartikel	Wissensartikel	Anhängen: Hängt den empfohlenen Wissensartikel an den aktuellen	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“ (Fortsetzung)

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
	Sagt Wissensartikel vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.		Incident an. Auf der Incident-Datensatzseite wird dieser Artikel in der Liste „Angehängte Wissensartikel“ der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.	zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Empfehlung für schwerwiegenden Incident Empfiehlt, dass der aktuelle Incident als schwerwiegender Incident vorgeschlagen wird.	Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Schwerwiegenden Incident vorschlagen: Schlägt den aktuellen Incident als schwerwiegenden Incident vor. Das Feld **Schwerwiegender Incident – Status** wird für den Incident auf **Vorgeschlagen** gesetzt.	Ähnliche Incidents anzeigen: Zeigt eine Liste ähnlicher Incidents an, die sich auf den aktuellen Incident beziehen. Nachdem Sie ähnliche Incidents angezeigt haben, können Sie entscheiden, ob der aktuelle Incident als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden kann.
Relevante Probleme	Ähnliche offene Probleme Sagt relevante Probleme vorher, mit denen der Incident verknüpft werden kann.	Relevante Probleme	Problem verknüpfen: Verknüpft das empfohlene Problem mit dem aktuellen Incident. Auf der Incident-Datensatzseite wird dieses Problem im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“ (Fortsetzung)

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
Ähnliche schwerwiegende Incidents	Empfehlung für schwerwiegenden Incident Sagt ähnliche aktive schwerwiegende Incidents vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.	Ähnliche schwerwiegende Incidents	Als untergeordneten Incident hinzufügen: Fügt dem aktuellen Incident den empfohlenen Incident als übergeordnetes Element hinzu. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der übergeordnete Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Ähnliche offene Incidents	Ähnliche offene Incidents Sagt ähnliche offene Incidents vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.	Ähnliche offene Incidents	Als übergeordneten Incident verknüpfen: Fügt dem aktuellen Incident den empfohlenen Incident als übergeordnetes Element hinzu. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der übergeordnete Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Ähnliche gelöste Incidents	Ähnliche gelöste Incidents Sagt ähnliche gelöste Incidents zur	Ähnliche gelöste Incidents	Incident verknüpfen: Verknüpft den empfohlenen Incident mit dem aktuellen	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“ (Fortsetzung)

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
	Unterstützung von Untersuchungs- und Lösungsprozessen für Incidents vorher.		Incident. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der verknüpfte Incident als übergeordneter Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Bereich **Empfehlungen**.

Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich

Rufen Sie für Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich anleitungsbasierte Empfehlungen oder Empfehlungen auf Feldebene ab.

Anleitungsbasierte Empfehlungen

Erhalten Sie im Seitenbereich umsetzbare Echtzeitempfehlungen, um schnell Kundenprobleme zu beheben und Probleme zu lösen.

Vorbereitungen

Wichtig: Benutzer mit den Rollen itil oder sn_incident_write im ITSM-Basissystem können die Empfehlungen anzeigen und verwenden. Diese Rollen (itil und sn_incident_write) umfassen auch die folgenden beiden Rollen:

- sn_nb_action.next_best_action_user: Zum Anzeigen der Empfehlung.
- sn_gd_guidance.guidance_user: Zur Verwendung der Empfehlung

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_incident_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die anleitungsbasierten Empfehlungen werden für verschiedene Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt, einschließlich Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.

Wenn Sie für Incident-Datensätze das Symbol **Empfehlungen** ( ) wählen, werden die Unterregisterkarten **Empfohlene Aktionen** und **Suche** angezeigt. Auf der Unterregisterkarte **Suche** können Sie manuell nach KI-gestützten Empfehlungen suchen.

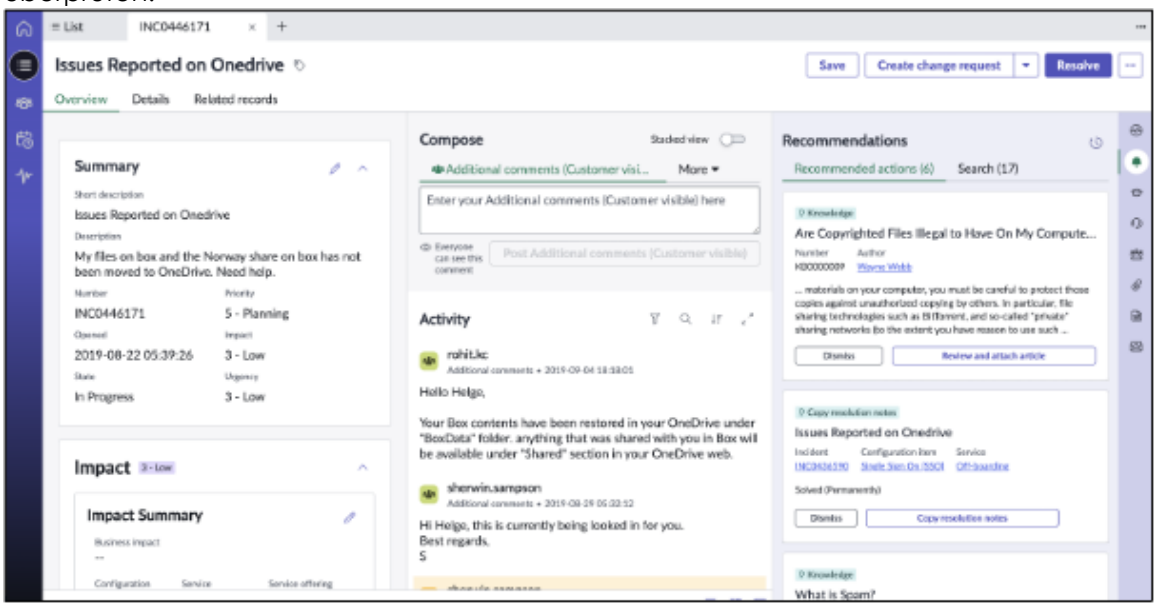
Für andere Datensätze als Incidents (z. B. Incident-Aufgaben, Probleme, Problemaufgaben, Change-Anforderungen, Change-Aufgaben, Interaktionen und Anforderungen) werden Empfehlungen nicht direkt angezeigt. Stattdessen können Sie die KI-gestützte Suche verwenden, um Empfehlungen zu finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich.**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Empfehlungen** ( ).
4. Wählen Sie „Empfohlene Aktionen“, um die Karte mit umsetzbaren Empfehlungen zu überprüfen.



5. Überprüfen Sie die Karten mit den empfohlenen Aktionen, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte.
   - Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Suche**, um manuell nach KI-gestützten Empfehlungen zu suchen.

   Die KI-gestützten Suche liefert Ergebnisse in den folgenden acht Datensatztypen: Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.

Feldempfehlungen abrufen

Erhalten Sie beim Erstellen oder Aktualisieren von Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich Empfehlungen zu Incident-Feldern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Feldempfehlungen sind nur in der Anwendung Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM verfügbar, für die das Abonnement des ITSM Pro-Pakets erforderlich ist.
- Die mit Feldempfehlungen verknüpften Empfehlungen müssen aktiv sein.
- Feldempfehlungen müssen in Empfohlene Aktionen konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldempfehlung in Empfohlene Aktionen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

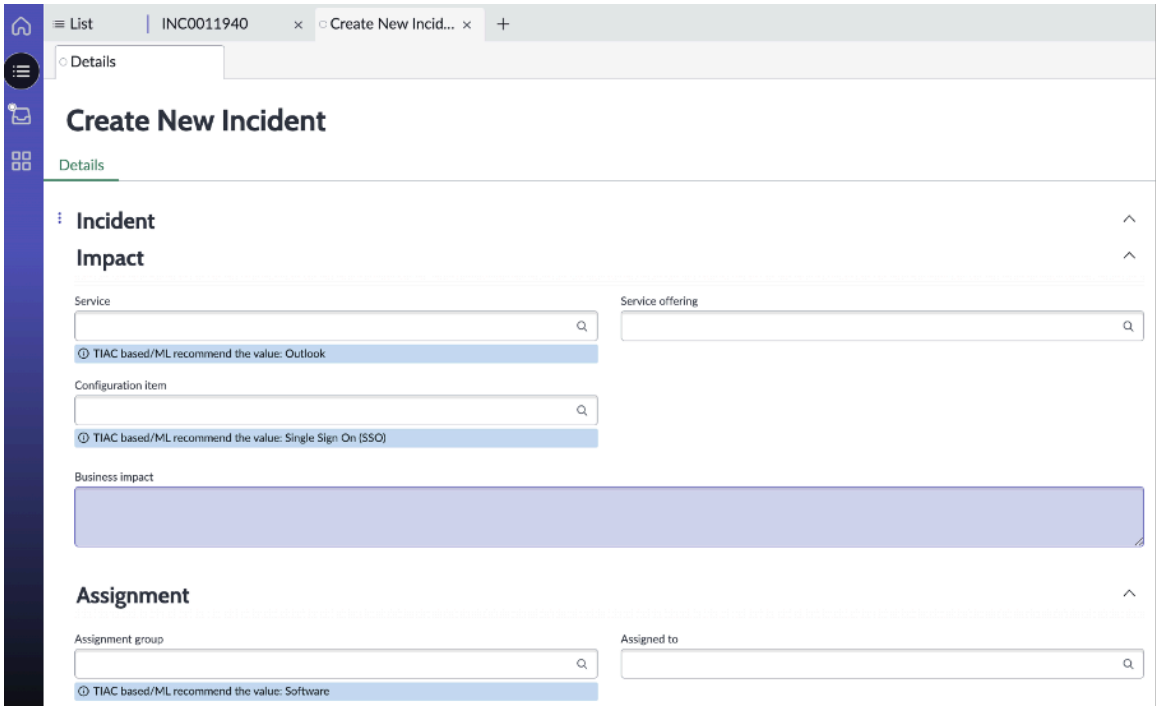
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Incident zu beginnen.

Option	Beschreibung
Über das Listenmenü	**a.** Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie das Hinzufügen-Symbol ( ) neben der Registerkarte **Liste**. **c.** Wählen Sie **Neuer Incident**.
Über eine Incident-Liste	**a.** Navigieren Sie zu einer Liste mit Incidents. **Hinweis:** Folgende Listen sind für Incidents verfügbar: ▪ Mir zugewiesen ▪ Nicht zugewiesen ▪ Offen ▪ Gelöst ▪ Alle **b.** Wählen Sie **Neu**.
Über eine Interaktion	**a.** Öffnen Sie eine Interaktion. **b.** Wählen Sie auf der Datensatzseite die Option **Incident erstellen** aus.

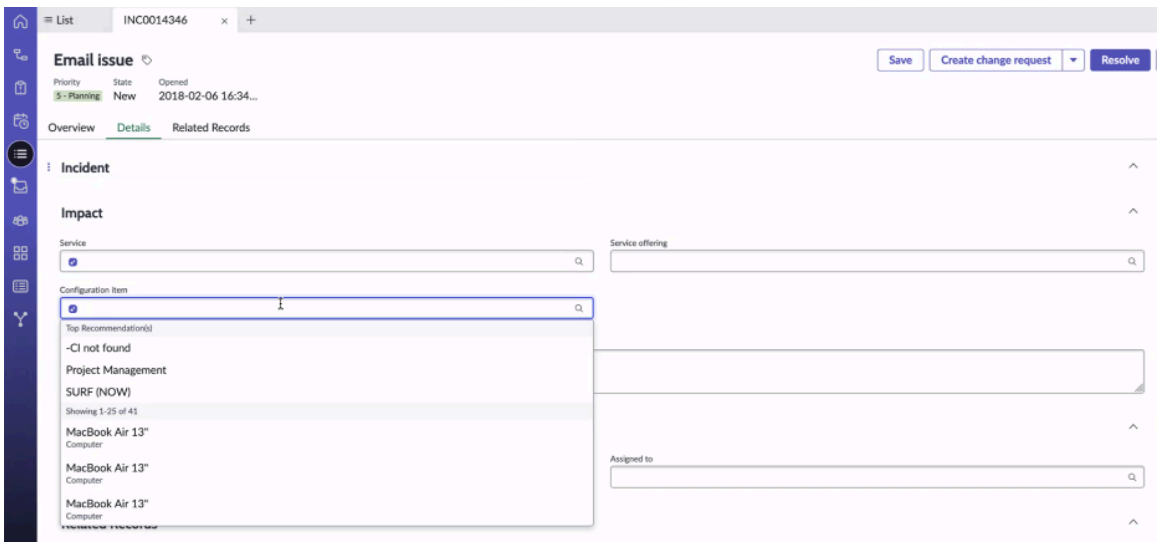
3. Geben Sie in die Felder **Beschreibung** und **Kurzbeschreibung** eine Beschreibung und eine Kurzbeschreibung für den Incident ein.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Feldempfehlungen abzurufen:
   - Wenn Sie eine Version vor 4.2 verwenden, drücken Sie die Tabulatortaste, um die Feldempfehlungen zu erhalten.

     Die Felder werden automatisch gefüllt oder basierend auf der in der Empfehlung definierten Ausgabe empfohlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn Sie eine Version nach 4.2 verwenden, wählen Sie die erforderlichen Felder aus, um die Feldempfehlungen in der Dropdown-Liste anzuzeigen.



Empfohlene Aktionen für ITSM – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu verschiedenen Formularfeldern und den mit Empfohlene Aktionen für ITSM installierten Komponenten.

Kontexte in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem enthält den folgenden Kontext:

Kontextbeschreibung

Kontext	Beschreibung
Incident-Kontext	Zeigt alle gültigen Empfehlungen zu Incidents basierend auf den aktiven Empfehlungen im Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextbeschreibung (Fortsetzung)

Kontext	Beschreibung
Incident-Aufgabe	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Incident-Aufgaben suchen.
Problem	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Probleme suchen.
Problemaufgabe	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Problemaufgaben suchen.
Change-Anforderung	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Change-Anforderungen suchen.
Change-Aufgabe	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Change-Aufgaben suchen.
Interaktion	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Interaktionen suchen.
Anforderung	Auf diese Weise können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich nach KI-gestützten Empfehlungen für Anforderungen suchen.

Regeln in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Regeln.

Regelbeschreibung

Regel	Beschreibung
Aktiver Incident	Zeigt alle gültigen Empfehlungen an, wenn der Incident aktiv ist.
Active Non-Child Non-MI Incident (Aktiver nicht untergeordneter Nicht-MI-Incident)	Hier werden alle gültigen Empfehlungen angezeigt, wenn der Incident aktiv ist, keinen untergeordneten Incident hat und es sich nicht um einen schwerwiegenden Incident handelt.
KI-Suche	Auf diese Weise können Sie nach KI-gestützten Empfehlungen in verschiedenen Datensätzen in Service Operations-Arbeitsbereich suchen, einschließlich Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.
Schwerwiegender Incident ohne Problemdatensatz	Dadurch werden alle gültigen Empfehlungen für schwerwiegende Incidents ohne Problemdatensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anleitungsbasierte Empfehlungen Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem umfasst die folgenden anleitungsbasierten Empfehlungen.

Beschreibung der anleitungsbasierten Empfehlungen

Empfehlung	Beschreibung
KI-Suche-Empfehlung	Gibt KI-gestützte Empfehlungen für verschiedene Datensätze in Service Operations-Arbeitsbereich zurück, einschließlich Incident, Incident-Aufgabe, Problem, Problemaufgabe, Change-Anforderung, Change-Aufgabe, Interaktion und Anforderung.
Problemdatensatz für schwerwiegenden Incident erstellen	Gibt anleitungsbasierte Empfehlung zurück. Wählen Sie die Aktion **Problem erstellen**, um einen Problemdatensatz für einen schwerwiegenden Incident zu erstellen.
Offene Incidents (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die offenen Incidents angezeigt, für die ein Konfigurationselement oder ein Service vorhanden ist, die mit dem aktuellen Incident-Datensatz übereinstimmen und die innerhalb der letzten sechs Monate erstellt wurden. Für einen solchen Typ werden höchstens fünf Empfehlungen für einen Incident angezeigt. Wählen Sie die Aktion **Als übergeordnet festlegen**, um den Incident als übergeordnetes Element für den empfohlenen Incident festzulegen.
Offene PRBs (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die Probleme angezeigt, für die ein Konfigurationselement oder ein Service vorhanden ist, die mit dem aktuellen Incident-Datensatz übereinstimmen und die innerhalb der letzten sieben Tage erstellt wurden. Für einen solchen Typ werden höchstens fünf Empfehlungen für einen Incident angezeigt. Wählen Sie Aktion **Mit Problem verknüpfen**, um den Incident dem empfohlenen Problem zuzuordnen.
Ähnliche Incidents (TI)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Die Datensätze mit ähnlichen Feldern werden angezeigt.
Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden KB-Artikel als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen Sie **KB-Artikel anhängen** aus, um den KB-Artikel an den aktuellen Incident anzuhängen.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit mit dem Trend werden Incidents als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen Sie **Als schwerwiegenden Incident vorschlagen** aus, um den Incident als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der anleitungsbasierten Empfehlungen (Fortsetzung)

Empfehlung	Beschreibung
Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit mit dem Trend werden schwerwiegende Incidents als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen Sie **Schwerwiegenden Incident als übergeordneten Incident verknüpfen**, um den empfohlenen schwerwiegenden Incident mit dem aktuellen Incident zu verknüpfen. Der aktuelle Incident wird dem empfohlenen schwerwiegenden Incident untergeordnet.
Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden offene Incidents zurückgegeben. Wählen Sie **Als übergeordneter Incident verknüpfen**, um den empfohlenen Incident mit dem aktuellen Incident zu verknüpfen. Der aktuelle Incident wird dem empfohlenen offenen Incident untergeordnet.
Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf dem Ähnlichkeitsmodell werden offene Probleme zurückgegeben. Wählen Sie **Problem als übergeordnetes Element verknüpfen**, um den aktuellen Incident mit dem empfohlenen offenen Incident zu verknüpfen. Der aktuelle Incident verfügt über ein Problemfeld, das mit dem empfohlenen Problem verknüpft wird.
Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden gelöste Incidents zurückgegeben. Wählen Sie **Lösung kopieren** aus, um die Lösung der gelösten empfohlenen Incidents in den aktuellen Incident zu kopieren.
Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die gelösten Incidents angezeigt, für die ein Konfigurationselement oder ein Service vorhanden ist, die mit dem aktuellen Incident übereinstimmen und die innerhalb der letzten sechs Monate erstellt wurden. Für einen solchen Typ werden höchstens fünf Empfehlungen für einen Incident angezeigt. Wählen Sie die Aktion **Lösung kopieren**, um die Lösung zu kopieren und den Incident dem empfohlenen gelösten Incident zuzuordnen.

Empfehlungen auf Feldebene in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Empfehlungen für Incidents auf Feldebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Empfehlungen auf Feldebene

Empfehlung	Beschreibung
Service (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence-basierte Feldempfehlungen zurück. Dadurch werden Feldvorhersagen im Feld „Service“ des aktuellen Incident zurückgegeben.
Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence-basierte Feldvorhersagen im Feld „Zuweisungsgruppe“ des aktuellen Incidents zurück.
Konfigurationselement (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence-basierte Feldvorhersagen im Feld „Konfigurationselement“ des aktuellen Incident zurück.
Wertvorhersage für Incident-Felder (TI)	Gibt Task Intelligence für ITSM-basierte Feldvorhersagen in den Feldern „Service-Zuweisungsgruppe“ und „Konfigurationselement“ des aktuellen Incident zurück.

Anleitungen in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem enthält die folgenden Anleitungen.

Beschreibung der Anleitungen

Leitfaden	Beschreibung
Mit schwerwiegendem Incident verknüpfen	Service Desk-Mitarbeiter können den aktuellen Incident mit einem vorhandenen schwerwiegenden Incident verknüpfen, indem sie in einem empfohlenen Datensatz auf den Link „Link to this major incident (Mit diesem schwerwiegenden Incident verknüpfen)“ klicken, wodurch der schwerwiegende Incident als übergeordnetes Element des aktuellen Incident festgelegt wird.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Service Desk-Mitarbeiter können empfohlene Incidents als schwerwiegende Incidents vorschlagen.
Artikel zum Incident lesen und anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Artikel für einen Incident zu überprüfen und anzuhängen.
Change-Anforderung anzeigen [Keine Aktion]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Anzeigen von Details zu Change-Anforderungen.
Genius-Ergebnis anzeigen [Keine Aktion]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Anzeigen von Details eines Genius-Ergebnisses ohne Aktion.
Problem anzeigen [Keine Aktion]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Anzeigen von Details eines Problems ohne Aktion.
[Incident] KB anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, relevante Informationen anzuzeigen und den KB-Artikel an den aktuellen Incident anzuhängen.
[Incident] Lösung kopieren	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung in den aktuellen Incident zu kopieren.
[Incident] Offenen Incident verknüpfen	Service Desk-Mitarbeiter können den aktuellen Incident mit einem vorhandenen offenen Incident verknüpfen, indem sie im empfohlenen Datensatz auf den Link „Link to this incident (Mit diesem Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung der Anleitungen (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	verknüpfen)“ klicken, wodurch der offene Incident als übergeordneter Incident des aktuellen Incidents festgelegt wird.
[Incident] Offenes Problem verknüpfen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Incident mit einem vorhandenen offenen Problem zu verknüpfen, indem sie im empfohlenen Datensatz auf den Link „Link to this problem (Mit diesem Problem verknüpfen)“ klicken, wodurch das offene Problem als übergeordnetes Element des aktuellen Incident festgelegt wird.
[Interaktion] Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, relevante Informationen und Aktionen zum Anhängen von KB an die Interaktion anzuzeigen.
[Nicht-ML] Lösung kopieren	Diese Anleitung gilt nur für Nicht-ML-Empfehlungen. Service Desk-Mitarbeiter können Lösungen der gelösten Incidents in den aktuellen Incident kopieren.
[Nicht-ML] Problem erstellen	Diese Anleitungsaktion erstellt einen Problemdatensatz für den schwerwiegenden Incident.
[Nicht-ML] Offenen Incident verknüpfen	Diese Anleitung gilt ausdrücklich nur für Nicht-ML-Empfehlungen. Service Desk-Mitarbeiter können offene Incidents mit dem aktuellen Incident verknüpfen.
[Nicht-ML] Offenes Problem verknüpfen	Diese Anleitung gilt ausdrücklich nur für Nicht-ML-Empfehlungen. Service Desk-Mitarbeiter können offene Probleme mit dem aktuellen Incident verknüpfen.
[Aufgabe] Change-Anforderung verknüpfen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Verknüpfen von Change-Anforderungen mit Aufgaben.
[Aufgabe] Incident verknüpfen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, relevante Informationen und Aktionen für Incidents anzuzeigen.
[Aufgabe] Ausfall verknüpfen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, die relevanten Informationen und Aktionen für die Verknüpfung eines Ausfalls mit einer Aufgabe anzuzeigen.
[Aufgabe] Problem verknüpfen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, relevante Informationen und Aktionen für Probleme anzuzeigen.
[Aufgabe] Element bestellen	Diese Anleitungsaktion zeigt relevante Informationen und Aktionen des Katalogelements. Diese Anleitung kann für jeden Aufgabentyp angezeigt werden.

Ressourcengeneratoren in Empfohlene Aktionen für ITSM

Das ITSM-Basissystem umfasst die folgenden Ressourcengeneratoren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung des Ressourcengenerators

Ressourcengenerator	Beschreibung
Zuweisungsgruppe mit Klassifizierung	Die Empfehlung – **Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld „Zuweisungsgruppe“ des aktuellen Incident zurückzugeben.
Konfigurationselement mit Klassifizierung	Die Empfehlung – **Konfigurationselement (Klassifizierung)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld „Konfigurationselement“ des aktuellen Incident zurückzugeben.
Vorhersagen für Incident-Felder – TI	Die Empfehlung – **Incident Fields value prediction (TI) (Wertvorhersage für Incident-Felder (TI))** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen in den Feldern „Zuweisungsgruppe“, „Konfigurationselement“ und „Service“ des aktuellen Incident zurückzugeben.
Offene PRBs mit CI und Service	Die Empfehlung – **Offene PRBs (CI und Service)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Probleme mit demselben CI und Service zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen mit Trend	Die Empfehlung – **Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Incidents zurückzugeben, die als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden können.
Gelöste Incidents mit demselben CI und Service	Die Empfehlung – **Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um gelöste Incidents mit demselben CI und Service zurückzugeben, deren Lösung mit dem aktuellen Incident verknüpft werden kann.
Service mit Klassifizierung	Die Empfehlung – **Service (Klassifizierung)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld „Service“ des aktuellen Incident zurückzugeben.
Ähnliche KBs mit Ähnlichkeit	Die Empfehlung – **(Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit))**– nutzt diesen Ressourcengenerator, um KB-Artikel als Empfehlungen zurückzugeben, die an den aktuellen Incident angehängt werden können.
Ähnliche schwerwiegende Incidents mit Trends	Die Empfehlung – **Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um schwerwiegende Incidents zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Ähnliche offene Incidents mit Ähnlichkeit	Die Empfehlung – **Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um offene Incidents zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Ähnliche offene Incidents mit demselben CI und Service	Die Empfehlung – **Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service))** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um offene Incidents mit demselben CI und Service zurückzugeben.
Ähnliche PRBs mit Ähnlichkeit	Die Empfehlung – **Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um Probleme zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Ressourcengenerator für KI-Suche	Die Empfehlung **KI-Suche** verwendet diesen Ressourcengenerator, um KI-gestützte Suchergebnisse als Empfehlungen zurückzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung des Ressourcengenerators (Fortsetzung)

Ressourcengenerator	Beschreibung
Ähnliche Incidents mit TI-Ähnlichkeit	Die Empfehlung **Ähnliche Incidents (TI)** verwendet diesen Ressourcengenerator, um ähnliche Datensätze für Incidents zurückzugeben.
Ähnliche gelöste Incidents mit Ähnlichkeit	Die Empfehlung – **Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)** – nutzt diesen Ressourcengenerator, um gelöste Incidents zurückzugeben, deren Lösung in den aktuellen Incident kopiert werden kann.

ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können eine verbundene Experience für Benutzer in Service Operations-Arbeitsbereich durch ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams erstellen.

Die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams ist für die folgenden Aufgabendatensätze in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar.

- Incident
- Problem
- Change
- Anforderung
- Interaktion

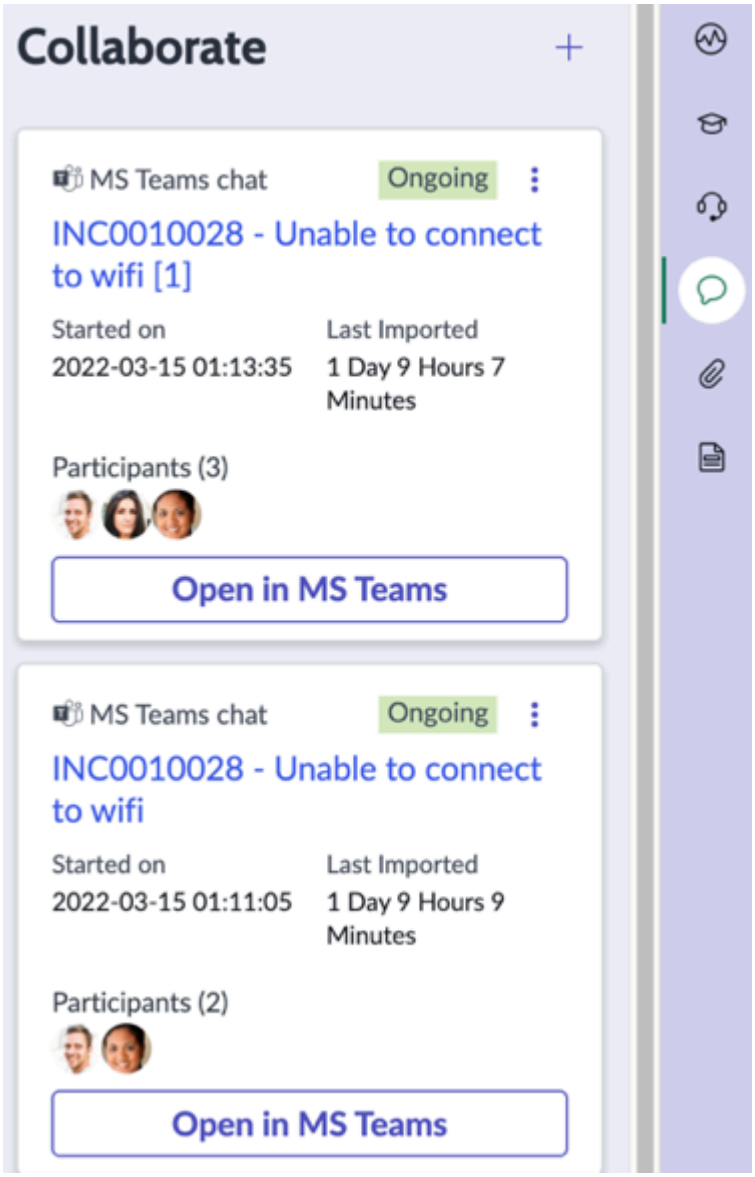
Im Bereich **Zusammenarbeit** des Aufgabendatensatzes können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Den Verlauf von Chatunterhaltungen im Zusammenhang mit dem Datensatz anzeigen.
- Eine Chatunterhaltung aus dem Datensatz einleiten.
- Nachrichten aus einer vorhandenen Chatunterhaltung in den Datensatz importieren.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Anwenderpräsenz anzeigen, bevor er den Anwender kontaktiert. Informationen zur Aktualisierungsdauer für die Anwenderpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Aktualisierungsdauer für die Anwenderpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenarbeitsbereich von der Sidebar



Ausführliche Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich durch ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams finden Sie unter ServiceNow für Microsoft Teams .

An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten

Bieten Sie Benutzern eine verbundene Experience, indem Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung von einem Aufgabendatensatz aus starten oder den Chat in den Aufgabendatensatz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung für einen Aufgabendatensatz anzeigen oder importieren, werden die Datensatzdetails im Abschnitt **Details** der Registerkarte **MS Teams-Import** angezeigt. Informationen zum Konfigurieren dieser Details finden Sie unter Aufgabendatensatzinformationen auf der Registerkarte „MS Teams-Import“ konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. einen Incident.
2. Klicken Sie in Sidebar auf das Symbol für Zusammenarbeit ( ).
3. Um eine Chatunterhaltung anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮) im Chat, und wählen Sie **Chat anzeigen** aus.
4. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um eine Chatunterhaltung zu starten.

   a. Klicken Sie im Bereich **Zusammenarbeit** auf das Pluszeichen (+), und wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten** aus.

   b. Geben Sie im Dialogfeld **Microsoft Teams-Chat starten** die Teilnehmer an.

   c. Wahlweise: Um weitere Chatoptionen anzugeben, klicken Sie auf **Weitere Chatoptionen anzeigen**, und geben Sie einen Client an.

   (Optional) Sie können die Anwendung Microsoft Teams oder die Webanwendung Microsoft Teams wählen.

   d. Klicken Sie auf **Chat starten**.

   - Eine Chatunterhaltung wird in Microsoft Teams initiiert.
   - Alle automatischen Chats werden automatisch in den Bereich **Zusammenarbeit** importiert.

5. Um eine Chatunterhaltung anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮) im Chat, und wählen Sie **Chat anzeigen** aus.
6. Um eine Chatunterhaltung zu importieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Chat aus einer beliebigen Konversation importieren	**a.** Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), und wählen Sie **Microsoft Teams-Chat importieren** aus. **b.** Wählen Sie im Abschnitt **Konversation auswählen, um Details anzuzeigen** die Konversation aus, die Sie importieren möchten. **c.** Wählen Sie den Chat aus und klicken Sie auf **Importieren**.
Chat aus einer Konversation importieren, in der Sie Mitglied sind	**a.** Klicken Sie in der Konversation, der Sie angehören, auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮), und wählen Sie **Chat anzeigen** aus. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Filtern von Chatnachrichten (⏷) und wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	den Typ der Nachrichten aus, die Sie anzeigen möchten. **c.** Wählen Sie die erforderlichen Nachrichten aus und klicken Sie auf **Importieren**.

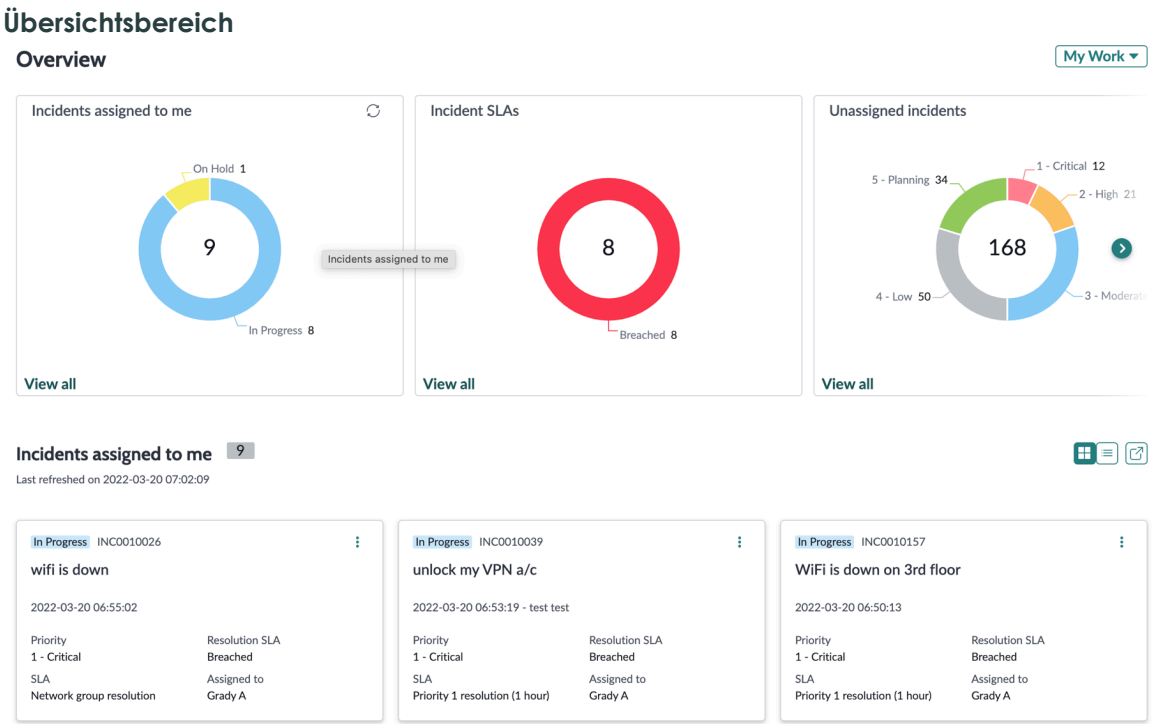
Importierte Chats werden im Aktivitätenstrom des Aufgabendatensatzes angezeigt.

Service-Level-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können auf die Informationen der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für einen Incident über die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite und die Incident-Datensatzseite zugreifen.

SLA-Informationen auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite

Auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite können Sie auf die Karte **Incident-SLAs** klicken, um Incidents nach ihren SLAs gruppiert anzuzeigen. Diese Karte zeigt SLA-Details nur für Incidents an, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Informationen zu möglichen Anpassungen für diese Karte finden Sie unter Ringfarbe im Abschnitt „Übersicht“ konfigurieren.



Informationen zur Überwachung von SLAs finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarung (SLA) überwachen.

Informationen zur Servicelevel-Vereinbarung für einen Incident anzeigen

Überwachen Sie Service Level Agreements (SLAs) für Aufgaben, die auf einer Incident-Datensatzseite angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Die folgenden SLA-Timer-Konfigurationen zeigen die Antwort- und die Lösungs-SLA für einen Incident an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reaktion auf Incidents
- Incident-Lösung

Sie sollten SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für diese Timer-Konfigurationen konfigurieren. Informationen dazu, wie Sie diese Zuordnungen konfigurieren können, finden Sie unter SLA-Timer konfigurieren.

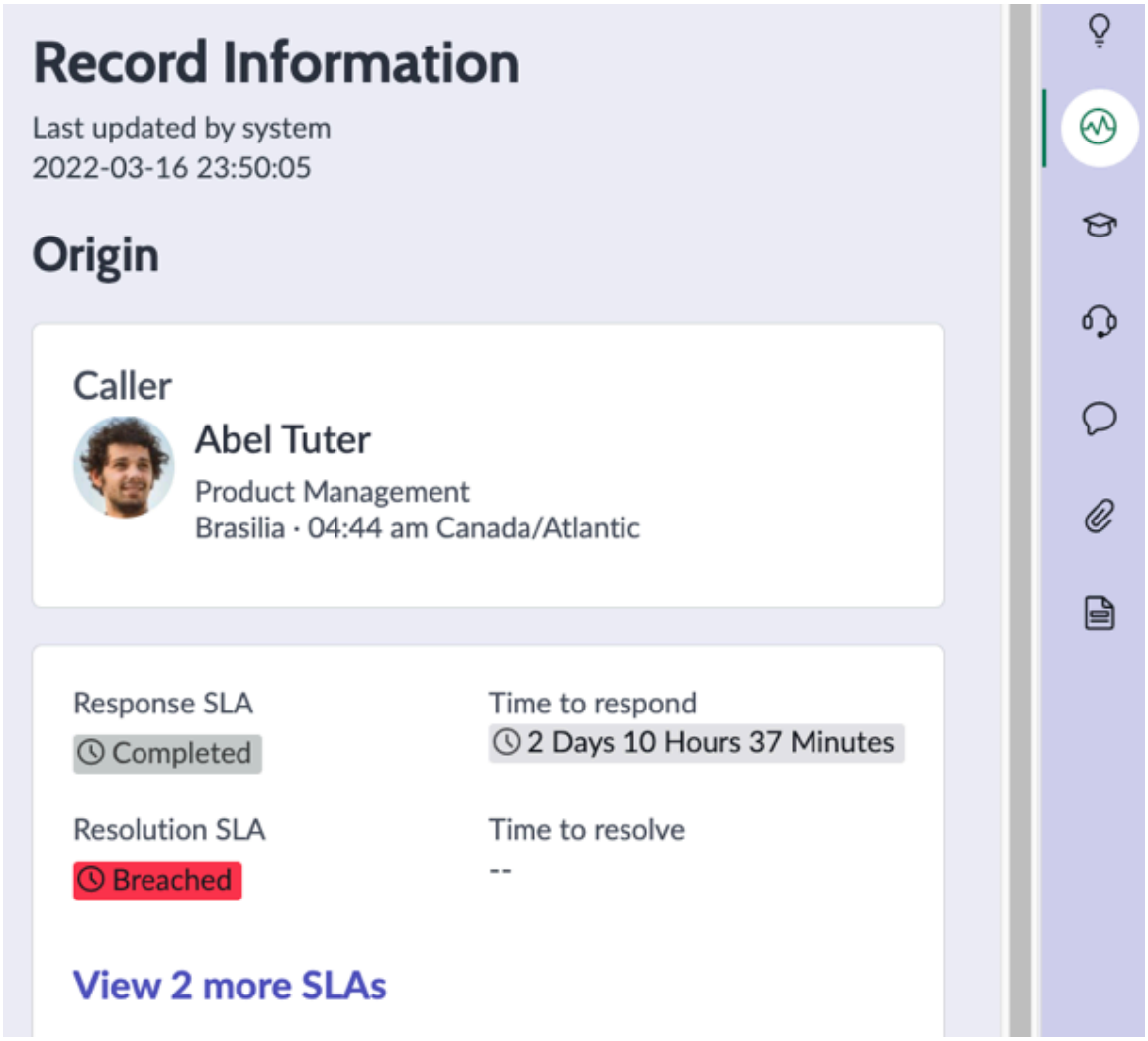
Prozedur

1. Öffnen Sie eine Incident-Datensatzseite.
2. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Datensatzinformationen ( ).
   - Die Antwort- und die Lösungs-SLA werden angezeigt.
   - Bei mehreren SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für die Timer-Konfigurationen „Reaktion auf Incidents“ und „Incident-Lösung“ wird nur ein Antwort- und ein Lösungs-SLA-Datensatz angezeigt, mit Zuordnung zur niedrigsten Rangfolge.
   - Nachdem die SLA abgeschlossen ist, wird die Zeit für die Reaktion und die Lösung des Incident angezeigt.

   Informationen zum Konfigurieren der Anzeige von SLA-Informationen finden Sie unter Anzeige von Servicelevel-Vereinbarungen für einen Incident anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Informationen für einen Incident



3. Wahlweise: Um alle SLAs im Zusammenhang mit dem Incident anzuzeigen, klicken Sie auf **Weitere SLAs anzeigen**.
   Eine Liste aller Aufgaben-SLAs wird angezeigt.

Walk-Up Experience-Verwaltung in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Interaktionen und Walk-up-Warteschlangen in Service Operations-Arbeitsbereich.

Als Walk-up-Mitarbeiter können Sie Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um Ihre zugewiesenen Walk-up-Interaktionen zu verwalten. Sie können Incidents öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-up-Standort gelöst wird. Sie können auch direkt über den Servicekatalog eine Anforderung für Hardware oder Software erstellen, wenn ein Asset nicht im Lager des Walk-up-Standorts verfügbar ist.

Als Walk-up-Mitarbeiter können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen.

- Greifen Sie auf den persönlichen Posteingang zu, um Walk-up-Kanalzuweisungen anzuzeigen.
- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufen Sie nach dem Zufallsprinzip eine Walk-up-Interaktion nach dem Zufallsprinzip aus der Warteschlange ab und bearbeiten Sie sie.
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen
- Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Walk-up-Interaktionen, geplanten und bevorstehenden Termine, Walk-up-Standorte und Kioske an.
- Verfügbare Assets anzeigen und Anforderungen aus einem lokalen Lager erfüllen
- Incidents und Anforderungen bei Bedarf erstellen
- Weisen Sie Walk-up-Interaktionen bei Bedarf neu zu, übertragen Sie sie und modifizieren Sie sie.

Walk-Up Experience-Listen

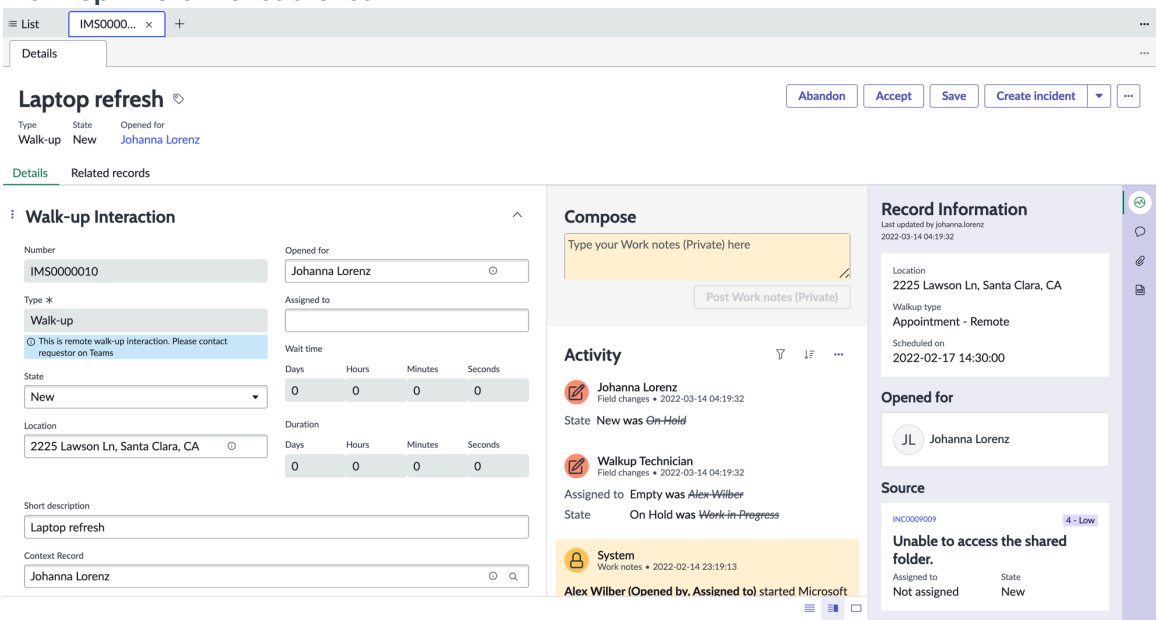
Listenelement	Beschreibung
Meine Lager	Lager und Assets, die den Ihnen zugewiesenen Walk-up-Standorten zugeordnet sind.
Walk-up-Standorte	Walk-up-Standorte, die Ihnen zugewiesen sind.
Standortkioske	Verfügbare Kioske an einem Walk-up-Standort. Wählen Sie einen Kiosk zum Einchecken aus.
Meine zugewiesenen Walk-ups	Walk-up-Interaktionen, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung von Anforderungen zugewiesen sind. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“.
Offen – nicht zugewiesen	Liste aller offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für alle Standorte. Diese Interaktionen befinden sich im Status „Neu“, „In der Warteschlange“ oder „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“.
Termine	Alle bevorstehenden Walk-up-Termine.

Walk-up-Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden

Erkunden Sie die verschiedenen Abschnitte einer Walk-up-Zuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-up-Interaktionsdatensatz



Registerkarte „Details“

Zeigen Sie Details einer Walk-up-Interaktion an.

- Walk-up-Interaktion: Zeigen Sie Details der Walk-up-Interaktion an, z. B. Nummer, Status, Walk-up-Standort und Grund für den Walk-up-Besuch.
- Verfassen: Schreiben Sie Arbeitsnotizen für sich selbst.
- Aktivität: Zeigen Sie die für diesen Datensatz ausgeführten Aktivitäten an.
- Datensatzinformationen: Zeigen Sie Informationen zum Termin an.
- Geöffnet für: Zeigen Sie die Informationen der anfordernden Person an.
- Quelle: Zeigen Sie die Quelle des Walk-up-Interaktionsdatensatzes an.

Hinweis: Der Abschnitt „Quelle“ wird nur angezeigt, wenn ein Walk-up-Termin durch einen Incident erstellt wird. Weitere Details finden Sie unter Termin über Incident erstellen.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Zeigen Sie Details der zugehörigen Datensätze an.

- Verwandte Aufgaben
- Aufgaben des Anwenders

An Walk-up-Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich arbeiten

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Termine in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Sidebar **Posteingang** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie Ihren Status als **Verfügbar** fest.
   Eine Walk-up-Interaktionsaufgabe wird automatisch in Ihren Posteingang verschoben, wenn Ihnen noch keine Walk-up-Interaktionen zugewiesen sind.
4. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
5. Wählen Sie auf der Detailseite eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Verwerfen	Walk-up-Interaktion ablehnen
Akzeptieren	Walk-up-Interaktion akzeptieren

6. Wenn Ihnen bereits Interaktionen zugewiesen sind, navigieren Sie zu **Listen** > **Walk-Up** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
7. Wählen Sie in der Walk-up-Liste **Location Kiosk** (Standort – Kiosk) aus.
8. Wählen Sie in der Liste einen Kiosk aus, der dem Standort zugewiesen ist.
9. Wählen Sie auf der Seite **Walk-up-Standort – Kiosk** die Option **Einchecken** aus.

   Hinweis: Walk-up-Standortkioske werden nur angezeigt, wenn die Option „Kiosk anzeigen“ aktiviert ist.

10. Wählen Sie auf der Seite **Meine zugewiesenen Walk-ups** die Ihnen zugewiesene Walk-up-Interaktion aus.
11. Nachdem Sie die Anforderung erfüllt oder gelöst haben, legen Sie den Status der Walk-up-Interaktion auf **Geschlossen – vollständig** fest.

Termin über Incident erstellen

Planen Sie einen Termin im Namen einer anfordernden Person über einen Incident-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
2. Wählen Sie unter **Incidents** die Option **Offen** oder **Mir zugewiesen** aus.
3. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie einen Termin planen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Walk-up-Termin buchen** aus.
6. Geben Sie im Fenster Walk-up-Terminbuchung die erforderlichen Details ein, um im Namen der anfordernden Person einen Termin zu buchen.
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Ein Walk-up-Termindatensatz wird erstellt.
- Die Option **Walk-up-Termin** wird auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** für diesen Incident angezeigt. Sie können alle Walk-up-Termine im Zusammenhang mit dem Incident anzeigen.
- Die anfordernde Person wird über den Termin benachrichtigt. Die anfordernde Person kann den auf der Homepage erstellten Termin auch unter dem Widget Meine aktiven Artikel anzeigen.

Zusammenarbeit in Service Operations-Arbeitsbereich

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, um Incidents zu lösen. Sie können einen Chat starten oder Telefonkonferenzen über einen Service Provider durchführen, um mit Stakeholdern zu kommunizieren.

Informationen zum Starten eines Microsoft Teams-Chats finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

Notify in Service Operations-Arbeitsbereich

Notify in Service Operations-Arbeitsbereich bietet Unterstützung für SMS, Telefon und die Service Provider auf der Now Platform für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Notifyfinden Sie unter Benachrichtigen .

Twilio für Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Verwenden Sie Twilio, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zur Lösung der Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich zu planen.

Stellen Sie sicher, dass Twilio für die Durchführung von Telefonkonferenzen aus Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert ist. Informationen zur Konfiguration von Twilio finden Sie unter Konfigurieren Sie Notify mit Twilio .

Telefonkonferenz aus Twilio in Service Operations-Arbeitsbereich starten und beenden

Starten Sie eine Telefonkonferenz über Twilio, um mit anderen an der Lösung eines Incident zusammenzuarbeiten. Beenden Sie die Konferenz, wenn das Gespräch beendet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** und dann das Pluszeichen (+).
7. Wählen Sie **Start Telephony meeting (Telefonbesprechung starten)**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Telefonkonferenz starten“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Stellen Sie die Liste der Teilnehmer für die Telefonkonferenz bereit.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

9. Wählen Sie **Start** aus.

   Wenn es mehr als 50 Teilnehmer gibt, wird die Telefonkonferenz im asynchronen Modus initiiert, und ihr werden im Hintergrund einige weitere Teilnehmer hinzugefügt, sodass Sie ohne Unterbrechung weiterarbeiten können.

10. Beenden Sie den Anruf nach Abschluss des Gesprächs.
    a. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
    b. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Anruf verlassen** die Option **Anruf beenden** aus.

Einer Telefonkonferenz von Twilio in Service Operations-Arbeitsbereich beitreten oder sie verlassen

Treten Sie einer vorhandenen Twilio-Telefonkonferenz bei, um an einer Diskussion zur Lösung eines Incident teilzunehmen. Sie können den Anruf verlassen, ohne dass dies Auswirkungen auf andere Teilnehmer hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Treten Sie der Konferenz bei, oder verlassen Sie sie.
   - Um der Konferenz beizutreten, wählen Sie **An Anruf teilnehmen** aus.
   - Um die Konferenz zu verlassen, wählen Sie **Anruf verlassen** aus.

Vorhandenen Twilio-Konferenz in Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Sie können einer Twilio-Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen oder sie stummschalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wahlweise: Fügen Sie der Konferenz Teilnehmer hinzu.
   a. Wählen Sie **Meetingoptionen**.
   b. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.
   c. Geben Sie die Teilnehmer in das Feld **Teilnehmer hinzufügen** ein.
   d. Geben Sie im Feld **Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen** eine kurze Zusammenfassung des in der Telefonkonferenz zu besprechenden Problems an.
   e. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.
8. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
9. Wahlweise: Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltsymbol ( ) wählen.

Konferenzanruf von Twilio in Service Operations-Arbeitsbereich erneut starten

Starten Sie eine beendete Twilio-Telefonkonferenz neu, um die Lösung eines Incident zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Klicken Sie im Abschnitt **Abgeschlossen** der Anrufe auf die Schaltfläche **Erneut initiieren**.

Aufzeichnung einer Telefonkonferenz aus Twilio in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie in Service Operations-Arbeitsbereich Details für eine aufgezeichnete Telefonkonferenz an, indem Sie den zugehörigen Konferenzdatensatz als Referenz aufrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anrufe** im Abschnitt **Completed calls (Abgeschlossene Anrufe)** die Schaltfläche **Aufnahme anzeigen**.

Ergebnisse

Sie können die Liste aller Aufzeichnungen von Telefonkonferenzen anzeigen, die sich auf den Incident-Datensatz beziehen.

Webex für Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Verwenden Sie Webex, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zur Lösung der Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich zu planen.

Telefonkonferenzen mit Webex in Service Operations-Arbeitsbereich starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz über Webex, um auf die Lösung eines Incident hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** und dann das Pluszeichen (+).
7. Wählen Sie **Webex-Meeting starten**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Angabe eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

9. Wählen Sie **Start** aus.

Einer bestehenden Webex-Konferenz in Service Operations-Arbeitsbereich Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzu, die an der Diskussion zur Incident-Lösung teilnehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Meetingoptionen**.
9. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

11. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.

Konferenzanruf von Webex in Service Operations-Arbeitsbereich erneut starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz neu, um die Lösung eines Incident zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie unter den **Abgeschlossen**-Anrufen **Anruf erneut initiieren**.

Zoom für Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Verwenden Sie Zoom, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zur Lösung der Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich zu planen.

Telefonkonferenzen mit Zoom in Service Operations-Arbeitsbereich starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz über Zoom, um auf die Lösung eines Incident hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** und dann das Pluszeichen (+).
7. Wählen Sie **Zoom-Meeting starten**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Angabe eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

9. Wählen Sie **Start** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom-Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Sie können einer Zoom-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich Teilnehmer hinzufügen oder sie stummschalten.

Einer bestehenden Zoom-Konferenz in Service Operations-Arbeitsbereich Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzu, die an der Diskussion zur Incident-Lösung teilnehmen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Meetingoptionen**.
9. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

11. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.

Einer Telefonkonferenz von Zoom in Service Operations-Arbeitsbereich beitreten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incident teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Auf der Karte **Aktiv** wählen Sie **An Anruf teilnehmen**.

Hinweis: Sie können den Chatverlauf nach Teilnehmernamen und nach dem Thema des Chats durchsuchen.

Teilnehmer einer Zoom-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich stummschalten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incident teilzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltsymbol ( ) wählen.

Zoom-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich verlassen

Verlassen Sie eine aktive Telefonkonferenz. Für die anderen Teilnehmer ist die Konferenz weiterhin aktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Anruf verlassen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie das Dropdown-Menü **Anruf verlassen** aus.
9. Wählen Sie **Anruf beenden** aus.

Konferenzanruf von Webex in Service Operations-Arbeitsbereich erneut starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz neu, um die Lösung eines Incident zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie unter den **Abgeschlossen**-Anrufen **Anruf erneut initiieren**.

Microsoft Teams für Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Verwenden Sie Microsoft Teams, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zur Lösung der Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich zu planen.

Telefonkonferenzen mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz über Microsoft Teams, um auf die Lösung eines Incident hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** und dann das Pluszeichen (+).
7. Wählen Sie **MS Teams-Meeting starten**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Angabe eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

9. Wählen Sie **Start** aus.

Microsoft Teams-Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Sie können einer Microsoft Teams-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich Teilnehmer hinzufügen oder sie stummschalten.

Einer bestehenden Microsoft Teams-Konferenz in Service Operations-Arbeitsbereich Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzu, die an der Diskussion zur Incident-Lösung teilnehmen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Meetingoptionen**.
9. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern zu einer Telefonkonferenz.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Fassen Sie das Problem, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll, kurz zusammen.

11. Wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen**.

Einer Telefonkonferenz von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich beitreten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incident teilzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Auf der Karte **Aktiv** wählen Sie **An Anruf teilnehmen**.

Teilnehmer einer Microsoft Teams-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich stummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltsymbol ( ) wählen.

Microsoft Teams-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich verlassen

Verlassen Sie eine aktive Telefonkonferenz. Für die anderen Teilnehmer ist die Konferenz weiterhin aktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Anruf verlassen**.

Microsoft Teams-Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie das Dropdown-Menü **Anruf verlassen** aus.
9. Wählen Sie **Anruf beenden** aus.

Konferenzanruf von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich erneut starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz neu, um die Lösung eines Incident zu besprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe**.
7. Wählen Sie unter den **Abgeschlossen**-Anrufen **Anruf erneut initiieren**.

Aufzeichnung einer Telefonkonferenz aus Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie in Service Operations-Arbeitsbereich Details für eine aufgezeichnete Telefonkonferenz an, indem Sie den zugehörigen Konferenzdatensatz als Referenz aufrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol **Liste** ( ).
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Zusammenarbeit** ( ).
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anrufe** im Abschnitt **Completed calls (Abgeschlossene Anrufe)** die Schaltfläche **Aufnahme anzeigen**.

Chat aus Sidebar in Service Operations-Arbeitsbereich starten

Starten Sie einen Sidebar-Chat, um an der Lösung eines Incident zu arbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Slack und Microsoft Teams mit Sidebar integrieren. Weitere Informationen über die Konfiguration Sidebarvon finden Sie unter Sidebar .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Navigieren zu **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Chat** und dann das Pluszeichen (+).
7. Wählen Sie **Sidebar-Diskussion starten**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Sidebar-Diskussion starten

Feld	Beschreibung
Betreff	Option zum Angeben eines Titels für die Sidebar-Diskussion. **Hinweis:** Die Chatnummer wird am Anfang des Betreffs angezeigt.
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern an der Sidebar-Diskussion. **Hinweis:** Wenn Bereitschaftsplanung für eine Gruppe definiert ist, werden nur Mitglieder als Teilnehmer hinzugefügt, die auf Rufbereitschaft sind. Wenn dies nicht eingerichtet ist, werden alle Mitglieder der Gruppe als Teilnehmer einbezogen. Und wenn Bereitschaftsplanung aktiv ist und keine Mitglieder in einer Schicht verfügbar sind, wird dem Chat niemand hinzugefügt. Die Sidebar-Diskussion ist nur auf Incidents, Changes und Probleme anwendbar.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems an, das in der Sidebar-Diskussion erörtert werden soll.

9. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.

Hinweis: Wenn der Anrufer die Nachrichten nicht innerhalb von 24 Stunden liest, wird er per E-Mail daran erinnert, die Nachrichten anzuzeigen und das Gespräch fortzusetzen.

Computer-Telefonie-Integration in Service Operations-Arbeitsbereich

Service Operations-Arbeitsbereich stellt einen Mitarbeiter (mit der Rolle sn_openframe_user) bereit, der eingehende Anrufe entgegennimmt und ausgehende Anrufe über die Schnittstelle Computer-Telefonie-Integration (CTI) tätigt.

Das OpenFrame-Fenster ist für Service Desk-Mitarbeiter mit den folgenden Rollen verfügbar.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie die erforderliche Rolle erhalten haben, muss ein Administrator CTI in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren von CTI in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Anbietern von Computer-Telefonie-Integration die Interaktion mit dem Service Operations-Arbeitsbereich ermöglichen.

Nach der CTI-Integration kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Anwender über die im Anwenderprofil und in den Kontaktkarten angegebene Telefonnummer über eine der folgenden Optionen anrufen:

Hinweis:

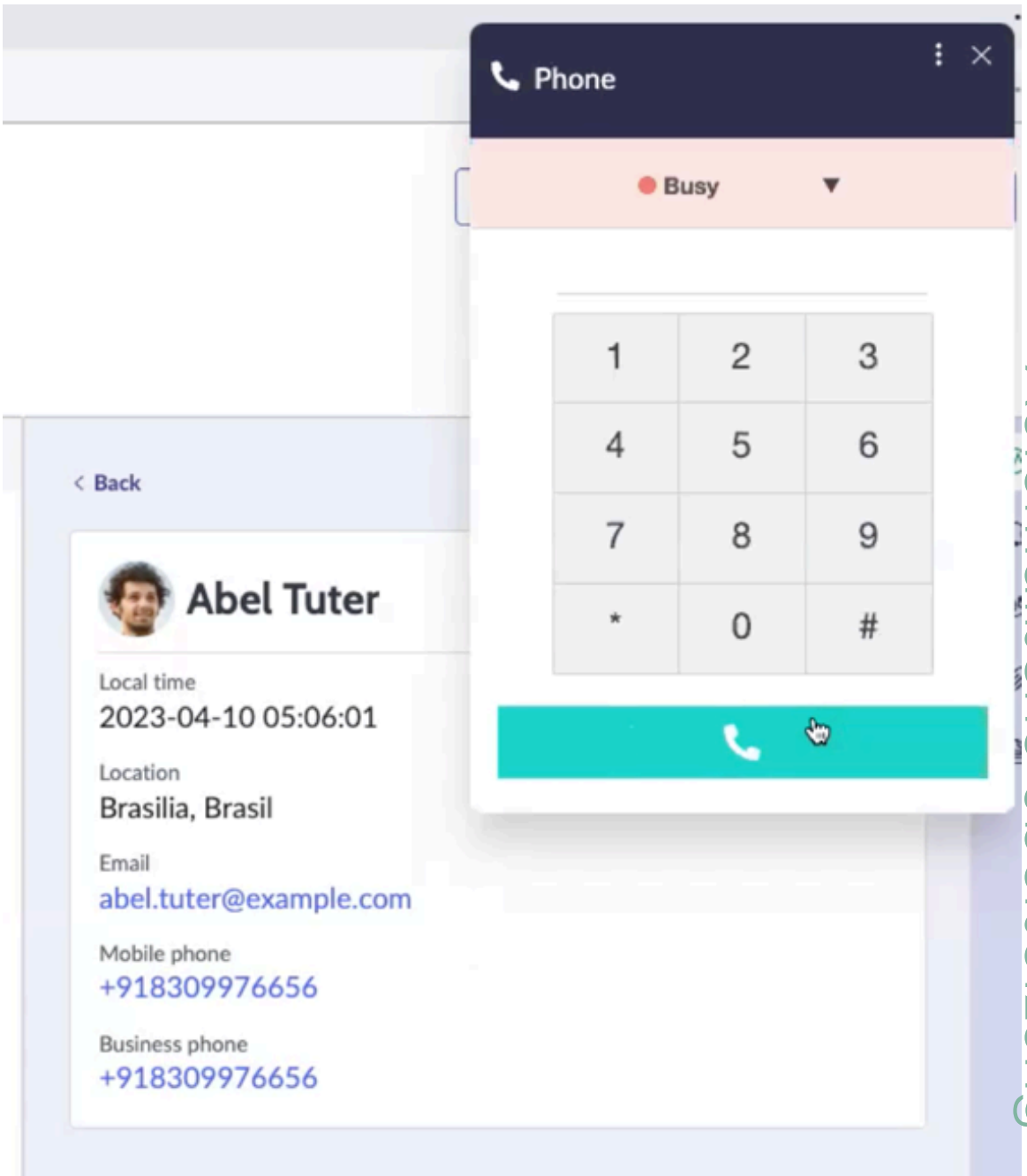
Die Standard-CTI-Fenster der Anwendung in den folgenden Abbildungen dienen nur zu Demozwecken.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die erforderlichen Connectors für die Kommunikation enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatzinformationen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich eines Datensatzes.

CTI-Anruf aus Datensatzinformationen

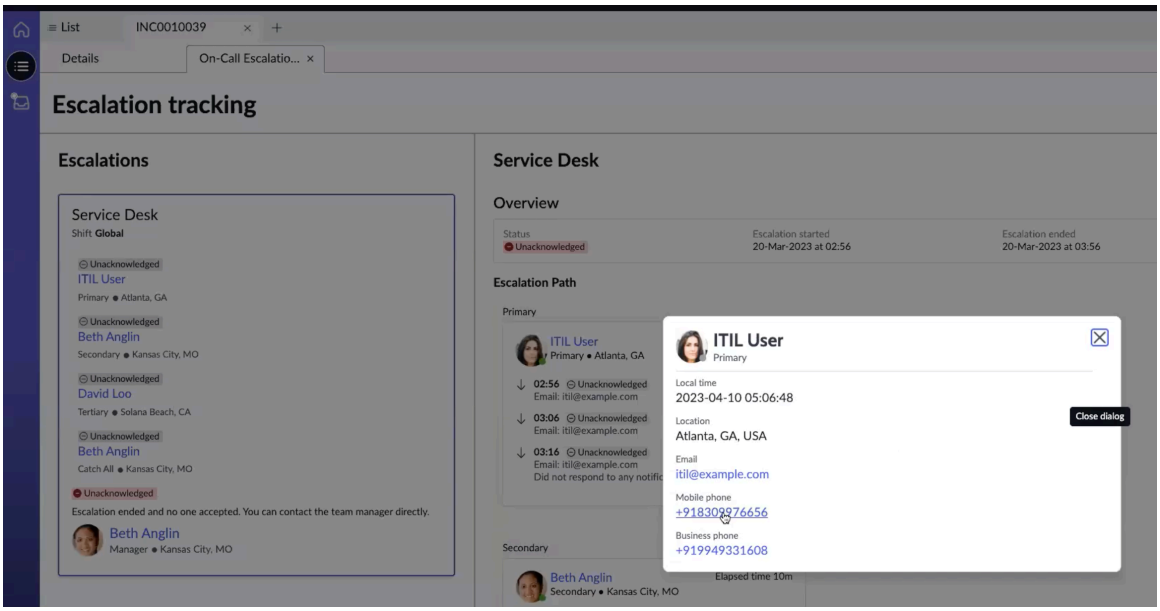


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufbereitschaftseskalation.

CTI-Anruf aus einer Rufbereitschaftseskalation



Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich

Die Universal-Anforderung ist eine Aufgabe, die eine anfordernde Person aus einer der folgenden Quellen erstellt: Mitarbeiterbereich, Service Operations-Arbeitsbereich oder mithilfe eines Virtual Agent-Chats.

Verwenden Sie Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich, um Universal-Anforderungen anzuzeigen, zu erstellen, zu bearbeiten und zu lösen.

Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie im Auftrag der anfordernden Person Universal-Anforderungen aus der Anwendung Universal-Anforderung erstellen, um Probleme nachzuverfolgen und zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Universal-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die für die Universal-Anforderung generiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Universal-Anforderung
Geöffnet von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Universal-Anforderung erstellt hat
Geöffnet für	Der Benutzer, der diese Universal-Anforderung angefordert hat
Primäre Aufgabe	Die Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der Universal-Anforderung zugeordnet ist
Kontakttyp	Der Kontaktweg, über den die Universal-Anforderung erstellt wurde.
Priorität	Identifiziert, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten soll.
Status	Status der Universal-Anforderung.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incident, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die Universal-Anforderung nicht geschlossen. Der Status der Universal-Anforderung bleibt **In Bearbeitung** und der Statusgrund ändert sich in **Antwort bestätigen**. Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die Universal-Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Universal-Anforderung gelöst werden kann, oder Schritte, die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Kunden können Ihre Arbeitsnotizen nicht einsehen.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Schließens der Universal-Anforderung.
Geschlossen von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die Universal-Anforderung geschlossen wurde.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich abbrechen

Brechen Sie die Universal-Anforderung ab, wenn das Problem bereits gelöst wurde oder Sie die Anforderung nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Universal-Anforderung nur abbrechen, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Sie können eine Universal-Anforderung nur im Status **Neu** oder **In Bearbeitung** abbrechen. Wenn die Universal-Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die mit der Anforderung verknüpften Stakeholder gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie aus der Liste der offenen Universal-Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

   Hinweis: Wenn die Person in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss sie den Grund für den Abbruch eingeben.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Suchen Sie mithilfe von Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich nach ähnlichen Universal-Anforderungen, die geöffnet und geschlossen sind, Wissensartikel, Katalogelemente und angeheftete Artikel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie die Universal-Anforderung aus der Liste aus.
5. Wählen Sie in **Agent Assist** das Einstellungssymbol ( ), und wählen Sie Ihre Ressource aus der Liste aus.
   - Ähnliche geschlossene Universal-Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen Universal-Anforderungen, die geschlossen sind
   - Universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die verfügbar sind
   - Knowledge & Katalog: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel und Katalogelemente
   - Wissensartikel: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel
   - Katalogelemente: zum Anzeigen aller zugehörigen Katalogelemente
   - Angeheftete Artikel: zum Anzeigen aller zugehörigen angehefteten Artikel

Primäre Tickets in Service Operations-Arbeitsbereich übertragen

Sie können ein primäres Ticket entweder mit oder ohne Lösung an Universal-Anforderung, den Servicesatz (Abteilung) oder den Service zurückübertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil. Die Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind, oder die Service Desk-Mitarbeiter, die das Primärticket bearbeiten, können diese Aufgabe ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Öffnen Sie die primäre Aufgabe, die Sie an Universal-Anforderung weiterleiten möchten.
5. Wählen Sie **Übertragen**.
6. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den Service Desk-Mitarbeiter übergeben möchten.
- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

7. Wählen Sie **Übertragen**.

Zugriff auf Universal-Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich beschränken oder Beschränkung aufheben

Markieren Sie eine Universal-Anforderung als beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder der servicespezifischen Zuweisungsgruppe

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
5. Wählen Sie im Formular die Schaltfläche **Beschränken**.

Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich als nicht beschränkt markieren

Sie können eine beschränkte Universal-Anforderung als nicht beschränkt kennzeichnen, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten.
5. Wählen Sie im Formular die Schaltfläche **Zugriffsbeschränkung aufheben**.

Referenz Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich

Universal-Anforderung wird in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert, wenn Sie das Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request) aktivieren. Dieses Thema enthält Informationen zu Komponenten, die mit Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereichinstalliert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]	Richten Sie Rollen für Universal-Anforderung für Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich ein, und konfigurieren Sie sie.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Sie können Universal-Anforderungen erstellen, bearbeiten, anzeigen und lösen.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Behandeln Sie Interaktionen, und erstellen Sie Universal-Anforderungen aus Interaktionen.

UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich

Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Aufgaben für Mitarbeiter erstellen und die Anforderungsauflösung verwalten.

UR-Aufgabe für eine Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie eine UR-Aufgabe für eine Anforderung, und weisen Sie sie einem Mitarbeiter zu, oder erstellen Sie mit UR-Aufgabe mehrere Aufgaben für eine Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

UR-Aufgabe-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die für die UR-Aufgabe generiert wird.
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung
Übergeordnete Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem übergeordneten Fall oder der übergeordneten Anforderung zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Parent Assigned to (Übergeordnetes Element zugewiesen an)	Service Desk-Mitarbeiter, der primär für die Bearbeitung des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung verantwortlich ist
Typ	Typ der Aufgabe, die zugewiesen wird.
Mitarbeiterformular	Obligatorisches Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist.
Umfrageinstanz	Link zum ausgefüllten Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist und das Feld **Status** auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.
Vorlage	Aufgabenvorlage zum automatischen Ausfüllen des Aufgabenformulars.
Status	Status der UR-Aufgabe.
Priorität	Wert, mit dem identifiziert wird, wie schnell der Service Desk die Anforderung angehen muss.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der UR-Aufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist für die Aufgabentypen **Bei Abschluss markieren** und **Prüfliste** verfügbar. Andere Aufgabentypen erfordern eine obligatorische Aktualisierung des Felds **Zugewiesen an** mit der **Zuweisungsgruppe**. **Hinweis:** E-Mail-Benachrichtigungen werden nur für die beiden Aufgabentypen gesendet.
Zugewiesen an	Mitarbeiter, dem der UR-Aufgabe zugewiesen ist.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Aufgabe voraussichtlich abschließt
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn sich der Aufgabenstatus ändert
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change. Die Informationen in diesem Feld sind für den Kunden sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die UR-Aufgabe gelöst werden kann oder welche Schritte zur Lösung auszuführen sind, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Informationen in den Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

4. Wählen Sie eine der folgenden Antworten aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Arbeitsbereit	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe wird in „In Bearbeitung“ geändert, und der Mitarbeiter wird über die Aufgabe benachrichtigt.
Absenden	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe bleibt „Neu“, und es wird keine Benachrichtigung an den Mitarbeiter gesendet.

Referenz UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich

Bei Aktivierung der Anwendung UR-Aufgabe werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_uni_task.admin]	Anwendung UR-Aufgabe anzeigen und konfigurieren	Keine
Berichtsansicht [sn_uni_task.report_view]	Auf UR-Aufgabe-Berichte zugreifen und sie anzeigen	Keine
Mitarbeiterformularadministrator [sn_uni_task.emp_form_admin]	Mitarbeiterformulare erstellen und verwalten	survey_admin
Mitarbeiterformularersteller [sn_uni_task.emp_form_creator]	Mitarbeiterformulare erstellen und ändern	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	UR-Aufgabe-Vorlagen erstellen und verwalten	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task]	Speichert Datensatzdetails zu UR-Aufgaben für eine abteilungsspezifische Tabelle.
UR-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Speichert die Liste der Aufgabentypen für jede abteilungsspezifische Tabelle.
Katalogaufgabenkonfiguration [sn_uni_task_catalog_task_config]	Speichert Detailinformationen zu Katalogelementen der abteilungsspezifischen Tabelle.
Basis-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Dient als Basistabelle für die Konfigurationstabellen für alle Aufgabentypen.
Mitarbeiterformular [sn_uni_task_employee_form]	Speichert die Mitarbeiterformular-Datensätze, die für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Speichert die Rollen, die die Antworten ausgefüllter Mitarbeiterformulare für jede abteilungsspezifische Tabelle anzeigen können.
UR-Aufgabenvorlage [sn_uni_task_template]	Speichert die Vorlagen für UR-Aufgaben mit vordefinierten Feldwerten, die auf UR-Aufgabe-Formulare angewendet werden können.
UR-Aufgabe – Dynamische Vorlagenzuordnung [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Speichert die dynamischen Vorlagenzuordnungen zwischen UR-Aufgabe-Feldern und Feldern der übergeordneten Tabelle.

Passwort in Service Operations-Arbeitsbereich mit vom Service Desk unterstützter Passwortzurücksetzung zurücksetzen

Die Anwendung Passwortzurücksetzung für Service Operations-Arbeitsbereich erzwingt starke und sichere Passwörter, indem Endanwender in die Lage versetzt werden, ihre Passwörter per Anfrage bei einem Service Desk-Mitarbeiter zurückzusetzen oder zu ändern.

Passwort mit Service Desk-Unterstützung zurücksetzen

Durch die Zurücksetzung des Passworts können sich Anwender beim System anmelden und ihre Arbeit fortsetzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Anwenderaccount gesperrt ist, wird er durch die Zurücksetzung des Passworts entsperrt, und es wird ein neues Passwort festgelegt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_service_desk oder password_reset_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren Sie zur Liste der Incidents, und wählen Sie einen Incident-Datensatz aus.
   - Navigieren Sie zur Liste der Interaktionen, und wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.
4. Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** und dann **Passwort zurücksetzen**.

   Hinweis: Diese Option wird nur für den Service Desk-Mitarbeiter mit Passwortzurücksetzungs-Rolle angezeigt, der dem Incident oder einer Interaktion zugewiesen ist.

5. Identifizieren Sie den Anwender.

   a. Wählen Sie im Abschnitt **Identifizieren** den Anwender aus dem Dropdown-Menü aus.

   b. Wählen Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für den Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können das Passwort nur mit einem bestimmten Prozess dreimal in einem 24-Stunden-Intervall zurücksetzen.

c. Wählen Sie **Verifizierung fortsetzen**.

6. Verifizieren Sie den Anwender.

Verifizierung des Anwenders

Verifizierungsmethode	Beschreibung
E-Mail-Verifizierung	Ein Verifizierungscode wird an die angezeigte registrierte E-Mail-Adresse gesendet. Wählen Sie „Verifizierungscode senden“, und geben Sie den Code in das Feld „Verifizierungscode eingeben“ ein. **Hinweis:** Sie haben nur drei Versuche, um eine E-Mail-Verifizierung durchzuführen.
SMS-Verifizierung	Ein Verifizierungscode wird an die registrierten Mobiltelefonnummern gesendet. Derselbe Verifizierungscode wird an alle registrierten Mobiltelefonnummern des Anwenders gesendet. Wählen Sie **Verifizierungscode senden**, und geben Sie den Code in das Feld **Verifizierungscode eingeben** ein. **Hinweis:** Sie haben nur drei Versuche, um eine SMS-Verifizierung durchzuführen. Wenn das Plugin „Notify“ in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, müssen Sie den Service Provider für die registrierte Mobiltelefonnummer auswählen.
Verifizierung durch Sicherheitsfrage.	Sie müssen dem Anwender die Sicherheitsfragen stellen und die Antwort auf die Sicherheitsfrage in die entsprechenden Felder eintragen.
Verifizierung der persönlichen Daten	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Anwenders in das Feld „Enter user’s email address (E-Mail-Adresse des Anwenders eingeben)“ ein.
Bestätigung der persönlichen Daten	Die E-Mail-Adresse des Anwenders wird angezeigt. Sie müssen die E-Mail-Adresse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifizierungsmethode	Beschreibung
	des Anwenders erfragen und bestätigen, ob die E-Mail-Adresse korrekt ist.

7. Wählen Sie **Weiter zurücksetzen**.
8. Setzen Sie das Passwort zurück.

Kennwort zurücksetzen

Methode zur Passwortzurücksetzung	Beschreibung
E-Mail mit Anweisungen senden	Eine E-Mail mit den Details zur Passwortzurücksetzung wird an den Anwender gesendet.
Neues Passwort automatisch generieren	Das System generiert automatisch ein neues Passwort für den Anwender. Sie müssen dem Anwender das Passwort vorlesen.
Passwort manuell zurücksetzen	Sie müssen ein neues Passwort in die Felder „Neues Passwort eingeben“ und „Neues Passwort erneut eingeben“ eingeben. Wählen Sie „Passwort zurücksetzen“. Sie müssen dem Anwender das Passwort vorlesen.

9. Wählen Sie **Schließen**.
10. Wählen Sie in den modalen Bestätigungsfenstern **Beenden**, um anzugeben, dass das Passwort mit dem Anwender geteilt wurde.

    Informationen zu Fehlern, die beim Zurücksetzen des Passworts auftreten können, finden Sie unter Referenz für Passwortzurücksetzung in Service Operations-Arbeitsbereich ..

Anwenderaccount entsperren

Sie können einen gesperrten Anwender entsperren, damit er sich wieder beim System anmelden kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Account gesperrt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: password_reset_admin oder password_reset_service_desk

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren Sie zur Liste der Incidents, und wählen Sie einen Incident-Datensatz aus.
   - Navigieren Sie zur Liste der Interaktionen, und wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus.
4. Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** und dann **Passwort zurücksetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Incident: Die Option wird nur angezeigt, wenn die Kategorie des Incident **Passwortzurücksetzung** lautet und einem Service Desk-Mitarbeiter mit der Service Desk-Rolle zur Passwortzurücksetzung zugewiesen ist.
- Interaktion: Die Option wird nur angezeigt, wenn dem Service Desk-Mitarbeiter mit der Service Desk-Rolle zur Passwortzurücksetzung eine Interaktion zugewiesen ist.

5. Identifizieren Sie den Anwender.

a. Wählen Sie im Abschnitt **Identifizieren** den Anwender aus dem Dropdown-Menü aus.

b. Wählen Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für den Anwender.

Hinweis: Sie können das Passwort nur mit einem bestimmten Prozess dreimal in einem 24-Stunden-Intervall zurücksetzen.

c. Wählen Sie **Verifizierung fortsetzen**.

6. Verifizieren Sie den Anwender.

Verifizierung des Anwenders

Verifizierungsmethode	Beschreibung
E-Mail-Verifizierung	Ein Verifizierungscode wird an die angezeigte registrierte E-Mail-Adresse gesendet. Wählen Sie „Verifizierungscode senden“, und geben Sie den Code in das Feld „Verifizierungscode eingeben“ ein. **Hinweis:** Sie haben nur drei Versuche, um eine E-Mail-Verifizierung durchzuführen.
SMS-Verifizierung	Ein Verifizierungscode wird an die registrierten Mobiltelefonnummern gesendet. Derselbe Verifizierungscode wird an alle registrierten Mobiltelefonnummern des Anwenders gesendet. Wählen Sie **Verifizierungscode senden**, und geben Sie den Code in das Feld **Verifizierungscode eingeben** ein. **Hinweis:** Sie haben nur drei Versuche, um eine SMS-Verifizierung durchzuführen. Wenn das Plugin „Notify“ in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, müssen Sie den Service Provider für die registrierte Mobiltelefonnummer auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifizierungsmethode	Beschreibung
Verifizierung durch Sicherheitsfrage.	Sie müssen dem Anwender die Sicherheitsfragen stellen und die Antwort auf die Sicherheitsfrage in die entsprechenden Felder eintragen.
Verifizierung der persönlichen Daten	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Anwenders in das Feld „Enter user's email address (E-Mail-Adresse des Anwenders eingeben)“ ein.
Bestätigung der persönlichen Daten	Die E-Mail-Adresse des Anwenders wird angezeigt. Sie müssen die E-Mail-Adresse des Anwenders erfragen und bestätigen, ob die E-Mail-Adresse korrekt ist.

7. Wählen Sie **Weiter zurücksetzen**.
8. Wählen Sie **Account-Sperrung aufheben**.

Ergebnisse

Der Anwenderaccount wird entsperrt, und der Anwender kann wieder auf das System zugreifen.

Referenz für Passwortzurücksetzung in Service Operations-Arbeitsbereich .

Dieses Referenzthema enthält zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten der Passwortzurücksetzung verwenden.

Identifizierungsmethoden

Identifizierungsfehler

Fehlermeldung	Beschreibung
Anwender nicht registriert	Der Anwender ist derzeit nicht für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts registriert. Der Anwender muss sich für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts registrieren, um das Passwort zurückzusetzen.
Anwender nicht für den Prozess berechtigt	Der ausgewählte Prozess zum Zurücksetzen des Passworts gilt nicht für den Anwender. Sie müssen einen anderen Prozess zum Zurücksetzen des Passworts auswählen, um das Passwort zurückzusetzen. Bitten Sie den Systemadministrator um weitere Unterstützung.
Kein Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für den Anwender gefunden	Der Anwender wurde keinem Prozess zum Zurücksetzen des Passworts zugewiesen. Bitten Sie den Systemadministrator um weitere Unterstützung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Identifizierungsfehler (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Beschreibung
Maximale Anzahl von Verifizierungsversuchen erreicht	Der Anwender hat die maximale Anzahl von Versuchen zur Passwortzurücksetzung erreicht. Sie können das Passwort nach 8 Stunden erneut zurücksetzen.

Verifizierungsmethoden

Verifizierungsfehler

Fehlermeldung	Beschreibung
E-Mail-Verifizierung	
Falscher Verifizierungscode eingegeben	Der von Ihnen eingegebene Verifizierungscode stimmt nicht mit dem erwarteten Code überein.
Max. Wiederholungsversuche überschritten	Die Fehlermeldung gibt an, dass Sie die zulässige Anzahl von Versuchen zum erneuten Senden eines Verifizierungscodes überschritten haben.
SMS-Verifizierung	
Falscher Verifizierungscode eingegeben	Der von Ihnen eingegebene Verifizierungscode stimmt nicht mit dem erwarteten Code überein.
Max. Wiederholungsversuche überschritten	Sie haben die zulässige Anzahl von Versuchen zum erneuten Senden eines Verifizierungscodes überschritten.
Notify nicht aktiviert	Anwender sind im System registriert, um Benachrichtigungen zu übermitteln, aber die Notify-Funktion, die für das Senden der SMS-Nachrichten verantwortlich ist, ist nicht aktiviert.
Sicherheitsfrage	
Mindestens eine Antwort falsch	Der Anwender hat nicht die richtigen Antworten auf die Sicherheitsfragen angegeben, oder der Service Desk-Mitarbeiter hat die Antworten möglicherweise falsch eingegeben.
Verifizierung der persönlichen Daten	
Falsche Antwort angegeben	Der Anwender hat nicht die richtigen Antworten auf die Sicherheitsfragen angegeben, oder der Service Desk-Mitarbeiter hat die Antworten möglicherweise falsch eingegeben.
Bestätigung der persönlichen Daten	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verifizierungsfehler (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Beschreibung
Falsche Antwort	Der Anwender hat die E-Mail-Adresse nicht wie angegeben eingegeben.
Andere Fehler	
Fehler durch Mehrfachsitzungen	Es ist jeweils nur eine aktive Sitzung zulässig, um das Passwort zurückzusetzen. Schließen Sie die neue Sitzung.
Technischer Fehler	Sie müssen sich abmelden und wieder anmelden, um das Ticket zur Passwortzurücksetzung bearbeiten zu können.
Maximale Anzahl von Verifizierungsversuchen erreicht	Sie haben die maximale Anzahl von Versuchen zur Verifizierung der Identität des Anwenders überschritten.

Informationen zur Passwortzurücksetzung für einen Anwender finden Sie unter Passwort mit Service Desk-Unterstützung zurücksetzen.

IT-Services in Ihrer Organisation optimieren

Sie können einige Service Operations-Arbeitsbereich -Integrationen nutzen, um die IT-Services in Ihrer Organisation zu verbessern und zu optimieren.

Die Journey eines Service Desk-Mitarbeiters bei der Optimierung von IT-Services

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Tag mit einer Übersicht über Zuweisungen, Nichtverfügbarkeiten, Serviceankündigungen und Zuweisungen in Service Operations-Arbeitsbereich beginnen, um die Arbeit basierend auf Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Prioritätsstufe und Dringlichkeit zu priorisieren.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident basierend auf dem gemeldeten Problem erstellen. Da der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf zugehörige Incidents und aktuelle Interaktionen hat, kann er besseren und schnelleren Support leisten. Der Service Desk-Mitarbeiter hat auch über die Incident-Datensatzseite Zugriff auf alle zugehörigen Informationen.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Incident schneller lösen, indem er maßgeschneiderte Empfehlungen verwendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Change-Anforderung erstellen, um das Problem zu beheben.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann Zeitpläne und zugewiesene Schulungen verwalten. Sie können auch Abwesenheiten und Schichtwechsel beantragen und die Leistung anhand der gesetzten Ziele nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Betreiben von IT-Services in Ihrer Organisation

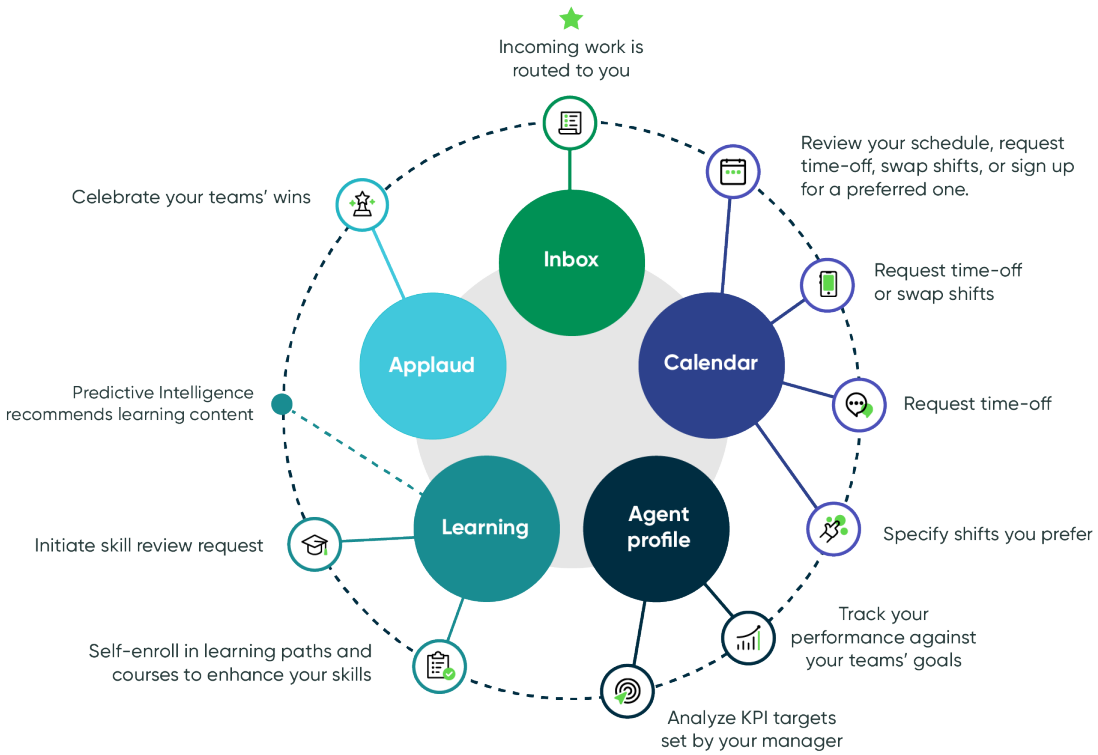
Verwalten von IT-Services in Ihrer Organisation

Personaloptimierung für ITSM im Service Operations-Arbeitsbereich

Verwalten Sie Ihren Zeitplan mit der Personaloptimierung für ITSM-Zeitplanung in Service Operations-Arbeitsbereich. Verwenden Sie Coaching, um zugewiesene Schulungen zu durchlaufen und abzuschließen.

Wichtig: Um Personaloptimierung für ITSM für Service Operations-Arbeitsbereich zu verwenden, müssen Sie das Plugin „Konfigurierbarar Arbeitsbereich für Personaloptimierung für ITSM“ (sn_wfo_cfg_itsm) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Die folgende Abbildung zeigt den Agent-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für ITSM.



Überwachen Sie die von Ihrem Manager festgelegten Ziele, zeigen Sie Lernaufgaben an, die Sie abschließen müssen, und verfolgen Sie bevorstehende Elemente auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite. Weitere Informationen finden Sie unter Zielseite des Service Operations-Arbeitsbereichs.

Profil in Service Operations-Arbeitsbereich aufrufen

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus Ihrer Arbeit, indem Sie in Service Operations-Arbeitsbereich auf Ihr Profil zugreifen. Sie können nachverfolgen, wie viele Fälle und Interaktionen Sie geschlossen haben und wie viele Sie gerade bearbeiten. Sie können auch die Rollen und Gruppen, denen Sie angehören, und Informationen zu Ihrem Manager und Ihren Teamkollegen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Greifen Sie auf Ihr Profil zu, um beispielsweise folgende Informationen zu analysieren:

- Leistungskennzahlen, die für Sie am wichtigsten sind, und Performance Analytics-Ziele, die Ihr Manager für Sie festgelegt hat. Weitere Informationen zu Performance Analytics finden Sie unter Performance Analytics-Ziele .
- Ausstehende Schulungen, die Ihnen zugewiesen wurden, und deren Fälligkeit
- Ihnen zugewiesenen Servicekanäle und deren aktuelle Nutzung
- Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die Sie derzeit verwenden, sowie Kompetenzlücken, die Sie beheben möchten
- Bevorstehender bezahlter Urlaub.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.

   Wenn Sie auf das Homepage-Symbol ( ) klicken, können Sie auf der Zielseite des Service Operations-Arbeitsbereichs den Status Ihrer Arbeit, die Organisationsleistung, den aktuellen Status von Incidents und nicht zugewiesene Incidents anzeigen.

2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Aufgabe	Aktion
Das eigene Profil über einen Incident-Datensatz aufrufen	**a.** Klicken Sie auf **Incidents**, und wählen Sie **Mir zugewiesen** aus. **b.** Wählen Sie in der Spalte Zugewiesen Ihren Namen aus. Die Profilseite wird angezeigt. Auf dieser Seite können Sie auf alle Informationen zu Ihrem Profil zugreifen.
Profil für zentralen Zugriff erstellen	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Meine Listen** aus. **b.** Klicken Sie auf **Neue Liste**. **c.** Klicken Sie im Bildschirm **Neue Liste** auf **Selbst erstellen**. **d.** Geben Sie in das Feld **Listenname** einen Namen für die Liste ein, z. B. „Eigenes Profil“. **e.** Wählen Sie im Feld **Quelle auswählen** die Option **Benutzer** (sys_user) aus. **f.** Wählen Sie im Bedingungsgenerator **Filter hinzufügen** die Bedingung **[Name] [ist] [<Ihr Name>]** aus. **g.** Klicken Sie auf **Erstellen**. Der Arbeitsbereich fügt Ihr Profil der Registerkarte **Meine Listen** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	Weitere Informationen zum Erstellen einer Liste finden Sie unter Eigene Listen im Arbeitsbereich erstellen .
Performance Analytics-Ziele analysieren	a. Klicken Sie auf **Incidents**, und wählen Sie **Mir zugewiesen** aus. b. Wählen Sie in der Spalte Zugewiesen Ihren Namen aus. Sie können Ihre Ziele für einen KPI für einen bestimmten Datumsbereich anzeigen, wenn Ihr Manager das Ziel für diesen KPI festgelegt hat.

Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung

Verwalten Sie Ihren Zeitplan mit Service Operations-Arbeitsbereich.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie das Dashboard für den Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um Events wie Schulungen und Auszeiten anzuzeigen, die sich auf Ihre Schichten beziehen, oder darauf, wie viele Arbeitsschichten Sie am aktuellen und am nächsten Tag haben.

Hinweis: Wenn Sie einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag am Tag nach dem aktuellen Tag haben, wird im Abschnitt **Bevorstehend** in der Liste **Heute** angezeigt, dass Sie am nächsten Tag einen bezahlten Urlaubstag haben. Wenn Sie am aktuellen Tag bezahlten Urlaub haben, wird in dieser Liste nicht angezeigt, dass Sie einen bezahlten Urlaubstag haben.

Zeitpläne mit Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Über den Kalender in Service Operations-Arbeitsbereich können Sie in Ihren Zeitplan anschauen, ein Event mit einem anwenderdefinierten Eventtyp erstellen, die Abwesenheit für eine Bereitschafts- oder Arbeitsschicht beantragen oder mit Kollegen die Arbeitsschicht tauschen.

Vorbereitungen

- Wenn Ihr Systemadministrator die Systemeigenschaft *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break* aktiviert hat, können Sie die Start- und Endzeit Ihrer Pause in einer Schichtspanne bearbeiten.
- Wenn Ihr Systemadministrator die Systemeigenschaft *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break* aktiviert hat, können Sie Ihre Pausenzeit in einer Schichtspanne hinzufügen oder entfernen.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch. Wenn Sie eine Abwesenheit für eine Bereitschaftsschicht beantragen, können Sie auch einen Mitarbeiter vorschlagen, der die Schicht übernimmt. Sie können Service Desk-Mitarbeiter im Teamkalender auch nach Teammitglied, Standort, Kompetenzen, Schichtplan oder Ereignissen filtern.

Sie können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tauschen Sie Schichten mit Service Desk-Mitarbeitern aus Ihrer Zuweisungsgruppe.
- Fügen Sie Besprechungen oder Schulungsevents Teilnehmer hinzu.
- Bearbeiten oder löschen Sie von Ihnen erstellte Besprechungs- oder Schulungseventtypen.
- Bearbeiten oder löschen Sie Arbeitseventtypen, wenn Sie angemeldet sind und Ihnen das Ereignis zugewiesen wurde.

Hinweis:

- Wenn der Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters in Personaloptimierung für ITSM in den entsprechenden Kalender in Microsoft Outlook integriert ist, werden die Schichten, Zeitpläne und Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Urlaub im Microsoft Outlook-Kalender angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterkalender in Personaloptimierung für ITSM mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisieren.
- Wenn Sie ein Ereignis vom Typ „Besprechung“ oder „Schulung“ erstellen, ist der angemeldete Benutzer immer Teil der Teilnehmerliste und kann nicht entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.
   Rufen Sie den Zeitplan auf:
   - Zeigen Sie Ihren Zeitplan an, indem Sie auf die Registerkarte **Mein Kalender** klicken. Verwenden Sie anschließend die Liste, um den Zeitplan auszuwählen, den Sie nach Tag, Woche oder Monat anzeigen möchten.
   - Zeigen Sie den Zeitplan eines anderen Service Desk-Mitarbeiters an, indem Sie auf die Registerkarte **Teamkalender** klicken. Klicken Sie dann auf den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Arbeits- und Pausenzeiten dieses Mitarbeiters anzuzeigen.

   Hinweis: Sie können den Zeitplan für die primäre Zuweisungsgruppe und die Bereitschaftsgruppe anzeigen, der Sie angehören.

3. Erstellen Sie ein Event eines anwenderdefinierten Eventtyps.
   Für einen anwenderdefinierten Eventtyp, für den der Systemadministrator den Mitarbeiterzugriff aktiviert hat, können Sie Events erstellen, bearbeiten oder löschen.
   a. Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie den Namen des anwenderdefinierten Eventtyps aus.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular des anwenderdefinierten Eventtyps nach Bedarf aus.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Um das Event zu bearbeiten, wählen Sie das Event und dann das Bearbeitungssymbol ( ), um die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, und speichern Sie das Event dann.
   Um es zu löschen, wählen Sie das Löschsymbol.
4. Erstellen Sie eine Anfrage.
   - Sie können in der Anforderung von arbeitsfreier Zeit die Funktion **Verfassen** verwenden, um mit Ihrem Vorgesetzten zu kommunizieren.
   - Sie können in der Schichttauschanforderung die Funktion **Verfassen** verwenden, um mit Ihren Mitarbeitern zu kommunizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Schichttausch anfragen	Erstellen Sie einen Schichttausch, oder tauschen Sie, indem Sie eine Schicht auswählen. So erstellen Sie einen Schichttausch: **a.** Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Shift Swap** (Schichttausch) aus. **b.** Geben Sie die Detailinformationen zur anfordernden Person ein. Ihr Name wird automatisch im Feld **Anforderer** eingetragen. **i.** Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, für das Sie die Schicht tauschen möchten. **ii.** Wählen Sie im Feld **Schicht** die zu tauschende Schicht aus. Wenn Sie nur eine Schicht für das ausgewählte Datum haben, ist dieses Feld automatisch ausgefüllt. **c.** Füllen Sie die Detailinformationen für den Service Desk-Mitarbeiter aus, mit dem Sie die Schicht tauschen möchten. **i.** Wählen Sie im Feld **Agent** den Namen des Außendienstmitarbeiters aus. **ii.** Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, für das Sie die Schicht tauschen möchten. **iii.** Wählen Sie im Feld **Schicht** die zu tauschende Schicht aus. Wenn Sie nur eine Schicht für das ausgewählte Datum haben, ist dieses Feld automatisch ausgefüllt. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. So tauschen Sie durch Auswählen einer Schicht: **a.** Wählen Sie eine Schicht im Kalender aus, und klicken Sie auf das Schichttausch-Symbol. **b.** Wählen Sie im Schichtmenü für Ihre Schicht die Schicht aus, die Sie mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter tauschen möchten. Diese Informationen werden automatisch gefüllt, wenn Sie die Anforderung über das Schichtwechsel-Symbol öffnen. **c.** Wählen Sie im Feld **Service Desk-Mitarbeiter** für die angeforderte Schicht den Service Desk-Mitarbeiter aus, mit dem Sie tauschen möchten. **d.** Wählen Sie im Schichtmenü für die angeforderte Schicht die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters aus, mit dem Sie tauschen möchten. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Abwesenheit für eine Arbeitsschicht beantragen	Erstellen Sie einen neuen Abwesenheitsantrag, oder wählen Sie eine Arbeitsschicht aus, für die Sie eine Abwesenheit beantragen möchten. So erstellen Sie einen neuen Urlaubsantrag:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	a. Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie **Abwesenheit**. **b.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie Ihre Abwesenheit beginnen möchten. **c.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Abwesenheit beenden möchten. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**. So erstellen Sie einen Antrag aus einer Arbeitsschicht: **a.** Wählen Sie die Arbeitsschicht im Kalender aus, für die Sie eine Abwesenheit beantragen möchten, und klicken Sie auf das Symbol „Abwesenheit beantragen“ ( ). Startdatum und -uhrzeit sowie Enddatum und -uhrzeit werden automatisch eingetragen. **b.** Geben Sie in das Feld **Titel** einen Namen für die Arbeitsschicht ein. **c.** Geben Sie im Feld „Beschreibung“ einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**. **Hinweis:** ◦ Um eine Arbeitsschicht zu bearbeiten, wählen Sie die Schichtspanne aus, für die Sie die Pausenzeit bearbeiten möchten, wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) in der Arbeitsschicht aus, bearbeiten Sie die gewünschten Pausenzeiten, und klicken Sie auf **Speichern**. ◦ Wenn Sie Ihren Urlaubsantrag nach dem Senden bearbeiten, wird der Antrag in den Status **Angefordert** versetzt.
Abwesenheit für eine Bereitschaftsschicht beantragen	Erstellen Sie eine neue Anforderung für arbeitsfreie Zeit bei der Rufbereitschaft oder wählen Sie eine Arbeitsschicht aus, für die Sie arbeitsfreie Zeit beantragen möchten. **Hinweis:** Die Voreinstellungen für die Genehmigung von bezahltem Urlaub werden für jede Bereitschaftsgruppe vom Administrator festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eine Benutzergruppe konfigurieren. Die Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required* muss auf `true` festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Bereitschaftsplanung. So erstellen Sie einen neuen Antrag:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	a. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie die Option **On Call Time Off** (Abwesenheit von Rufbereitschaft) aus. **b.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie Ihre Abwesenheit beginnen möchten. **c.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Abwesenheit beenden möchten. **d.** Wählen Sie im Feld **Gruppe** die Gruppe des Service Desk-Mitarbeiters aus, den Sie als Ersatz vorschlagen. **e.** Wählen Sie im Feld **Vorgeschlagene Abdeckung** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, der die Schicht übernehmen kann. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**. So erstellen Sie einen Antrag von einer Rufbereitschaftsschicht aus: **a.** Wählen Sie im Kalender eine Bereitschaftsschicht aus, für die Sie Urlaub beantragen möchten. **b.** Klicken Sie auf das Symbol „Abwesenheit beantragen“ ( ). Startdatum und -uhrzeit sowie Enddatum und -uhrzeit sowie die Gruppe werden automatisch eingetragen. **c.** Wählen Sie im Feld **Vorgeschlagene Abdeckung** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, der die Schicht übernehmen kann. **d.** Beantragen Sie die Abwesenheiten. **e.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Anfrage für den Schichttausch wird in die Genehmigungswarteschlange des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, bei dem Sie den Schichttausch angefragt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Schichttausch genehmigen oder ablehnen

Der Antrag auf Auszeit wird in die Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten verschoben. Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten.

Schichttausch in Service Operations-Arbeitsbereich genehmigen oder ablehnen

Sie können einen von Ihrem Kollegen angefragten Schichttausch genehmigen, wenn Sie für den betreffenden Zeitraum verfügbar sind. Sie können ihn ablehnen, wenn Sie in dieser Zeit nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichtgenehmigungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
5. Sehen Sie sich die Detailinformationen zu dem angefragten Schichttausch an, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um die Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie einen Schichttausch genehmigen, verschiebt die Anwendung die Anfrage in die Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten.

Mithilfe von ITSM Virtual Agent Abwesenheit anfragen

Automatisieren Sie Abwesenheitsanträge mit ITSM Virtual Agent. Geben Sie in den Chatbot Stichwörter ein, um Ihre Anfrage zu erstellen und zu senden, die dann automatisch zur Genehmigung an Ihren Manager weitergeleitet wird. Sie können Abwesenheitsanträge auch mithilfe von Natural Language Understanding stellen.

Vorbereitungen

Das Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics“ (com.snc.itsm.virtualagent) muss aktiviert sein.

Hinweis: Bevor Sie ITSM Virtual Agent zur Anforderung von arbeitsfreier Zeit verwenden können, müssen Sie für die Suche nach Schichten und Zeitplänen für die Thementabelle [sys_cs_topic] das Textverzeichnis generieren .

Bevor Sie Natural Language Understanding zur Anforderung von arbeitsfreier Zeit verwenden können, muss das NLU-Modell für zur entsprechende Anfragen trainiert und veröffentlicht werden.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol.
3. Führen Sie im Chatfenster einen der folgenden Schritte aus, um die Anforderung zu erstellen:
   - Wenn Sie Stichwörter verwenden möchten, geben Sie *`Abwesenheit`*, *`Urlaub`* oder ähnliche Stichwörter ein.
   - Wenn Sie Natural Language Understanding verwenden möchten, geben Sie eine Äußerung ein.
4. Wählen Sie das Thema „Anforderung von arbeitsfreier Zeit“ aus.
   Der Kalender wird mit der Meldung „When do you want to start your time off?“ (Wann soll Ihre Abwesenheit beginnen?) angezeigt.
5. Wählen Sie Startdatum und -uhrzeit für Ihren Urlaubsantrag aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
   Der Kalender wird mit der Meldung „When do you want to end your time off?“ (Wann möchten Sie Ihre Abwesenheit beenden?) angezeigt.
6. Wählen Sie das Enddatum und -uhrzeit für Ihren Urlaubsantrag aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
   Die Meldung „Would you like to enter the reason for your time off?“ (Möchten Sie den Grund für Ihre Abwesenheit eingeben?) wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wahlweise: Klicken Sie auf **Ja**, geben Sie den Grund für die geplante Abwesenheit ein, und bestätigen Sie Ihre **Eingabe**.
   Die Meldung „Your time-off request has been submitted and is in your manager's approval queue“ (Der Abwesenheitsantrag wurde eingereicht und befindet sich in der Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten) wird angezeigt.
8. Sie können den übermittelten Antrag in Ihrem Kalender sehen, indem Sie auf **Übermittelte Anforderung (Anforderungsnummer) anzeigen** klicken.

In Service Operations-Arbeitsbereich für Arbeitsschicht einstempeln oder ausstempeln

Mit Service Operations-Arbeitsbereich können Sie sich für Arbeitsschichten ein- und ausstempeln. Sie können Detailinformationen wie Anwesenheitszeiten und Arbeitszeitzusammenfassungen nachverfolgen, um zu erfahren, wie genau Sie Ihre Zeitpläne einhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Einstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich anmelden oder Ihren Status in Service Operations-Arbeitsbereich auf **Verfügbar** setzen. Das Ausstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich von Service Operations-Arbeitsbereich abmelden oder Ihren Status auf **Offline** oder **Pause** setzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Posteingang“ ( ).
   - Um sich für eine Schicht einzustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Verfügbar**.
   - Um sich für eine Schicht auszustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Offline** oder **Pause**.

Ergebnisse
Sie können Ihre Anwesenheitszeiten und deren Einhaltung in anzeigen **Listen** > **Zeitplaneinhaltung** > **Anwesenheitszeit** > **Arbeitszeitzusammenfassung** Listen.

Für bevorzugte Schichten anmelden

Geben Sie in einem Zeitplan eine oder mehrere Schichten an, für die Sie sich anmelden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn Ihr Manager einen Zeitplan für die Anmeldung zur Verfügung stellt. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Sign up shifts (Schichtanmeldung)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Stichwörter verwenden, um die Zeitpläne zu durchsuchen und alle Zeitpläne mit aktiven Schichten für Ihre Zuweisungsgruppen anzuzeigen, für die Sie sich anmelden können. Verwenden Sie die Paginierung, um durch alle verfügbaren Zeitpläne zu scrollen.

Der aktuelle Status jedes Zeitplans wird auf jeder Karte hervorgehoben angezeigt. Die folgende Tabelle beschreibt den hervorgehobenen Wert.

Hervorgehobener Wert	Beschreibung
Verfügbar	Schichten für den Zeitplan sind für die Anmeldung verfügbar.
Entwurf	Schichten, die Sie für die Anmeldung in Betracht gezogen, den Anmeldungsprozess jedoch nicht abgeschlossen haben.
Abgeschlossen	Eine oder mehrere bevorzugte Schichten innerhalb des Zeitplans wurden übermittelt.
Unvollständig abgeschlossen	Der Zeitplan enthält derzeit keine Schichten, für die Sie sich anmelden könnten.
Vollständig abgeschlossen	Der Zeitplan hat mindestens eine bevorzugte Schicht, für die Sie sich angemeldet haben.

4. Wählen Sie das Symbol „Überlappende arbeitsfreie Zeit“ ( ), um zu analysieren, ob sich die von Ihnen beantragten oder die genehmigten Abwesenheiten mit dem Ihnen zur Anmeldung zur Verfügung stehenden Zeitplan überschneiden.
5. Um sich für die von Ihnen bevorzugten Schichten einzuschreiben, wählen Sie **Schichten hinzufügen**.
   Sie können sich nur für Schichten im Zeitplan anmelden, die noch nicht veröffentlicht wurden.
   Das Popup-Fenster „Schichten hinzufügen“ wird angezeigt. Sie können über die Suchleiste nach Schichten suchen und Schichten auswählen, um sie als Entwurf zu speichern.

   Sie können sich für die maximale Anzahl von Schichten anmelden, die Ihr Administrator in der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* festgelegt hat.
6. Um die ausgewählten Schichten für die Anmeldung zu speichern, wählen Sie **Schichten speichern** und dann **Als Entwurf speichern** aus.
7. Wählen Sie das Pluszeichen (+) aus, und melden Sie sich für zusätzliche Schichten an. Wenn Sie mehr als eine Schicht haben, können Sie sie mit den Aufwärts- oder Abwärtspfeilen auf der Karte für jede Schicht neu anordnen.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Alle Schichten, die Sie der Anmeldung hinzugefügt haben, werden eingereicht.

Service Operations-Arbeitsbereich – Lernen

Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich Lernen, um Lernkurse und -pfade zu überprüfen und abzuschließen.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Empfehlungen zu Kursen oder Pfaden erhalten, die Sie belegen sollten, Lernpfade und Kurse absolvieren und diese anschließend Ihren Kompetenzen hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Übersicht“

Verwenden Sie die Registerkarte **Übersicht**, um Ihre aktiven oder abgeschlossenen Lernaufgaben, Kompetenzen, die Sie kürzlich eingesetzt haben, und Empfehlungen auf Basis vergangener Aktivitäten anzuzeigen.

Abschnitt	Beschreibung
Meine aktiven Lerninhalte	Zeigen Sie die Lernaufgaben an, die Lernpfade und Kurse enthalten können. • Das beinhaltet Aufgaben, die Ihnen von Ihrem Vorgesetzten zugewiesen wurden, und Aufgaben, für die Sie sich selbst registrieren möchten. • Sie sind nach dem Fälligkeitsdatum sortiert und zeigen die Dauer bis zum Abschluss der Aufgabe und den Bearbeitungsfortschritt an. • Sie können **Alle aktiven Lerninhalte anzeigen** auswählen, um alle Ihre aktiven Aufgaben anzuzeigen.
Abgeschlossene Lernaufgaben in den letzten 90 Tagen	Überwachen Sie den Status der registrierten Lernpfade und Kurse, die Sie in den letzten 90 Tagen abgeschlossen haben.
Meine Fähigkeiten	Analysieren Sie, wie viele Kompetenzen Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt in Ihren Kompetenzen haben, einschließlich der kürzlich eingesetzten Kompetenzen.
Könnte Ihnen gefallen	Sehen Sie sich Empfehlungen an, die Ihnen aufgrund Ihrer vergangenen Aktivitäten oder der Aktivitäten Ihres Teams gefallen könnten, und sehen Sie sich aktuelle Trends und Kurse an, die Ihrer Bibliothek kürzlich hinzugefügt wurden.

Registerkarte „Erkennen“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Erkennen** für folgende Aktionen:

- Durchsuchen Sie den Kurskatalog, oder filtern Sie ihn anhand festgelegter Kriterien, um die Anzeige auf das einzugrenzen, was für Sie relevant ist.
- Analysieren Sie Details für einen Kurs und einen Pfad, z. B. die Zeit, die zum Abschließen benötigt wird, oder die Kompetenzen, die Sie kürzlich erworben haben.
- Erhalten Sie Lerninhalte, die Ihnen basierend auf Ihren früheren Aktivitäten oder den Aktivitäten der Teams, denen Sie angehören, empfohlen werden. Der Inhalt ist in verschiedene Kategorien gruppiert. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungsgruppierung.
- Wählen Sie **Empfohlene Lerninhalte durchsuchen** und dann das gewünschte Kurselement aus, und melden Sie sich an.

Registerkarte „Meine Lerninhalte“.

Verwenden Sie die Registerkarte **Meine Lerninhalte** für folgende Aktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren Sie Kurse oder Pfade, die Sie noch abschließen müssen, und prüfen Sie, wann sie fällig sind. Sie können sie auch nach dem Fälligkeitsdatum sortieren.
- Sehen Sie sich Kurse an, die Ihnen zugewiesen wurden oder für die Sie sich angemeldet haben und die Sie abgeschlossen haben.
- Verwenden Sie den Filter **Zugewiesen und registriert**, um die Suche einzugrenzen.

Nehmen Sie an einer Umfrage teil oder überprüfen Sie Ihre Kompetenzen, um sie Ihren Kompetenzen hinzuzufügen. Sie können Umfragen erhalten, die für jede Gruppe verfügbar sind, der Sie angehören. Sie können eine Kopie der Umfrage erstellen und daran arbeiten, um sie abzuschließen.

Erkennung von Lernpfaden und Kurselementen in Service Operations-Arbeitsbereich

Durchsuchen Sie Kurse oder Lernpfade, und wählen Sie diejenigen aus, die für Sie von Interesse sind. Sie können auch mithilfe von Predictive Intelligence eine Erkennung durchführen, wodurch Empfehlungen basierend auf vergangenen Aktivitäten bereitstellt werden.

Service Operations-Arbeitsbereich nutzt Predictive Intelligence, um alle Kurse und Lernpfade zu erkennen und vorzuschlagen, die Sie basierend auf den Lernaktivitäten der Teams, denen Sie angehören, und Ihren vorherigen Lernaktivitäten möglicherweise belegen möchten.

Bei Lernen registrieren, um an einem Lernkurs teilzunehmen oder einen Lernpfad zu absolvieren

Wenn Sie sich für einen Lernkurs oder Lernpfad registrieren, erstellt die Anwendung eine Lernaufgabe. Mithilfe der Lernaufgabe können Sie den Fortschritt des Kurses oder Pfads nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Lernen-Symbol .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Erkennen**.

So registrieren Sie sich mit einem Suchvorgang für einen Kurs oder einen Pfad	Vorgehensweise
Der vollständige Katalog	Geben Sie einen Namen oder eine Beschreibung in das Suchfeld ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So registrieren Sie sich mit einem Suchvorgang für einen Kurs oder einen Pfad	Vorgehensweise
	Hinweis: Sie können die Anzeige von Kursen auch anhand der folgenden Felder einschränken: ◦ Typ: Kurs oder Pfad ◦ Kompetenz: Fähigkeit, die dem Kurs oder Pfad zugeordnet ist ◦ Quelle: intern oder extern ◦ Zeit bis zum Abschluss: Geschätzte Dauer bis zum Ende des Kurses oder Pfads ◦ Status: „Abgeschlossen“, „In Bearbeitung“, „Nicht zugewiesen“ oder „Nicht registriert“
Empfohlene Schulung	Wählen Sie **Empfohlene Lerninhalte durchsuchen**. Der Inhalt ist in verschiedene Kategorien gruppiert. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungsgruppierung.

4. Wählen Sie einen Kurs oder Pfad aus, für den Sie sich registrieren möchten.
5. Wählen Sie **Registrieren**.

Lernaufgaben mit Service Operations-Arbeitsbereich abschließen

Erweitern Sie Ihre Kompetenzen, indem Sie Lernaufgaben aus internen oder externen Lerninhalten abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Lernen-Symbol .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Meine Lerninhalte**.
   Sie können die Details der Pfad- und Kurselemente anzeigen, an denen Sie arbeiten.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Aktiv**, um alle Aufgaben anzuzeigen, die Sie noch nicht gestartet haben oder die in Bearbeitung sind.
     - Bei den Aufgaben ist hervorgehoben, welche Aufgaben am aktuellen Tag fällig, bald fällig oder überfällig sind. Außerdem wird angezeigt, wie lange der Kurs überfällig ist. Die zuletzt erstellten Aufgaben sind als **Neu** hervorgehoben.
     - Sie können auch sehen, für welche Aufgaben Sie sich selbst registriert haben und welche Aufgaben Ihnen zugewiesen wurden, sowie den Fortschritt der einzelnen Kurse oder Pfade anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Aufgaben filtern, um entweder alle Aufgaben anzuzeigen, die Ihnen zugewiesen wurden, und/oder alle Aufgaben, für die Sie sich registriert haben.
- Sie können die Aufgabe nach dem Datum sortieren, an dem sie fällig ist.

◦ Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um die Liste der abgeschlossenen Aufgaben, sortiert nach dem Abschlussdatum, anzuzeigen.

4. Schließen Sie eine Lernaufgabe ab.

Falls	Dann
Die Aufgabe ist einem Lernpfad zugeordnet.	Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen: ◦ Wählen Sie die Aufgabe aus, und zeigen Sie Details der Aufgabe an, z. B. die Pfadbeschreibung, das Pfadziel, die mit dieser Aufgabe verknüpften Kompetenzen und den Aufgabenfortschritt. ◦ Wählen Sie eine laufende Aufgabe aus, und schließen Sie sie ab. **Hinweis:** Sie müssen die Kurse im Pfad in der angegebenen Reihenfolge abschließen, um die Lernaufgabe abzuschließen. Nachdem Sie alle Lernaufgaben in einem Pfad abgeschlossen haben, zeigen die mit dem Pfad verknüpften Kurselemente auf der Registerkarte **Erkennen** den Status **Abgeschlossen** an.
Die Aufgabe ist einem Kurselement zugeordnet.	Sie können die Kursbeschreibung und die mit dem Kurselement verknüpften Kompetenzen anzeigen. Nachdem Sie ein internes Kurselement abgeschlossen haben, wählen Sie **Als vollständig markieren**. **Hinweis:** Nachdem Sie ein externes Kurselement abgeschlossen haben, wird es automatisch als abgeschlossen markiert.
Die Aufgabe ist ein Quiz, das einem Lernpfad zugeordnet ist.	Wenn dem Lernpfad ein Quiz zugeordnet ist: **a.** Wählen Sie den Pfad aus. **b.** Wählen Sie das Kurselement aus, bei dem es sich um ein Quiz handelt. **c.** Wählen Sie **Zum Quiz wechseln**. **d.** Wählen Sie **Am Quiz teilnehmen**. **e.** Wählen Sie **Erste Schritte**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann
	f. Beantworten Sie alle Fragen im Quiz. **g.** Wählen Sie **Antworten übermitteln**.

Die mit den Aufgaben verknüpften Kompetenzen werden Ihrem Kompetenzsatz hinzugefügt.

Kompetenzen überprüfen und Ihren Kompetenzen hinzufügen

Bewerten Sie die Fähigkeitskompetenz für eine vorhandene Kompetenz, oder fügen Sie eine neue Kompetenz hinzu, und fordern Sie eine Genehmigung an, um diese Kompetenzen in Ihren Kompetenzen zu aktualisieren. Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihr Manager eine Fähigkeitenanalyse anfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn Ihr Manager eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse initiiert oder genehmigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Senden Sie eine Anforderung, um eine aktualisierte Fähigkeitskompetenz zu überprüfen oder eine neue Kompetenz zu überprüfen, die zu Ihren Kompetenzen hinzugefügt werden soll.

Aufgabe	Vorgehensweise
Anforderung zur Überprüfung einer aktualisierten Fähigkeitskompetenz senden	**a.** Gehe zu **Fähigkeitenanalyse-Anforderungen** > **Ausstehende Analyse durch Anwender**. Sie können auch über Ihre Benachrichtigungen auf die Anforderung der Fähigkeitenanalyse zugreifen. **b.** Wählen Sie einen Überprüfungsdatensatz für eine Kompetenzanforderung aus. **c.** Bewerten Sie auf der Registerkarte **Ergebnisse der Fähigkeitenanalyse** das Niveau der vorhandenen Fähigkeiten für die im Datensatz angezeigte Liste der Fähigkeiten. Sie können Paginierung verwenden, um durch die Ergebnisse der Fähigkeitenanalyse zu scrollen. **d.** Aktualisieren Sie im Feld **Neues Kompetenzniveau** das neue Kompetenzniveau für eine Kompetenz basierend auf Ihren Kenntnissen.
Anforderung zur Überprüfung einer neuen Kompetenz senden, die Ihrem Profil hinzugefügt werden soll	**a.** Wählen Sie **Fähigkeitenanalyse anfordern** aus. **b.** Geben Sie im Feld **Titel** eine Bezeichnung für die Anforderung ein. **c.** Wählen Sie **Speichern**. Die Seite **Ergebnisse der Fähigkeitenanalyse** wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
	d. Wählen Sie **Neue Kompetenz hinzufügen** aus. **e.** Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie genehmigen lassen möchten, um sie Ihren Kompetenzen hinzuzufügen. **f.** Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** das Kompetenzniveau anhand Ihrer Kenntnisse aus. **g.** Wählen Sie **Speichern**. Unter dem Abschnitt mit den Ergebnissen der Fähigkeitenanalyse wird der Abschnitt **Neue Kompetenz hinzufügen** angezeigt. Sie können weitere neue Kompetenzen hinzufügen und die Kompetenzniveaus für jede hinzugefügte Kompetenz auswählen und anschließend **Speichern** auswählen.

4. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn Ihr Manager eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse genehmigt oder ablehnt und abschließt.

An einer Umfrage in Service Operations-Arbeitsbereich teilnehmen

Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihnen eine Umfrage zugewiesen wird. Füllen Sie die Umfrage aus, um Feedback zu geben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf Umfragen oder Ihre Bewertungen antworten. Sie können auf Umfragen zugreifen, die für jede Gruppe verfügbar sind, der Sie angehören.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Greifen Sie auf Ihr Profil zu.
   Weitere Informationen zum Zugriff auf Ihr Profil finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich auf Ihr Profil zugreifen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Gehe zu **Umfragen** > **Offen**.
5. Wählen Sie im Feld **Metriktyp** die Umfrage aus, die Sie beantworten möchten.

   Hinweis: Sie können auch auf das Benachrichtigungssymbol klicken und die Umfrage auswählen.

   Sie werden 7 Tage vor, am Vortag und an dem Tag benachrichtigt, an dem Sie die Umfrage ausfüllen können.

6. Wählen Sie **An Umfrage teilnehmen** aus.
7. Schließen Sie die Umfrage ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihren Teamkollegen in Service Operations-Arbeitsbereich Applaus spenden

Lassen Sie Ihren Teamkollegen bei jeder Gelegenheit Anerkennung zukommen, z. B. wenn sie erfolgreich mit Ihnen zusammengearbeitet haben. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, um ihnen mitzuteilen, womit sie brilliert haben. Sie können auch andere Benutzer benachrichtigen, damit sie sich den Applaus ansehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn_applaud.user oder sn_wfo_cfg_itsm.employee

Hier sehen Sie eine Übersicht von Applaud für Service Desk-Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM Applaudieren für Service Desk-Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM .

Celebrate your teams' wins by recognizing their achievements with Applaud

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Homepage von Service Operations-Arbeitsbereich das **Arbeitsplatzprofil** aus.
   Ihre Profilseite wird angezeigt. Sie können die fünf häufigsten Anlässe für Applaus analysieren und **Anerkennung** wählen, um zur Seite „Anerkennungs-Aktivitäts-Feed“ zu navigieren.

   Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

   - Zeigen Sie alle Antworten und Kommentare für einen Anerkennungsbeitrag an.
   - Sie können den Feed anhand des Erstellungsdatums in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge des Erstellungszeitpunkts sortieren.
   - Löschen Sie einen Anerkennungsbeitrag oder einen Kommentar zur Anerkennung.
     - Wenn Sie einen Beitrag löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
     - Wenn Sie einen Kommentar löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
   - Schränken Sie die Anzeige der Anerkennungsfeeds mithilfe von Filtern ein.

2. Wählen Sie **Applaudieren**.
   Gehen Sie im Popup **Applaudieren Sie Ihren Teamkollegen** wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **An** mindestens einen Teamkollegen aus, dem Sie Anerkennung zollen möchten.

b. Wählen Sie im Feld **Anlass** mindestens einen Anlass aus, für den Sie Anerkennung zollen möchten.

> **Hinweis:** Wenn Sie aus einem Anlass Ihrer Wahl Applaus spenden möchten, wählen Sie **Ihren eigenen Anlass hinzufügen**. Geben Sie im Feld **Custom occasion (Anwenderdefinierter Anlass)** den Namen des Anlasses ein.

c. Wahlweise: Erklären Sie im Feld **Anwenderdefinierte Nachricht**, warum Sie Applaus spenden möchten.

d. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Andere Personen benachrichtigen** die Namen anderer Teammitglieder ein, die über diese Anerkennung informiert werden möchten. Wenn Sie nicht möchten, dass die Anerkennung öffentlich sichtbar ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In öffentlicher Anerkennungstafel ausblenden**.

3. Wählen Sie **Applaudieren**.

> **Hinweis:** Um das Next Experience-Banner und die E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie die Next Experience-Benachrichtigungseinstellungen aktivieren.

Informationen zum Einrichten:

- Die Einstellungen für Bannerbenachrichtigungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience .
- Die Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Next Experience .
- Die Empfänger und ihre Manager erhalten standardmäßig eine Banner- und eine E-Mail-Benachrichtigung.
- Alle Personen in der Benachrichtigungsliste erhalten die Banner- und E-Mail-Benachrichtigungen.
- Über den Banner können Sie die Benachrichtigung auswählen, um die Details zum Applaus anzuzeigen. Sie können einen Kommentar hinzufügen, auf den Kommentar einer anderen Person antworten oder einen Kommentar mit „Gefällt mir“ kennzeichnen.
- Wenn die E-Mail generiert wurde:
  - In einer Benachrichtigung für Applaus können Sie den Link wählen, um den Applaus zu öffnen.
  - In einer Benachrichtigung für einen Kommentar können Sie **Kommentar** wählen, um den Applaus zu öffnen und den Kommentar anzuzeigen.

    Wenn ein Benutzer einen Applaus kommentiert, wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der Applaus gespendet hat, sowie an den Applausempfänger.

  Sie können auch „Daumen hoch“ vergeben, um zu zeigen, dass Ihnen die Anerkennung gefällt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anerkennungsaktivitäten Ihrer Teammitglieder in Service Operations-Arbeitsbereich analysieren

Zeigen Sie die Anerkennungsaktivitäten aller Ihrer Teamkollegen an. Sehen Sie sich die Teammitglieder an, denen Sie Applaus gespendet haben, und diejenigen, von denen Sie Applaus erhalten haben. Sie können alle Anerkennungsaktivitäten in Ihrer Organisation sehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn_applaud.user oder sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Startseite im Abschnitt **Ihr letzter Applaus** die Option **Anerkennung** aus.
2. Analysieren Sie auf der Seite **Anerkennungs-Aktivitäts-Feed** die Anerkennungsaktivität. Sie können den Feed anhand des Erstellungsdatums in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge des Erstellungszeitpunkts sortieren.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Sie**.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Analysieren Sie alle Aktivitäten zu dem Applaus, den Sie jemandem gespendet oder von jemandem erhalten haben.
   - Beschränken Sie die angezeigten Aktivitäts-Feeds auf Grundlage des Anlasses, nach erteilter oder erhaltener Anerkennung und nach dem Zeitraum, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

   b. Wählen Sie die Registerkarte **Alle**.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Analysieren Sie alle Aktivitäten zu dem Applaus, den Ihr Team jemandem gegeben oder von jemandem erhalten hat.
   - Beschränken Sie die angezeigten Aktivitäts-Feeds auf Grundlage der Teammitglieder und des Zeitraums, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

3. Analysieren Sie im Abschnitt **Letzte Beitragende** die Teamkollegen, die zuletzt zu den Anerkennungen beigetragen haben.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu ServiceNow Service Operations-Arbeitsbereich.

Weitere Informationen zu mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM installierte Komponenten finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM .

Terminologie in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Sie können sich mit den am häufigsten verwendeten Begriffen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMvertraut machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOW-Begriffe und Beschreibungen

SOW-Bedingungen	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter	Eine Person innerhalb des Ökosystems Ihres Unternehmens (intern oder extern), die die Tickets Ihrer Endanwender anzeigen, bearbeiten und darauf reagieren kann.
Anfordernde Person	Ein Endanwender (extern oder intern), der im IT-Supportportal Incidents oder Serviceanfragen stellt.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Mit UI Builder-Komponenten erstellter Arbeitsbereich.

Versionskompatibilität zwischen Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und Service Operations-Arbeitsbereich ITOM

Suchen Sie nach der Versionskompatibilität zwischen den Anwendungen Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM.

Versionskompatibilitätsdiagramm

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anwendungen über kompatible aktualisierte Versionen verfügen:

- Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Anwendungsanwendung (sn_sow_itsm_cont)
- Service Operations-Arbeitsbereich ITOM Anwendungsanwendung (sn_sow_itom_cont)

Kompatible Versionen Service Operations-Arbeitsbereich.

Service Operations-Arbeitsbereich **für** ITSM **(sn_sow_itsm_cont)**	Service Operations-Arbeitsbereich **für** ITOM **(sn_sow_itom_cont)**
1.1.x	21.0.J
1.2.x	21.1.j
1.3.x	21.2.y, 21.5.y und 21.6.y
2.0.x	22.0.J
2.1.x	22.1.y und 22.yy
3.1.x	23.jj
4.xx	24.jj
5.0.x	24.2.y
5.1.0	25.3.x
6.1.1	26.1.j
7.0.x	26.3.y

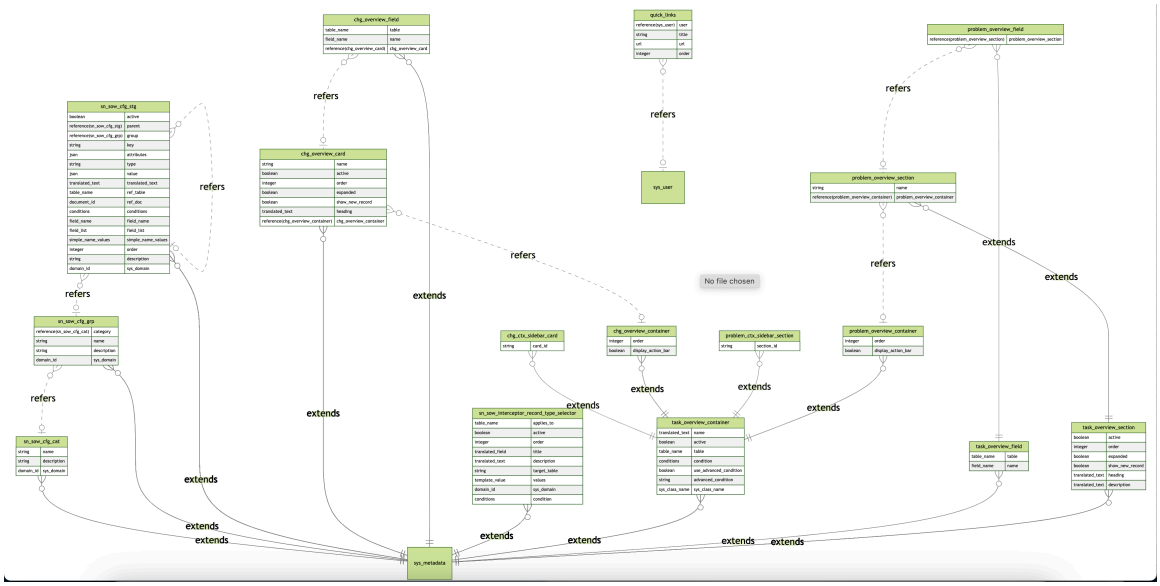
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM – Datenmodell

Erfahren Sie mehr über Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSM, indem Sie sich das Beziehungsdiagramm des Datenmodells ansehen. Dieses Diagramm zeigt die Beziehungen zwischen den Tabellen in der Anwendung und vermittelt einen Überblick über die Funktionsweise von SOW.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen untereinander innerhalb von SOW für ITSM. Sie können dieses Datenmodell entsprechend Ihren Anforderungen erweitern und nutzen.



Mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung „Service Operations Workspace ITSM Applications“ (sn-sow-itsm-cont) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Plugins und ServiceNow Store-Anwendungen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Operations-Arbeitsbereich-Benutzer [sn_sow.sow_user]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf grundlegende Abläufe in Service Operations-Arbeitsbereich und ihre Ausführung.	Keine

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
UX-Framework – Anwenderkriterien [com.glide.ux.user_criteria]	UX-Framework für Anwenderkriterien.
Dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich	Framework zum Anzeigen des kontextbezogenen dynamischen Abschnitts „Zugehörige Datensätze“ in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	Beschreibung
[com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Datensatzseite für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_record]	Datensatzansicht, die in verschiedenen Anwendungen in Service Operations-Arbeitsbereichverwendet wird. Diese Ansicht enthält detaillierte Datensatzinformationen wie Aktionen und zugehörige Datensätze.
Quick-Links-Komponente für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_quick_links]	Framework zum Erstellen und Verwalten einer Liste anwenderdefinierter Hyperlinks in Service Operations-Arbeitsbereich.
Service Operations-Arbeitsbereich Zentral [sn_sow]	Kernfähigkeiten und Arbeitsbereichskonfigurationen für Service Operations-Arbeitsbereich.
Change-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_chg]	Change-Erstellungsprozess in Service Operations-Arbeitsbereich.
Zusammenarbeitsservices für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_collab]	Zusammenarbeit zwischen Peers und der anfordernden Person mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich.
Incident-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_inc]	Optimierter und automatisierter Prozess der Reaktion auf Incidents, um auf ein ungeplantes Ereignis oder eine Serviceunterbrechung zu reagieren und Services in Service Operations-Arbeitsbereich wiederherzustellen.
Empfehlungen für Incident-Management [sn_sow_incident_rf]	Konfigurationen zur Vorhersage von Empfehlungen für einen Incident, z. B. Empfehlungsregeln, in Service Operations-Arbeitsbereich. Verwenden Sie Informationen aus ähnlichen Incidents und Wissensartikeln, um Incidents schneller zu lösen.
Interaktionsmanagement für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_interaction]	Optimierter Interaktionsprozess, um über einen Kommunikationskanal (Chat, Telefongespräch oder Walk-up) in Service Operations-Arbeitsbereich zu antworten.
Interceptor-UI für Service Operations-Arbeitsbereich	Interceptor-Anwenderoberfläche zum Erstellen eines Aufgabentyps für Change und Problem in Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
[sn_sow_interceptor]	
Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Allgemeine Konfigurationen, die für IT Service Management-Anwendungen in Service Operations-Arbeitsbereich gemeinsam verwendet werden.
Bereitschaftsplanung für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_on_call]	Support in Rufbereitschaft für Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich.
Problem-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_problem]	Problemerstellungsprozess zur Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die durch signifikante oder wiederkehrende Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich gemeldet wird.
Anforderungsmanagement für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_req]	Anforderungserstellungsprozess und Support für den gesamten Lebenszyklus von Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich.
Walk-Up Experience für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_walkup]	Setup für Walk-up-Warteschlangen, Lager und Termine in Service Operations-Arbeitsbereich.
Empfehlungs-Framework [sn_rf]	Framework für die Erstellung kontextbezogener, umsetzbarer und dynamischer Empfehlungen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.
Service Level Management Experience for Workspace [sn_sla]	Sammelt Serviceanforderungen und überwacht und erstellt Berichte mit Verweis auf vereinbarte Servicelevel (SLAs) in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.
Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center [sn_sow_admin]	Bietet schnellen Zugriff auf Konfigurationen von anpassbaren Seiten in Service Operations-Arbeitsbereich und empfiehlt das zusätzliche Setup, das zum Erweitern der Fähigkeiten des Service Operations-Arbeitsbereichs erforderlich ist.
Service Operations Workspace ITSM Admin Center [sn_sow_itsm_admin]	Bietet schnellen Zugriff auf ITSM-bezogene Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

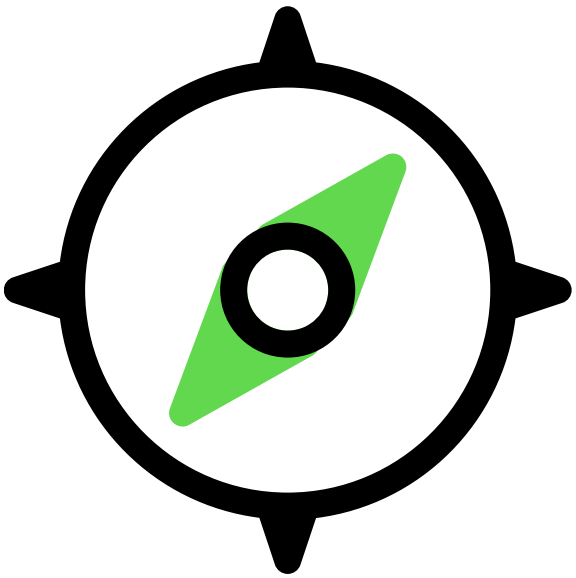
Service-Portfoliomanagement

ServiceNow® Service-Portfoliomanagement ermöglicht Ihnen, Ihren IT-Geschäftsbetrieb zu verbessern und die Kundenanforderungen zu erfüllen, indem Sie Ihre IT-Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren und verwalten.

Mit Service-Portfoliomanagement können Portfoliobesitzer und Servicebesitzer Services, Serviceangebote und Portfolios erstellen und verwalten.

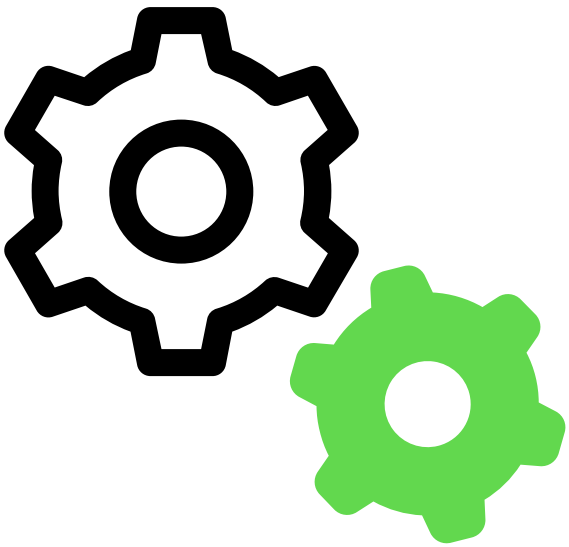
Erste Schritte

erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Service-Portfoliomanagement von .

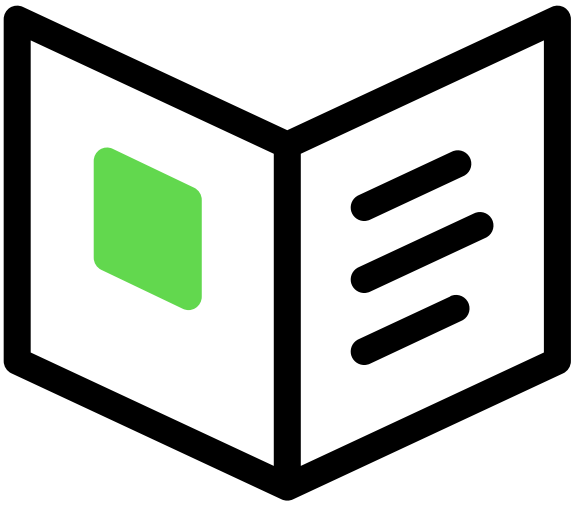
Konfigurieren



Konfigurieren Sie Serviceangebote, Zusagen, Abonnements und den Servicekatalog.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit	Referenz
	
Verwenden Sie Service-Portfoliomanagement, um Services, Serviceangebote, Portfolios und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) zu erstellen und zu verwalten.	Rufen Sie Informationen zur Verwaltung von Service-Portfoliomanagement ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Service-Portfoliomanagement-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Now Support.

Service-Portfoliomanagement erkunden

Mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement können Sie Services, Serviceangebote und Portfolios mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren und verwalten.

Service-Portfoliomanagement – Übersicht

Mit der Anwendung „Service-Portfoliomanagement“ können Sie Portfolios von IT-Services erstellen, organisieren und verwalten. Die Anwendung optimiert den Wert von Services und reduziert deren Kosten, damit Sie Ihren IT-Geschäftsbetrieb optimieren und die Kundenanforderungen erfüllen können. Ein Serviceportfolio enthält Informationen zur Organisation von Services und Daten zu jedem Service, einschließlich Status und zugehörigen Elementen.

Serviceportfolios weisen in der Regel drei Phasen auf:

- Servicepipeline: Services, die noch nicht betriebsbereit oder zur Verwendung verfügbar sind. Diese Services werden normalerweise vorgeschlagen oder auf ihre Eignung geprüft. In dieser Phase können Sie das zukünftige Wachstum und die Zeitachse für jeden Service analysieren und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Servicekatalog: Services, die betriebsbereit und zur Verwendung verfügbar sind, sowie Design und Entwicklung. Diese Services erscheinen in der Regel in einem Anforderungskatalog.
- Zurückgezogene Services: Services, die nicht mehr betriebsbereit oder zur Verwendung verfügbar sind. Diese Services können wichtige Verlaufsinformationen enthalten.

Service-Portfoliomanagement – Anwender

In der folgenden Tabelle sind die häufigsten Anwender für Service-Portfoliomanagement aufgeführt. Weitere Informationen zu Core-Rollen und -Tabellen finden Sie unter Mit Service-Portfoliomanagement installierte Komponenten.

Anwender

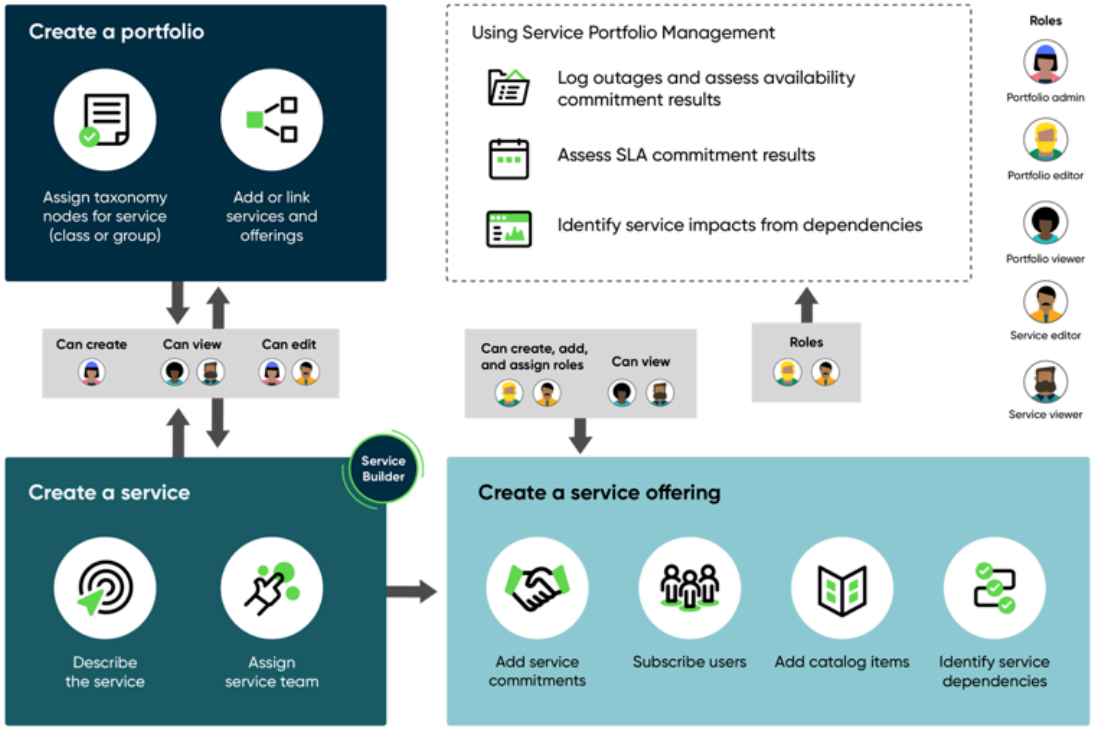
Anwender	Beschreibung
Portfolioadministrator	Services und Serviceportfolios einrichten, erstellen, bearbeiten und löschen. Serviceportfolios, zugehörige Zusagen und Verfügbarkeit verwalten. Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote aktualisieren und übergeordnete Services erneut zuordnen.
Portfolioeditor	Services und Serviceportfolios bearbeiten und löschen. Portfolios, Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote aktualisieren und übergeordnete Services erneut zuordnen.
Portfolio-Betrachter	Portfolios, Taxonomieknoten, Services und Serviceangebote anzeigen.
Serviceadministrator	Services und Serviceangebote einrichten, erstellen, bearbeiten und löschen.
Serviceeditor	Ermöglicht Anwendern das Bearbeiten von Services und Serviceangeboten, deren Besitzer oder Delegierte sie sind.
Service-Viewer	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen aller Serviceportfolios, Services und Serviceangebote.

Service-Portfoliomanagement – Workflow

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie Service-Portfoliomanagement für eine Vielzahl von Anwendungsfällen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement – Übersicht



- Portfolioadministratoren können Serviceportfolios, Services und Serviceangebote erstellen. Außerdem können Portfolioadministratoren die Anwendung ServiceNow® Service-Generator verwenden, um Services und Serviceangebote zu erstellen und zu bearbeiten.
- Portfolio- und Serviceeditoren erstellen Rollen, fügen sie hinzu und weisen sie Serviceangeboten zu. Zudem können Portfolio- und Serviceeditoren Ausfälle protokollieren, die Ergebnisse der Verfügbarkeitszusage bewerten, die Ergebnisse der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs, Service Level Agreements) bewerten und Serviceauswirkungen aus Abhängigkeiten identifizieren.
- Portfolio- und Servicebetrachter können Serviceportfolios, Services und Serviceangebote sowohl in Service-Portfoliomanagement als auch in Service-Generator anzeigen.

Service-Portfoliomanagement – Vorteile

Die Anwendung Service-Portfoliomanagement bietet mehrere Vorteile, die Sie bei der Organisation von Services und anderen Lösungen unterstützen.

Service-Portfoliomanagement – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen und verwalten Sie Serviceportfolios, und fügen Sie den Portfolios Service und Angebote hinzu.	Erstellen Sie Portfolios in Service-Portfoliomanagement	Portfolioadministrator
Erstellen und verwalten Sie die gesamte Portfoliotaxonomie, einschließlich Serviceknoten.	Service-Portfoliomanagement-Taxonomie	Portfolioadministrator
Taxonomieknoten erstellen	Taxonomieknoten erstellen	Portfolioadministrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Services erstellen	Service in Service-Portfoliomanagement erstellen	Portfolioadministrator und Serviceeditor
Erstellen Sie Serviceangebote und Zusagen, weisen Sie einem Serviceangebot Supportteams zu, und abonnieren Sie Anwender.	Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement	Portfolioadministrator zum Erstellen von Serviceangeboten. Serviceeditor, um einem Angebot Zusagen hinzuzufügen, mehrere Supportteams zuzuweisen und Anwender zu abonnieren.
Ausfälle protokollieren	Melden Sie Ausfälle in an Service-Portfoliomanagement	Serviceeditor
Verfügbarkeitsergebnisse anzeigen	Zeigen Sie die Verfügbarkeitsergebnisse in an Service-Portfoliomanagement	Alle Service-Portfoliomanagement-Rollen
Zeitzone für Verfügbarkeitsergebnisse festlegen	Legen Sie die Zeitzone für Verfügbarkeitsergebnisse in fest Service-Portfoliomanagement	Portfolioadministrator
Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)	CSDM-Richtlinien auf Service-Portfoliomanagement anwenden	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Service-Portfoliomanagement finden Sie unter:

- Service-Portfoliomanagement konfigurieren
- Service-Portfoliomanagement verwenden
- Service-Portfoliomanagement – Referenz

Verwenden Service-Portfoliomanagement Sie -Services

Konfigurieren Sie IT-Services in Ihren Portfolios, um den größten Wert für Ihre Organisation zu schaffen. Die in Ihren Portfolios definierten IT-Services können an einer Anwendung ausgerichtet sein, müssen es aber nicht. In Ihren Portfolios definierte IT-Services können in einem Anforderungskatalog dargestellt werden, müssen es aber nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Phase und der Status eines Service zeigen die Lebenszyklusposition des Service an. Sie können die Services nach Phase und Status mit Plattformlisten und -berichten anzeigen, verfolgen und überwachen. Die Listen können auch zurückgezogene Services zu Anzeigezwecken enthalten.

Jeder Servicedatensatz hat eine eindeutige Nummer, die den Datensatz identifiziert.

Um die Bedeutung oder Auswirkung der einzelnen Services auf die Vorgänge in Ihrer Organisation widerzuspiegeln, können Sie eine Relevanzstufe für diese Services auswählen. Sie können beispielsweise eine hohe Stufe für einen Service auswählen, der die Verkaufsfunktion über die Website der Organisation unterstützt. Sie können dann eine niedrigere Stufe für einen Service auswählen, der interne Drucktätigkeiten für die Mitarbeiter der Organisation bereitstellt.

Geschäftsservices

Geschäftsservices stellen die Struktur der Taxonomie Ihres Serviceportfolios dar. Sie können die Details zugehöriger Services und Angebote über die Abhängigkeitsregisterkarten der zugehörigen Liste in den Formularen „Service“ und „Serviceangebot“ verwalten. Business-Services befinden sich in der Tabelle [cmdb_ci_service_business].

Erstellen Sie Angebote als untergeordnete Elemente von Services. Angebote werden in der Tabelle „Serviceangebote“ [service_offering] erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement.

Sie können Services über zugehörige Formularlisten als **Services I Abhängig von** oder **Von mir abhängige Services** kennzeichnen.

Technische Services

Sie können technische Services als Teil der Taxonomie Ihres Serviceportfolios hinzufügen. Selbst wenn nicht, können Sie Einblicke in diese Services erhalten, indem Sie sie im zugehörigen Listenabschnitt des Formulars „Service“ als **Services I Abhängig von** oder **Von mir abhängige Services** hinzufügen.

Ab Release Yokohama werden technische Services an Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM), Version 5, ausgerichtet. Mit dieser Ausrichtung verbleiben technische Services in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und werden in der Anwenderoberfläche als Technologiemanagement-Service bezeichnet. Serviceangebote verbleiben in der Tabelle [service_offering] und werden als Serviceangebote bezeichnet.

Tabelle und Bezeichnung für technische Services

Tabellenname	Bezeichnung in Xanadu und früheren Releases	Bezeichnung in Yokohama und späteren Releases
[cmdb_ci_service_technical]	Technischer Service	Technologiemanagement-Service

Informationen zum Erstellen oder Ändern von Services finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Services erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zu Serviceangeboten finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Serviceangebote.

Informationen zum Abonnieren von Benutzern für ein Serviceangebot finden Sie unter Serviceangebote für Benutzer in Service-Portfoliomanagement abonnieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement-Portfolios

Ein Serviceportfolio bietet eine allgemeine Übersicht über Ihre derzeit verfügbaren Services, mögliche zukünftige Services und Services, die in der Vergangenheit vorhanden waren. Bewerten Sie die Auswirkungen von Services auf Ihr Geschäft, und verwalten Sie sie in einem einzelnen Portfolio oder in mehreren Portfolios mit eindeutigen Taxonomiestrukturen, Besitzern und Marktumfängen.

Portfolio-Übersicht

Gewinnen Sie wertvolle Kenntnisse über Ihre Serviceportfolios, einschließlich einer Gesamtleistungspunktzahl und geschätzter Ausgaben. Dieses Wissen hilft Ihnen, ein Budget für Ihres Services zu erstellen und informierte Entscheidungen zu treffen hinsichtlich der Frage, ob Sie neue Services hinzufügen und Services , die Ihrem Unternehmen keinen Wert mehr bieten, stilllegen sollen.

Betrachten Sie ein Serviceportfolio als Container, der eine hierarchische Organisation von definierbaren Knoten, Services und Serviceangeboten enthält. Die Taxonomie in Service-Portfoliomanagement bezieht sich auf die Klassifizierung Ihrer Portfolioebenen und zugehöriger Services (in Legacy-Portfolios werden Ebenen verwendet; siehe **Hinweis**). Normalerweise ist die Taxonomie von einer allgemeinen Perspektive bis hinunter zu einer bestimmten Ebene, z. B. ein Serviceangebot, strukturiert. Mit dieser dynamischen Taxonomiestruktur können Sie Ihre Serviceportfolios auf verschiedene Arten organisieren.

Standard- und Legacy-Portfoliostrukturen

Vor Release Utah stellte Service-Portfoliomanagement eine Portfoliostruktur bereit. Ab Release Utah können Bestandskunden von der Legacy-Struktur zur verbesserten Standardstruktur wechseln, indem sie sich über eine Systemeigenschaft anmelden.

Als Bestandskunde werden durch die Aktivierung der Standard-Portfoliostruktur alle Ihre Serviceportfolios aktualisiert. Ihre vorhandenen Portfolios bleiben bestehen, Leistungsmetriken, Punktzahlen und Gewichtungen sind jedoch nicht mehr verfügbar. Mit den verbesserten Standardserviceportfolios können Sie in Digital-Portfoliomanagement (DPM) KPI-Gruppen (Key Performance Indicators, Leistungskennzahlen) verwenden, um Berichte über Services, Knoten und die Portfolioleistung zu erstellen.

Die Standard-Portfoliostruktur bietet neue Funktionen und Fähigkeiten für Ihre Serviceportfolios, mit denen Sie folgende Möglichkeiten haben:

- Erstellen Sie Portfoliostrukturen, die mehrere unterschiedliche Tiefen im selben Portfolio aufweisen.
- Aktualisieren Sie Ihre Portfoliostruktur im Laufe der Zeit, um in bestimmten Bereichen des Portfolios nach Bedarf Tiefe hinzuzufügen oder zu entfernen.
- Arbeiten Sie in Ihrem vorhandenen Portfolio in der neuen Struktur, auch wenn „Ebenen“ entfernt wurden.

Der portfolio_admin kann zu navigieren **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Führen Sie ein Upgrade auf das Standardportfolio durch** um auf die Systemeigenschaft [standard_portfolio_construct.turn_on] zuzugreifen. Nur Bestandskunden sehen diesen Menüpfad. Neue Kunden erhalten standardmäßig die Standard-Portfoliostruktur, sodass dieser Menüpfad nicht verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Nach dem Upgrade auf das Standardportfolio:

- Sie können nicht zur Legacy-Portfoliostruktur zurückkehren.
- Sie haben in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen keinen Zugriff auf die Leistungspunktzahl, da Gewichtungen und Leistungsmetriken nicht mehr verfügbar sind.

Überlegungen zur Struktur des Standard- und Legacy-Serviceportfolios

Standard-Serviceportfolios aktiviert	Nicht aktiviert – Legacy-Serviceportfolios beibehalten
• Verwenden Sie Knoten-zu-Knoten-Beziehungen, um Serviceportfolios mit unterschiedlicher Tiefe in einem einzigen Portfolio zu erstellen (keine Ebenen mehr). • Erstellen Sie Berichte zu Services, Knoten und Portfolioleistung mithilfe von KPI-Gruppen in DPM.	• Ebenendatensätze sind erforderlich, sodass Sie einer Ebene Knoten zuweisen und dann auf den übergeordneten/untergeordneten Knoten verweisen. • Erstellen Sie Berichte mit Portfolioleistungsmetriken, Punktzahlen und Gewichtungen aus Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (und nicht KPI-Gruppen aus DPM).

Wenn Sie die Option aktivieren, wird ein Dialogfeld mit diesen wichtigen Aspekten und Überlegungen angezeigt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie teilnehmen möchten oder nicht (Ja oder Nein).

Wichtig: Die Tabelle „Metrikdaten für Serviceangebote“ [service_offering_metric_data] ist genauso wie die folgenden vier Indikatoren seit Release Utah veraltet:

- Durchschnittlicher SLA-Erfolg [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Durchschnittliche Kundenzufriedenheit [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Durchschnittliche Verfügbarkeit [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Durchschnittliche Anforderungsaktivität [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Wenn Sie die Anwendung Vendor Management-Arbeitsbereich mit Service-Portfoliomanagement integriert haben und ein Upgrade auf das Standardportfolio von Service-Portfoliomanagement durchführen, sind die Metrikdaten aus den veralteten Indikatoren nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen zu Lieferantenpunktzahlen finden Sie unter Referenz Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich.

Portfolioverwaltung

Benutzer mit der Rolle portfolio_admin können ein einzelnes Serviceportfolio oder mehrere Portfolios erstellen. Wenn Ihre Organisation mehrere Unternehmen hat, können Sie mehrere Portfolios definieren, um sie nach Geschäftsstandort, Lieferant oder Chief Information Officer (CIO) zu trennen. Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Fügen Sie Services zu Portfolios hinzu, und entfernen Sie Services aus diesen.
- Legen Sie fest, wie Services in einem Portfolio kategorisiert werden.
- Aktualisieren Sie die Portfoliotaxonomie.
- Aktualisieren Sie die Portfoliodetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie Services und Serviceangebote (die Rolle service_editor hat ebenfalls Zugriff).
- Weisen Sie den Services neue übergeordnete Elemente zu (die Rolle service_editor hat ebenfalls Zugriff).

Zugehörige Informationen

Portfolios erstellen

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

Service-Portfoliomanagement konfigurieren

Konfigurationsthemen enthalten Informationen zum Einrichten und Konfigurieren der Anwendung Service-Portfoliomanagement.

Konfiguration – Übersicht

Zum Aktivieren von Service-Portfoliomanagement, seiner Plugins und des Beispiel-Inhaltspakets benötigen Sie die Administratorrolle. Zum Einrichten von Services und Zusagen benötigen Sie die Rolle „Portfolioadministrator“ oder „Serviceeditor“.

Service-Portfoliomanagement aktivieren

Das Plugin „Service-Portfoliomanagement Core“ (com.snc.service_portfolio_core) ist standardmäßig für Anwender mit ITSM-Lizenz verfügbar. Sie können zusätzlich verfügbare zugehörige Plugins für erweiterte Features und Funktionen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Service-Portfoliomanagement Foundation“ [com.snc.service_portfolio] ermöglicht Ihrem Unternehmen das Dokumentieren von Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangeboten mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats. Es enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins. Das Plugin „Foundation“ wird als sofort einsatzbereites Plugin aktiviert. Außerdem werden zugehörige Plugins aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Allgemeine Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement.

Zugehörige Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation

Plugin	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement Zentral [com.snc.service_portfolio_core]	Fügt die Serviceangebotstabelle [service_offering] der Configuration Management Database (CMDB) hinzu. Standardmäßig für Benutzer mit ITSM-SKUs verfügbar.
Servicekatalog-Kernanwendungen [com.glideapp.servicecatalog]	Ermöglicht Integrationen in die Anwendung Servicekatalog und ihren Fähigkeiten.
Bericht-Engine – nutzt Zusammenfassungstabelle für Berichte [com.glideapp.summary_report_engine]	Fügt die Systemeigenschaft „glide.report_summary_engine“ hinzu und aktiviert die Reporting-Engine der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Zusammenfassungssätze für alle Berichte innerhalb von Service-Portfoliomanagement.

Mehrere zusätzliche Plugins bieten erweiterte Funktionalität für Service-Portfoliomanagement Foundation. Aktivieren Sie diese Plugins, um Ihre Erfahrung zu verbessern.

Zusätzliche Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation-Funktionalität

Plugin	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement-SLA-Zusagen [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Fügt Service-Portfoliomanagement Unterstützung für SLA-Zusagen hinzu. Umfasst Demodaten.
Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket [com.snc.spm.content]	Bietet beispielhafte Taxonomiemetadaten, komplett mit Portfolio, Ebenen und Knoten. Demodaten enthalten Services und Serviceangebote, einschließlich zugehöriger Elemente, z. B. SLAs, Incidents, Changes und mehr. Umfasst Demodaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Mit Service-Portfoliomanagement installierte Komponenten

Service-Portfoliomanagement-Aktivierungsverwaltung

Service-Portfoliomanagement enthält mehrere Plugins, um die Organisation, Dokumentation und Verwaltung von Serviceportfolios in Ihrer IT-Geschäftsabteilung zu ermöglichen.

Administratoren können Plugins aktivieren und Systembenutzern bestimmte Service-Portfoliomanagement-Rollen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement-Produktanwendungen

Die folgenden Produktanwendungs-Plugins sind verfügbar:

Name	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement Zentral [com.snc.service_portfolio_core]	Fügt die Serviceangebotstabelle [service_offering] der Configuration Management Database (CMDB) hinzu. Standardmäßig für ITSM-SKUs verfügbar.
Service-Portfoliomanagement Foundation (com.snc.service_portfolio)	Ermöglicht Ihrem Unternehmen das Dokumentieren von Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangeboten mithilfe eines standardmäßigen und strukturierten Formats. Sie können dieses Plugin über die Now Platform-Anwenderoberfläche installieren.
Service-Portfoliomanagement Foundation Demo Data (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Fügt Demodaten für Service-Portfoliomanagement und Zusagen in Bezug auf Servicelevel-Vereinbarungen hinzu **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin Service-Portfoliomanagement SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) vor dem Release New York installiert haben, wird von diesem Plugin die neuere Version aktiviert.

Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket

Sie können auch das Plugin „Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket“ [com.snc.spm.content] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und bietet beispielhafte Taxonomiemetadaten, komplett mit Portfolio, Taxonomieebenen und -knoten. Benutzer können sich zu Demonstrationszwecken Services und Serviceangebote ansehen, einschließlich zugehöriger Elemente wie SLAs, Incidents, Changes und mehr.

Portfoliomanager profitieren vom Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket, da es ein nützliches Beispiel dafür bietet, wie Serviceportfolios und Services in der Anwendung erstellt werden. Dieses Beispiel führt zu einer schnelleren Modellierung des Serviceportfolios eines Unternehmens. Oft müssen Portfoliomanager dem Unternehmen auch schnell ein Beispiel für eine Portfoliostruktur bereitstellen, um die Entscheidungsfindung hinsichtlich des Geschäftsansatzes zu beschleunigen.

CSDM-Richtlinien auf Service-Portfoliomanagement anwenden

Servicedaten stehen miteinander in Beziehung und verwenden unterschiedliche Anwendungen auf unterschiedliche Weise. Service-Portfoliomanagement verweist auf das CSDM-Framework (Gemeinsames Servicedatenmodell), um servicebezogene Daten in einer einzigen Ansicht zusammenzuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Da die ServiceNow®-Produkte von Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement (DPM) eng auf CSDM abgestimmt sind, sollten Sie diese häufig verwendeten Begriffe und die Felder für den Lebenszyklus kennen, wenn Sie mit den Anwendungen arbeiten.

Tipp: Informationen zum Einrichten von CSDM finden Sie unter Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen .

Felder des CSDM-Lebenszyklus für Business-Services und technische Services

Nachdem das CSDM-Aktivierungs-Plugin installiert wurde [*com.snc.cmdb.csdm.activation*], können Sie die Felder für den CSDM-Lebenszyklus in Service-Portfoliomanagement verwenden. Um die Feldnamen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**, und legen Sie die Ansicht auf Serviceportfolio fest.

Mit den Feldern des CSDM-Lebenszyklus können Sie den End-to-End-Lebenszyklus von Services und Serviceangeboten verwalten. Die gemeinsamen Feldnamen sorgen für Konsistenz und Übereinstimmung, wenn Sie andere ServiceNow-Anwendungen verwenden. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Aktivieren der CSDM -Lebenszyklussynchronisierung zwischen Asset und CI zur Unterstützung der Produktinstanz .

Wichtig: Ab Release Yokohama lauten die Bezeichnungen für die Elemente in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und der Tabelle [service_offering] Technologiemanagement-Service bzw. Technologiemanagement-Serviceangebot. Die Änderungen der Bezeichnung entsprechen CSDM, Version 5. Vor Release Yokohama lauten die Bezeichnungen Technischer Service und Technisches Serviceangebot.

Der folgende Vergleich zeigt die Unterschiede zwischen den herkömmlichen Feldern „Phase“ und „Status“ in Service-Portfoliomanagement und den Feldern „Phase“ und „Status“ im CSDM-Lebenszyklus.

Diese Felder werden auch dann angezeigt, wenn Sie die PA-Indikatoren (Performance Analytics) verwenden.

Zuordnung der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] von Service-Portfoliomanagement und CSDM

Namen der Felder „Phase“ und „Status“ in Service-Portfoliomanagement	Namen der Felder „Phase“ und „Status“ im CSDM-Lebenszyklus
Pipeline | Anforderungen	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Definition	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Analyse	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Genehmigt	Ideation | In Auswertung
Pipeline | Gemietet	Design | Gemietet
Katalog | Design	Design | Design
Katalog | Entwicklung	Design | Design
Katalog | Erstellen/Testen/Veröffentlichen	Bereitstellen | Test
Katalog | Funktionsfähig	Funktionsfähig | In Gebrauch
Katalog | Wird stillgelegt	Funktionsfähig | Ausstehende Stilllegung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service] von Service-Portfoliomanagement und CSDM (Fortsetzung)

Namen der Felder „Phase“ und „Status“ in Service-Portfoliomanagement	Namen der Felder „Phase“ und „Status“ im CSDM-Lebenszyklus
Deaktiviert | Deaktiviert	Ende der Lebensdauer | Deaktiviert
Deaktiviert | Veraltet	Ende der Lebensdauer | Veraltet

Begriffe aus CSDM, die in Service-Portfoliomanagement und DPM häufig verwendet werden

Häufig verwendete CSDM-Begriffe in Service-Portfoliomanagement und DPM

Benennung	Definition	Notizen
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Zielen, Fähigkeiten und Organisationen wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Geschäftsfähigkeit (Business Capability)	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement (Demand-Management) oder die Finanzplanung.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Kunden die Erzielung bestimmter Ergebnisse ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Kunden können diese Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in ihrer Organisation anzupassen.
Geschäftsservice (Business-Service)	Ein Servicetyp, der geschäftlichen Benutzern angeboten wird und normalerweise eine oder mehrere geschäftliche Fähigkeiten verbessert.	In der Regel von Geschäftskunden bestellbar. Geschäftskunden können über den ServiceNow Servicekatalog die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen auswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Häufig verwendete CSDM-Begriffe in Service-Portfoliomanagement und DPM (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung. **Hinweis:** Es gibt keine 1:1-Beziehung zwischen Anwendung und Anwendungsservices.
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Geschäftsanwendung	Steht für alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion), die für die Bereitstellung einer Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Servicekatalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer ggf. zugreifen kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Zum Beispiel der IT-Services-Katalog.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Servicezusage	Definiert Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Häufig verwendete CSDM-Begriffe in Service-Portfoliomanagement und DPM (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Notizen
Konfigurationselement bzw. Configuration Item (CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router, aber auch ein komplexeres Element wie ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft Office 365.
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.

Zugehörige Informationen

Implementierung des Frameworks CSDM in Phasen

Services und Zusagen in Service-Portfoliomanagement einrichten

Richten Sie Services und Zusagen in Service-Portfoliomanagement ein, um Services zu definieren und ihre Leistung anhand von Verfügbarkeitszusagen zu verfolgen. Sie können die Leistungsinformationen in Echtzeit an Ihre Stakeholder weitergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Prozedur

1. Definieren Sie Serviceangebote und -zusagen.
   Erstellen Sie Datensätze zum Serviceangebot, die unterschiedliche Servicelevel für einen vorhandenen Service definieren. Sie können beispielsweise zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Sie bieten ein Standardangebot für Upgrades und Virenschutz an und ein Executive-Angebot, das auch eine Verfügbarkeitsgarantie beinhaltet. Erstellen Sie einen vollständigen Satz von Serviceangeboten, die durch Servicezusagen definiert sind, die die Besonderheiten des Angebots definieren.
2. Definieren Sie den Umfang der Serviceangebote.
   Der Umfang in Service-Portfoliomanagement bezieht sich auf die detaillierten Serviceparameter, die die Grenzwerte eines Service definieren. Definieren Sie spezifische zusätzliche Services im Zusammenhang mit dem Service als **Im Umfang enthalten** oder **Nicht im Umfang enthalten**. Anweisungen zum Anwenden von Anwendungsbereichen auf Services finden Sie unter Bereich auf einen Service anwenden in Service-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie den Preis für das Serviceangebot.
   Jedes Serviceangebot kann ein Preismodell und eine Preiseinheit haben. Werte werden im übergeordneten Service festgelegt und von den Angeboten übernommen. Der tatsächliche Preis pro Einheit, der für den Service berechnet wird, wird im Angebot festgelegt. Informationen zur Preismodellierung finden Sie unter Preis für das Service-Portfoliomanagement-Serviceangebot.
4. Konfigurieren Sie den Servicekatalog für den Endanwender.
   Alle in den vorherigen Schritten erstellten Daten werden auf der Servicekatalog-Seite für einen Service angezeigt. Das Layout ist nicht konfigurierbar, ein Administrator kann jedoch steuern, wie der Service kategorisiert wird und wer den Service im Katalog aufrufen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog Administration .
5. Abonnieren Sie Serviceangebote.
   Mit Service-Portfoliomanagement können Serviceverantwortliche verschiedene Geschäftsentitäten für Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement abonnieren.
6. Wahlweise: Aktivieren Sie die aktualisierte Systemeigenschaft des Verfügbarkeitsrechners [com.snc.availability.v2].
   Diese aktualisierte Systemeigenschaft für Verfügbarkeit [com.snc.availability.v2] bietet Verbesserungen bei Berechnungen und Wartung. Weitere Informationen finden Sie unter .

Installieren Sie das Beispielinhaltspaket für Service-Portfoliomanagement .

Installieren Sie das Plugin Service-Portfoliomanagement „ -Taxonomie-Inhaltspaket (com.snc.spm.content), um auf ein Beispiel für eine Portfoliostruktur und eine Servicetaxonomie zuzugreifen. Diese Beispieldaten beschleunigen Ihre Fähigkeit, ein Serviceportfolio zu erstellen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

Abhängigkeit: Service-Portfoliomanagement Foundation Anwendung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Installation des Plugins Service-Portfoliomanagement „ Taxonomy Content Pack“ (com.snc.spm.content) ermöglicht Ihnen:

- Greifen Sie auf Demodaten und ein Beispiel für Metadaten einer Taxonomiestruktur zu.
- Erstellen Sie Portfolios und zugehörige Taxonomien.
- Greifen Sie auf Beispiellisten für Servicedaten zu.
- Erstellen Sie Verknüpfungen zu Beispieldaten für die Peripherie, z. B. Lieferanten und Verträge.

Sie können den Beispielinhalt im **Service Portfolios-** Modul der Anwendung Service-Portfoliomanagement als **Beispiel für ein IT-Serviceportfolio**anzeigen. Alternativ können Sie Daten im Arbeitsbereich DPM anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

Wichtig: Geben Sie für Schritt 2 des Verfahrens `com.snc.spm.content` in das Suchfeld ein, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Beispiele für Service-Portfoliomanagement-Inhalte für IT-Serviceportfolio anzeigen

Öffnen Sie den Beispielinhalt für ein IT-Serviceportfolio in Service-Portfoliomanagement, sehen Sie ihn sich an und analysieren Sie ihn, um Ihr Serviceportfolio zu planen und zu erstellen. Betrachten Sie die Beispielstruktur als Ausgangspunkt. Sie können Elemente hinzufügen oder die Struktur an die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin, service_editor oder service_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Beispiel für ein IT-Serviceportfolio bietet nutzbare Daten in Form von Portfolios, Taxonomieebenen und Taxonomieknoten. Sie bieten auch Demodaten in Form von Services, Serviceangeboten, Incidents, Zusagen und mehr.
Sie können den Inhalt des Beispiel-IT-Serviceportfolios mit jeder Rolle Service-Portfoliomanagement anzeigen. Zum Erstellen von Portfolios oder zum Verwalten der Taxonomieknoten benötigen Sie entweder die Rolle portfolio_admin oder die Rolle service_editor.

Sie können den Beispielinhalt sowohl in der Anwendung Service-Portfoliomanagement als auch im Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceportfolios**.
2. Wählen Sie **Beispiel für IT-Serviceportfolio,** um die Portfoliodetails zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Taxonomieknoten.
   Eine Liste der Beispiele für Knoten für IT-Services wird angezeigt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden.
   - Softwaremanagement
   - Hardwaresupport
   - IT-Management und -Beratung
   - Netzwerksupport
   - Datacenter-Management
   - Softwaresupport
4. Wählen Sie einen Taxonomieknoten für den Servicetyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Überprüfen Sie das Beispiel für ein IT-Serviceportfolio und die zugehörigen Taxonomieknoten, um die grundlegende Struktur zu verstehen.
   Sehen Sie sich mehrere Taxonomieknoten für Servicetypen an, um die Struktur zu finden, die Ihren Anforderungen am besten entspricht. Sie können sie als Leitfaden beim Erstellen Ihrer eigenen Portfolio-Inhaltsstruktur verwenden.

Zugehörige Informationen

Service-Portfoliomanagement verwenden

Arbeiten Sie mit Portfolios in Digital-Portfoliomanagement

Service-Portfoliomanagement verwenden

Mit Service-Portfoliomanagement können Sie Services und Serviceangebote erstellen und Serviceportfolios zuweisen. Sie können auch servicebezogene Daten anzeigen, einschließlich der Ergebnisse zur Serviceverfügbarkeit.

Übersicht über Service-Portfoliomanagement

Die folgenden Themen enthalten Anleitungen zur Verwendung von Service-Portfoliomanagement.

Erstellen Sie Portfolios in Service-Portfoliomanagement

Sie können ein einzelnes Serviceportfolio oder mehrere Serviceportfolios mit jeweils einer eigenen Taxonomiestruktur erstellen. Mit dem Serviceportfolio können Sie eine Gesamtansicht Ihrer aktuellen IT-Services anzeigen. Sie können auch Services anzeigen, die möglicherweise in Zukunft verfügbar sind, und Services, die in der Vergangenheit vorhanden waren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein Serviceportfolio, bevor Sie Taxonomieknoten definieren. Nachdem Sie das Serviceportfolio erstellt haben, können Sie es innerhalb der Plattform bearbeiten und seine Leistung in Digital-Portfoliomanagement (DPM) überwachen.

Wichtig: Bestandskunden können die verbesserte Portfoliostruktur aktivieren, indem sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Konfiguration** > **Aktivierung eines neuen Portfolios**. In der verbesserten Struktur werden anstatt Ebenen und gewichteten Punktzahlen aus Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen Knoten verwendet. Nachdem sich Kunden für die verbesserte Portfoliostruktur entschieden haben, gibt es keine Option, um zur vorherigen Struktur zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios. Neuen Kunden steht standardmäßig die verbesserte Portfoliostruktur zur Verfügung.

Hinweis: Das folgende Verfahren entspricht der Benutzeransicht **SPM erweitert**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceportfolios** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Serviceportfolio“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Serviceportfolios widerspiegelt, z. B. IT-Serviceportfolio.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Serviceportfolio.
Beschreibung	Umfassende Details zum Serviceportfolio, z. B. Software- und Netzwerk-Supportstufen.
Marktumfang	Detaillierte Serviceparameter, die die Grenzen eines Service definieren. Zum Beispiel, wer die Portfolioservices verwendet.
Serviceportfoliobesitzer	Person, die für das Portfolio verantwortlich ist, normalerweise auf Ebene des Chief Information Officer (CIO). Diese Person hat die Rolle „portfolio_editor“ und kann nur eigene Portfolios anzeigen und aktualisieren.
Serviceportfolio-Manager	Person, die über die Rolle portfolio_admin verfügt und zur Verwaltung des Serviceportfolios berechtigt ist. Der portfolio_admin kann Portfolio-Datensätze aller Typen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen, einschließlich: ◦ Portfolios ◦ Taxonomieebenen und -knoten ◦ Services und Serviceangebote ◦ Beziehungen ◦ Leistungskriterien
Serviceangebote automatisch erstellen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Anzahl der Angebote pro Service** angezeigt, sodass Sie die Anzahl der Serviceangebote auswählen können, die automatisch erstellt werden sollen. Jeder Service muss ein Serviceangebot haben. Wenn Sie ein Serviceangebot mit dem Kontrollkästchen zum automatischen Erstellen anlegen, geschieht Folgendes: ◦ Serviceangebote werden mit der Namenskonvention von *<service name> Offering1* erstellt. Die Zahl stellt die Anzahl der von Ihnen erstellten Angebote dar. Wenn Sie zwei erstellt haben, lautet der Name des zweiten Angebots *<service name> Offering2*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Das Serviceangebot übernimmt die folgenden Felder vom übergeordneten Service: ▪ Eigentum von ▪ Delivery Manager ▪ Delegierter ▪ Status ▪ Serviceklassifizierung ◦ Die automatisch erstellten Serviceangebote finden Sie unter dem zugehörigen Link „Angebote“ des Service.
Wichtig: Die folgenden Leistungsfelder werden nur angezeigt, wenn Sie das Legacy-Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ verwenden. Weitere Informationen zur Abkündigung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.	
Oberer Schwellenwert der Leistungspunktzahl	Festgelegter Prozentsatz für den oberen Schwellenwert, oberhalb dessen sich die Indikatoren in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen von Gelb in Grün ändern. Zusätzlich zur Farbänderung, der Standardprozentsatz ist **80**.
Unterer Schwellenwert der Leistungspunktzahl	Festgelegter Prozentsatz für den unteren Schwellenwert, unterhalb dessen sich die Indikatoren in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen von Gelb in Rot ändern. Zusätzlich zur Farbänderung, der Standardprozentsatz ist **60**.
Standard-Leistungsmetriken hinzufügen	Option zum Hinzufügen von fünf Metriken, wenn Sie ein neues Serviceportfolio erstellen. Durch Deaktivierung können Sie des Kontrollkästchens können Sie das Hinzufügen der Metriken verhindern. Folgende Standardmetriken werden hinzugefügt: ◦ Verfügbarkeit ◦ Kundenzufriedenheit ◦ Kritische Incidents ◦ Aktivität ◦ Nicht eingehaltene Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird in Serviceportfolio-Datensätzen ausgeblendet. Es wird nur bei der Erstellung eines Datensatzes angezeigt.
Leistungsmetriken für neue Angebote gleichmäßig gewichten	Wenn dieses Feld aktiv ist, wird jedes Mal, wenn ein Angebot als Teil eines Portfolios erstellt wird, die Leistungsgewichtung aller Metriken gleichmäßig verteilt. Beispielsweise wird jede Standardmetrik mit 20 % gewichtet.

Hinweis: Wenn Ihre Instanz mit Finanzmanagement integriert ist und die Felder **Geschätzte Ausgaben Kostenmodell** im Formular „Serviceangebot“ konfiguriert sind, sehen Sie die Details für **Geschätzte Ausgaben** für das Portfolio.

3. Wählen Sie **Absenden**, um Ihr Serviceportfolio zu speichern, oder wählen Sie nach dem Bearbeiten **Aktualisieren**.
   Das neu erstellte Serviceportfolio wird in der Modulliste **Serviceportfolios** angezeigt.
4. Wählen Sie in der Liste den Namen des neu erstellten Serviceportfolios.
   Die zugehörigen Listen „Taxonomieknoten“, „Portfoliometriken“ und „Taxonomieknotengewichtungen“ werden im Formular „Serviceportfolio“ angezeigt.
   Ausführliche Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Taxonomieknoten in Ihrer Serviceportfoliostruktur finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie.

Service-Portfoliomanagement-Taxonomie

Service-Portfoliomanagement nutzt ein Taxonomie-Framework, um Services in einem Portfolio zu organisieren und zu verwalten.

Portfoliostrukturen

Vor Release Utah stellte Service-Portfoliomanagement eine Portfoliostruktur mit Taxonomieebenen und -knoten bereit. Ab Release Utah können Bestandskunden von der Legacy-Struktur zur verbesserten Standardstruktur wechseln, indem sie sich über eine Systemeigenschaft anmelden. Für die verbesserte Standard-Portfoliostruktur werden im Taxonomie-Framework keine Ebenen mehr verwendet. Stattdessen werden nur Knoten verwendet. Weitere Informationen zu den beiden Arten von Portfoliostrukturen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.

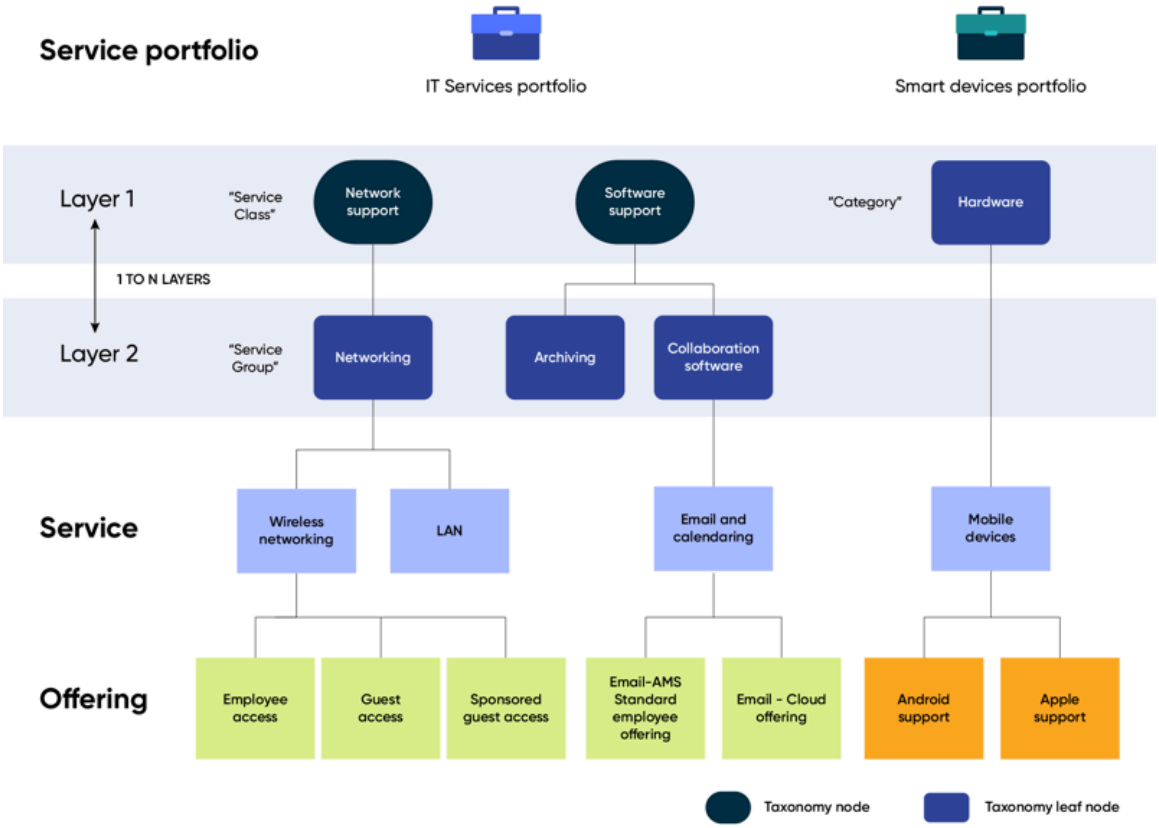
Für das Upgrade auf die Standardportfoliostruktur navigiert der portfolio_admin zu **Service-Portfoliomanagement > Administration > Upgrade auf Standardportfolio**, um auf die Systemeigenschaft [standard_portfolio_construct.turn_on] zuzugreifen. Nur Bestandskunden sehen diesen Menüpfad. Neue Kunden erhalten standardmäßig die Standard-Portfoliostruktur, sodass dieser Menüpfad nicht verfügbar ist.

Taxonomie der Legacy-Portfoliostruktur

Wenn Sie in einer Legacy-Portfoliostruktur arbeiten, kann Ihr Taxonomie-Framework ähnlich wie im folgenden Beispiel aussehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Taxonomie der Legacy-Portfoliostruktur



In diesem Beispiel gibt es zwei Serviceportfolios: IT-Serviceportfolio und Smartgeräte-Portfolio.

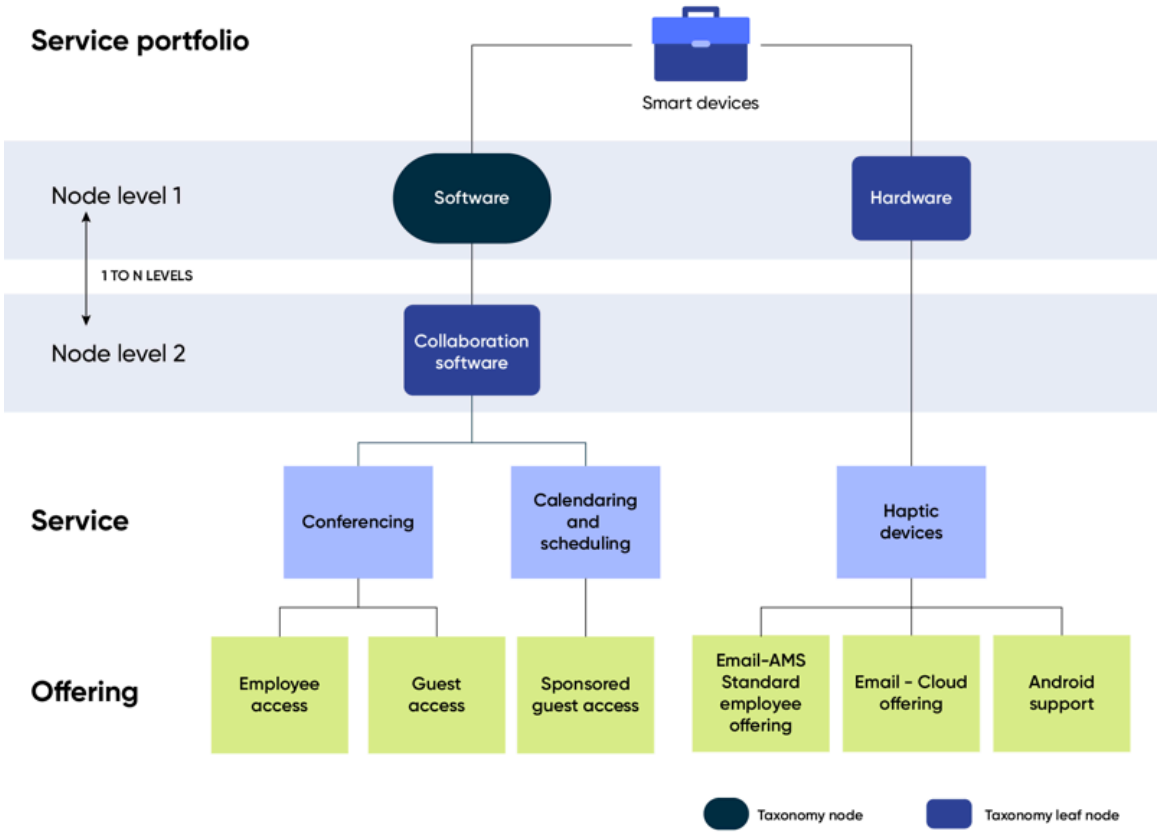
- Unterhalb der Serviceportfolios befinden sich die Ebenen. Sie können 1 bis N Ebenen haben, und diese können ein Taxonomieknoten und/oder ein Taxonomieblattknoten sein.
- Unterhalb der Ebenen und Blattknoten befinden sich die Services und Serviceangebote.

Taxonomie der Standard-Portfoliostruktur

Wenn Sie die verbesserte Standard-Portfoliostruktur nutzen, kann Ihr Taxonomie-Framework ähnlich wie im folgenden Beispiel aussehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Taxonomie der Standard-Portfoliostruktur



In diesem Beispiel gibt es ein Serviceportfolio oben – Smartgeräte.

- Unterhalb des Serviceportfolios befindet sich die Knotenebene.
  - Sie können 1 bis N Knotenebenen haben.
  - Eine Knotenebene kann sowohl einen Taxonomieknoten als auch einen Blattknoten enthalten.
  - Weisen Sie mehrere Knoten (statt Ebenen) zu, um die Flexibilität bei der Strukturierung Ihrer Serviceportfolios zu erhöhen. Beispielsweise kann ein einzelnes Portfolio über Knoten-zu-Knoten-Beziehungen mehrere Tiefenebenen aufweisen.
- Unterhalb der Taxonomieknotenebenen befinden sich die Services und Serviceangebote.

Hinweis: In Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie eine visuelle Beziehungszuordnung von Knoten, Services und Serviceangeboten anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Digital-Portfoliomanagement.

Zugehörige Informationen

Taxonomieknoten erstellen

Taxonomieebenen-Definitionen erstellen

Zeigen Sie Beziehungszuordnungen in an Digital-Portfoliomanagement

Taxonomieebenen-Definitionen erstellen

Erstellen Sie eine unbegrenzte Anzahl von Taxonomieebenen, um Ihr Serviceportfolio zu organisieren, zu bezeichnen und zu verwalten. Taxonomieebenen stellen die höchsten Containerebenen Ihres Serviceportfolios dar. Jede Ebene unterstützt Zweige oder Knoten, die untergeordnete Knoten oder Services in einer hierarchischen Struktur von oben nach unten enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Aufgabe ist relevant, wenn Sie die Legacy-Portfoliostruktur verwenden. Weitere Informationen zu Legacy- und Standard-Portfoliostrukturen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Taxonomie.

Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Öffnen des Moduls **Definitionen der Taxonomieebene** wird eine Liste aller vorhandenen Ebenen angezeigt, die für alle Serviceportfolios definiert sind.

Standardmäßig wird der Name des der Taxonomieebene zugeordneten Serviceportfolios in der ersten Spalte **Serviceportfolio** der Liste aufgeführt. Das Serviceportfolio ist das übergeordnete Element der Taxonomieebene. Vorhandene Taxonomieebenen werden in der Spalte **Name** angezeigt und chronologisch in der Spalte **Reihenfolge** sortiert. Ihre Ebene mit der Reihenfolgennummer 100 ist immer oben, gefolgt von der Nummer 200 usw.

Ordnen Sie Taxonomieebenen immer mit einem übergeordneten Serviceportfolio zu. Beispielebenen für ein IT-Serviceportfolio können die folgenden Taxonomieebenen enthalten:

- Serviceklasse
- Servicegruppe

Wenn die Beispieldaten für das Plugin „Service-Portfoliomanagement Taxonomy Content Pack“ [com.snc.spm.content] in Ihrer Instanz aktiviert sind, überprüfen Sie die bereitgestellten Taxonomiedaten, um ein Verständnis dafür zu erhalten, wie Sie Ihre Taxonomieebenen am besten definieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel-Inhaltspaket für Service-Portfoliomanagement aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Service-PortfoliomanagementDefinition der Taxonomieebene**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Alternativ können Sie zum Bearbeiten der vorhandenen Definition einer Taxonomieebene den Namen der Definition für die Taxonomieebene auswählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Daten in den Formularfeldern nach Bedarf.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.

Definitionen der Taxonomieebene

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Zweck der Taxonomieebene definiert, z. B. „Stufe“ wie in „Software-Supportstufe“ oder „Netzwerk-Supportstufe“.
Reihenfolge	Wert, der die hierarchische Ebene darstellt, auf der die Taxonomieebene vorhanden ist. 1 ist die höchste Ebene, wobei jede chronologische Zahl auf einer unteren Ebene folgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Reihenfolge der Ebenen ist gesperrt und kann nicht geändert werden, wenn ein Knoten für eine beliebige Ebene in einem Serviceportfolio erstellt wird. Knoten können nicht zu Ebenen hinzugefügt werden, wenn die Ebenenreihenfolge eine Lücke aufweist.
Service-Portfolio	Serviceportfolio, dem die Taxonomieebene zugeordnet ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Zweck der Taxonomieebene.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihr Serviceportfolio zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten einer Taxonomieebene auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf die neu erstellte Definition der Taxonomieebene in der Liste.
   Die zugehörigen Listen „Taxonomieknoten“ und „Portfoliometriken“ werden im Formular „Serviceportfolio“ angezeigt. Ausführliche Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Taxonomieknoten in Ihrer Serviceportfoliostruktur finden Sie unter Taxonomie von Service-Portfoliomanagement.

Taxonomieknoten erstellen

Erstellen Sie eine unbegrenzte Anzahl von Knoten oder Verzweigungen, und fügen Sie sie den Taxonomieebenen Ihres Serviceportfolios hinzu. Durch die Konfiguration von Taxonomieknoten können Sie erfolgreich ein sehr detailliertes und organisiertes Serviceportfolio erreichen, das mehrere Elementebenen enthält – von allgemein bis spezifisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie nach Bedarf neue Knoten hinzu, bearbeiten Sie vorhandene Knoten, ordnen Sie Knoten neu über oder löschen Sie Knoten. Sie können einen Knoten einem anderen Knoten auf derselben Taxonomieebene neu überordnen.
In Service-Portfoliomanagement enthalten Taxonomieknoten innerhalb der konfigurierten Taxonomieebene normalerweise Servicetypen. Diese Typen fungieren als Container für untergeordnete Knoten oder Services. Beispiele für ein IT-Serviceportfolio könnten die folgenden Taxonomieknoten enthalten:

- Datacenter-Management
- Hardwaresupport
- Softwaremanagement

Wenn die Beispieldaten für das Plugin „Service-Portfoliomanagement Taxonomy Content Pack“ [com.snc.spm.content] in Ihrer Instanz aktiviert sind, überprüfen Sie die bereitgestellten Taxonomiedaten, um ein Verständnis dafür zu erhalten, wie Sie Ihre Taxonomieebenen am besten definieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel-Inhaltspaket für Service-Portfoliomanagement aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Portfoliomanagement** > **Taxonomieknoten** und wählen Sie **Neu**aus. Wählen Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Taxonomieknotens den Namen des Taxonomieknotens aus, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Daten in den Formularfeldern nach Bedarf. Wählen Sie **Löschen**, um einen vorhandenen Knoten zu löschen.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.

Taxonomieknoten

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Zweck des Knotens definiert.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Zweck des Taxonomieknotens.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Knotens.
Serviceportfolio	Serviceportfolio, dem dieser Taxonomieknoten zugeordnet ist.
Taxonomieebene	Taxonomieebene, der dieser Knoten zugeordnet ist.
Übergeordnet	Taxonomieknoten, dem der Taxonomieknoten zugeordnet ist. Verwenden Sie dieses Formularfeld, um einen Knoten auf derselben Taxonomieebene neu überzuordnen.
Eigentum von	Verantwortlicher des Taxonomieknotens.
Gültig ab	Das Datum, ab dem der Taxonomieknoten gültig ist.
Gültig bis	Das Datum, ab dem der Taxonomieknoten nicht mehr gültig ist.
Leistungspunktzahl **Hinweis:** Wird mit einem Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Abonnement angezeigt.	Neueste Leistungspunktzahl für diesen Knoten. Die Leistungspunktzahl wird durch ein nächtliches Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.

3. **Übermitteln** Sie Ihren Taxonomieknoten.
   Alternativ können Sie **Aktualisieren** auswählen, nachdem Sie einen vorhandenen Taxonomieknoten bearbeitet haben.
4. Bearbeiten oder definieren Sie die Gewichtungen von Taxonomieknoten.
   Wenn verfügbar, wählen Sie den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten**, um vorhandene Gewichtungen untergeordneter Services oder untergeordneter Knoten zu bearbeiten. Alternativ können Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Taxonomieknoten** und suchen Sie in der Liste nach einem Knoten. Wählen Sie die Option zum Öffnen des Formulars.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Mit einem Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Abonnement wird der zugehörige Link **Gewichtungen bearbeiten** angezeigt. Gewichtungswerte für zugehörige untergeordnete Knoten werden auf der Serviceangebotsebene über den zugehörigen Link **Metrikgewichtungen bearbeiten** im Serviceangebotsformular angegeben.

5. Geben Sie Gewichtungswerte für jeden zugehörigen untergeordneten Knoten an. Die Gesamtgewichtung muss 100 Prozent ergeben. Weitere Informationen zu Gewichtungen und zur Angabe von Gewichtungswerten finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.
6. Überprüfen Sie die Datensätze der zugehörigen Liste. Abhängig vom Typ des Knotens (Blattknoten oder nicht) zeigen zugehörige Listen die folgenden zugeordneten Daten an.

Option	Bezeichnung
Taxonomieknoten	Liste aller zugehörigen untergeordneten Knoten. Sie können einen vorhandenen untergeordneten Knoten bearbeiten, indem Sie den Namen eines Taxonomieknotens auswählen. Erstellen Sie einen neuen untergeordneten Knoten, indem Sie auf **Neu** klicken und das Formular **Taxonomieknoten** ausfüllen.
Services	Liste aller zugehörigen Services, die für Blattknoten angezeigt wird. Bearbeiten Sie die Liste, indem Sie **Bearbeiten** wählen und Änderungen im Formular vornehmen. Sie können einen Service in der zugehörigen Liste auswählen, um ihn zu ändern und zu aktualisieren. Erstellen Sie einen neuen zugeordneten Service, indem Sie auf **Neu** klicken und das Formular **Service** ausfüllen. Siehe Service in Service-Portfoliomanagement erstellen.

Service in Service-Portfoliomanagement erstellen

Erstellen Sie Services, die Ihrer internen Organisation und externen Kunden und Benutzern zugutekommen und einen Mehrwert bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Vorkommen der Tabellen- und der Referenzfeldbezeichnung **Business-Service** wurden im gesamten Produkt in **Service** geändert. Zum Beispiel hat sich das Formular „Business-Service“ in das Formular „Service“ geändert. Diese Änderung gilt nur für neue Instanzen und wirkt sich nicht auf vorhandene aktualisierte Instanzen aus.

Hinweis: Sie können Services und Serviceangebote auch mit der Anwendung Service-Generator erstellen und bearbeiten. Service-Generator enthält eine geführte Experience mit kontextbezogener Hilfestellung. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services** und wählen Sie **Neu**aus. Alternativ können Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Service den Namen des Service auswählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Daten in den Formularfeldern nach Bedarf. Um einen vorhandenen Service zu löschen, wählen Sie im Header des Formulars die Schaltfläche **Löschen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Header

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt.
Serviceportfolio	Serviceportfolio, dem dieser Service zugeordnet ist.
Taxonomieknoten	Taxonomieblattknoten innerhalb eines Portfolios, dem dieser Service zugeordnet ist.
Phase	Phase, in der sich der Service befindet. Verfügbare Werte sind: **Pipeline**, **Katalog** und **Deaktiviert**.
Status	Der Status der Servicephase.
Kurzbeschreibung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business-Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Eigentum von	Der für diesen Service zuständige Serviceverantwortliche in der Organisation.
Delivery Manager	Der Bereitstellungsmanager für den Service.
Business Relation Manager	Der Beziehungsmanager für diesen Service.

Wichtig: Die folgenden beiden Felder werden nur angezeigt, wenn Sie das Legacy-Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ verwenden. Weitere Informationen zur Abkündigung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Leistungspunktzahl	Neueste Leistungspunktzahl. Wird ausgefüllt, nachdem der Service aktiv ist. Die Leistungspunktzahl wird durch ein nächtliches Skript berechnet und kann nicht geändert werden.
CSAT-Punktzahl	Punktzahl für Kundenservice-Feedback.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceformular-Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Identifikation für einen neuen Servicedatensatz. Ihr Wert besteht aus einer „BSN“-Zeichenfolge und einer eindeutigen Nummer. Andere Formulare und Skripts können auf diese Identifikation verweisen. Das Feld **Nummer** ist in der Formularansicht des Serviceportfolios sichtbar. **Hinweis:** Das Feld **Nummer** in Servicedatensätzen, die vor dem Hinzufügen des Felds erstellt wurden, ist null.
Version	Version des Service.
Aliase	Andere Namen, die für diesen Service verwendet werden.
Serviceklassifizierung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business-Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Verbrauchertyp	Typ des Verbrauchers. Verfügbare Werte: **Intern**, **Extern** sowie **Intern und Extern**.
Startdatum	Das Datum, an dem der Service verfügbar ist.
Enddatum	Das Datum, an dem der Service stillgelegt wird.
Datum der letzten Überprüfung	Das Datum, an dem der Service zuletzt überprüft wurde.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Registerkarte „Team“

Feld	Beschreibung
Delegierter	Eine Person, die berechtigt ist, den Service im Namen des Serviceverantwortlichen zu verwalten.
Geschäftskontakt	Person, die für Probleme im Zusammenhang mit diesem Service kontaktiert wird.
Lieferant	Der Lieferant, der diesen Service anbietet.
Entscheidungsträger	Personen, die Interesse an diesen Service haben oder von ihm betroffen sind

7. Wählen Sie die Registerkarte **Geschäftsbedürfnis** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Registerkarte „Geschäftsbedürfnis“

Feld	Beschreibung
Geschäftsbedürfnis	Geschäftsbedürfnis, das dieser Service unterstützt.
Business-Relevanz	Die Relevanzstufe, die die Wichtigkeit des Service in Ihrer Organisation definiert.

9. Klicken Sie, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben, auf den Header, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie im Popup-Menü **Speichern** aus.
   Die zugehörigen Listen für den Service werden angezeigt. Sie können folgende zugeordnete Elemente anzeigen oder neu erstellen:
   - Angebote
   - Im Umfang
   - Nicht im Umfang enthalten
   - Services I Abhängig von
   - Von mir abhängige Services
   - Incidents
   - Problems
   - Change-Anforderungen
   - Andere Aufgaben
   - Wissensartikel
   - Knotengewichtungen des Serviceangebots
   - Verbesserungsinitiativen
10. Wählen Sie **Absenden**, um Ihren Service zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten eines Service auf **Aktualisieren**.

Bereich auf einen Service anwenden in Service-Portfoliomanagement

Definieren Sie die Grenzen eines Service mit Umfangsdetails, um bestimmte Serviceansichten zu gestatten oder zu verweigern. Elemente außerhalb des Umfangs definieren, was ein Service nicht bereitstellen kann, und Elemente innerhalb des Umfangs definieren, was ein Service bereitstellt. Beispielsweise können nächtliche Sicherungen für den Service „Desktop-Support“ im Umfang enthalten sein, die „Notfallwiederherstellung“ jedoch nicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Definitionen für „Im Umfang enthalten“ und „Nicht im Umfang enthalten“ werden auf der Seite des Servicekatalogs angezeigt, die Benutzer sehen, wenn sie auf den Service Catalog zugreifen.

Um die Liste der Umfangseinträge in Ihrem System anzuzeigen, geben Sie `service_scope.list` im Navigator ein und drücken Sie die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**.
2. Wählen Sie den Namen eines Service aus, für den Sie den Umfang definieren möchten. Nur ein übergeordneter Service kann einen Umfang haben.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Im Umfang enthalten“ oder „Nicht im Umfang enthalten“ **Neu**, um eine neue Definition zu erstellen, oder wählen Sie **Bearbeiten**, um den Umfang der Liste „Im Umfang enthalten“ oder „Nicht im Umfang enthalten“ für den Service hinzuzufügen.
   Konfigurieren Sie den Umfang mit allem, was für den Service relevant ist und hilft, die Grenzen des Service zu definieren.
4. Geben Sie dem Umfangselement einen beschreibenden Namen und geben Sie Details im Feld **Beschreibung** an.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten und verwalten Sie Serviceportfolios in Service-Portfoliomanagement

Verwalten Sie die CSDM -Lebenszyklusfelder Ihrer Portfolio-Taxonomieknoten in der Anwendung Service-Portfoliomanagement. Sie können Taxonomieknoten problemlos von einem Portfolio in ein anderes verschieben, um sicherzustellen, dass Ihre Portfolios synchronisiert sind. Sie können auch entscheiden, die Lebenszyklusfelder im kostenlosen Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) ein- oder auszublenden.

CSDM -Lebenszyklusfelder in Service-Portfoliomanagementverwalten

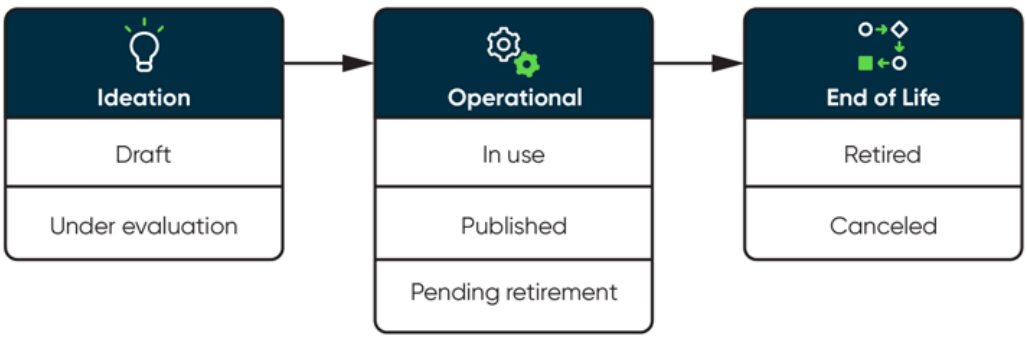
Verwalten Sie die -Lebenszyklusfelder CSDM für die Taxonomieknoten Ihrer Serviceportfolios. Sie können auch das Kontrollkästchen Aktiv verwenden, um die Felder für den Lebenszyklus im Arbeitsbereich Digital-Portfoliomanagement (DPM) ein- oder auszublenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lebenszyklusphasen des Taxonomieknotens CSDM für Serviceportfolios



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase	Status
Ideation	• Entwurf • In Auswertung
Operativ	• In Gebrauch • Veröffentlicht • Ausstehende Außerbetriebnahme
Ende der Lebensdauer	• Deaktiviert • Abgebrochen **Hinweis:** Ein Status für das Ende der Lebensdauer würde niemals auf „Abgelaufen“ festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Taxonomieknoten**. Verwenden Sie die Ansicht Serviceportfolio.
2. Öffnen Sie den Taxonomieknoten, für den Sie die Lebenszyklusfelder CSDM aktivieren möchten.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus, oder aktualisieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Lebenszyklusphase	Die Phase des Lebenszyklus für den Taxonomieknoten. Die Phasen können **„Idee“**, **„Operativ“**oder **„Ende der Lebensdauer“**sein.
Status der Lebenszyklusphase	Der Status des Lebenszyklus für den Taxonomieknoten. Das System bietet viele Optionen, einige der häufigsten sind jedoch **Entwurf**, **Design**, **In Gebrauch**, **Warten**und **Verfügbar**.
Checkbox**Aktiv**	Die Checkbox **Aktiv** bestimmt, ob das Portfolio im Arbeitsbereich DPM angezeigt wird. Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert (aktiviert), Sie können es jedoch jederzeit deaktivieren.

Ordnen Sie Taxonomieknoten des Serviceportfolios in neu zu Service-Portfoliomanagement

Verwenden Sie die flexiblen Optionen, wenn Sie Taxonomieknoten von einem Portfolio einem anderen neu zuordnen (oder neu überordnen). Sie können einen gesamten Zweig einer Taxonomie von einem Portfolio in ein anderes verschieben, einschließlich der automatischen Verschiebung seiner untergeordneten Knoten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Taxonomieknoten von einem Portfolio in ein anderes verschieben, werden auch alle zugehörigen untergeordneten Knoten sowie die zugehörigen Services und Angebote verschoben. Dieser reibungslose Übergang stellt sicher, dass Ihre Serviceportfolios synchronisiert sind. Nach dem Verfahren kann es hilfreich sein, die beiden Portfolios auf einer eigenen Registerkarte zu öffnen.

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Namen des Serviceportfolios, dem Sie Taxonomieknoten hinzufügen möchten.
2. Öffnen Sie das Serviceportfolio, aus dem der Taxonomieknoten übernommen werden soll.
   - Wählen Sie den Taxonomieknoten aus, den Sie verschieben möchten.
   - Ändern Sie den Wert des Felds **Serviceportfolio** in den Namen des Portfolios, in das Sie den Taxonomieknoten verschieben möchten. In einer Meldung werden die Auswirkungen einer Änderung des Portfolionamens erläutert.
   - Speichern Sie den Datensatz.
   - Aktualisieren Sie die Liste Taxonomieknoten, um das aktualisierte Portfolio in der Spalte Serviceportfolio anzuzeigen.
3. Verifizieren Sie die Änderung im Arbeitsbereich DPM.
   - Navigieren Sie im Arbeitsbereich DPM zu den Enterprise-Portfolios.
   - Suchen Sie das Portfolio, dem Sie die Taxonomieknoten hinzugefügt haben.
   - Stellen Sie sicher, dass die Taxonomieknoten sowie ihre untergeordneten Knoten, Services und Serviceangebote hinzugefügt wurden.

> **Wichtig:** Serviceportfolios enthalten die KPI-Werte (Key Performance Indicator, Leistungs-Snapshot). Wenn die KPI-Daten auf „neueste Punktzahl“ festgelegt sind, benötigt der neue Knoten einen Tag, um die aktualisierten KPI-Daten widerzuspiegeln. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement

Ein Serviceangebot wird von einem Service abgeleitet und beschränkt den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis und eine bestimmte Leistungsstufe.

Serviceangebote und -zusagen

Angebotsdatensätze definieren unterschiedliche Leistungsstufen für einen vorhandenen Service. Sie können beispielsweise zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Sie können ein Standardangebot für Upgrades und Virenschutz sowie ein Executive-Angebot mit enthaltener Verfügbarkeitsgarantie anbieten.

Zu den Serviceangebotstypen gehören Geschäftsservice-Angebote und technische Serviceangebote.

> **Wichtig:** Ab Release Yokohama lauten die Bezeichnungen für die Elemente in der Tabelle [cmdb_ci_service_technical] und der Tabelle [service_offering] Technologiemanagement-Service bzw. Technologiemanagement-Serviceangebot. Vor Release Yokohama lauten die Bezeichnungen Technischer Service und Technisches Serviceangebot.

Erstellen Sie einen vollständigen Satz an Serviceangeboten, die durch Zusagen definiert sind, die die Besonderheiten des Angebots definieren. Jeder Service muss mindestens ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

definiertes Angebot haben, um in die Katalogphase zu wechseln. Dies liegt daran, dass Sie in Serviceangeboten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) definieren und Metriken sammeln.

Ausführliche Informationen zu SLAs, einschließlich SLA-Definitionen und -Ergebnissen, finden Sie unter Service-Level-Management.

Preise für Serviceangebote

Jedes Serviceangebot kann ein Preismodell und eine Preiseinheit haben. Verwenden Sie diese Preisdaten zum Erstellen von Katalogelementen.

Abonnements von Serviceangeboten

Sie können unterschiedliche Entitäten für ein Serviceangebot abonnieren. Diese Daten werden dann verwendet, um die Gesamtzahl der Abonnenten im Angebotsformular zu bestimmen.

Technische Serviceangebote

Technische Serviceangebote können als geerbte Beziehungen zu Business Services und -angeboten angezeigt werden. Sie sind nicht in Metrikmodellen enthalten und nutzen nicht das Gewichtungsmodell.

Übergeordnete Serviceangebotstypen neu zuordnen

Sie können den Servicetyp des übergeordneten Elements eines Serviceangebots ändern. Beispielsweise können Sie das übergeordnete Element eines Angebots von einem Geschäftsservice zu einem technischen Service ändern oder umgekehrt. Angebote können nicht in einen Anwendungsservice geändert werden. Einige wichtige Informationen und Richtlinien zur erneuten Beziehungszuordnung von Serviceangebotstypen lauten:

- Wenn Sie das übergeordnete Angebot von einem Geschäftsservice in einen technischen Service ändern, erhalten Sie eine Nachricht, die Sie darüber informiert, dass die Leistungsbewertung für technische Serviceangebote nicht verfügbar ist.
- Wenn Sie eine erneute Beziehungszuordnung von einem Servicetyp zu einem anderen durchführen, gelten vorhandene Gewichtungsregeln.
- Wenn Sie versuchen, eine erneute Beziehungszuordnung durchzuführen und sich der übergeordnete Service in der Katalogphase mit nur einem Angebot befindet, erhalten Sie eine Meldung, dass Sie diese Änderung nicht vornehmen können.
- Wenn die Metrikgewichtung im übergeordneten Service >0 ist, erhalten Sie eine Nachricht, in der Sie aufgefordert werden, die Daten anzupassen, bevor Sie eine erneute Beziehungszuordnung für das Angebot ausführen. Sie können erst dann eine erneute Beziehungszuordnung des Angebots für einen anderen Servicetyp durchführen, wenn die Gewichtung des Angebots für den vorherigen Servicetyp auf 0 festgelegt ist.

Serviceangebotsthemen in diesem Abschnitt

Zeigen Sie ein Serviceangebot in an Service-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement an, um Angebote zu finden, die für Ihre Organisation und externe Benutzer einen Mehrwert bieten. Sie können Serviceangebote auch in der Anwendung Service-Generator anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Suchen Sie das Serviceangebot, indem Sie durch die Liste scrollen, oder wählen Sie den Filter ( ), um die Filterbedingungen anzupassen.
3. Wählen Sie das Serviceangebot aus, um es zu öffnen.

   Bevor Sie ein Angebot öffnen, wird vor dem Namen möglicherweise eines der folgenden Symbole angezeigt.

   - Das Wort [DRAFT] gibt an, dass das Angebot ausgecheckt ist und sich im Entwurfsstatus befindet.
   - Ein deutlich sichtbares dreieckiges Warnsymbol ( ) gibt an, dass die neue Kopie [ENTWURF] gerade bearbeitet wird.
   - Ein roter Punkt ( ) zeigt an, dass das Angebot schreibgeschützt ist.

   Wenn Sie das Angebot anzeigen, können Sie im ersten Satz von Registerkarten allgemeine Informationen, unterstützende Teams sowie Informationen zu Preis und Betrieb anzeigen. Verwenden Sie den zweiten Satz von Registerkarten (zugehörige Links), um weitere Informationen zum Angebot zu erhalten. Außerdem können Sie über eine Schaltfläche das Angebot in der Anwendung Service-Generator bearbeiten.
4. Wahlweise: Zeigen Sie ein Serviceangebot mit der Anwendung Service-Generator an.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Service-Generator**.

   b. Wählen Sie die Registerkarte **Services**.

   c. Suchen und öffnen Sie den Service für das Serviceangebot, das Sie suchen.

   Tipp: Sie können Ihre Suche mithilfe der Filteroptionen in den Spaltenüberschriften eingrenzen.

   d. Nachdem der Service geöffnet wurde, wählen Sie im Navigationsbereich **Angebote verwalten**, um die Liste der Angebote anzuzeigen.

   Sie können auch **Neu** auswählen, um ein Serviceangebot für diesen Service zu erstellen.

   Hinweis: Es gelten die gleichen Symbole wie zuvor beschrieben.

Zugehörige Informationen

Serviceangebot in Service-Portfoliomanagement erstellen

Serviceangebot in Service-Generator erstellen

Serviceangebot in Service-Portfoliomanagement erstellen

Erstellen Sie Serviceangebote, um Services zu definieren und zu dokumentieren, die Leistung anhand festgelegter Verfügbarkeitszusagen zu verfolgen und die Leistungsinformationen in Echtzeit an Ihre Endanwender weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Häufig sind die für einen Service und die in den untergeordneten Angeboten definierten Daten identisch. Zum Beispiel kann dieselbe Person für einen Service und seine Angebote verantwortlich sein, wie im Feld **Eigentum von** im Formular **Service** definiert. Die Flexibilität besteht jedoch darin, dass definierte Daten zwischen Services und untergeordneten Angeboten unterschiedlich sind, wenn die Organisation dies wünscht. Zum Beispiel kann eine Person für den Service verantwortlich sein, während eine andere Person für das untergeordnete Angebot verantwortlich ist.

Verknüpfen Sie Serviceangebote mit Katalogelementen, die für die Bereitstellung eines Service erforderlich sind. Jedes Serviceangebot hat Zusagen, die wiederum Servicelevel-Vereinbarungen beinhalten.

Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceniveau eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang und Preisgestaltung definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Ein Standardangebot an Upgrades und Virenschutz. Und ein Executive-Angebot mit den Standardzusagen plus einer Art von Verfügbarkeitsgarantie, z. B. 98 % Verfügbarkeit von 8 bis 17 Uhr an Wochentagen.

Wenn ein Angebot erstmals einem Service hinzugefügt wird, werden einige Feldwerte des Angebotsformulars aus dem übergeordneten Servicedatensatz geerbt. Dabei handelt es sich um folgende Formularfelder: **Eigentum von**, **Geschäftsrelevanz**, **Bereitstellungsmanager** und **Delegierter**. Wenn ein Angebot hinzugefügt wird und der übergeordnete Servicedatensatz leere Feldwerte enthält, sind diese Felder auch im Angebotsdatensatz leer. Wenn Sie ein Angebot zum ersten Mal in einen Service einfügen, überschreiben die Feldwerte des übergeordneten Servicedatensatzes alle vorhandenen Werte im Angebotsdatensatz. Sie können die Felder bei Bedarf aktualisieren, nachdem Sie das Angebot hinzugefügt haben.

Sie können Serviceangebote auch automatisch erstellen, wenn Sie ein Serviceportfolio erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Portfolios in Service-Portfoliomanagement.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote** und wählen Sie **Neu**aus.
   Alternativ können Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Serviceangebots den Namen des Serviceangebots wählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Daten in den Formularfeldern nach Bedarf. Um einen vorhandenen Service zu löschen, wählen Sie im Header des Formulars die Schaltfläche **Löschen**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Angebotsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt.
Übergeordnet	Der übergeordnete Service
Phase	Phase, in der sich der Service befindet. Verfügbare Werte sind: **Pipeline**, **Katalog** und **Deaktiviert**.
Status	Status des Service pro Phase.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Serviceportfolio.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Umfassende Details zum Serviceangebot.
CSAT-Punktzahl	Punktzahl aus dem Feedback zur Kundenzufriedenheit.
Gesamtzahl Abonnenten	Anzahl der Abonnements für dieses Serviceangebot. Die Gesamtzahl der Abonnenten wird von einem nächtlichen Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.
Eigentum von	Für diesen Service zuständiger Serviceverantwortlicher in der Organisation. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Leistungspunktzahl **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das veraltete Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ verwenden. Weitere Informationen zur Abkündigung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.	Neueste Leistungspunktzahl. Wird ausgefüllt, nachdem der Service aktiv ist. Die Leistungspunktzahl wird durch ein nächtliches Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein**, um den Abschnitt „Allgemein“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Aliase	Andere Namen, die für diesen Service verwendet werden.
Business-Relevanz	Der Grad, der die Relevanz dieses Serviceangebots für das Geschäft beschreibt. Sie können eine Bedarfsantwortstrategie auf diesen Wert stützen. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbrauchertyp	Typ des Verbrauchers. Verfügbare Werte: **Intern** und **Extern**.
Serviceklassifizierung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business-Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Version	Die Version des Serviceangebots.
Startdatum	Das Datum, an dem der Service verfügbar ist.
Enddatum	Das Datum, an dem der Service zurückgezogen wird.
Standort	Physischer Standort des Service.
CSAT-Umfragehäufigkeit	Gibt an, wie oft eine Kundenumfrage gesendet wird.
CSAT-Umfrage zuletzt gesendet	Zeitpunkt, an dem die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage gesendet wurde.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Team**, um den Abschnitt „Team“ des Formulars auszufüllen. In der zugehörigen Liste „Teams“ können Sie verschiedene Gruppentypen zuweisen, um ein Serviceangebot zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Liste „Teams“. und Mehrere Teams zur Unterstützung eines Serviceangebots zuweisen.

Feld	Beschreibung
Bereitstellungsmanager	Der Bereitstellungsmanager für diesen Service. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Delegierter	Person, die berechtigt ist, den Service zusammen mit dem Serviceverantwortlichen zu verwalten. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Support-Gruppe	Die Gruppe, die den Service verwaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Teams zur Unterstützung eines Serviceangebots zuweisen.
Lieferant	Der Lieferant, der diesen Service anbietet.
Entscheidungsträger	Personen, die Interesse an diesen Service haben oder von ihm betroffen sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Preis**, um den Abschnitt „Preis“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Preismodell	Die Preisstruktur für ein Serviceangebot gemäß Definition im übergeordneten Service. Das Feld **Preismodell** ist schreibgeschützt. Dieser Wert wird im übergeordneten Service festgelegt.
Preiseinheit	Kurzer Name der Einheit für diesen Service. Wird angezeigt, wenn für **Pro Einheit** der Typ **Preismodell** im übergeordneten Service ausgewählt ist. Das Feld **Preiseinheit** ist schreibgeschützt. Dieser Wert wird im übergeordneten Service festgelegt.
Preis	Preis und Währung.
Beschreibung der Einheit	Ausführlichere Beschreibung einer Einheit dieses Angebots

6. Wählen Sie die Registerkarte **Vorgänge**, um den Abschnitt „Vorgänge“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Vertrag	Zugeordnete Vertragsnummer.
Wartungsplan	Die Zeit, während der die Wartung geplant ist.
Servicelevel-Anforderung	Das Feld erfasst die Anforderungen, die die Servicelevel-Vereinbarungen und Servicelevel-Ziele für den Service enthalten.
Voraussetzungen	Voraussetzungen für dieses Serviceangebot
Kompatibilitätsabhängigkeiten	Kompatibilitätsabhängigkeiten für dieses Serviceangebot
Überwachungsanforderungen	Anforderungen zur Überwachung dieses Serviceangebots

7. Wahlweise: Wählen Sie die Registerkarte **Geschätzte Ausgaben**, um den Abschnitt „Geschätzte Ausgaben“ anzuzeigen.

Wichtig: Dieser und der nächste Schritt sind optional, da sie nur gelten, wenn Sie das veraltete Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ verwenden. Weitere Informationen zur Abkündigung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

8. Wahlweise: Wählen Sie einen Wert für das Feld **Kostenmodell** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Auswahlmöglichkeiten umfassen die Standardeinstellungen **Keine**, **Fest** und **Pro Einheit**. Zeigen Sie die schreibgeschützten Daten im Feld **Geschätzte Ausgaben** an.

9. Klicken Sie, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben, auf den Header, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie im Popup-Menü **Speichern** aus.
   Die **zugehörigen Links** und zugehörigen Listen für das Angebot werden angezeigt.
10. Wahlweise: Unter **Zugehörige Links** können Sie eine Angebotsverbesserungsinitiative erstellen, die Angebots-Metrik-Gewichtungen bearbeiten und das Angebot abonnieren, indem Sie den zugehörigen Link wählen.

> **Wichtig:** Dieser Schritt ist optional, da er nur gilt, wenn Sie das Legacy-Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ verwenden. Weitere Informationen zur Abkündigung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

11. Zeigen Sie zugeordnete zugehörige Listen und Elemente an.
    Zugeordnete anzeigen oder neu erstellen:
    - Servicezusagen
    - Serviceangebote I Abhängig von
    - Von mir abhängige Serviceangebote
    - Ausfälle
    - Incidents
    - Problems
    - Change-Anforderungen
    - Sonstige Aufgaben
    - Wissensartikel
    - Katalogelemente
    - Abonniert von Gruppe
    - Abonniert von Standort
    - Abonniert von Abteilung
    - Abonniert von Benutzer
    - Abonniert von Unternehmen
    - Leistungsmetriken
    - Verbesserungsinitiativen
12. Wählen Sie **Absenden**, um Ihr Serviceangebot zu speichern, oder wählen Sie nach dem Bearbeiten eines Serviceangebots **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Liste „Teams“.

Mehrere Teams zur Unterstützung eines Serviceangebots zuweisen

Fügen Sie einem Serviceangebot in eine Servicezusage hinzu Service-Portfoliomanagement

Servicezusagen sind spezifische Services, die die eindeutigen Verfügbarkeitsgarantien, den Umfang und die Preisgestaltung für ein Serviceangebot definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicezusagen definieren die erwartete Stufe eines Service. Ein Serviceangebot wird von einem Service abgeleitet, der den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis abstimmt. Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceangebot eindeutig definieren.
Um Servicezusagen zu erstellen, benötigt jeder Service mindestens ein zugeordnetes Serviceangebot.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
   Alternativ können Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Zusagen**.
2. Öffnen Sie einen Serviceangebotsdatensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Servicezusagen“ **Neu**.
4. Geben Sie der Zusage einen beschreibenden Namen.
   Sie können jede Art von Service angeben.
5. Wählen Sie den **Typ** der Zusage in der Liste aus.

Option	Bezeichnung
Verfügbarkeits- oder Wartungsfenster	Wird in der Systemverarbeitung verwendet. Wenn Sie **Wartungsfenster** auswählen, ist das Feld **Zeitplan** erforderlich. Erstellt Verfügbarkeitsdatensätze für das Serviceangebot basierend auf den Ausfällen für dieses Angebot. Wenn eine Verfügbarkeitszusage vorhanden ist und ein Ausfall für ein Serviceangebot mit der Verfügbarkeitszusage erstellt wird, beginnt die Verfügbarkeitszusage mit der Verfolgung von Zeit und Verfügbarkeit.
Antwortzeit, Lieferung oder Sonstiges	Zeigen Sie zusätzliche Informationen im Servicekatalog an. Diese Informationen beschreiben die Art der Servicezusage, die der Benutzer von einem bestimmten Serviceangebot erwarten kann. Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.
Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall	Garantie, wie lange es dauert, das System vom Wiederherstellungspunkt wiederherzustellen. Legen Sie die Wiederherstellungszeit im Feld **Zeitbetrag** fest, der bei Auswahl dieses Zusagentyps angezeigt wird. Dieses Feld ist mit Lieferantenticketerstellung verfügbar. **Hinweis:** Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ziel für Wiederherstellungspunkt	Garantie, wie oft Backups durchgeführt werden. Legen Sie das Sicherungsintervall im Feld **Zeitbetrag** fest, das bei Auswahl dieses Zusagentyps angezeigt wird. Dieses Feld ist mit Lieferantenticketerstellung verfügbar. **Hinweis:** Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.
SLA	Ermöglicht Zusagen, die durch eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) definiert werden, die nachverfolgt, ob ein Lieferant für einen bestimmten Prozentsatz der Zeit ein bestimmtes Serviceniveau bereitstellt. Die SLA-Ergebnisse werden automatisch berechnet und können auf der Homepage Meine Services – SLAs oder durch Navigieren zu angezeigt werden **Services** > **Serviceangebote SLAs** > **SLA-Ergebnisse**.

6. Wahlweise: Wählen Sie für diese Servicezusage einen **Vertrag** aus.
   Diese Information wird bei der Erstellung von Lieferantenkreditdatensätzen verwendet.

   Tipp: Wenn Aufgaben nicht angezeigt werden (SLAs für Incidents im Zusammenhang mit Servicezusagen), wenden Sie sich an Ihren Administrator. Wenn im Referenzfeld des Incident **Vertrag** eingegeben wird, muss das Feld „Referenzqualifizierer verwenden“ auf **Erweitert** gesetzt werden, und die globale Geschäftsregel *contractFilter* muss in das Feld **Referenz-Qual.** eingegeben werden.

7. Geben Sie die Informationen ein, um das vom Lieferanten geschuldeten Guthaben für Vertragsverletzungen zu berechnen.
   Diese Felder sind mit Lieferantenticketerstellung verfügbar:
   - **Strafbetrag für Bruch**: Betrag, der pro Zeiteinheit für einen Verstoß festgesetzt wird.
   - **Pro**: Zeiteinheit, die zur Berechnung des Gesamtkredits für einen Verstoß verwendet wird.
   - **Bußgeldzeit für Vertragsbruch**: Menge der freien Zeit, die der Lieferant pro Verstoß zur Verfügung stellt.
8. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Absenden**.
   Das Serviceangebotsformular wird geöffnet, und die neue Zusage wird in der zugehörigen Liste „Servicezusage“ angezeigt.
9. Wählen Sie **Neu**, um eine weitere Servicezusage hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Bearbeiten**, um diesem Angebot eine bestehende Zusage hinzuzufügen.

Mehrere Teams zur Unterstützung eines Serviceangebots zuweisen

Sie können mehrere Teams zuweisen, um ein einzelnes Serviceangebot zu unterstützen, wenn mehrere Teams für dieses Angebot verantwortlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

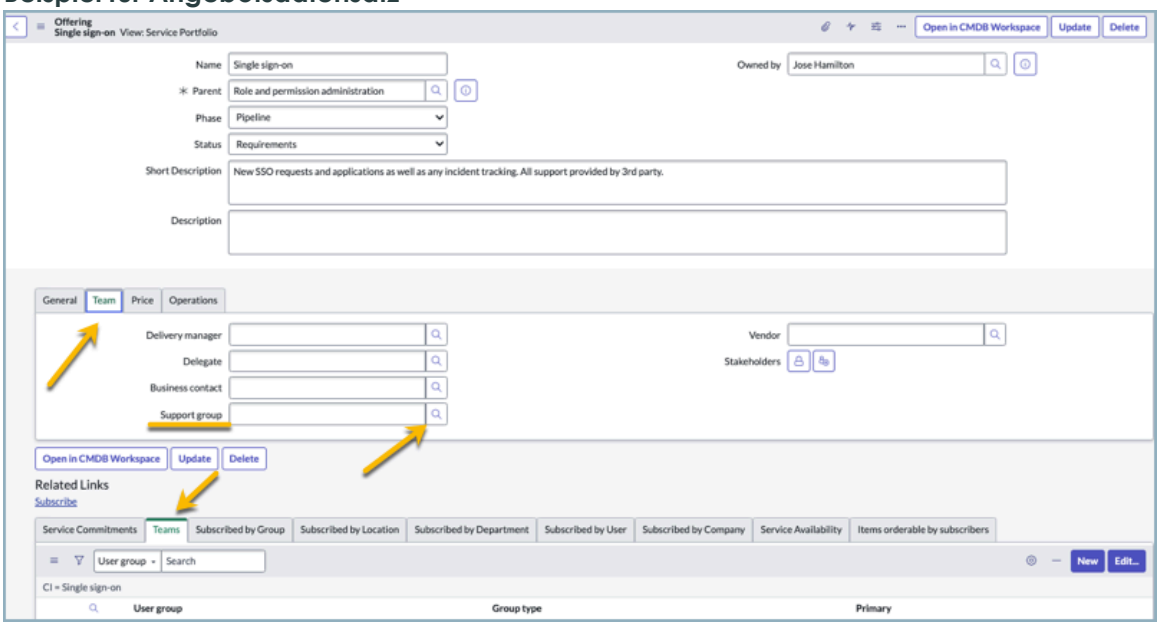
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Serviceangebotsteam“ [cmdb_rel_team] ermöglicht die Zuordnung mehrerer Gruppen zu einem einzelnen Serviceangebot. Verwenden Sie im Angebotsdatensatz die Registerkarte **Team**, um dem Angebot eine Supportgruppe zuzuweisen. Verwenden Sie die Zugehörige-Links-Registerkarte **Teams**, um dem Serviceangebot weitere Supportgruppen hinzuzufügen. Sie können auch den Gruppentyp der Teams bearbeiten, die Sie auf der Zugehörige-Links-Registerkarte **Teams** hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Öffnen Sie das Serviceangebot, dem Sie Supportteams zuweisen möchten.

Beispiel für Angebotsdatensatz



3. Verwenden Sie auf der ersten Registerkarte **Team** im Angebotsdatensatz das Suchsymbol ( ), um die Supportgruppe für dieses Serviceangebot auszuwählen, und wählen Sie **Speichern**, um die Seite zu speichern.
   Anschließend wird die von Ihnen ausgewählte Supportgruppe auf der zweiten Registerkarte **Teams** im Bereich „Zugehörige Links“ angezeigt. Die Zugehörige-Links-Registerkarte **Teams** enthält drei Spalten: **Anwendergruppe** (der Name der Supportgruppe, den Sie auf der ersten Teams-Registerkarte ausgewählt haben), **Gruppentyp** und **Primär**. Sie können den primären Eintrag auf „true“ oder „false“ festlegen, um anzugeben, dass die Anwendergruppe die primäre Supportgruppe ist.
4. Fügen Sie auf der Zugehörige-Links-Registerkarte **Teams** der Liste **Anwendergruppe** weitere Supportgruppen hinzu.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie eine oder mehrere Gruppen aus der **Sammlung** in die **Teams-Liste**, und wählen Sie **Speichern**.
5. **Speichern** Sie den Angebotsdatensatz.
6. Die Zugehörige-Links-Registerkarte **Teams** enthält alle Teams, die Sie hinzugefügt haben. In der Spalte **Anwendergruppe** können Sie ein beliebiges Team auswählen, um es zu bearbeiten. Sie können auch einen beliebigen **Gruppentyp** auswählen, um ihn in eine der anderen Optionen zu ändern: Supportgruppe, Genehmigergruppe, Change-Gruppe oder „Verwaltet nach Gruppe“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lassen Sie Benutzer ein Serviceangebot in Service-Portfoliomanagement abonnieren

Lassen Sie Benutzer ein Serviceangebot abonnieren, damit sie es aus dem Katalog bestellen können. Sie können auch Angebote für Unternehmen, Standorte, Gruppen und Abteilungen abonnieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: com.snc.service_portfolio

Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnenten definieren, für wen ein Serviceangebot bestimmt ist. Abonnieren Sie Serviceangebote für Benutzer, damit diese Katalogelemente im Zusammenhang mit dem Serviceangebot anzeigen und anfordern können. Wenn ein Service beispielsweise für Videokonferenzen vorgesehen ist, gibt es möglicherweise zwei Angebote – eines für eine persönliche Kommunikationsplattform und eines für ein Webinar. Um eine Option auszuwählen, müssen Benutzer die Option aus dem Katalog bestellen. Um zu bestellen, müssen sie diesem Serviceangebot als Abonnent hinzugefügt werden.

Das Basissystem zählt die Anzahl der Abonnenten pro Angebot und pro Service. Außerdem können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit (CSAT) an Abonnenten senden, um Feedback zum Serviceangebot zu erhalten. Sie können die Häufigkeit festlegen, mit der die Umfragen pro Intervall gesendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Wählen Sie ein Serviceangebot aus, dem Sie Abonnenten hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste *Abonniert von Benutzer* (Registerkarte) und anschließend **Bearbeiten**.
   Alternativ können Sie eine der anderen zugehörigen Listen (Registerkarten) auswählen, um Gruppen, Standorte, Abteilungen oder Unternehmen zu abonnieren.
4. Wählen Sie den Namen des Abonnenten aus der **Sammlung** aus, und verschieben Sie ihn in die Liste **Abonniert von Benutzer**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Katalogelemente für Abonnenten von Serviceangeboten in Service-Portfoliomanagement

Als Serviceverantwortlicher oder Abonnent eines Serviceangebots können Sie unabhängig von der Angebotsphase oder dem Status ein oder mehrere Katalogelemente für Ihren Service erstellen. Sie können auch ein vorhandenes Katalogelement mit einem Serviceangebot verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: com.snc.service_portfolio oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der zugehörigen Liste (Registerkarte) **Artikel, die von Abonnenten bestellt werden können** für ein Serviceangebot können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Vorhandenes Katalogelement mit einem Serviceangebot verknüpfen.
- Katalogelemente für Serviceangebote erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Öffnen Sie ein Serviceangebot, mit dem Sie ein Katalogelement verknüpfen oder dem Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Artikel, die von Abonnenten bestellt werden können**.
4. Wahlweise: Verknüpfen Sie ein Katalogelement mit einem bestehenden Serviceangebot.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**, um eine Liste der Katalogelemente anzuzeigen, die Sie mit dem Serviceangebot verknüpfen können. Die Liste der Katalogelemente enthält Datensatzersteller. Um eine Liste der Datensatzersteller anzuzeigen, öffnen Sie eine neue Registerkarte, und geben Sie in das Filter-Navigationsfeld *sc_cat_item_producer.list* ein.
   b. Verschieben Sie das Katalogelement aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Artikel, die von Abonnenten bestellt werden können**.
   c. Nachdem Sie alle Katalogelemente verschoben haben, die Sie mit dem Serviceangebot verknüpfen möchten, wählen Sie **Speichern**.
5. Erstellen Sie ein Katalogelement für das Serviceangebot.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Katalogelement“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Katalogelements.
Kataloge	Die Kataloge, mit denen dieses Element verknüpft ist.
Kategorie	Kategorie für das Element. Durch das Hinzufügen des Katalogs können andere nach diesem Element suchen.
Status	Status des Katalogelements. Beim Erstellen eines Katalogelements können Sie das Feld **Status** nicht bearbeiten. Der Status ändert sich in **Entwurf**, nachdem Sie **Absenden** gewählt haben.
Ausgecheckt	Name der Person, die das Katalogelement zur Bearbeitung ausgecheckt hat.
Verantwortlicher	Besitzer des Katalogelements.
Erfüllungsautomatisierungsebene	Erfüllungsgrad des Katalogelements.
Elementdetails	
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf der Homepage des Servicekatalogs, in den Suchergebnissen und in der Titelleiste des Bestellformulars angezeigt wird.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Katalogelements. Sie können Videos, Bilder, Links zu Artikeln der internen Knowledge Base (KB) und Links zu externen Informationsquellen einbetten.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Katalogelement verwendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden. Verwenden Sie Kommas zwischen Stichwörtern, um bei der Suche bessere Ergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren .
Prozess-Engine **Hinweis:** Sie können nur für eines dieser Felder einen Wert angeben.	
Flow	Flow, der die Erfüllung des Katalogelements definiert.
Workflow	Workflow, der die Erfüllung des Katalogelements definiert.
Ausführungsplan	Ausführungsplan, der die Lieferung des Katalogelements definiert.
Bild	
Symbol	Bild neben dem Katalogelement im Katalog. Die Größe des Symbols beträgt 27 x 27 Pixel. Wenn kein Bild hochgeladen wird, befindet sich das Standardsymbol neben dem Katalogelement. Das hochgeladene Bild überschreibt das Standardbild, das in `images/service_catalog/generic_small.gif` gespeichert ist.
Bild	Bild des Artikels.
Preisgestaltung	
Preis	Preis für das Katalogelement. Wählen Sie die Währung aus der Liste.
Wiederkehrender Preis	Preis für das wiederkehrende Katalogelement. Zum Beispiel könnte ein Wartungsdienst einen monatlich wiederkehrenden Preis haben.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Zeitrahmen für Wiederholung, z. B. **Monatlich** oder **Jährlich**.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten von Katalogelementen in Serviceportal zu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die Bezeichnung für die Schaltfläche **Jetzt bestellen** sowie die Übermittlung-Experience steuert. ▪ **Bestellen**: ▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ▪ Lieferinformationen: Bearbeitbar

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Einstellung ist die Standardeinstellung. ▪ **Anforderung**: ▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ▪ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. ▪ **Absenden**: ▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ▪ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Anforderung zur Passwortzurücksetzung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** für den Artikel nicht angezeigt. Wenn die Instanzoption **„In den Einkaufswagen“ anzeigen** des Widgets auf **false** festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Upgradeszenarien das Feld **„Kein Einkaufswagen“** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die Skripteinbindung *CatalogPortalSettingsMigration* aus, um diese Einstellung auf das Feld **„In den Einkaufswagen ausblenden“** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** Dieses Feld gilt für ein Katalogelement und einen Bestellleitfaden.
Menge ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste **Menge** für das Katalogelement nicht angezeigt. **Menge ausblenden** ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn bei Upgradekunden das Feld **Keine Menge** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie das Migrationsskript *CatalogPortalSettingsMigration*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aus, um diese Einstellung auf das Feld **Menge ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Lieferzeit ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Lieferzeit** für das Katalogelement nicht angezeigt. **Lieferzeit ausblenden** ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Absenden** festgelegt ist. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** für das Katalogelement nicht angezeigt. Wenn die Wunschliste für das Katalogelement deaktiviert ist oder die Option der Widget-Instanz des Portals auf **false** festgelegt ist, wird diese Einstellung für das Element überschrieben. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Anhang ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge hinzufügen** für das Katalogelement nicht angezeigt. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Obligatorischer Anhang	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist das Hinzufügen einer Anlage für das Katalogelement erforderlich. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.

6. **Absenden**.
   Wählen Sie vor dem Senden **Testen** aus, um das Ergebnis anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichterstellung für Services und Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement

Machen Sie sich ein Bild davon, was sich auf Ihre Services und Serviceangebote auswirkt, und erstellen Sie Berichte darüber, indem Sie die Informationen der zugehörigen Liste in Service-Portfoliomanagement verwenden.

Serviceverantwortliche können Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) nachverfolgen, wenn ein Incident (oder ein Problem oder ein Change) in einer der zugehörigen Listen „Betroffene Services“ oder „Betroffene Konfigurationselemente“ (CIs) auf ihr Serviceangebot verweist. Portfolioadministratoren können Indikatoren und Berichte für Serviceangebote erstellen, um einen umfassenden Überblick darüber zu erhalten, was sich auf die einzelnen Serviceangebote auswirkt.

Zugehörige Listen für Angebotsdatensätze

Im Serviceangebotsdatensatz gibt es drei zugehörige Listen, die sich auf Ihre Serviceangebote auswirken:

- Alle Incidents
- Alle Problems
- Alle Changes

Wie am Namen zu erkennen, ruft die jeweilige Liste entweder alle Incidents, alle Probleme oder alle Changes ab, die für das Serviceangebot als Teil der folgenden Bereiche hinzugefügt wurden:

- Serviceangebot-Feld im Datensatz
- Zugehörige Liste der betroffenen CIs im Datensatz
- Zugehörige Liste der betroffenen Services des Datensatzes

Sie können auch nach jeder zugehörigen Liste filtern, um bestimmte Elemente zu finden.

Berichterstellung über SLA-Zusagen

Wenn ein Serviceangebot dem betroffenen Service oder der zugehörigen Liste des betroffenen CI hinzugefügt wird, wird die Meldung von SLA-Verstößen für dieses Angebot ausgelöst. Der Auslöser tritt auch dann auf, wenn das Angebot nicht im Serviceangebot-Feld des Datensatzes aufgeführt ist.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Verfügbarkeitsergebnisse in an Service-Portfoliomanagement

Preis für das Service-Portfoliomanagement-Serviceangebot

Serviceangebote erben die Preisstruktur des zugehörigen übergeordneten Service. Wenn das Preismodell für die einzelnen Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement im übergeordneten Service pro Einheit definiert ist, muss jedem Serviceangebot auch eine zugehörige Preiseinheit zugeordnet sein. Der tatsächliche Preis für diese Einheit wird im Datensatz zum Serviceangebot festgelegt.

Sie können Serviceangebotsinformationen regelmäßig als Teil der Datenzertifizierung und des Workflows überprüfen. Sie können beispielsweise eine Zertifizierung einrichten, um die Preise für Ihre Serviceangebote zu validieren.

Prognostizieren Sie mit der Showback -Funktionalität von Finanzmanagement die Servicenutzung und -kosten für eine Geschäftsperiode, um Ihr zukünftiges Geschäft zu planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um einen Serviceangebotspreis festzulegen, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement > Serviceangebote** und wählen Sie ein Angebot aus, für das eine definierte Preisstruktur vorhanden ist. Geben Sie den **Preis** für die Servicepreiseinheit ein, und aktualisieren Sie den Datensatz. Sie können auch eine optionale Beschreibung in das Feld **Beschreibung der Einheit** des Datensatzes zum Serviceangebot eingeben.

Melden Sie Ausfälle in an Service-Portfoliomanagement

Protokollieren Sie Ausfälle, um die Verfügbarkeit Ihrer zugesagten Business-Services oder technischen Services anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service-Portfoliomanagement verfolgt und meldet Ausfälle für alle angebotenen Business-Services und technischen Services, die Verfügbarkeitszusagen enthalten.

De Ausfall wird verwendet, um die Verfügbarkeit des Angebots zu bewerten, und wird in den für dieses Angebot generierten Berichten angezeigt. Es gibt drei Arten von Ausfällen:

- **Ausfall**: Ein ungeplanter Ausfall, der durch Hardware- oder Netzwerkprobleme verursacht werden kann. Die einzige Art von Ausfällen, die bei der Berechnung der Verfügbarkeit von Business-Services oder technischen Services berücksichtigt wird.
- **Geplanter Ausfall**: Ein notwendiger, erwarteter Ausfall, der durch geplante Wartungsarbeiten oder Upgrades verursacht wird.
- **Verschlechterung**: Ein Problem, das sich auf Business-Services oder technische Services auswirkt, aber nicht zu ihrer Unterbrechung führt.

Ausfalldatensätze können sich auf mehrere Konfigurationselemente (Configuration Item, CI) beziehen. Sie können einen einzelnen Ausfall mit mehreren CI-Datensätzen verknüpfen, indem Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ verwenden.

Hinweis: Ein Ausfall muss erstellt und gespeichert werden, bevor Sie eine CI-Beziehung hinzufügen oder einen Ausfall über die Liste Betroffene CIs mit mehreren CI-Datensätzen verknüpfen können.

Zeigen Sie einen eindeutigen **Ausfallnummer**-Bezeichner für Ihre Ausfalldatensätze an. Zeigen Sie die Spalte „Ausfallnummer“ in der Datensatzliste „Ausfalltabellen“ und im Formular „Ausfall“ an.

Hinweis: Das Plugin „Outage Numbering“ (com.snc.outage_numbering) muss aktiviert sein, um Zahlendaten einzuführen. Das Plugin wird automatisch für alle Instanzen und Upgrades aktiviert, mit Ausnahme der Instanzen, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Wenn das Plugin nicht aktiv ist und Sie zum Feld des Basissystems zurückkehren möchten, lesen Sie den Artikel Activate Outage Numbering plugin [KB0823685] (Plugin „Outage Numbering“ aktivieren) in der HI Knowledge Base, oder wenden Sie sich an den Kundenservice und Support.

Wenn ein Ausfall für einen Business-Service oder technischen Service geöffnet wird, werden der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ im Ausfallformular alle untergeordneten Angebote hinzugefügt.. Eine Popup-Nachricht informiert Sie, dass der Ausfall alle untergeordneten Angebote betrifft. Die Angebote können bei Bedarf aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ entfernt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Portfoliomanagement** > **Ausfälle**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen Ausfall zu erstellen, oder suchen Sie das Angebot für einen Business-Service bzw. technischen Service im Feld **Konfigurationselement** der Liste mit den Ausfalldatensätzen, um es zu bearbeiten.
   - Wenn Sie einen Ausfall erstellen, wird das Formular „Ausfall“ geöffnet.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Ausfall bearbeiten, wählen Sie den Ausfall im Feld **Typ** aus.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Typ** nach Bedarf oder wählen Sie **Keine** aus.
4. Wahlweise: Geben Sie Text in das Feld **Nachricht** ein.
5. Geben Sie die Dauer des Ausfalls ein.
   - Wählen Sie im Kalender das **Anfangsdatum** und das **Enddatum** einschließlich der Uhrzeiten aus, oder
   - Geben Sie die **Dauer** als Funktion von Tagen und Stunden ein.
6. Klicken Sie auf den Formularheader, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), um den Datensatz zu speichern, oder wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren**, wenn Sie einen bereits vorhandenen Ausfalldatensatz bearbeiten möchten.

   Hinweis:

   Wenn ein einzelner Ausfall sich auf mehrere Angebote von Business-Services oder technischen Services auswirkt, können Sie diese Angebote der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ hinzufügen.

7. Um ein zugeordnetes betroffenes CI hinzuzufügen, wählen Sie **Hinzufügen**.
   Alle betroffenen CIs werden in der Konfigurationsklasse **Serviceangebot** aufgeführt.
8. Wählen Sie ein einzelnes CI oder eine Gruppe von CIs aus.
   Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem CI-Namen, und wählen Sie **Ausgewähltes hinzufügen** aus. Alternativ können Sie dem Ausfalldatensatz alle aufgelisteten betroffenen CIs hinzufügen, indem Sie **Alle hinzufügen** wählen.
9. Schließen Sie das Listenfenster „Betroffene Configuration Items hinzufügen“.
   Das CI oder die CIs werden der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ hinzugefügt.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie die Verfügbarkeitsergebnisse in an Service-Portfoliomanagement

Zeigen Sie Verfügbarkeitsberechnungen für Zusagen für Serviceangebote und Anwendungsservices an. Nachdem in Service-Portfoliomanagement Zusagen eingerichtet wurden, können Sie die Ergebnisse in einem automatisierten Bericht anzeigen.

Wenn einem Serviceangebot oder einem Anwendungsservice eine Verfügbarkeitszusage hinzugefügt wird, generiert Service-Portfoliomanagement ein Jahr lang Verfügbarkeitsdatensätze für dieses Angebot und diese Zusage, beginnend mit dem vorherigen Jahr. Die Serviceverfügbarkeit basiert auf der Verfügbarkeit der in Service zusammengefassten Angebote. Wenn ein Ausfall aktualisiert wird, werden auch die zugehörigen Verfügbarkeitsdatensätze aktualisiert, sodass Sie Auswirkungen des Ausfalls einschätzen und die Ausfalldatensätze verwalten können.

Service-Portfoliomanagement führt eine tägliche Aufgabe aus, um die Berichte über die zugesagte Verfügbarkeit zu generieren. Hierfür wird die Systemzeitzone verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Hinzufügen von Verfügbarkeitszusagen finden Sie unter Einem Serviceangebot eine Servicezusage hinzufügen.

Verfügbarkeitsrechner

Ab Release Yokohama können Sie einen Verfügbarkeitsrechner *[com.snc.availability.v2]* verwenden, um Leistung, Berechnungen und Wartung zu verbessern.

Der Verfügbarkeitsrechner wurde gegenüber dem Vorgänger überarbeitet, um sicherzustellen, dass für den gewünschten Zeitraum die aktuellsten und genauesten Verfügbarkeitsdaten angezeigt werden.

Service-Portfoliomanagement erzeugt Verfügbarkeitsdatensätze für den ersten Zeitraum, sodass Sie die Verfügbarkeit im Verlauf des Zeitraums anzeigen können. Diese Echtzeitdaten sind besonders wertvoll, wenn Sie sich Ihren Kunden gegenüber zu einem bestimmten Verfügbarkeitsniveau verpflichtet haben.

Außerdem aktualisiert der verbesserte Rechner den Datensatz, wenn Ausfälle auftreten. Man kann beispielsweise mit einer Verfügbarkeit von 100 % beginnen, und bei einem Ausfall wird die Verfügbarkeit basierend auf der Ausfalldauer auf 99,95 % aktualisiert. Sie und Ihre Kunden können sich bei Ausfällen auf genaue Verfügbarkeitsdaten verlassen, ohne wiederholte Neuberechnungen von Ausfällen ohne Enddatum (wie beim vorherigen Rechner).

Dies sind die Optionen für den Verfügbarkeitszeitraum, aus denen Sie auswählen können, wenn Sie den aktualisierten Verfügbarkeitsrechner verwenden:

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich
- Letzte 7 Tage
- Letzte 30 Tage
- Letzte 12 Monate

Neue Kunden erhalten automatisch den aktualisierten Verfügbarkeitsrechner, Bestandskunden müssen hingegen die Eigenschaft auf „true“ setzen, um die Option zu aktivieren.

Um die aktualisierte Systemeigenschaft auf „true“ festzulegen, gehen Sie als Administrator wie folgt vor:

- Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Wählen Sie die Suchoption **nach Text** aus.
- Geben Sie **availability** in das **Suchfeld** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Suchen Sie die Option *[com.snc.availability.v2]*, und legen Sie ihren Wert auf „true“ fest.

Verfügbarkeitsberichte für Anwendungsservices

Um Verfügbarkeitsberichte für Anwendungsservices anzuzeigen, müssen Sie mithilfe von *[cmdb_ci_service_auto table]* Verfügbarkeitszusagen erstellen und diese einem Anwendungsservice zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie in *[cmdb_ci_service_auto table]* das Feld *cmdb_ci* im Feld *service_offering_commitment*, um einen Anwendungsservice einer Verfügbarkeitszusage zuzuordnen.

Verfügbarkeitsergebnisse generieren

Um Verfügbarkeitsergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Verfügbarkeit**, und wählen Sie dann den zugehörigen Datensatz aus der Liste aus.

Felder für Serviceverfügbarkeit und Berechnungen

Feld	Beschreibung	Berechnungen
Anzeigename	Name des Konfigurationselements bzw. Configuration Item (CI) und Verfügbarkeit für die Zusage. Dieses Feld können Sie nicht bearbeiten.	Nicht zutreffend.
Serviceangebot	Betroffenes Angebot für diese Verfügbarkeit.	Nicht zutreffend.
Servicezusage	Betroffene Zusage für diese Verfügbarkeit.	Nicht zutreffend.
Starten	Start des Verfügbarkeitsintervalls. Wenn Sie mit der Maus auf dieses Feld zeigen, wird die Dauer angezeigt.	Nicht zutreffend.
Ende	Ende des Verfügbarkeitsintervalls. Wenn Sie mit der Maus auf dieses Feld zeigen, wird die Dauer angezeigt.	Nicht zutreffend.
Zugesagte Betriebszeit	Erwartete Gesamt-Serviceverfügbarkeit für die Zusage in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Zeitraumende bis Zeitraumanfang.
Ausfall	Akzeptable Ausfallzeit für den Zeitplan dieser Zusage für dieses Intervall in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Ende des geplanten Zeitraums bis Start des geplanten Zeitraums, multipliziert mit dem Prozentsatz der Zusage.
Ausfallzeit	Effektive Ausfallzeit (unabhängig vom Zeitplan), angegeben in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Ausfallende bis Ausfallstart.
Verfügbarkeit in %	Prozentsatz der Verfügbarkeit für das gesamte Intervall (unabhängig vom Zeitplan).	(Verfügbare Betriebszeit minus Gesamtausfallzeit) geteilt durch die verfügbare Betriebszeit.
Ausfälle gesamt	Gesamtanzahl der Ausfallzeiträume in diesem Intervall (unabhängig vom Zeitplan).	Anzahl Ausfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Serviceverfügbarkeit und Berechnungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Berechnungen
	Hinweis: Wenn sich ein ungeplanter Ausfall (ganz oder teilweise) mit einem geplanten Ausfall überschneidet, wird die sich überschneidende ungeplante Ausfallzeit nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet. Diese Logik gilt für das CI und die betroffenen CIs im Ausfalldatensatz.	
Zugesagte Verfügbarkeit in %	Verfügbarkeit im Zeitplan dieser Zusage.	(Zugesagte Betriebszeit minus zugesagte Ausfallzeit) geteilt durch die zugesagte Betriebszeit.
Geplante Ausfallzeit	Auf den Zeitplan dieser Zusage angerechnete Ausfallzeit in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	(Ausfallstart minus Ausfallende) in geplanter Betriebszeit.
Erlaubte Ausfälle	Anzahl der auf den Zeitplan der Zusage in diesem Intervall angerechneten Ausfallzeiträume.	Anzahl der Ausfälle in der geplanten Betriebszeit.
Erfüllte Zusage	Wenn dieses Feld markiert ist, wurde die Verfügbarkeitszusage erfüllt.	„true“ oder „false“, abhängig davon, ob der Verfügbarkeitsprozentsatz der Zusage höher ist als die Servicezusage.
Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (MTBF)	Durchschnittliche Zeit zwischen Ausfällen der Zusage für ein CI.	Basisformel: Gesamtbetriebszeit im Zeitraum geteilt durch die Anzahl der Ausfälle im Zeitraum (Ausfallzeiträume der Zusage), wobei Gesamtbetriebszeit im Zeitraum = (zugesagte Betriebszeit minus zugesagte Ausfallzeit).
Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service (MTRS)	Durchschnittliche Dauer der Ausfälle der Zusagen für ein CI.	Basisformel: Gesamtdauer (Zusageausfallzeit) geteilt durch die Anzahl der Ausfälle im Zeitraum (Zusageausfallzeiträume).
Hinweis: Weitere Informationen zu Berechnungen für MTBF und MTRS finden Sie in KB1505841 .		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Archivierungsregeln für eine bessere Leistung

Ab Release Vancouver sind Archivierungsregeln standardmäßig aktiviert. Service-Portfoliomanagement verwendet eine geplante Aufgabe zur Tabellenbereinigung, um ältere Datensätze aus Tabellen in der Instanz zu archivieren und so die Tabellengröße und die Abfrageleistung leichter verwaltbar zu machen. Damit Sie schnellere Datenergebnisse erhalten, verwendet Service-Portfoliomanagement die Aufgabe zur Tabellenbereinigung, um Verfügbarkeitsdaten zu archivieren, die älter als drei Jahre sind.

Legen Sie die Zeitzone für Verfügbarkeitsergebnisse in fest Service-Portfoliomanagement

Standardmäßig ist die Zeitzone zur Berechnung der Verfügbarkeit für Services und Zusagen auf die globale Zeitzone (Systemzeitzone) festgelegt. Sie können die globale Zeitzone ändern oder die Zeitzone für Servicezusagen festlegen. Mit beiden Optionen können Sie die Verfügbarkeitsergebnisse basierend auf der von Ihnen festgelegten Zeitzone neu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Systemeigenschaften werden im Hintergrund ausgeführt, damit Sie die Zeitzone für Verfügbarkeitsergebnisse festlegen können:

- spm.availability.global.tz – Standardzeitzone, auch Systemzeitzone genannt. Mit dieser Systemeigenschaft können Sie eine Zeitzone aus einer Liste auswählen, um die Verfügbarkeitsergebnisse für alle Zusagen in dieser globalen Zeitzone zu berechnen.
- spm.availability.commitment.tz – Wenn diese Systemeigenschaft auf „true“ (oder in der Schnittstelle auf „Ja“) festgelegt ist, können Sie Verfügbarkeitsergebnisse anhand der Zeitzone berechnen, die Sie für einen Zusagendatensatz auswählen.

Um die Zeitzone festzulegen, muss die Verfügbarkeitssystemeigenschaft [com.snc.availability.v2] auf „true“ festgelegt werden.

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Geben Sie im Suchfeld **Name der Systemeigenschaft** die Zeichenfolge `*avail` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
3. Vergewissern Sie sich, dass die Verfügbarkeitssystemeigenschaft [com.snc.availability.v2] auf „true“ festgelegt ist.

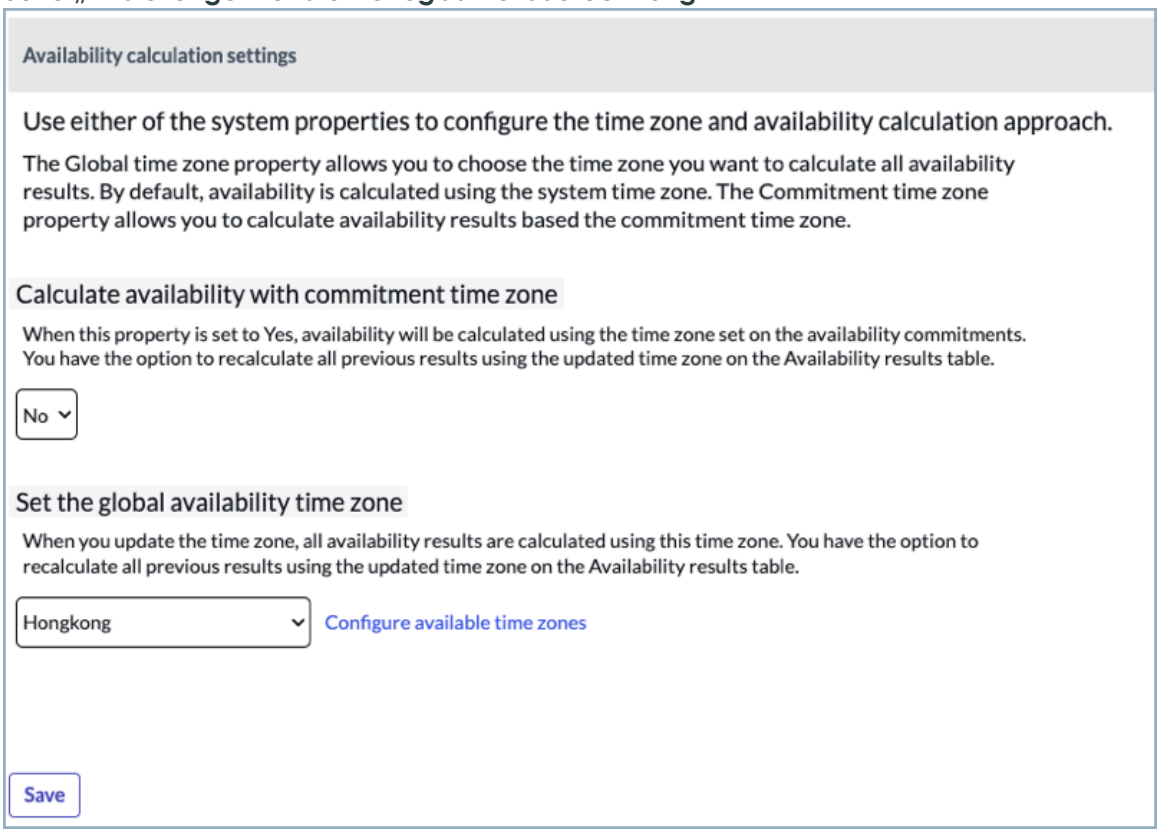
> **Hinweis:** Wenn die Verfügbarkeitssystemeigenschaft nicht auf „true“ festgelegt ist, wählen Sie den Namen der Systemeigenschaft aus, legen Sie das Feld „Wert“ auf „true“ fest, und wählen Sie dann **Aktualisieren**. Möglicherweise wird ein Banner mit einem Link zum Bearbeiten des Datensatzes angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnung**.

Seite „Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnung“



2. Entscheiden Sie, wie Sie die Verfügbarkeit berechnen möchten.
   - **Verfügbarkeit anhand der Zeitzone der Zusage berechnen** oder
   - **Legen Sie die Zeitzone für die globale Verfügbarkeit fest**.

   Die nächsten Schritte finden Sie in der Abbildung **Seite „Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnung“**.
3. Wahlweise: **Verfügbarkeit anhand der Zeitzone der Zusage berechnen**.
   a. Wählen Sie auf der Seite **Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnungen** die Option **Ja**, um die Berechnung gemäß **Verfügbarkeit anhand der Zeitzone der Zusage berechnen** auszuführen, und wählen Sie dann **Speichern**.

   Hinweis: Beachten Sie, dass die Zeitzone der globalen Verfügbarkeit nicht festgelegt werden kann.

   b. Navigieren Sie auf der Registerkarte „Core-UI“ zur Liste der Servicezusagen.

   Tipp: Um eine Liste der Servicezusagen anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator `service_commitment.list` ein und drücken dann die **Eingabetaste**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Öffnen Sie eine Servicezusage, deren Zeitzone Sie ändern möchten. Verwenden Sie im Feld **Zeitzone** den Abwärtspfeil, um eine andere Zeitzone auszuwählen, und wählen Sie dann **Aktualisieren**.

d. Die Spalte **Zeitzone** der Tabelle „Servicezusage“ zeigt die Zeitzone, die Sie aktualisiert haben.

4. Wahlweise: **Legen Sie die Zeitzone für die globale Verfügbarkeit fest**.

a. Wählen Sie auf der Seite **Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnungen** die Option **Nein**, um die Berechnung gemäß **Verfügbarkeit anhand der Zeitzone der Zusage berechnen** auszuführen.

b. Verwenden Sie die Nach-unten-Taste, um die Option **Legen Sie die Zeitzone für die globale Verfügbarkeit fest** festzulegen, und wählen Sie **Speichern**.

c. Navigieren Sie auf der Registerkarte „Core-UI“ zur Serviceverfügbarkeitsliste.

Tipp: Um die Serviceverfügbarkeitsliste anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator `service_availability.list` ein und drücken dann die **Eingabetaste**.

d. Wählen Sie **Ergebnisse neu berechnen** und dann auf der Seite zur **Bestätigung** die Option **Neu berechnen**.

e. Wählen Sie in der Serviceverfügbarkeitsliste die Option **Aktualisieren** ( ), um die aktualisierte Zeitzone in der Spalte **Zeitzone** anzuzeigen.

Hinweis: Es dauert einige Minuten, bis alle Datensätze neu berechnet wurden und das aktualisierte Zeitzonenfeld angezeigt wird.

5. Wahlweise: Konfigurieren Sie die verfügbaren Zeitzonen.

a. Wählen Sie auf der Seite **Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnungen** die Option **Verfügbare Zeitzonen konfigurieren**, um sie auf einer anderen Registerkarte zu öffnen.

b. Wählen Sie auf der geöffneten Registerkarte die Zeitzone im Feld **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in das Feld **Ausgewählt**.

Hinweis: Sie können dem Feld **Verfügbar** auch eine Zeitzone hinzufügen. Geben Sie im Feld **Neues Element eingeben** eine Zeitzone ein, und wählen Sie **Hinzufügen**.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Um zur Seite **Einstellungen für die Verfügbarkeitsberechnung** zurückzukehren, wählen Sie die entsprechende Registerkarte.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Verfügbarkeitsergebnisse in an Service-Portfoliomanagement

Konvertieren Sie Services massenweise in Service-Portfoliomanagement

Konvertieren Sie mehrere Services aus der Configuration Management Database (CMDB)-Servicetabelle in eine der dedizierten untergeordneten Tabellen. Sie können die Konvertierung in einen Business-Service oder einen technischer Service durchführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Services einzeln konvertieren, aber um den manuellen Aufwand zu reduzieren, können Sie mehrere Services gleichzeitig aus der Servicetabelle „CMDB“ [cmdb_ci_service] in eine der dedizierten untergeordneten Tabellen konvertieren:

- Business-Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]
- Servicetabelle für Technologiemanagement [cmdb_ci_service_technical]

Hinweis: Ab Release Yokohama trägt die Tabelle [cmdb_ci_service_technical] in der -Benutzeroberfläche die Bezeichnung Technologiemanagement-Service (früher Technischer Service). Darüber hinaus trägt die Tabelle [service_offering] in der -Benutzeroberfläche die Bezeichnung Technologiemanagement-Angebot (früher bezeichnet als technisches Serviceangebot).

Wenn Sie einen Service konvertieren, bleiben der Datensatz und alle seine Beziehungen intakt.

Hinweis: Serviceangebote können nicht konvertiert werden, erben jedoch den übergeordneten Typ (Serviceklassifizierung, wenn Ihre Organisation dieses Feld verwendet).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**.
2. Wählen Sie die Services aus, die Sie konvertieren möchten.
   Wenn Ihre Organisation das Feld „Serviceklassifizierung“ für geschäftliche und technische Services verwendet, können Sie nach Serviceklassifizierung filtern.
3. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** und dann entweder **In Business-Service konvertieren** oder **In technischen Service konvertieren**.
4. Wählen Sie bei der Eingabeaufforderung **OK**, um mit der Konvertierung der Services fortzufahren, oder wählen Sie **Abbrechen**.

   Hinweis: Wenn ein ausgewähltes Element nicht konvertiert werden kann, wird eine Warnmeldung angezeigt.

5. Wahlweise: Konvertieren Sie einen Service, während Sie sich im Servicedatensatz befinden.
   Optionen zum Konvertieren eines Service, während Sie sich im Servicedatensatz befinden, finden Sie unter **Zugehörige Links**. Wenn die Konvertierungsoptionen nicht sichtbar sind, befinden Sie sich möglicherweise in einem Datensatz, der sich nicht in der Tabelle „CMDB-Service“ [cmdb_ci_service] befindet.

Zeigen Sie Ergebnisse von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in an Service-Portfoliomanagement

Service-Portfoliomanagement nutzt die Service-Level-Management-Anwendung und enthält ein Modul zur Verwaltung der Definitionen und Ergebnisse Ihrer Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs, Service Level Agreements).

Sie können SLA-Definitionen in der Anwendung Service-Portfoliomanagement anzeigen, ändern oder erstellen. Sie können auch SLA-Ergebnisse anzeigen, ändern oder erstellen. Informationen zu SLA-Definitionen und zur Konfiguration finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarungsdefinition und SLA-Definitionen erstellen. Vollständige detaillierte Informationen zu SLAs finden Sie unter Service-Level-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie Servicezusagen für Ihre Angebote definiert haben, können Sie die SLA-Ergebnisse überwachen, um die Leistung zu verwalten, indem Sie eine tägliche Aufgabe zum Generieren der SLA-Ergebnisse ausführen.

Aktivieren Sie das Plugin com.snc.service_portfolio.sla_commitment, um die Unterstützung der Servicelevel-Vereinbarung für Service-Portfoliomanagement zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement aktivieren.

Um die SLA-Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement** > **Service-Level-Management** > **SLA-Ergebnisse**. Um ein SLA-Ergebnis zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des SLA-Ergebnisses, um das Formular „SLA-Ergebnis“ zu öffnen. Ändern Sie die Daten in den Formularfeldern nach Bedarf.

Formular „SLA-Ergebnis“

Feld	Beschreibung
Serviceangebot	Wählen Sie das Serviceangebot aus, für das Sie einen SLA-Ergebnisdatensatz erstellen oder ändern möchten.
Servicezusage	Wählen Sie die Servicezusage aus, um den SLA-Ergebnisdatensatz anzuwenden.
Start	Geben Sie das Startdatum für dieses SLA-Ergebnisintervall an.
Ende	Geben Sie das Enddatum für dieses SLA-Ergebnisintervall an.
Unternehmen	Geben Sie das Unternehmen an, für das der SLA-Ergebnisdatensatz erstellt wird.
Erforderlicher SLA-Prozentsatz	Geben Sie den Prozentsatz der Aufgaben ein, die im Zuge dieses SLA erfüllt werden müssen.

Hinweis: Die folgenden Felder zeigen SLA-Ergebnisdaten an, wenn verfügbar:

- **Aufgaben gesamt** − Gesamtzahl der Incidents, die für das Serviceangebot geöffnet wurden.
- **Verletzt** – Anzahl der Aufgaben, die zu einer Verletzung des SLA in diesem Intervall führten.
- **Erfüllt** – Anzahl der Aufgaben, die dieses SLA in diesem Intervall erfüllt haben.
- **Insgesamt erfüllt in %** – Für das gesamte Intervall erzielter SLA-Prozentsatz.

Hinweis: Wenn eine SLA-Definition für eine bestimmte Aufgabe ausgelöst wird, wird ein Aufgaben-SLA-Datensatz generiert, der alle Nachverfolgungsdaten für das jeweilige SLA für diesen Datensatz enthält. Informationen zum Erstellen einer SLA-Aufgabe oder zum Ändern einer vorhandenen Aufgabe finden Sie unter Aufgaben-SLA-Tabelle.

Service-Portfoliomanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Rollen, Listen und Formularen zum Konfigurieren und Verwalten von Service-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement installierte Komponenten

Service-Portfoliomanagement Core ist für Anwender mit ITSM-Lizenzen standardmäßig aktiv. Service-Portfoliomanagement Foundation wird über den Administrator aktiviert und ermöglicht Ihnen das Dokumentieren von Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangeboten mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Service-Portfoliomanagement-Plugins

Mit den folgenden beiden Plugins können Sie die volle Funktionalität von Service-Portfoliomanagement nutzen:

- Service-Portfoliomanagement Core [com.snc.service_portfolio_core]
- Service-Portfoliomanagement Foundation [com.snc.service_portfolio]

Mit dem Plugin „Service-Portfoliomanagement Foundation“ wird das Plugin „Service-Portfoliomanagement Core“ automatisch aktiviert. Jedes Plugin installiert unabhängig einen Satz von Rollen und Tabellen.

Wenn Sie Service-Generator aus dem ServiceNow Store installieren, wird das zugehörige Plugin [com.snc.service_builder] automatisch installiert. Service-Generator verwendet denselben Rollensatz wie Service-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Generator.

Rollen und Tabellen für Service-Portfoliomanagement Core

Mit Service-Portfoliomanagement Core installierte Rollen

Rolle	Rollenaktionen	Enthält Rollen
[portfolio_admin]	• Services und Serviceportfolios einrichten, erstellen, bearbeiten und löschen. • Serviceportfolios, zugehörige Zusagen und Verfügbarkeit verwalten. • Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote aktualisieren und übergeordnete Services erneut zuordnen.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
[service_editor]	Ermöglicht Benutzern das Bearbeiten von Services und Serviceangeboten, deren Besitzer oder Delegierte sie sind.	service_viewer
[service_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen aller Services und Serviceangebote.	cmdb_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit „Service-Portfoliomanagement Core“ installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
[service_offering]	Erweitert die Tabelle [cmdb_ci_service].

Rollen und Tabellen für Service-Portfoliomanagement Foundation

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Rollen

Rolle	Rollenaktionen	Enthält Rollen
[portfolio_editor]	• Services und Serviceportfolios bearbeiten und löschen. • Portfolios, Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote aktualisieren und übergeordnete Services erneut zuordnen.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
[portfolio_viewer]	Portfolios, Taxonomieknoten, Services und Serviceangebote anzeigen.	service_viewer
[service_admin]	Services und Serviceangebote einrichten, erstellen, bearbeiten und löschen.	service_author
[service_author]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Serviceangeboten und Services, deren Besitzer sie sind oder die sie erstellt haben.	service_editor

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
[spm_service_portfolio]	Wird zum Erstellen oder Ändern eines Serviceportfolios verwendet.
[spm_taxonomy_layer_definition]	Wird verwendet, um die Reihenfolge einer Taxonomieebene zu definieren, die einem Serviceportfolio zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie diese Tabelle mit der Legacy-Portfoliostruktur. Die Standard-Portfoliostruktur besitzt keine Taxonomieebenen. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.
[spm_taxonomy_node]	Wird zum Erstellen oder Ändern eines Taxonomieknotens verwendet, der einem Serviceportfolio zugeordnet ist.
[service_subscribe_company]	Wird verwendet, um Serviceangebots-Abonnements einem bestimmten Unternehmen zuzuordnen.
[service_scope]	Wird verwendet, um anwenderdefinierte Grenzwerte für die Servicelevel eines Service zu speichern.
[service_subscribe_department]	Wird verwendet, um Serviceangebots-Abonnements einer bestimmten Abteilung zuzuordnen.
[service_availability]	Wird zum Speichern der berechneten Verfügbarkeitsdatensätze eines Service verwendet.
[service_subscribe_sys_user]	Wird zum Erstellen eines Moduls verwendet, mit dem Sie Abonnenten nach einzelnen Benutzern kategorisieren können.
sc_cat_item_subscribe_mtom	Wird verwendet, um ein Katalogelement zu erstellen und es für das Abonnement verfügbar zu machen.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Wird verwendet, um ein Element zu erstellen, ohne es für das Abonnement verfügbar zu machen.
service_subscribe_location	Wird verwendet, um anzugeben, wo sich ein Serviceangebot befindet, nach der tatsächlichen physikalischen Adresse.
sc_cat_item_service	Wird verwendet, um einen Artikel im Servicekatalog einzugeben.
service_offering_commitment	Wird zum Erstellen und Konfigurieren von Servicezusagen durch Angabe von Aufträgen und Zuordnung von Serviceangeboten verwendet.
service_in_scope	Wird verwendet, um Services im Umfang zu erstellen und zu definieren und die Umfangsparameter anzugeben.
service_subscribe_sys_user_grp	Wird zum Erstellen eines Moduls verwendet, mit dem Sie Abonnenten nach Gruppe kategorisieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
service_commitment	Wird verwendet, um Datensätze aus der zugehörigen Liste **Servicezusagen** im Formular „Serviceangebote“ zu speichern.
service_out_scope	Wird verwendet, um nicht im Umfang enthaltene Services zu erstellen und definieren und die Umfangsparameter anzugeben.

Domain Separation und Service-Portfoliomanagement

Die Domänentrennung wird in Service-Portfoliomanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis*

Die Supportstufe ist „Basis“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers (SP) übertragen werden.
- Die Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen verwenden die Domäne alle zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein SP den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

*Alle Komponenten von Service-Portfoliomanagement (SPM) und des Arbeitsbereichs des Serviceverantwortlichen (SOW) sind in den Releases ab New York domänengetrennt. Wenn Sie Finanzmanagement für das SPM-Plugin für geschätzte Ausgaben verwenden, kann pro Instanz nur ein Geschäftskalender definiert werden. Wenn dieses Plugin aktiviert ist, kann pro Instanz nur ein einziger Ansatz für die Kostenmodellierung in Bezug auf Serviceangebote verwendet werden (entweder mit dem Finanzmanagement-Modul oder mit lokalen Daten). Es ist nicht möglich, für verschiedene Domänen verschiedene Ausgabenmodelle zu wählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

ServiceNow® Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet eine integrierte Service-Portfoliomanagement-Experience. Wenn Sie Portfoliomanager oder Serviceverantwortlicher sind, können Sie über eine integrierte Anwenderoberfläche Portfolios und Services verwalten und überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, aber Kunden, die sich für die neue Standard-Portfoliostruktur entscheiden, müssen Digital-Portfoliomanagement (DPM) implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement. Weitere Informationen zum Ablauf des Abkündigungsprozesses finden Sie unter Deprecation Process [KB0867184] .

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist als separates Abonnement verfügbar und Teil der Service-Portfoliomanagement Premium-Erfahrung.

Überwachen und analysieren Sie, wie Ihre Services abschneiden und welche Services überprüft werden müssen. Sie können auch Daten aus den Anwendungen Vendor Management-Arbeitsbereich, Vertragsmanagement, SLA Contracts, Risikomanagement und Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) integrieren, um schnell über eine zentrale Stelle auf Daten zuzugreifen.

Schlüsselfunktionen

Alle Daten an einem Ort

Verwalten Sie die Leistung Ihrer Services. Bewerten Sie die Leistung anhand von Werten, um sicherzustellen, dass Ihre Services die Investition rechtfertigen.

Umfassendes Layout für Serviceleistungen

Analysieren Sie Serviceleistungsmetriken mit einem umfassenden Layout aller Informationen zu einem Service und den zugehörigen Angeboten.

Integrierte Anwendungsdaten

Verwenden Sie zusammengefasste Daten aus mehreren Anwendungen, und bewerten Sie die Serviceleistung anhand qualitativer und quantitativer Metriken.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erkunden

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet Portfolio- und Serviceverantwortlichen eine integrierte und grafisch intuitive Benutzererfahrung zur Verwaltung und Überwachung von Portfolios und Services.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren

Funktionsweise von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist eine schreibgeschützte Anwenderoberfläche, die auf dem Service-Portfoliomanagement Premium-Plugin (com.snc.spm) bereitgestellt wird. Von Service-Portfoliomanagement Premium werden Metriken zu Serviceangeboten erfasst. Die diesbezüglichen Berechnungen werden für übergeordnete Services und Taxonomieknoten zu Leistungspunktzahlen und anderen Metriken summiert, die in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden. Anhand von Performance Analytics-Indikatoren werden diese Daten erfasst, und von Service-Portfoliomanagement Premium werden die Performance Analytics-Daten als Eingabemetriken zur Berechnung der Leistungspunktzahlen eines Serviceangebots herangezogen. Diese Indikatoren können auch Daten zu einem Serviceangebot nachverfolgen, ohne diese in die Leistungspunktzahl des Angebots einzubinden.

Benutzer können neue Metrikdefinitionen erstellen oder die in der Basissystemanwendung bereitgestellten Metrikdefinitionen verwenden. Weisen Sie Serviceportfolios Metriken zu und definieren Sie Gewichtungen für jede Metrik auf Angebotsebene, um die Leistung präziser zu machen. Tägliche Aufgaben berechnen dann die Leistungspunktzahl des Angebots und fassen die Punktzahlen für den Service und andere zugehörige Taxonomieknoten zusammen, um sie in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu überwachen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen – Browseranforderungen

ServiceNow-Arbeitsbereiche bieten keine Unterstützung für Mobilgeräte und ab Release Orlando keine Unterstützung für Internet Explorer oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Edge. Verwenden Sie stattdessen MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Edge-Chromium oder

Automatische Übersetzung

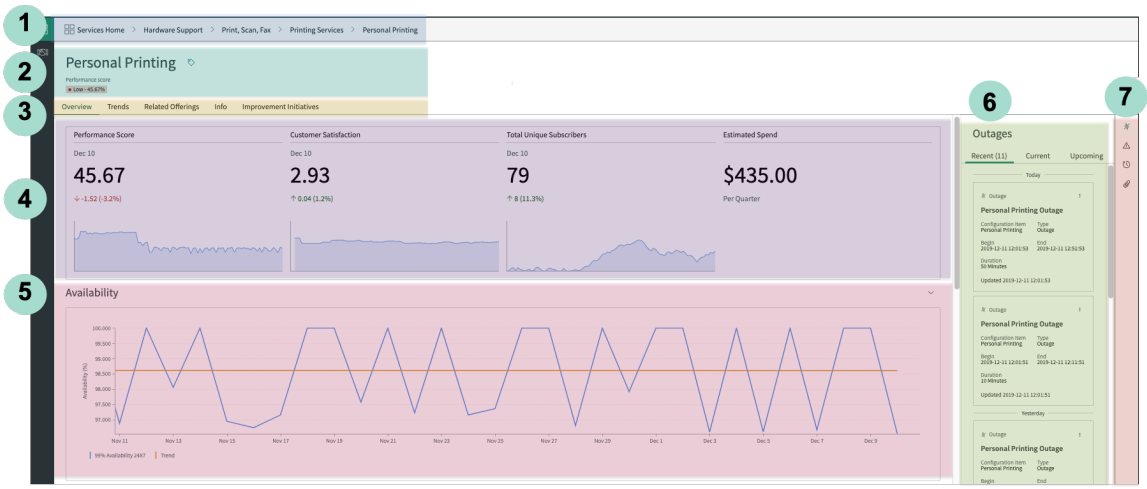
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen anderen unterstützten Browser (siehe Browser-Unterstützung). Wenn Sie New York oder einen früheren Release nutzen und Internet Explorer 11 oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Edge mit einem beliebigen Arbeitsbereich verwenden, z. B. ServiceNow® CSM-Mitarbeiterbereich oder ServiceNow® Arbeitsbereich für Lieferantenmanager, müssen Sie zu einem neueren Browser migrieren, bevor Sie ein Upgrade mindestens auf Release Orlando durchführen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Internet Explorer 11 Performance [KB0683275] in der Now Support Knowledge Base.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen Übersicht

Verwalten und überwachen Sie Ihre Services mit Premium-Funktionen. Details zu Serviceangeboten im Arbeitsbereich anzeigen:

Details zu Serviceangeboten



Nummer	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
1	Registerkarten	Über die Registerkarten der Anwenderoberfläche können Sie einfach zwischen servicebezogenen Datensätzen navigieren. • Alle Services werden auf der Registerkarte **Services – Startseite** geöffnet. • Die zum jeweiligen Serviceangebot gehörenden Details werden auf Unterregisterkarten geöffnet. Zeigen Sie Detailinformationen zur niedrigsten Hierarchie-Ebene an, um mehr über alle zugehörigen Serviceangebote zu erfahren.
2	Formularheader	Der Formularheader enthält eine kurze Zusammenfassung des Serviceangebots und eine zugehörige Leistungspunktzahl. Sofern verfügbar, werden Einzelheiten zu den geschätzten Ausgaben im Formularheader angezeigt.
3	Menü „Zugehörige Elemente“	Im Menü „Zugehörige Elemente“ können servicebezogene Informationen angezeigt werden. Klicken Sie auf ein Element, um die zugehörigen Informationen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nummer	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
4	Menüband	Die Komponenten des Menübands zeigen die Leistungspunktzahlen von Serviceangeboten, die Kundenzufriedenheit und die Trends hinsichtlich der Gesamtzahl der Abonnenten an. Daten zu geschätzten Ausgaben können, sofern vorhanden, ebenfalls angezeigt werden.
5	Formularbereich	Wenn Sie auf der Seite einen Bildlauf nach unten durchführen und Detailinformationen zu den Daten anzeigen, werden zusätzliche servicebezogene Informationen abgerufen. Zu diesen Informationen gehören die Verfügbarkeit von Serviceangeboten, SLA-Verstöße, Kundenzufriedenheit, Stabilität und Aktivität.
6	Details im kontextbezogenen Seitenbereich	Hier werden spezifische Datendetails angezeigt. Klicken Sie auf die Symbole, um Details zu **Ausfällen**, **kritischen Incidents**, **Change-Anforderungen** oder **Anhängen** anzuzeigen.
7	Kontextbezogener Seitenbereich	Im kontextbezogenen Seitenbereich werden abhängig vom ausgewählten Symbol spezifische Daten angezeigt.

Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell

Verbessern Sie Ihre Messung und Bewertung, indem Sie Services verwenden und Referenzen auf mehreren IT Service Management-Aufgabenformularen anbieten, darunter:

- Problem
- Change
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Incident

Verweisen Sie direkt auf ein Serviceangebot als Ziel eines Problems, Change oder Incident, um die Übereinstimmung mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) zu gewährleisten. Das System filtert verfügbare Angebote basierend auf dem ausgewählten Service.

Zeigen Sie das Referenzfeld **Modell-ID** des Servicemodells in den Service- und Angebotsformularen an, und definieren Sie es, um die Integration mit CSDM durchzuführen.

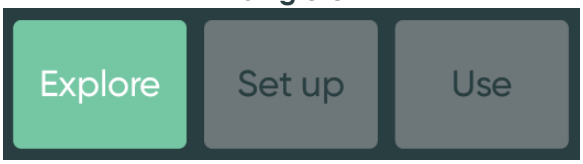
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen enthält ein Metrikmodell in der Service-Portfoliomanagement Premium-Plattformanwendung, das zum Messen der Leistung von Serviceangeboten herangezogen wird. Diese Leistungsmetriken werden dann über einen Gewichtungsmechanismus für Services und Taxonomieknoten aggregiert.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standard-Portfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM) berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Metrikdefinitionen

Wenn aktiviert, erfasst Service-Portfoliomanagement Premium Serviceangebotsmetriken, wodurch Berechnungen für übergeordneten Services und Taxonomieknoten zu Leistungspunktzahlen und anderen Metriken zusammengefasst werden können. Alle Metrik-Konfigurationen werden in der Plattformanwendung durchgeführt. Serviceverantwortliche können diese Leistungspunktzahlen und Metriken über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen. Die folgenden **Metrikdefinitonen** werden mit dem Plugin Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm) installiert:

Aktivität

Der Metrikindikator stammt aus der Serviceportfolio-bezogenen Katalogaktivität. Die Metrik wird aus erfüllten Anforderungselementen berechnet, die von mit Serviceangeboten verbundenen Katalogelementen abgeleitet sind.

Verfügbarkeitsdiagramm

Der Metrikindikator steht für die Service-Portfoliomanagement-Verfügbarkeit und wird aus Ausfalldatensätzen berechnet.

Hinweis: Wenn für ein Serviceangebot mehr als eine Verfügbarkeitszusage vorhanden ist, muss mindestens eine für Trendzwecke als primär festgelegt werden. Nur eine Verfügbarkeitszusage wird für die Berechnung der Leistungspunktzahl berücksichtigt und durch die Kennzeichnung **In Leistungspunktzahl verwenden** festgelegt. Zusätzliche Features sind:

- Erstellung von spezifischen Verfügbarkeitsdefinitionen zum Beschreiben der Verfügbarkeiten von Serviceangeboten
- Direkte Verknüpfung einer Serviceangebotszusage mit einer Verfügbarkeitsdefinition
- Verwalten der Verfügbarkeitsstatistiken zu Ausfällen

Verletztes SLA

Der Metrikindikator stammt aus einem SLA-Datensatz, basierend auf einem verletzten SLA. Berechnungen hängen von der Aktivierung des Plugins „Service-Portfoliomanagement – SLA-Zusagen“ (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) ab, das die folgenden Features aktiviert:

- Erstellung von spezifischen SLA-Definitionen zum Beschreiben der aktivierten SLAs für Serviceangebote
- Direkte Verknüpfung einer Serviceangebotszusage mit einer SLA-Definition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwaltung von SLA-Statistiken zu Verstößen

  Hinweis: Wenn für ein Angebot mehrere SLA-Zusagen vorhanden sind, muss mindestens eine für die Verwendung in der Leistungsbewertung als primär festgelegt werden. Nur eine SLA-Zusage wird für die Berechnung der Leistungspunktzahl berücksichtigt und durch die Kennzeichnung **In Leistungspunktzahl verwenden** festgelegt.

Kundenzufriedenheit

Berechnungen werden aus Umfragen tabelliert, die an eindeutige Abonnenten eines Angebots gesendet werden.

Kritische Incidents

Der Metrikindikator wird aus einer Kombination der Anzahlen von täglichen P1-Incidents und schwerwiegenden Incidents berechnet. Sie müssen die Unter- und Obergrenze für diese Metrik aktualisieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Leistungsgewichtung für Serviceangebote.

Hinweis: Vor dem Release Quebec wurde die Metrik **Kritische Incidents** als **Stabilität** bezeichnet und als Widget mit einzelner Punktzahl im Arbeitsbereich auf der Registerkarte **Trends** dargestellt. Die Daten werden derzeit als Zeitreihendiagramm angezeigt. Der Standardzeitrahmen für die Metrikleistung in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen beträgt 30 Tage, mit Ausnahme der Metrik **Kritische Incidents**, mit der alle offenen schwerwiegenden Incidents und P1-Incidents pro Tag abgebildet werden.

Leistungsgewichtung für Serviceangebote

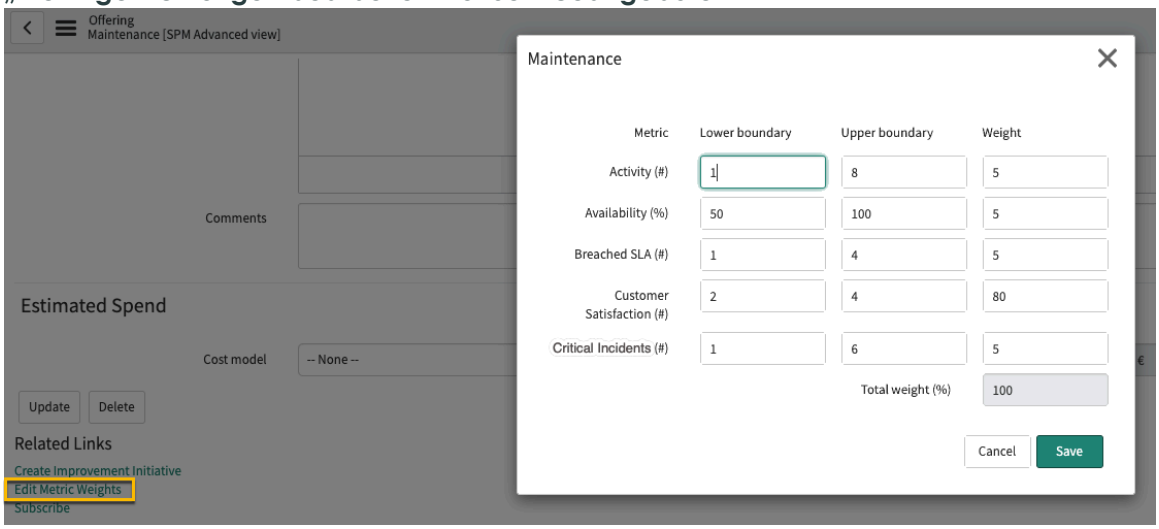
Serviceverantwortliche können die Einbeziehung und Gewichtung von Serviceangebotsmetriken variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Metriken werden normalisiert und gewichtet, um die Leistung eines Angebots zu bestimmen. Metriken werden nur für Serviceangebote mit einem Betriebsstatus verwaltet. Die Gewichtungen müssen 100 Prozent ergeben.

Sie können die Metrikgewichtung in der Service-Portfoliomanagement Premium-Plattformanwendung auf 0 festlegen, um eine Serviceangebotsmetrik, für die keine Daten oder nur unzuverlässige Daten vorliegen, aus Leistungsberechnungen auszuschließen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Serviceangebot**, um die oberen und unteren Grenzwerte für jede Metrik zu bearbeiten. Im Pop-up-Fenster **Wartung** können Sie Anpassungen für jedes einzelne Serviceangebot vornehmen. Die oberen und unteren Grenzen definieren, wie eine Metrik an einer Skala von 0 bis 100 Prozent gemessen und normalisiert wird. Um eine Punktzahl von 100 % für negative Metriken zu erhalten, z. B. für „Kritische Incidents“, muss die Punktzahl unter der Untergrenze liegen oder ihr entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Metrikgewichtungen bearbeiten“ für Serviceangebote



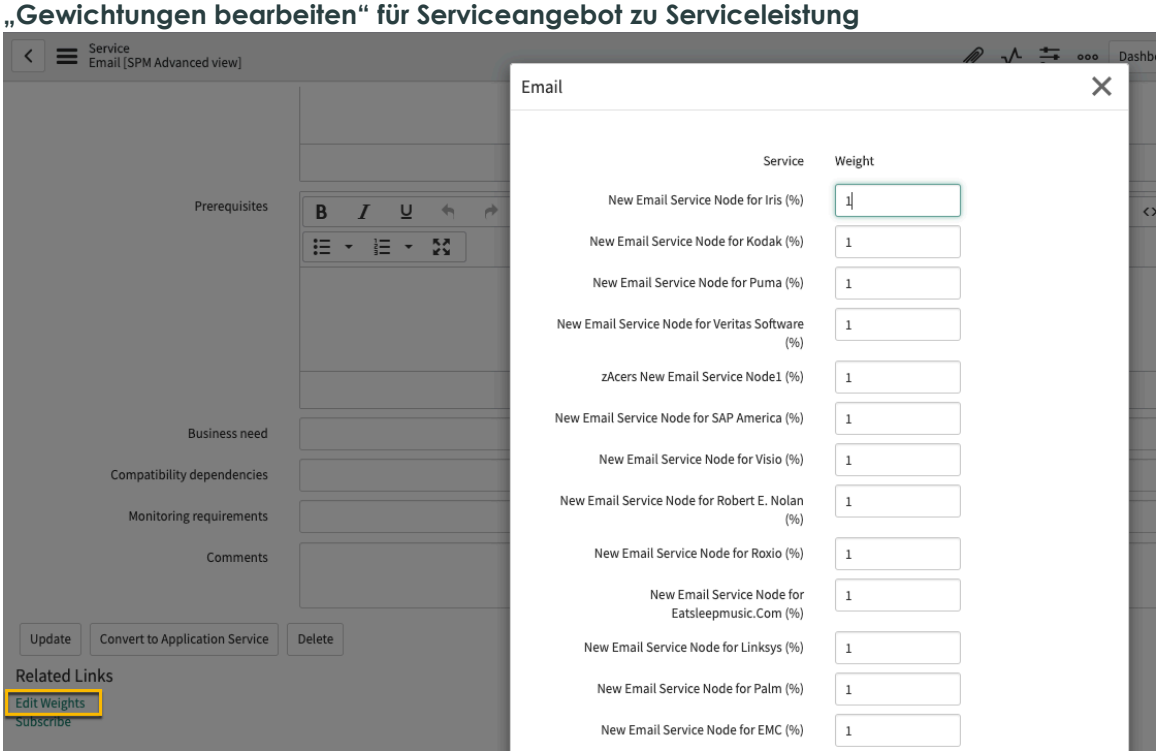
Leistungsgewichtung von Serviceangebot zu Service

Serviceverantwortliche können die Einbeziehung und Gewichtung von Serviceangeboten in Serviceleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Leistung des Serviceangebots wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung eines Service zu bestimmen. Nur Angebote mit einem Betriebsstatus werden verwendet, um zur Serviceleistung beizutragen.

Legen Sie eine Serviceangebotsgewichtung auf 0 fest, um sie von den Leistungsberechnungen des übergeordneten Service auszuschließen.

Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Services**, um die Gewichtungen für zugeordnete Angebote zu bearbeiten. Gewichtungen werden mit einer Skala von 0 bis 100 Prozent bewertet und zusammen normalisiert.

„Gewichtungen bearbeiten“ für Serviceangebot zu Serviceleistung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Obere und untere Gewichtungsgrenzen können beliebig sein, von negativen Zahlen bis zu Zahlen in den Tausendern. Sie müssen nicht im Bereich von 0 bis 100 sein. Das Ergebnis der Formel für lineare Bereiche muss jedoch diese Grenzen verwenden, um einen normalisierten Wert zwischen 0 % und 100 % zu erhalten.

Der Normalisierungsprozess schreibt beispielsweise vor, dass, wenn Sie -20 und 150 als untere bzw. obere Grenze wählen, alles mit dem Wert -20 oder niedriger auf 0 % normalisiert wird und alles mit einem Wert von 150 und darüber auf 100 % normalisiert wird. Jede Zahl zwischen -20 und 150 wird innerhalb des Bereichs von 0 bis 100 skaliert.

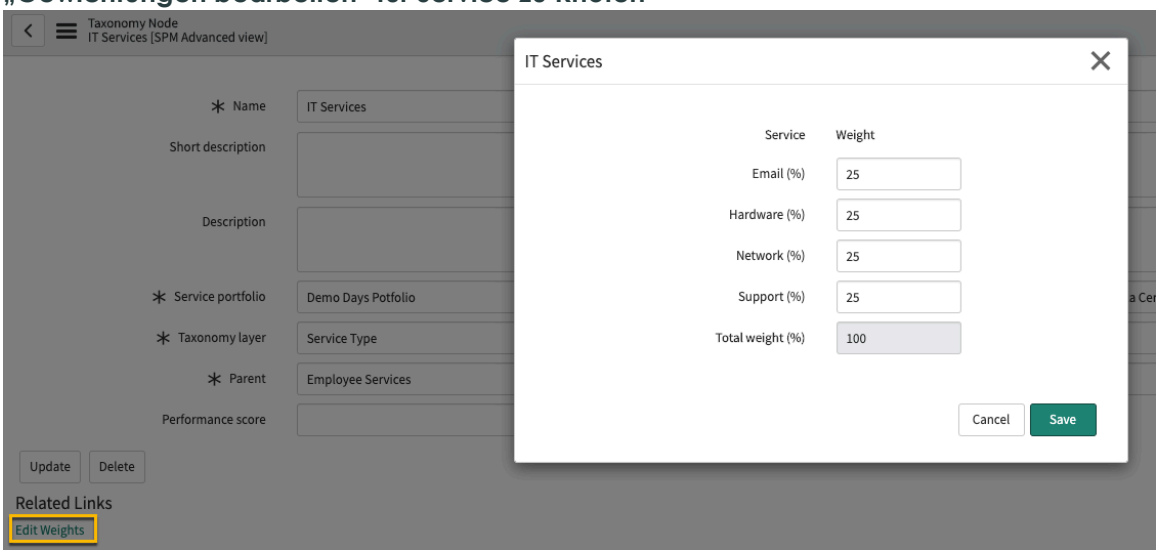
Für ein weiteres Beispiel zur Beschreibung des Normalisierungsprozesses nehmen Sie an, Sie wählen 5 und 150 als untere und obere Grenze aus und die Metrik ist negativ (minimieren). Mit dieser Metrik erhält alles unter oder gleich 5 eine normalisierte Punktzahl von 100 %. Daher gilt für eine negative Metrik: Je kleiner die Rohpunktzahl ist, desto höher ist die normalisierte Punktzahl, die bei 100 % begrenzt ist. Wenn Sie 5 und 150 als untere und obere Grenze wählen und die Metrik positiv ist (maximieren), erhält alles unter oder gleich 5 eine normalisierte Punktzahl von 0 %.

Leistungsgewichtung von Service zu Knoten

Portfolioverantwortliche und -editoren können die Einbeziehung und Gewichtung von Services in Knotenleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Serviceleistung wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung von Taxonomieknoten auf untergeordneter Ebene, die auch als untergeordnete Knoten bezeichnet werden, zu bestimmen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Taxonomieknoten**, um die zugehörigen Servicegewichtungen zu bearbeiten. Servicegewichtungen werden mit einer Skala von 0 bis 100 Prozent bewertet und zusammen normalisiert.

„Gewichtungen bearbeiten“ für Service zu Knoten



Leistungsgewichtung von Knoten zu Knoten

Portfolioverantwortliche und -editoren können die Einbeziehung und Gewichtung von Knoten in Knotenleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Knotenleistung wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung von übergeordneten Taxonomieknoten zu bestimmen.

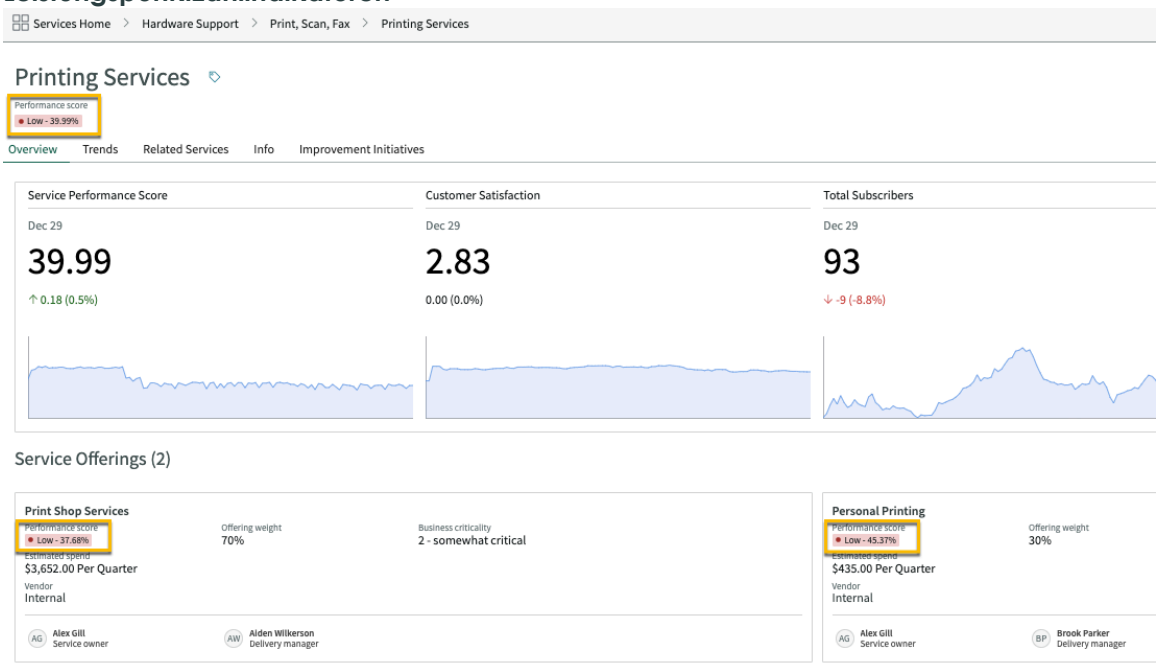
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungspunktzahlen

Die Leistungspunktzahlen für Services und Angebote werden in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen basierend auf den konfigurierten Schwellenwerten, die im Portfolio-Datensatz festgelegt sind, in einer jeweils anderen Farbe hervorgehoben.

- Rot: Gibt an, dass die Punktzahl unter dem Schwellenwert liegt.
- Gelb: Gibt an, dass sich die Punktzahl innerhalb des Schwellenwerts befindet.
- Grün: Gibt an, dass die Punktzahl über dem Schwellenwert liegt.

Leistungspunktzahlindikatoren



Metrikkonfiguration

Informationen zum Anzeigen oder Konfigurieren von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Metrikdefinitionen finden Sie unter Metrikdefinitionen für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren.

Informationen zum Anzeigen oder Konfigurieren von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Portfoliometriken finden Sie unter Portfoliometriken für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einrichten

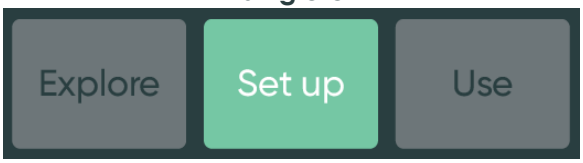
Bereiten Sie sich auf Ihre Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Experience vor, indem Sie die erforderlichen Anwendungen aktivieren, auf Schnellstart-Tests zugreifen, um die ordnungsgemäße Funktion zu gewährleisten, und zu überwachende Metriken konfigurieren.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



In andere Anwendungen integrieren

Führen Sie nach der Aktivierung des Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Plugins (com.spm_owner_workspace) eine Koordination mit anderen ServiceNow-Anwendungen durch, um Ihre Experience der Serviceportfolio-Überwachung zu erweitern.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist auf eine nahtlose Funktion mit Arbeitsbereich für Lieferantenmanager ausgelegt. Oft sind Serviceverantwortliche auch Lieferantenmanager. Aus diesem Grund ist es nützlich, die Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Anwendung zu aktivieren. Ein Wechsel zwischen den beiden Arbeitsbereichen ist einfach, da sie dieselbe Schnittstelle nutzen. Klicken Sie einfach im Arbeitsbereich auf das Symbol Arbeitsbereich für Lieferantenmanager, um lieferantenbezogene Daten anzuzeigen.

Arbeitsbereich-Symbole

Dank der Integration in die Anwendung Finanzmanagement können Sie die geschätzten Ausgaben basierend auf Geschäftsperioden berechnen und Ausgabendaten von Serviceangeboten bis hin zu zugehörigen Services und Taxonomieknoten in Ihrem Portfolio summieren. Die Daten zu geschätzten Ausgaben können im Arbeitsbereich überwacht und analysiert werden.

Unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Integrationen finden Sie weitere Informationen zu Anwendungen, die Sie aktivieren können, um die überwachungsbezogene Experience mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen noch umfassender und wertvoller zu gestalten.

Metriken definieren und konfigurieren

Die Überwachung Ihrer Services umfasst Metriken und Punktzahlen, die Sie über die Leistung Ihrer Services informieren und an denen Sie ablesen können, wie zufrieden Ihre Kunden mit den von Ihnen bereitgestellten Services sind und wie viele Personen Ihre Services abonnieren. Indem Sie Metriken definieren und auf Ihre Portfolios, Services und Angebote anwenden, erreichen Sie eine genaue und zielorientierte Überwachungs-Experience. Sie bestimmen die oberen und unteren Schwellenwerte für die Serviceleistung.

Setupautomatisierungen für ein Portfolio

Wählen Sie aus vorgefertigten Setupautomatisierungen, um sie auf ein Portfolio anzuwenden, sodass Sie weniger Zeit für die Erstellung von Services und Angeboten benötigen. Bearbeiten und aktualisieren Sie Automatisierungen und Skripts, und definieren Sie Felder auf der Ebene von Serviceportfolio-Datensätzen, die die Ausführung eines Skripts oder einer Reihe von Skripts auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie automatisch fünf Standardmetriken hinzu, wenn Sie ein neues Serviceportfolio erstellen. Sie können auch darauf verzichten, die Metriken hinzuzufügen.
- Gewichten Sie alle Leistungsmetriken für neue Angebote auf der Portfolioebene gleichmäßig.

  Jedes Mal, wenn ein Angebot als Teil eines Portfolios erstellt wird, wird die Leistungsgewichtung jeder Metrik gleichmäßig verteilt. Beispielsweise wird jede Standardmetrik mit 20 % gewichtet.

  Wenn ein Service einem anderen Portfolio zugeordnet wird, übernehmen Angebote automatisch die Metriken des neuen Portfolios und die Gewichtungen, wenn beim Erstellen eines neuen Portfolios **Leistungsmetriken für neue Angebote gleichmäßig gewichten** aktiv ist. Diese Logik gilt auch, wenn ein Angebot erstellt wird.

  Hinweis: Wenn Sie nicht 100 % über alle Metriken hinweg gleichmäßig verteilen können, richten Sie eine Reihenfolge ein, wobei die höchste Zahl die höchste Gewichtung erhält. Wenn Sie beispielsweise sieben Metriken haben, können Sie die Prozentsätze wie folgt gewichten: 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Wenn Sie drei Metriken haben, können Sie die Prozentsätze wie folgt gewichten: 34, 33, 33.

- Erstellen Sie für einen neu erstellten Service innerhalb eines Serviceportfolios oder beim Hinzufügen eines Service zu einem vorhandenen Serviceportfolio automatisch Eins-zu-Viele-Angebote. Der Service muss einem Serviceportfolio zugeordnet sein und darf keine untergeordneten Angebote haben. Wenn Sie diese Funktion aktivieren, wird ein Dropdown-Feld angezeigt, in dem Sie auswählen können, wie viele Angebote Sie erstellen möchten.

Informationen zum Aktivieren dieser Automatisierungen finden Sie unter Erstellen Sie Portfolios in Service-Portfoliomanagement.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktivieren

Das Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Plugin (com.spm _owner_workspace) ist als separates Abonnement verfügbar. Es aktiviert zugehörige Plugins, einschließlich des Plugins Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm). Ein Abonnement von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen fügt die Anwenderoberfläche für Serviceverantwortliche und die Premiumfunktionalität Ihrer Service-Portfoliomanagement-Umgebung hinzu.

Vorbereitungen

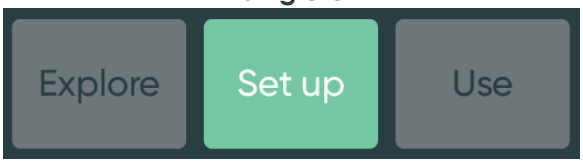
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Über ein Abonnement von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erhalten Sie vollständigen Zugriff auf Performance Analytics.

Das Plugin „Performance Analytics – Premium“ (com.snc.pa.premium) ist für die Feature-Funktionalität Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erforderlich. Es muss aktiviert werden, bevor Sie das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktivieren können.

Das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm _owner_workspace) aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Zugehörige Plugins für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Plugin	Beschreibung
Performance Analytics – Premium [com.snc.pa.premium]	Fügt Service-Portfoliomanagement die folgenden Funktionen hinzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Plugins für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Hinweis: Dieses Plugin muss vor der Aktivierung des Plugins Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) aktiviert werden.	• Erstellung von Indikatoren, Aufgliederungen und anderen Datensätzen • Erstellung von Textanalyse-Widgets • Verwendung von Performance Analytics mit externen Daten • Aufbewahrung von Leistungspunktzahlen für über 180 Tage
Service-Portfoliomanagement Premium [com.snc.spm]	Sammelt Metriken zu Serviceangeboten und fasst diese Berechnungen für übergeordnete Services und Taxonomieknoten zusammen, um Leistungspunktzahlen und andere Metriken zu erhalten, die über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden.
Service-Portfoliomanagement Geschätzte Ausgaben [com.snc.spm.spend]	Stellt ein einfaches Kostenmodell bereit.
Mitarbeiterbereich – Formular [com.snc.agent_workspace.form]	Stellt Formularkonfigurationen für den Arbeitsbereich bereit.
Mitarbeiterbereich – Liste [com.snc.agent_workspace.list]	Bietet Konfigurationen für Arbeitsbereichlisten.
Mitarbeiterbereich – Hervorgehobene Werte [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	Unterstützt hervorgehobene Werte im Arbeitsbereich.
Mitarbeiterbereich – Deklarative Aktionen [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Unterstützt deklarative Aktionen im Arbeitsbereich.
Servicearbeitsbereich [com.snc.service_workspace]	Stellt die Anwendung „Servicearbeitsbereich“ bereit.

Mehrere zusätzliche Plugins bieten erweiterte Funktionalität für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Aktivieren Sie diese Plugins, um Ihre Überwachungserfahrung zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für die Überwachungsfunktionalität von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Plugin	Beschreibung
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager [com.snc.vlm.vmw]	Bietet Integration von Arbeitsbereich für Lieferantenmanager als Teil der Überwachungserfahrung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.
Management kontinuierlicher Verbesserungen CIM [com.sn_cim]	Aktiviert die Anzeige vorhandener CIM-Datensätze in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, wenn eine Servicebeziehung in zugeordneten Formularen angezeigt wird. Serviceverantwortliche können einen CIM-Datensatz initiieren, um ein Leistungsproblem mit einem Service oder Angebot zu beheben.
Incident-Management – Major Incident-Management [com.snc.incident.mim]	Bietet eine konsolidierte Workbench zum Anzeigen von schwerwiegenden Incidents über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.
Finanzmanagement für SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement in Service-Portfoliomanagement und bietet vorkonfigurierte Kostenmodelle für Serviceangebote zum Anzeigen in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Sammelt Serviceangebotskosten und ermöglicht es Ihnen bei Verwendung, zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem Modell der Finanzmanagement-Anwendung zu wählen. **Hinweis:** Benutzer können auch entscheiden, weder das lokale Kostenmodell noch das Finanzmanagement-Modell zu nutzen, indem Sie **Keine** auswählen.

Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen installiert

Liste der Plugins (New York)

Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen installiert

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktiviert das Plugin Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm) automatisch. Service-Portfoliomanagement Premium installiert die folgenden Komponenten.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Service-Portfoliomanagement Premium

Mit Service-Portfoliomanagement Premium installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Metrikdefinition [spm_metric_definition]	Wird verwendet, um Metriken für die Verwendung in der Service-Portfoliomanagement Premium-Anwendung zu definieren.
Metrikdaten für Serviceangebote [service_offering_metric_data]	Wird verwendet, um Metrikdaten für Serviceangebote zu konfigurieren. Mit diesem Datensatz können Sie Folgendes ausführen: • Innerhalb eines Leistungspunktebereichs eines Serviceangebots Grenzen festlegen • Einen Gewichtungswert festlegen
Portfoliometrik [spm_portfolio_metric]	Wird zum Konfigurieren von Portfoliometrikdaten verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Premium installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
SPM-Knotengewichtung [spm_node_weight]	Wird verwendet, um einem Knoten im Verhältnis zum Wert seiner gleichgeordneten Knoten einen Gewichtungswert zuzuweisen.

Schnellstarttests für Service-Portfoliomanagement Premium

Überprüfen Sie, ob Service-Portfoliomanagement Premium immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Service-Portfoliomanagement Premium-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Service-Portfoliomanagement Premium-Plugins (com.snc.spm).

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Portfolio-Editor: Kein Portfolio-Besitzer, schreibgeschützter Taxonomiezugriff	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nur zugeordnete Portfolio-Taxonomien ohne Besitzer lesen kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Erstellung neuer Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor keine neuen Portfolios erstellen kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Gültiger Taxonomiezugriff für Portfolio-Besitzer	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Besitzer Zugriff auf Taxonomien innerhalb der eigenen Portfolios hat.	Orlando
Service-Editor: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Editor nur eigene Services und Angebote bearbeiten kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Änderung eigener Portfolios möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor eigene Portfolios ändern und aktualisieren kann.	Orlando
Portfolio erstellen	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Administrator ein neues Portfolio erstellen kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Änderung nicht im Besitz befindlicher Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nicht im Besitz befindliche Portfolios nicht ändern kann.	Orlando
Service-Workflow	Stellt sicher, dass ein Service nicht in die Katalogphase verschoben werden kann, ohne dass	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	ein Serviceportfolio, Taxonomieknoten und Serviceangebot angehängt sind. Stellt sicher, dass ein Service nicht rückwärts aus der Katalogphase in die Pipeline-Phase verschoben werden kann.	
Service-Portfolio (normal)	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Orlando
Portfolio + 3 Taxonomieebenen erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio mit drei Taxonomieebenen.	Orlando
Service-Portfolio (Ausnahme) – Definitionssatz der Taxonomieebene 01	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Orlando
SPM: Portfolio erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio.	Paris
SPM: Portfolio + 3 Taxonomieebenen erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio mit drei Taxonomieebenen.	Paris
SPM: Serviceportfolio (normal)	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Paris
SPM: Serviceportfolio (Ausnahme) – Definitionssatz der Taxonomieebene 01	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Änderung eigener Portfolios möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor in seinem Besitz befindliche Portfolios ändern kann.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Änderung nicht im Besitz befindlicher Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nicht im Besitz befindliche Portfolios nicht ändern kann.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Erstellung neuer Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor keine neuen Portfolios erstellen kann.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Gültiger Taxonomiezugriff für Portfolio-Besitzer	Stellt sicher, dass Portfolio-Besitzer Zugriff auf Taxonomien haben, die sie besitzen.	Paris

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SPM: Portfolio-Editor: Kein Portfolio-Besitzer, schreibgeschützter Taxonomiezugriff	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nur die Taxonomien der im Besitz befindliche Portfolios lesen kann.	Paris
SPM: Service-Editor: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Editor nur Services und Angebote bearbeiten kann, die er besitzt oder bei denen er ein Delegierter ist.	Paris
SPM: Service-Viewer: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Viewer Zugriff zum Anzeigen von Services hat.	Paris
SPM: Service-Workflow	Stellt sicher, dass ein Service nicht in die Katalogphase verschoben werden kann, ohne dass ein Serviceportfolio, Taxonomieknoten und Serviceangebot angehängt sind. Stellt sicher, dass ein Service nicht rückwärts aus der Katalogphase in die Pipeline-Phase verschoben werden kann.	Paris

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Arbeitsbereich des ServiceverantwortlichenMigrations-Dashboard

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet ein Migrations-Dashboard zur Unterstützung Ihres Übergangs von der veralteten Service-Portfoliomanagement-Struktur zur erweiterten Anwendungsstruktur.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Im **Migrations-Dashboard** können Portfoliomanager schnell bestimmen, welche vorhandenen Services und Angebote eine veraltete Struktur enthalten oder in der erweiterten Service-Portfoliomanagement-Taxonomiestruktur als verwaist betrachtet werden.

Benutzer mit den folgenden zugewiesenen Rollen können das Service-Portfoliomanagement-Dashboard anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- service_viewer
- portfolio_admin

Benutzer mit der Rolle „portfolio_admin“ oder „service_editor“ können Services und Serviceangebote ändern, damit diese die strukturellen Anforderungen der Service-Portfoliomanagement Foundation-Anwendung erfüllen, und sie dorthin migrieren.

Standardmäßig zeigt das Dashboard Berichte für alle vorhandenen Serviceportfolios an. Mit einem interaktiven Filter können Sie ein einzelnes Portfolio zum Anzeigen auswählen. Die Dashboard-Berichte sind sichtbar, auch wenn keine Serviceportfolios definiert sind.

Dashboard-Berichtskategorien zeigen die Anzahl der zugehörigen identifizierten Migrationsprobleme an. Wenn für eine Berichtskategorie keine Migrationsprobleme identifiziert werden, wird eine 0 angezeigt.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Migrations-Dashboard**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Alle Berichtdiagramme können aktualisiert werden, um die neuesten Daten anzuzeigen.

Migrationsprobleme werden angezeigt, wenn im Bericht eine Zahlengrafik größer als null angezeigt wird. Bewegen Sie bei diesen Berichte den Mauszeiger über die Zahlengrafik, und klicken Sie darauf. Eine Liste wird geöffnet, die die Services oder Angebote anzeigt, die geändert werden müssen, um zur Struktur von Service-Portfoliomanagement für Unternehmen migriert zu werden.

Die folgenden Berichte sind im **Migrations-Dashboard** verfügbar. Wenn Migrationsprobleme angezeigt werden, lesen Sie in der Berichtsbeschreibung nach, wie das Problem vor der Migration behoben werden kann.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
Veralteter Betriebsstatus für Angebote	Gibt die Anzahl vorhandener Serviceangebote mit dem veralteten singulären Status von **Betriebsstatus** an. Ändern Sie diese Angebote, indem Sie die Felder **Phase** und **Status** im Formular **Serviceangebot** ausfüllen. **Hinweis:** Status kann eine von mehreren Auswahlmöglichkeiten sein, z. B. **Design**, **Entwicklung**, **Erstellen/ Testen/Veröffentlichen**, **Funktionsfähig** und **Wird stillgelegt**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Veralteter Betriebsstatus für Service	Gibt die Anzahl vorhandener Services mit dem veralteten singulären Status von **Betriebsstatus** an. Ändern Sie diese Services, indem Sie die Felder **Phase** und **Status** im Formular **Service** ausfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
	Hinweis: Der Status kann eine von mehreren Optionen sein, z. B. **Anforderungen**, **Definition**, **Analyse**, **Genehmigt** und **Gemietet**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Operative Services ohne zugehöriges Portfolio	Gibt die Anzahl der vorhandenen Services an, die derzeit keinem Portfolio zugeordnet sind. Ändern Sie das Formular **Service**, indem Sie ein Portfolio im Feld **Serviceportfolio** auswählen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Verwaiste Services in der Katalogphase	Gibt die Anzahl der Services in der Katalogphase an, die keinen übergeordneten Taxonomieknoten haben. Ändern Sie das Formular **Service**, indem Sie einen Taxonomieknoten im Feld **Taxonomieknoten** auswählen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Veraltete Nutzung von Servicekatalog-Eintrag	Gibt die Anzahl der Services oder Angebote an, die mit einem Katalogelement über die veraltete Tabelle **Servicekatalog-Eintrag**(sc_cat_item_service) verknüpft sind.
Verwaiste Serviceangebote	Gibt die Anzahl der Serviceangebote an, bei denen das Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nicht auf einen übergeordneten Service verweist. Angebote müssen untergeordnete Elemente eines Service sein. Suchen Sie im Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nach dem zugehörigen Service, und wählen Sie ihn aus. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Katalogisierte nicht-operative Angebote	Gibt die Anzahl der aktiven Katalogelemente an, die mit Serviceangeboten außerhalb der Katalogphase oder mit einem Betriebsstatus verbunden sind. Ändern Sie im Formular **Serviceangebot** das Feld **Phase** zu **Katalog** und das Feld **Status** zu **Funktionsfähig**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Services in Katalogphase ohne Angebot	Gibt die Anzahl der Services in der **Katalog**-Phase ohne mindestens ein zugeordnetes Serviceangebot an. Ein Angebot muss definiert werden, damit ein Service in die Katalogphase verschoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
	Um ein Serviceangebot einem Service zuzuordnen, öffnen Sie ein bestimmtes Serviceangebot, das dem katalogisierten Service zugeordnet ist, der im **Migrations-Dashboard** angegeben ist. Suchen Sie im Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nach dem zugehörigen Service, und wählen Sie ihn aus. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Integrationen

Führen Sie eine Koordinierung mit anderen Produktanwendungen durch, um Ihrer Überwachungs-Experience für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einen Mehrwert zu verleihen.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen und Produktausrichtung

Aktivieren und integrieren Sie die Lösung in diese Produkten, um die Funktionen von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu erweitern:

Arbeitsbereich für Lieferantenmanager

Aktivieren Sie das Plugin Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (com.snc.vlm.vmw), um diese Arbeitsbereichsdaten an Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen auszurichten.

Verwalten Sie Ihre Lieferanten auf derselben Arbeitsbereichsoberfläche, um effektiv Wissen aus allen lieferantenbezogenen Informationen zu ziehen.

Überwachen Sie Berichte zur Lieferanten-Performance in der Arbeitsbereichsansicht, oder zeigen Sie sie dort an.

Entscheiden Sie, welche Lieferantenmetriken in der Arbeitsbereichsansicht überwacht und verwaltet werden sollen.

Berechnen Sie Lieferanten-CSAT-Gewichtungen und Leistungsgewichtungen von Lieferantenserviceangeboten und zeigen Sie diese an.

Finanzmanagement

Aktivieren Sie das Plugin „Geschätzte Ausgaben für Service-Portfoliomanagement“ (com.snc.spm.spend), um die Ausgaben für das Serviceangebot anzuzeigen. Sie können dann zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem der Finanzmanagement-Anwendung wählen.

Aktivieren Sie das Finanzmanagement for SPM-Plugin (com.snc.financial_management_for_spm), um vorkonfigurierte Serviceangebot-Kostenmodelle zum Anzeigen in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bereitzustellen. Wählen Sie zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem Finanzmanagement-Anwendungsmodell, falls dieses verwendet wird.

Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)

Zeigen Sie vorhandene CIM-Datensätze in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an, wenn eine Servicebeziehung auf zugeordneten Formularen angezeigt wird.

Serviceverantwortliche können einen CIM-Datensatz initiieren, wenn ein Leistungsproblem mit einem Service oder Angebot angezeigt wird.

Incident-Management – Major Incident-Management

Aktivieren Sie das Plugin „Incident-Management – Major Incident-Management“ (com.snc.incident.mim), um eine konsolidierte Workbench bereitzustellen und so schwerwiegende Incidents über den Aktivitätenstrom von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzuzeigen.

Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell

Verbessern Sie Ihre Messung und Bewertung, indem Sie Services verwenden und Referenzen auf mehreren IT Service Management-Aufgabenformularen anbieten, darunter:

- Problem
- Change
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Incident

Verweisen Sie direkt auf ein Serviceangebot als Ziel eines Problems, Change oder Incident, um die Übereinstimmung mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) zu gewährleisten. Das System filtert verfügbare Angebote basierend auf dem ausgewählten Service.

Zeigen Sie das Referenzfeld **Modell-ID** des Servicemodells in den Service- und Angebotsformularen an, und definieren Sie es, um die Integration mit CSDM durchzuführen.

Wenn das Plugin „Service-Portfoliomanagement Premium“ (com.snc.spm) aktiviert ist und CSDM angewendet wird, enthält der Navigationsbereich die Module **Technische Services verwalten** und **Verkaufen und Verbrauchen**. Serviceangebote mit zugehörigen Katalogelementen können in diesen Modulen über den **Technologieanforderungskatalog** und den **Geschäftsanforderungskatalog** angezeigt und verwaltet werden. Umfassende Informationen zu CSDM und seiner Beziehung zu Service-Portfoliomanagement Premium finden Sie unter CSDM -Richtlinien auf Ihr Produkt anwenden – Produktansichten .

Metrikdefinitionen für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren

Konfigurieren Sie eindeutige Metrikdefinitionen, um die Leistung Ihrer Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu messen.

Vorbereitungen

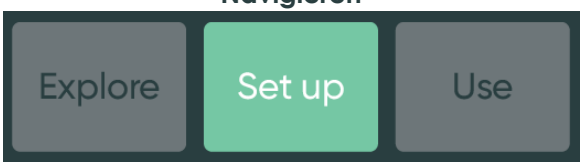
Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standard-Portfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM) berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

Navigieren



Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen enthält mehrere Metrikdefinitionen, die Sie anzeigen und bei Bedarf bearbeiten können. Sie können auch neue Metrikdefinitionen erstellen, die für Ihre gewünschten Leistungsüberwachungsanforderungen eindeutig sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Konfiguration** > **Metrikdefinitionen**.
2. Zeigen Sie die verfügbaren Metrikdefinitionen des Basissystems und zugehörige Indikatoren an.
3. Klicken Sie zum Erstellen einer eindeutigen Metrikdefinition auf **Neu**.
4. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Metrikdefinition im Feld **Name** an.
5. Wählen Sie einen Performance Analytics-Indikator im Feld **Indikator** aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen -Metriken und zur Konfiguration der Gewichtung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

Portfoliometriken für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren

Entscheiden Sie, welche Metriken für Ihr Serviceportfolio konfiguriert werden sollen, um die Leistung Ihrer Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu messen.

Vorbereitungen

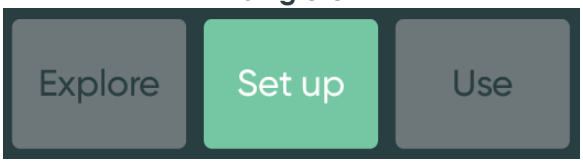
Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standard-Portfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM) berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Konfiguration** > **Portfoliometriken**.
2. Klicken Sie auf ein vorhandenes Serviceportfolio, um zu erfahren, welche Metriken zugeordnet sind.
   Die Liste der Portfoliometriken wird geöffnet und zeigt alle auf das Serviceportfolio angewendeten Metriken an.
3. Um dem Serviceportfolio eine zusätzliche Metrik hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Portfoliometrik“

Feld	Beschreibung
Serviceportfolio	Wählen Sie das Serviceportfolio aus, für das Sie eine Metrik erstellen möchten.
Metrik	Wählen Sie die anzuwendende Metrik aus. Auswahlmöglichkeiten: **Aktivität**, **Verfügbarkeit**, **Verletztes SLA**, **Kundenzufriedenheit** und **Kritische Incidents**.
Reihenfolge	Geben Sie die Anzeigereihenfolge des Trenddiagramms auf der Registerkarte **Trends** in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an.
Trenddiagramm	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Metrik auf der Registerkarte **Trends** in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzuzeigen.
Leistungsberechnung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Metrik in der Leistungsberechnung des Serviceangebots zu verwenden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen -Metriken und zur Konfiguration der Gewichtung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

Verfügbarkeit von Serviceangeboten generieren

Generieren Sie bedarfsorientierte Verfügbarkeitsberichte, die in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden. Wenn eine Servicezusage eine Verfügbarkeitsgarantie enthält, wird ein Verfügbarkeitsbericht für das Serviceangebot angezeigt.

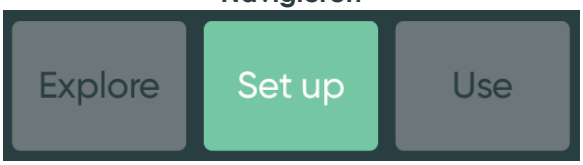
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Navigieren



Verfügbarkeitsdatensätze werden von einer täglichen Aufgabe generiert, wenn Sie eine Servicezusage vom Typ Verfügbarkeit für Ihr Serviceangebot auswählen. Durch die Definition der Verfügbarkeit von Serviceangeboten generieren Sie Berichte, die die tatsächliche Verfügbarkeit des Angebots nachverfolgen. Bei einem 7-Tage-Diagramm sind bis fünf Tage nach Erstellung des Serviceangebots keine Berichtsdaten verfügbar. Bei 30-Tage-Diagrammen sind Daten für 23 Tage erforderlich, bevor ein Bericht erstellt werden kann. Bei einem 12-Monats-Diagramm muss die Datenbank mindestens 10 Monate Daten enthalten.

Prozedur

1. Um eine neue Serviceverfügbarkeit zu generieren, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement** > **Verfügbarkeit** und klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis: Wenn ein Zusagetyp „Verfügbarkeit“ zu einem Serviceangebot hinzugefügt wird, generiert er ein Jahr lang Verfügbarkeitsdatensätze für dieses Angebot und diese Zusage. Aus diesem Grund sollten vorhandene Verfügbarkeitsformulare nicht bearbeitet werden. Die Verfügbarkeit wird basierend auf den Ausfällen im System für dieses Angebot berechnet. Wenn ein Ausfall aktualisiert wird, werden auch die zugehörigen Verfügbarkeitsdatensätze aktualisiert.

2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Serviceverfügbarkeit“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Geben Sie den Namen der Serviceverfügbarkeit ein, wie er in Datensatzlisten angezeigt werden soll. Wird automatisch bei Datensatzerstellung festgelegt, basierend auf Serviceangebot und Zusage.
Serviceangebot	Wählen Sie das Serviceangebot aus, für das Sie einen Verfügbarkeitsdatensatz generieren möchten.
Servicezusage	Wählen Sie die Servicezusage aus, um den Verfügbarkeitsdatensatz anzuwenden.
Start	Wählen Sie den Start dieses Verfügbarkeitsintervalls aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ende	Wählen Sie das Ende dieses Verfügbarkeitsintervalls aus.
Zugesagte Betriebszeit	Geben Sie die gesamte erwartete Serviceverfügbarkeit für die Zusage ein.
Ausfall	Geben Sie die akzeptable Ausfallzeit für den Zeitplan dieser Zusage in diesem Intervall ein.
Ausfallzeit	Geben Sie die zeitplanunabhängige Wanduhr-Ausfallzeit ein.
Erfüllte Zusage	Verfügbarkeitszusage wurde für dieses Intervall eingehalten. Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass die Zusage erfüllt wurde.

Hinweis: Die folgenden Felder zeigen SLA-Ergebnisdaten an, wenn verfügbar:

- **Verfügbarkeit in %** – Prozentsatz der Verfügbarkeit für das gesamte Intervall, zeitplanunabhängig.
- **Nichtverfügbarkeiten gesamt** – Gesamtanzahl der Ausfälle innerhalb dieses Intervalls, zeitplanunabhängig.
- **Zugesagte Verfügbarkeit in %** – Prozentsatz der Verfügbarkeit im Zeitplan dieser Zusage.
- **Zusageausfallzeit** – Ausfallzeit, die auf den Zeitplan dieser Zusage angerechnet wird.
- **Zusageausfälle** – Anzahl der Ausfälle, die auf den Zeitplan der Zusage in diesem Intervall angerechnet wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Zeigen Sie **Verfügbarkeitsberichte** für Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an.

Umfang in Service-Portfoliomanagement Premium ändern

Gewähren Sie einem dedizierten Anwender Zugriff, damit dieser vom Umfang Global zu Service-Portfoliomanagement Premium wechseln kann, um einen anwenderdefinierten automatisierten Indikator zu erstellen.

Vorbereitungen

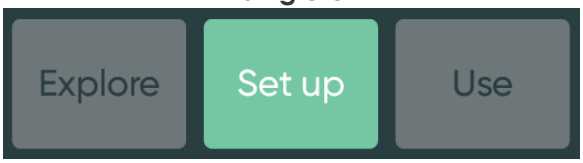
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Sowohl der Indikator als auch die Aufgabe müssen sich im gleichen Umfang befinden. Gewähren Sie einem Benutzer delegierten Entwicklerzugriff und die Rolle „pa_admin“, um den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium zu ändern, wenn anwenderdefinierte Indikatoren für Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgaben erstellt werden.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigator `sys_scope.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Die Liste „Anwendungen“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie per Namen nach Service-Portfoliomanagement Premium und klicken Sie auf den Anwendungsnamen, um das zugehörige Store-Anwendungsformular zu öffnen.
3. Klicken Sie bei den zugehörigen Links auf **Entwickler verwalten**.
4. Suchen Sie nach dem Benutzer oder der Gruppe, der Sie delegierten Entwicklerzugriff gewähren möchten.
   Der Konfigurationsbildschirm **Berechtigungen** wird angezeigt.
5. Konfigurieren Sie für den Benutzer oder die Gruppe den Zugriff als delegierter Entwickler.
   a. Aktivieren Sie im Abschnitt **Dateitypzugriff** die Optionsschaltfläche für die Kategorie **Reporting**, um diese Art von Zugriff zu gewähren.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Gewähren Sie Zugriff auf jede andere Abschnittskategorie, indem Sie die zugehörige Optionsschaltfläche umschalten.
6. Weisen Sie die Rolle „pa_admin“ dem Benutzer oder der Gruppe mit delegiertem Entwicklerzugriff zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren in Service-Portfoliomanagement Premium erstellen

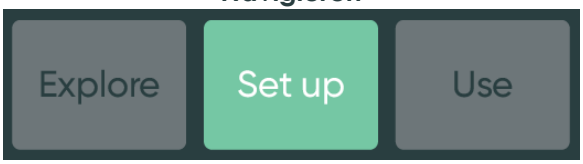
Erstellen Sie anwenderdefinierte Indikatoren für Ihre Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgaben im richtigen Umfang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Navigieren



Sie müssen über den delegierten Entwicklerzugriff für den Dateityp „Reporting“ verfügen, um den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium zu ändern, wenn Sie anwenderdefinierte Indikatoren für die Anwendung erstellen. Administratoren gewähren den delegierten Entwicklerzugriff für den Dateityp „Reporting“. Informationen zum Erhalten von delegiertem Entwicklerzugriff finden Sie unter Indikatoren in Service-Portfoliomanagement Premium erstellen.

Wenn Sie einen Indikator erstellen und ihn einer Aufgabe in einer Anwendung zuordnen, müssen sich sowohl der Indikator als auch die Aufgabe im gleichen Umfang befinden. Im Service-Portfoliomanagement Premium-Basissystem verfügbare Aufgaben und Indikatoren sind im richtigen Service-Portfoliomanagement Premium-Umfang. Wenn Sie jedoch einen anwenderdefinierten Indikator erstellen, wird er standardmäßig im globalen Umfang erstellt. Um einer Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgabe einen anwenderdefinierten Indikator zuzuordnen, müssen Sie zuerst den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Symbol für Einstellungen im Banner.
2. Klicken Sie unter **Systemeinstellungen** auf **Entwickler**.
3. Suchen Sie unter **Anwendung** nach Service-Portfoliomanagement Premium, und wählen Sie es aus.
4. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren** und klicken Sie auf **Neu**, um einen Indikator im Bereich Service-Portfoliomanagement Premium zu erstellen.
   Details zum Erstellen eines automatisierten Indikators finden Sie unter Automatisierten Indikator erstellen .

Arbeiten mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Verwenden Sie Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um den Zustand Ihrer Services und die Kundenzufriedenheit zu überwachen. Zeigen Sie Ausfälle, kritische Incidents und Change-Anforderungen im Zusammenhang mit Services und Angeboten an.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren

Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen können Sie Metriken überwachen und den Zustand Ihrer Services über eine zentrale Anwenderoberfläche analysieren. Erfahren Sie, wie Sie Metrikmodelle für Serviceangebote erstellen, konfigurieren und in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen Funktionen

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Funktionen umfassen:

- Eine schreibgeschützte Oberfläche enthält mehrere Registerkarten für die Überwachung und Verwaltung mehrerer Portfolios und zugehöriger Services.
- Dashboards bieten unmittelbaren Zugriff auf Integritäts- und Leistungsmetriken von Portfolios und Services. Außerdem geben sie Aufschluss über den Verantwortlichen und den Manager des Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In den meisten Fällen werden Daten bis zum Vortag erfasst. Wenn ein aktueller Ausfall oder Incident vorhanden ist, werden die Daten nicht in Trenddiagrammen oder -anzeigen dargestellt.

- Ein umfassendes Layout zeigt alle Informationen im Zusammenhang mit einem Portfolio und seinen Komponentenservices.

Serviceverantwortliche können auf den Arbeitsbereich zugreifen, um ihre häufigsten Aufgaben auszuführen, einschließlich:

- Anzeigen und Verwalten eigener IT-Services sowie aller IT-Services, die das Unternehmen verwaltet
- Erweitern von Servicelisten, um untergeordnete Services und Serviceangebote verfügbar zu machen
- Auswählen eines Service für den Zugriff auf relevante Informationen, einschließlich Servicetrends, zugehöriger Services und Informationen, Verbesserungsinitiativen und zugehöriger Serviceangebote
- Anzeigen und Überwachen von Punktzahlberichten zur Serviceleistung, Kundenpunktzahlen und Gesamtabonnenten
- Überwachen aktueller und bevorstehender Changes
- Durchführen eines Drilldowns zu Serviceangeboten, um Verfügbarkeit, SLA-Compliance, Kundenzufriedenheit, Stabilität, Leistungspunktzahlen und mehr anzuzeigen
- Zeigen Sie auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs im Bereich „Auswirkungsstream“ spezifische oder wichtige Informationen zum betreffenden Serviceangebot an. Beispielsweise können Sie Ausfalldatensätze mit einem eindeutigen Bezeichner für die **Anzahl an Ausfällen** anzeigen. Sie können die Anzahl an Ausfällen auch in der Listenansicht für Ausfälle über die Registerkarte **Ausfälle** im Berichts-Viewer anzeigen.

Hinweis: Das Plugin „Outage Numbering“ (com.snc.outage_numbering) muss aktiviert sein, um Zahlendaten einzuführen. Das Plugin wird automatisch für alle Instanzen und Upgrades aktiviert, mit Ausnahme derer, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Activate Outage Numbering plugin [KB0823685] (Plugin Outage Numbering aktivieren) in der HI Knowledge Base, oder Sie wenden sich an Kundenservice und Support, wenn das Plugin nicht aktiv ist und Sie zum Feld des Basissystems wechseln möchten.

Systemadministratoren können den Arbeitsbereich entsprechend den spezifischen Anforderungen innerhalb der Organisation konfigurieren:

- Deaktivieren Sie bestimmte Metriken, damit diese nicht im Arbeitsbereich angezeigt werden.
- Konfigurieren Sie die Metrikgewichtungen, die zu Leistungspunktzahlen innerhalb des Arbeitsbereichs beitragen.
- Konfigurieren Sie die Metrikschwellenwerte für jede Metrik, die im Arbeitsbereich angezeigt wird.

Starten Sie hier: Zugriff Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Öffnen Sie Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um auf alle Ihre Portfolios und Services an einem einzigen Ort zuzugreifen und sie anzuzeigen. Überwachen und verwalten Sie Ihre Services und Angebote über den Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

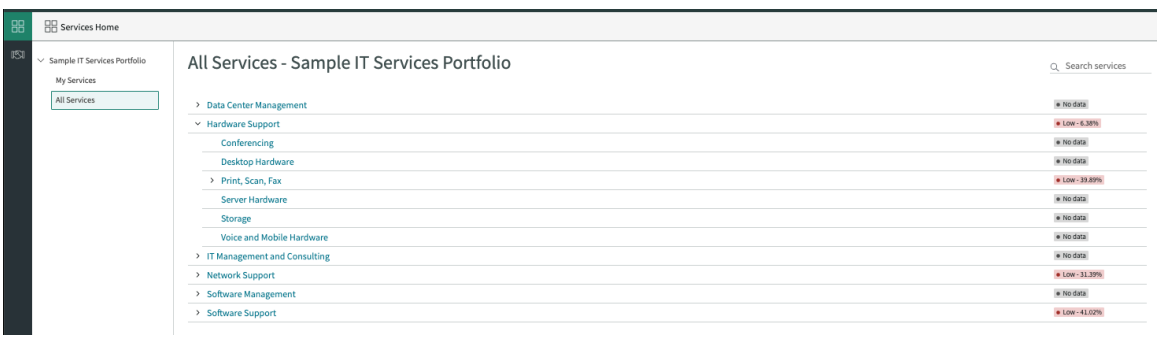
Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren

Für den Zugriff auf und die Verwendung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen muss das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) aktiviert sein und Ihnen muss die Rolle „Service-Viewer“ [service_viewer] zugewiesen sein.

Prozedur

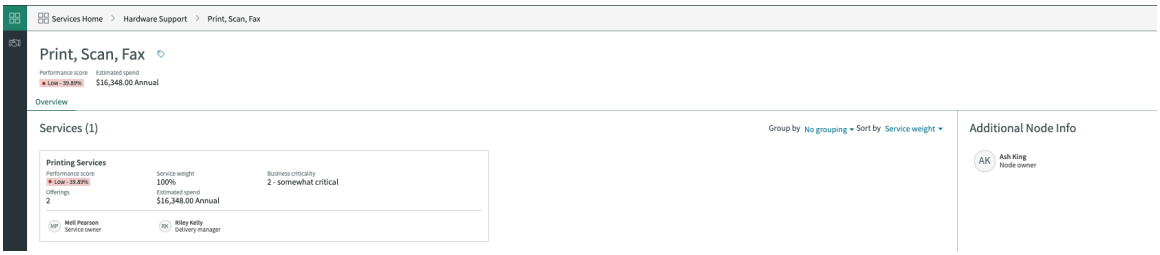
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen**.
2. Klicken Sie auf einen Portfolionamen, um die Ebenen der Services zu erweitern.
3. Klicken Sie auf **Meine Services**, um Portfolios anzuzeigen, für die Sie verantwortlich sind und die Sie verwalten.
   Oder klicken Sie auf **Alle Services**, um alle Services anzuzeigen, die Ihre Organisation besitzt und verwaltet.
   Eine Liste der Services wird angezeigt. Sie können jeden Service erweitern, um die untergeordneten Services innerhalb der Servicetaxonomie anzuzeigen.



4. Klicken Sie auf einen Servicenamen, um relevante Informationen zum Service anzuzeigen.

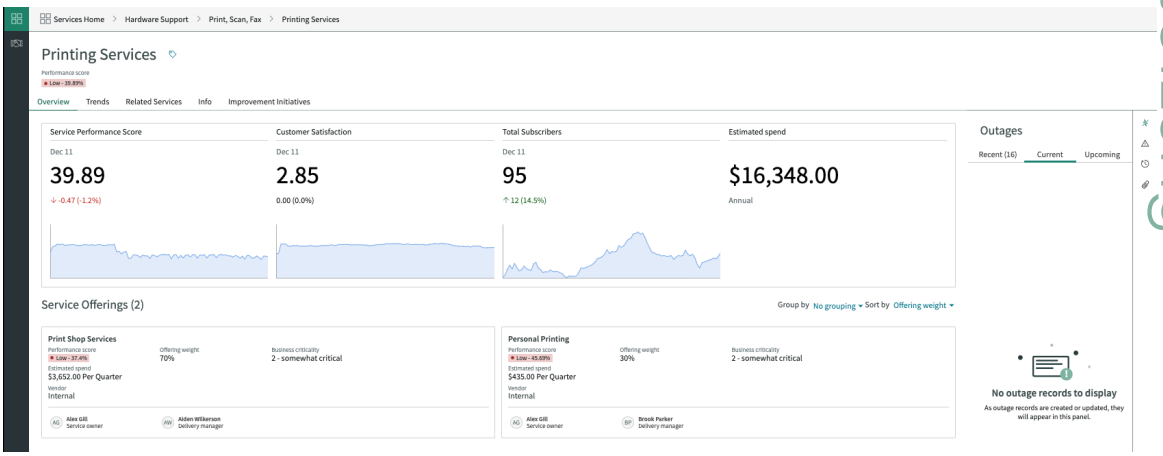
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard **Übersicht** bietet einen aktuellen Snapshot der Leistung des Serviceangebots. Zeigen Sie die Leistung der letzten 7 Tage an. In der Sidebar **Zusätzliche Knoteninformationen** werden der Serviceverantwortliche und Serviceverwalter, die zugehörige **Leistungspunktzahl**, die **Taxonomieknoten** (Services) und (sofern verfügbar) **Geschätzte Ausgaben** angezeigt.



Um einen Serviceverantwortlichen, den Verantwortlichen für ein Serviceangebot oder einen zugehörigen Manager zu kontaktieren, klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Namen der betreffenden Person, und klicken Sie dann auf die zugehörige E-Mail-Adresse. Telefonnummern werden ebenfalls angezeigt, damit Sie sich schnell mit den Service-Stakeholdern in Verbindung setzen können.

5. Wählen Sie aus, wie Dashboard-Daten in den Listen **Gruppieren nach** und **Sortieren nach** gruppiert und sortiert werden sollen.
   Sie können **Keine Gruppierung** auswählen oder nach **Taxonomieknoteneigentümer** gruppieren. Sie können **Aufsteigend**, **Absteigend**, nach **Knotengewichtung**, **Leistungspunktzahl** oder **Name** sortieren.
6. Klicken Sie auf einen **Taxonomieknoten** (Service), um einschlägige Informationen zum Service anzuzeigen.
   Der zugeordnete Service wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Karte **Service**, um Detailinformationen abzurufen und um Zustands- und Leistungsmetriken und die zugehörigen Serviceangebote anzuzeigen.
   Es werden Zustands- und Leistungsmetriken für Services angezeigt, z. B. die **Service-Leistungspunktzahl**, die **Kundenzufriedenheit**, die **Gesamtzahl der Abonnenten**, die **Geschätzten Ausgaben** und die zugehörigen **Serviceangebote**.



8. Klicken Sie neben der Registerkarte **Übersicht** auf weitere Registerkarten, um für das Angebot relevante Daten anzuzeigen, darunter:
   - **Trends** – Zeigt die Leistung über einen bestimmten Zeitraum sowie die SLA Compliance an. Die Registerkarte **Trends** bietet eine strategische Ansicht von Service und Leistung über einen längeren Zeitraum, sodass Sie feststellen können, ob die Leistungstendenz nach oben oder unten gerichtet ist. Das Basissystem enthält die Leistungsmetriken **Aktivität**, **Verfügbarkeit**, **Verletztes SLA**, **Kundenzufriedenheit** und **Kritische Incidents**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Standardzeitrahmen für **Trends** beträgt 30 Tage, mit Ausnahme der Metrik **Kritische Incidents**, mit der alle offenen schwerwiegenden Incidents und P1-Incidents pro Tag abgebildet werden. Verwenden Sie das Dropdown-Menü, um den Zeitrahmen wunschgemäß zu ändern. Die Auswahlmöglichkeiten reichen von den letzten 7 Tagen bis zum letzten Jahr.

Hinweis: Vor dem Release Quebec wurde die Metrik **Kritische Incidents** als **Stabilität** bezeichnet und als Widget mit einzelner Punktzahl dargestellt. Die Daten werden jetzt in einem Zeitreihendiagramm visualisiert. Sie müssen die untere und obere Grenze für die Metrik **Kritische Incidents** festlegen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

- **Beziehungen** – Zeigt Detailinformationen zur Service-Abhängigkeit an. Auf dieser Registerkarte werden Angebotsbeziehungen angezeigt, z. B. von welchen Services ein Service abhängig ist und welche Services von ihm abhängen.

  Zeigen Sie die Abschnitte **I depend on (Ich bin abhängig von)** und **Depends on me (Ist von mir abhängig)** an, wenn Sie Abhängigkeiten von Serviceangeboten auf übergeordneter Serviceebene über eine Karte mit einer hervorgehobenen Bezeichnung **Vererbte Beziehung** einsehen möchten.

  Hinweis: Abhängigkeiten, die ein Service von einem untergeordneten Angebot erbt, unterscheiden sich visuell von Abhängigkeiten, die direkt zwischen den Services definiert wurden.

  Service- und Angebotstypen lassen sich auf der Karte an einem eindeutigen Symbol und einer Bezeichnung erkennen, die die Art des Service und des Angebots angeben. Beispiel: **Business-Service**, **Anwendungsservice** und **Technischer Service**. Wenn Sie auf eine Angebotskarte klicken, wird die Datensatzansicht des Angebots angezeigt.

- **Info** – Zeigt die Beschreibung des Serviceangebots, eine Leistungsaufgliederung, allgemeine Informationen, Verpflichtungen, das Team und vieles mehr an. Sie können auf dieser Registerkarte auch die Beziehungen zwischen Ihren Serviceangeboten und Katalogelementen anzeigen. Klicken Sie auf ein Katalogelement, um es zu öffnen und weitere Detailinformationen dazu anzuzeigen.

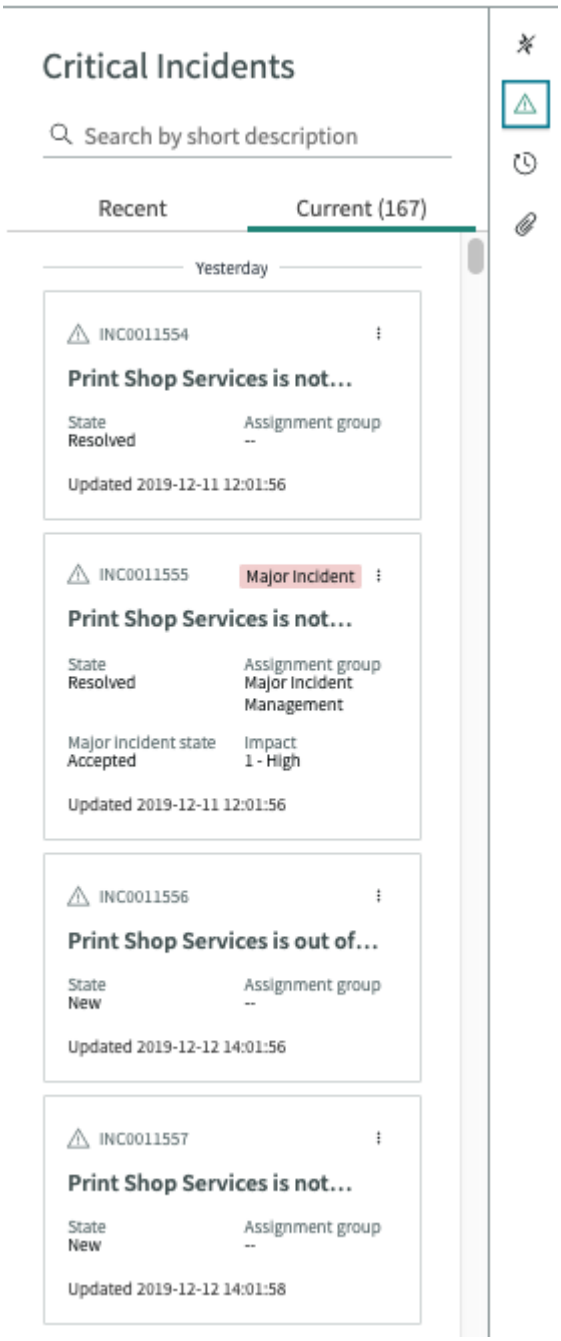
  Überwachen Sie abgeschlossene Anforderungen für alle zugeordneten Katalogelemente in der Metrik für **Angebotsaktivitäten**. Ausführliche Informationen zu Serviceangeboten und zugehörigen Katalogelementen finden Sie unter Beziehungen zwischen Serviceangeboten und Katalogelementen.

  Hinweis: Die Aktion **Katalogelement erstellen** ist nur verfügbar, wenn kein Katalogelement einem Serviceangebot zugeordnet ist und kein Katalogelement mit demselben Namen wie das Angebot vorhanden ist. Dadurch wird verhindert, dass mehrere Katalogelemente mit demselben Namen vorhanden sind.

- **Verbesserungsinitiativen** – Zeigt alle CIM-Initiativen als Links zu den Datensätzen an. Diese Registerkarte wird bei Aktivierung des Plugins „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (CIM) (com.sn_cim) angezeigt.

9. Klicken Sie auf Symbole im Bereich „Auswirkungsstream“ auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs, um zugehörige Informationen zu **Ausfällen**, **kritischen Incidents**, **Change-Anforderungen** und **Anhängen** anzuzeigen.
   Sie können im Auswirkungsstream spezifische oder wichtige Informationen zum betreffenden Serviceangebot anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



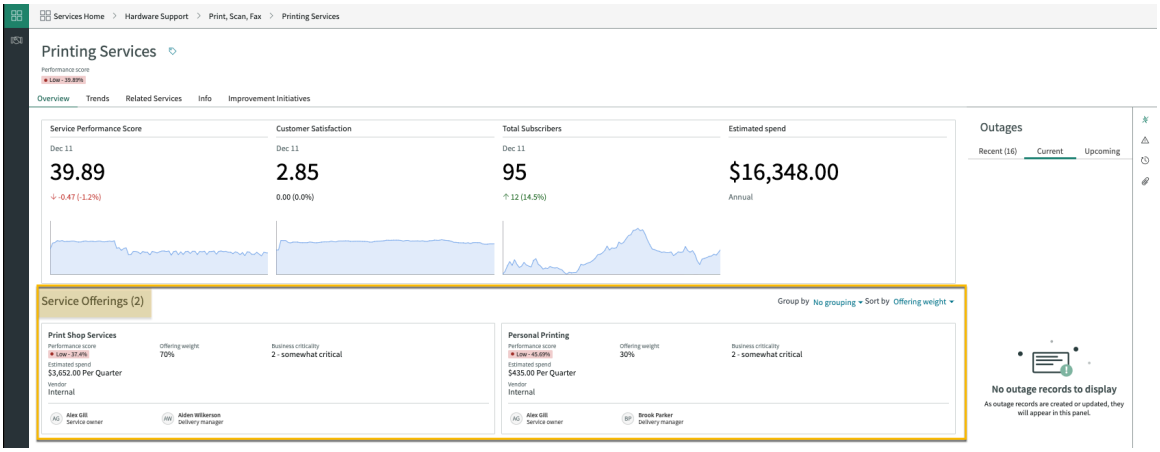
10. Klicken Sie auf einen Ausfall, einen kritischen Incident oder eine Change-Anforderung, um entsprechende Detailinformationen anzuzeigen.

    Wenn Sie auf einen Auswirkungsstream klicken, beispielsweise auf einen kritischen Incident, können Sie alle Detailinformationen zu dem Element anzeigen und sogar den zugehörigen Datensatz öffnen, indem Sie auf **Datensatz öffnen** klicken.

    Hier stehen kürzliche, aktuelle und bevorstehende Ausfalldaten zur Verfügung. Klicken Sie auf eine Art des Ausfalls, um die gewünschten Informationen anzuzeigen. Siehe Ausfälle, wenn Sie Informationen über einen eindeutigen Bezeichner für die **Anzahl an Ausfällen** und die Aktivierung des Outage Numbering-Plugins (com.snc.outage_numbering) wünschen.

11. Wenn dem von Ihnen angezeigten Service untergeordnete Angebote zugeordnet sind, klicken Sie auf ein Angebot, um die zugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sehen Sie sich die Angebotsübersicht sowie andere relevante Daten an, z. B. Verfügbarkeit von Serviceangeboten, SLA-Verstöße, Kundenzufriedenheit, Stabilität und Aktivität. Verfügbare Registerkarten für Serviceangebote sind: **Übersicht**, **Trends**, **Beziehungen**, **Informationen**, **Katalogelemente** und **Verbesserungsinitiativen**. Auf diesen Registerkarten werden ähnliche Daten wie für Services bereitgestellt. Auf der Registerkarte **Katalogelemente** werden alle Katalogelemente angezeigt, die sich auf das Serviceangebot beziehen, und jeweils eine kurze Beschreibung dazu.

Beziehungen zwischen Serviceangeboten und Katalogelementen

Verwalten Sie die Beziehungen zwischen Ihren Serviceangeboten und Katalogelementen, indem Sie Ihre bereits vorhandenen Katalogelemente mit Ihren Serviceangeboten verknüpfen und umgekehrt. Sie können die Beziehungen in zu Now Platform-Formularen zugehörigen Listen und in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Lassen Sie Benutzer ein Serviceangebot in Service-Portfoliomanagement abonnieren.

Erforderliche Rollen und Aktionen

Serviceverantwortliche und Katalogverwaltungsmanager können die entsprechenden Formulare bearbeiten, um Beziehungen zwischen bereits vorhandenen Serviceangeboten und Katalogelementen zuzuordnen und zu verwalten. Diese Funktion ist zusätzlich zu der Funktion **Katalogelement erstellen** verfügbar, mit der Sie ein neues Katalogelement erstellen können.

Mit der Rolle „service_editor“ können Sie mit einem zugehörigen Serviceangebot verknüpfte Katalogelemente über die zugehörige Liste „Katalogelement“ des Serviceangebotsformulars hinzufügen, ändern und entfernen. Sie können ein Katalogelement auch über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aus einem Serviceangebot erstellen, indem Sie auf den Link **Katalogelement erstellen** klicken. Ein einzelnes Serviceangebot kann viele zugehörige Katalogelemente aufweisen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Link** in der zugehörigen Liste „Katalogelement“, um eine Änderung vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn ein Katalogelement bereits einem Serviceangebot zugeordnet ist, können Sie das Element keinem neuen Angebot zuordnen. Sie müssen sich an einen catalog_admin wenden, um die vorhandene Zuordnung zu entfernen und Änderungen vorzunehmen.

Mit der Rolle „catalog_admin“ können Sie mit einem Katalogelement verknüpfte Serviceangebote über die zugehörige Liste „Serviceangebote“ des Formulars „Katalogelement“ hinzufügen, ändern und entfernen. Ein einzelnes Katalogelement kann einem Serviceangebot zugeordnet werden.

Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Link**, um eine Änderung vorzunehmen. Sie können die Zuordnung bei Bedarf mit der Schaltfläche **Löschen** der zugehörigen Liste entfernen.

Hinweis: Wenn ein Serviceangebot bereits einem Katalogelement zugeordnet ist, wird die Schaltfläche **Link** nicht in der zugehörigen Liste angezeigt. Detaillierte Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementen finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten .

Katalogelemente in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Zeigen Sie Katalogelemente, die sich auf ein Serviceangebot beziehen, in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen auf der Registerkarte **Katalogelemente** der Angebotsseite an. Klicken Sie auf ein Katalogelement, um es zu öffnen und weitere Detailinformationen dazu anzuzeigen.

Überwachen Sie abgeschlossene Anforderungen für alle zugeordneten Katalogelemente und Bestellleitfäden in der Metrik **Aktivität** der Registerkarte **Trend** für das Angebot.

Zeigen Sie mit der Maus auf die Metrik **Aktivität** der Registerkarte **Trends**, um sowohl den Namen des Katalogelements als auch die Zahlenangabe für den laufenden 30-Tage-Durchschnitt anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Trendlinie für ein einzelnes Katalogelement klicken, sind nur die **angeforderten Elemente** für dieses Katalogelement und das Angebot in der Listenansicht der Berichtsanzeige zu sehen.

Was Sie beachten sollten

- Vermeiden Sie Modellphasenkonflikte zwischen Angeboten und Katalogelementen.
  - Katalogelemente können nur in der Phase **Katalog** mit Serviceangeboten verknüpft werden.
  - Das Serviceangebot muss betriebsbereit sein, damit Katalogelemente aktiv sind.
  - Inaktive Katalogelemente können betriebsbereiten Serviceangeboten zugeordnet werden.
- Bestellleitfäden werden nicht als zugeordnete Elemente referenziert.

  In Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen werden Metriken der Art **Aktivität** von Katalogelementen gesteuert, die insgesamt einen Bestellleitfaden bilden.

Service-Portfoliomanagement Premium-Benachrichtigungen

Sie können mit Service-Portfoliomanagement Premium Benachrichtigungen hinzufügen, um die Beziehungen zwischen Ihrem Serviceangebot und den Katalogelementen zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Katalogadministratoren warnen, wenn ein Serviceangebot, das einem Katalogelement zugeordnet ist, außer Kraft gesetzt wird oder ein neues Katalogelement aus einem Serviceangebot erstellt wurde.

Die folgenden Benachrichtigungen sind enthalten:

Name	Beschreibung
Außer Kraft gesetztes Angebot Tabelle: Serviceangebot [service_offering]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Serviceangebot, das einem Katalogelement zugeordnet ist, außer Kraft gesetzt wird.
Katalogelement, das aus dem Angebot erstellt wurde Tabelle: Verfügbar für Abonnenten [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein neues Katalogelement aus einem Serviceangebot erstellt wurde. Die E-Mail fordert Sie auf, das neue Katalogelement zu überprüfen und auf die Aktivierung im Katalog vorzubereiten.

Informationen zur Konfiguration der catalog_admin-Empfänger für diese Benachrichtigungen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Serviceangebotsumfrage

Abonnenten können ihre Erfahrungen mit Serviceangeboten über die Service-Portfoliomanagement Premium-Serviceangebotsumfrage bewerten. Dieses Feedback bietet Portfoliomanagern und Serviceverantwortlichen wertvolle Informationen, um die Leistung des Serviceangebots und die Zufriedenheit der Abonnenten zu verbessern.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren

Im Basissystem ist eine vordefinierte SPM-Serviceangebotsumfrage verfügbar. Umfragen werden nur für betriebsfähige und zurückzuziehende Serviceangebote gesendet. Portfolioadministratoren [portfolio_admin] können die Umfrage bearbeiten, und Serviceeditoren [service_editor] können die zugehörigen Auslöserbedingungen konfigurieren.

Sie müssen über die Rolle „admin“ oder „portfolio_admin“ verfügen, um die SPM-Serviceangebotsumfrage ändern zu können. Um die Umfrage anzuzeigen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die SPM-Serviceangebotsumfrage wird zufällig für 10 % der Abonnenten des Serviceangebots ausgelöst. Nur Abonnenten, die in den letzten drei Monaten nicht zu einer Umfrage aufgefordert wurden, können eine Umfrage erhalten. Abonnenten erhalten eine E-Mail mit dem Umfragelink. Der Name des Serviceangebots wird angezeigt, und die Umfrage misst, wie zufrieden der Abonnent mit dem Service oder Serviceangebot ist. Abonnenten verwenden Optionsschaltflächen, um die Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 5 zu bewerten, wobei 1 „nicht zufrieden“ und 5 „sehr zufrieden“ bedeutet.

Ändern Sie die Umfrage gerne, sodass sie Ihren Unternehmensanforderungen besser entspricht.

Zwei Systemeigenschaften bestimmen den Prozentsatz der Abonnenten, die die Umfrage erhalten sollen, und in welchen Zeitabständen ein Abonnent abgefragt wird.

- *sn_spm.csat.survey_probability*: Als Standardwert werden 10 % der Abonnenten zufällig abgefragt.
- *sn_spm.csat.survey_period*: Standardwert ist 90 Tage. Das System sendet keine Umfrage an einen Teilnehmer, der innerhalb der letzten 90 Tage abgefragt wurde.

Serviceverantwortliche können das Serviceangebotsformular verwenden, um zu definieren, wie oft eine CSAT-Umfrage gesendet werden soll. Das Feld **CSAT-Umfragehäufigkeit** bietet die folgenden Häufigkeitsoptionen:

- **Nie** (Standard)
- **Täglich**
- **Wöchentlich**
- **Monatlich**

Serviceverantwortliche können den Zeitpunkt der letzten Übersendung einer Umfrage für ein Angebot im Feld **CSAT-Umfragehäufigkeit** im Serviceangebotsformular sehen.

Portfoliomanager und Serviceverantwortliche können die Antworten überprüfen und sich die CSAT-Gewichtung des Lieferanten in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ansehen.

Ausführliche Informationen zur Arbeit mit Umfragen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Umfragen .

Finanzmanagement für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Integrieren Sie Finanzmanagement in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen für den Zugriff auf vorkonfigurierte Kostenmodelle für Serviceangebote. Sie können diese Kostenmodelle verwenden, um Ausgaben zu bewerten und Kostenlinien basierend auf der Ebene des Serviceangebots für definierte Kosten zu generieren.

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren

Aktivierung und Funktionen

Aktivieren Sie das Plugin „Finanzmanagement für SPM“ (com.snc.financial_management_for_spm), um auf die vorkonfigurierten Basissystemmodelle zuzugreifen. Finanzmanagement for SPM enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn Sie nicht bereits aktiv sind.

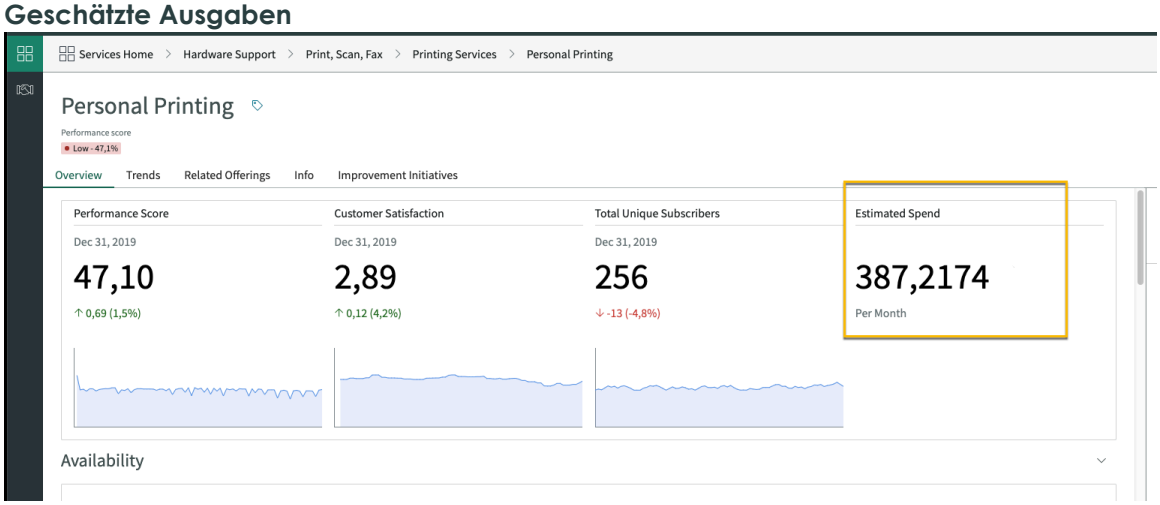
Das Plugin „Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben“ (com.snc.spm.spend) ist verfügbar, um Ihre Erfahrung mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu verbessern. Mit dieser Funktion können Sie das lokale Standardkostenmodell für Serviceangebote verwenden oder auf die Kostenmodelle zugreifen, die über die Finanzmanagement-Anwendung angeboten werden.

Wenn Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) und Finanzmanagement for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) aktiviert sind und die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* auf den Wert **Finanzmanagement** festgelegt ist, werden im Formularabschnitt **Estimated Spend** (Geschätzte Ausgaben) die Felder **Estimated annual spend** (Geschätzte jährliche Ausgaben), **FM aggregated period** (FM-Zusammenfassungszeitraum) und **FM aggregated cost** (FM-Gesamtkosten) angezeigt. Diese Felder zeigen schreibgeschützte Daten, die in den Datensätzen Serviceangebot, Service und Taxonomie gespeichert sind.

Berechnete Ausgaben pro Angebot in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen

Wenn Sie die Kostenmodelle verwenden, die über die Finanzmanagement-Anwendung angeboten werden, werden die berechneten Ausgaben pro Serviceangebot als einzelnes Punktzahl-Widget in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt. Zeigen Sie **Geschätzte Ausgaben** als Teil des Dashboards **Übersicht** an, in dem die Integritäts- und Leistungsmetriken zugehöriger Serviceangebote anzeigt werden.

Geschätzte Ausgaben



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ausgabenschätzungen für das Serviceangebot werden zusammengefasst und pro Zeitraum auf Service- und Portfolio-Ebene innerhalb Ihrer Portfolio-Taxonomie summiert. Geschätzte Ausgaben auf Service- und Portfolio-Ebene ermöglichen es Ihnen, die Kosten besser nachzuvollziehen und zu verstehen, wie diese mit der Leistung im gesamten Serviceportfolio zusammenhängen. Die Funktion für geschätzten Ausgaben bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Die erforderliche Serviceleistung mit den entsprechenden Ausgaben in Einklang bringen
- Ähnliche Services durch die Abwägung der Ausgaben gegenüber der Leistung miteinander vergleichen
- Überprüfen, ob die Serviceausgaben den angestrebten Zielen entsprechen
- Kostentreiber in Ihrem Serviceportfolio und in der Taxonomiestruktur ermitteln
- Interne Serviceausgaben mit Optionen von externen Serviceanbietern vergleichen

Lokales Modell im Vergleich zum Finanzmanagement-Modell für geschätzte Ausgaben

Berechnungen von geschätzten Ausgaben werden täglich als separate Aufgabe ausgeführt.

Wenn die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Lokales Modell** lautet, werden die geschätzten jährlichen Ausgaben für ein Serviceangebot, einen Service und eine Taxonomie durch Addition der geschätzten jährlichen Ausgaben für alle untergeordneten Entitäten bestimmt. Daten zu geschätzten jährlichen Ausgaben werden in den Datensätzen von Serviceangeboten, Services und Taxonomien gespeichert.

Wenn die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management** lautet, werden die geschätzten Ausgaben für ein Serviceangebot, einen Service und eine Taxonomie durch Addition der geschätzten jährlichen Ausgaben von Finanzmanagement für alle untergeordneten Entitäten bestimmt.

Bestimmen Sie für jeden Knoten die von Finanzmanagement geschätzten Ausgaben für den aktuell ausgewählten Finanzmanagement-Zeitraum, indem Sie alle geschätzten Ausgaben der untergeordneten Entitäten hinzufügen. Dies erfolgt rekursiv entlang der gesamten Taxonomiestruktur, beginnend mit dem Serviceangebot über den Service bis zur Taxonomie.

Ausführliche Informationen zur Integration von Finanzmanagement und zur Konfiguration der Kosten für ein Serviceangebot finden Sie unter Finanzmanagement für lizenzierte SPM-Benutzer .

Quelle der geschätzten Ausgaben für Angebotskosten konfigurieren

Definieren Sie die Quelle, die zur Berechnung der geschätzten Kosten für Serviceangebote verwendet wird. Sie können das lokale Standardmodell verwenden oder auf die vorkonfigurierten Kostenmodelle für Serviceangebote von Finanzmanagement zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Seit Release San Diego befindet sich Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einem geplanten abgekündigten Zustand. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen nicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt Bestandskunden weiterhin mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Ablauf der Abkündigung finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren

Das Plugin „Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben“ (com.snc.spm.spend) wird automatisch mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktiviert.

Aktivieren Sie das Plugin „Finanzmanagement für SPM“ (com.snc.financial_management_for_spm), um das zugehörige Kostenmodell zu aktivieren.

Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben bietet die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Mit dieser Eigenschaft können Sie die Quelle definieren, die zur Berechnung der geschätzten Kosten für Serviceangebote verwendet wird. Werte:

- **Lokales Modell**
- **Finanzmanagement**
- **Keine**

Der Standardwert ist **Lokales Modell**.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen.
2. Suchen Sie die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source*, und legen Sie sie auf den gewünschten Wert fest.

Hinweis: Benutzer können sich entscheiden, weder das lokale Kostenmodell noch das Finanzmanagement-Modell zu nutzen, indem Sie **Keine** als gewünschten Wert auswählen.

Quelle der geschätzten Ausgaben für Angebot

Wert	Beschreibung
Lokales Modell	Mit dieser Standardquelle werden die geschätzten Ausgaben für Angebote basierend auf den folgenden Feldern im Serviceangebotsformular berechnet: ◦ **Kostenmodell**: Zu den Auswahlmöglichkeiten zählen **Fest** und **Pro Einheit**. ◦ **Geschätzte Ausgaben**: Die geschätzten Kosten des Angebots für den zugeordneten Zeitraum. Wenn für **Kostenmodell** der Wert **Fest** ausgewählt ist, werden im Serviceangebotsformular zusätzliche Felder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Beschreibung
	angezeigt, einschließlich **Angebotskosten**, **Zeitraum** und **Kosteneinheit**. Wenn für **Kostenmodell** der Wert **Pro Einheit** ausgewählt ist, werden zusätzliche Felder im Serviceangebotsformular angezeigt, einschließlich **Angebotskosten**, **Zeitraum**, **Einheiten pro Zeitraum** und **Kosteneinheit**.
Finanzmanagement	Mit dieser Quelle werden die Kosten **Geschätzte Ausgaben** des Angebots basierend auf den folgenden Formularfeldern für das Serviceangebot berechnet, entsprechend der Finanzmanagement-Anwendung: ◦ **FM-Zeitraum**: Zeitraum des Geschäftskalenders. ◦ **FM-Kosten**: Der tatsächliche Währungsbetrag.
Keine	Bei diesem Wert oder falschen Werten ignoriert das System sowohl das lokale als auch das Finanzmanagement-Kostenmodell und zeigt keine zugehörigen Formularfelder für das Serviceangebot an.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Service-Level-Management

Die ServiceNow® Service-Level-Management-Anwendung (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen sowie der Überwachung und Berichterstellung in Bezug auf vereinbarte Servicelevel (SLAs).

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management erkunden

Service-Level-Management konfigurieren

Verwenden

Arbeiten mit Service-Level-Management

Referenz

Service-Level-Management – Referenz

Automatische Übersetzung

Service-Level-Management erkunden

Verwenden Sie Service-Level-Management in Ihrer Organisation, um die Qualität der Services zu überwachen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management – Übersicht

Service Level Manager sind verantwortlich für die Aushandlung einer Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren und sicherstellen, dass die vereinbarten Servicelevel eingehalten werden.

Service Level-Management-Konzepte

Die Anwendung ServiceNow® Service-Level-Management (SLM) erleichtert Ihnen die Überwachung und Steuerung der Services innerhalb der Organisation.

Service Level Manager sind für eine Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und einem Kunden verantwortlich, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren. Das Ziel von SLM ist es, dem Kunden innerhalb eines bekannten Zeitfensters eine Serviceerwartung und die Möglichkeit zu bieten, die Nichteinhaltung von Serviceleveln zu überwachen.

SLM bietet folgende Features:

- Service Level Agreement (SLA) – Definitionen
- Aufgaben-SLAs
- Integration in andere ServiceNow-Plugins

Service Level Agreement (SLA) – Rollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie SLA-Rollen zuweisen.

Rolle	Definition
sla_admin	Bietet uneingeschränkte Administratorrechte für SLM. Benutzer mit der Rolle „sla_admin“ können SLM-Eigenschaften konfigurieren, SLA-Reparaturen ausführen, das Dashboard „SLA-Übersicht“ anzeigen und SLA-Definitionen verwalten. Sie können vorhandene Workflows oder Zeitpläne SLA-Definitionen zuordnen, können jedoch keine Workflows erstellen. Die zusätzlichen Rollen, die zum Erstellen von Workflows oder Zeitplänen erforderlich sind, müssen explizit gewährt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .
sla_manager	Ermöglicht Benutzern das Definieren von SLA-Definitionen, das Anzeigen von SLA-Reparaturprotokollen und das Anzeigen des Dashboards „SLA-Übersicht“. Benutzer können damit keine SLM-Eigenschaftswerte ändern oder SLA-Bedingungsarten definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Level Agreement (SLA) – Definitionen

Verwenden Sie den SLA-Definitionsdatensatz, um eine bestimmte Gruppe von Kriterien zu definieren, die dazu führen, dass ein SLA generiert wird. Definieren Sie einige der folgenden Parameter:

- Tabelle: die Aufgabentabelle, für die das SLA definiert wird.
- Dauer: die Zeitdauer, in welcher der Service dem Kunden zur Verfügung gestellt werden muss.
- Zeitplan: der Zeitplan, der gültige Arbeits- und Nicht-Arbeitstage angibt, an denen der Service Provider den Service bereitstellt. Der ausgewählte Zeitplan wird zur Ermittlung von SLA-Verletzungen verwendet.
- Bedingungen: die Bedingungen, unter denen das SLA gestartet, angehalten, beendet oder zurückgesetzt wird.

Aufgaben-SLA-Definitionen

Wenn eine SLA-Definition für eine bestimmte Aufgabe ausgelöst wird, wird der Aufgaben-SLA-Datensatz generiert und enthält alle Verfolgungsdaten für das jeweilige SLA für diesen Datensatz. Wenn beispielsweise eine SLA-Definition für P1-Incidents vorhanden ist, wird ein Aufgaben-SLA-Datensatz an den P1-Incident Record angehängt, der alle damit verknüpften Daten erfasst. Häufig gibt es mehrere Aufgaben-SLA-Datensätze für eine einzelne Aufgabe, da viele Definitionen zutreffen.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Im Formular „Aufgaben-SLA“ können Sie auch das Ziel für das SLA auswählen: **Antwort**, **Lösung** oder **Keine**.

Integration in andere ServiceNow-Plugins

Die folgenden Plugins stellen zusätzliche Funktionalität innerhalb von SLM bereit:

- SLA Contract Add-on
- Service-Portfoliomanagement – SLA-Zusagen

SLM-Vorlagenunterstützung in App Engine Studio

Anwendungsvorlagen unterstützen Service Level-Management-Tabellen, die beim Erstellen von Vorlagen aus Anwendungen in App Engine Studio einbezogen werden sollen. Folgende SLM-Tabellen können in Vorlagen enthalten sein:

- SLA-Definition [contract_sla]
- Serviceangebots-SLA [service_offering_sla]
- SLA-Timer-Konfigurationen [sla_timer_config]
- SLA-Timer-Konfigurationszuordnung [sla_timer_config_mapping]

Serviceverträge definieren

Eine neue Tabelle mit SLA-Verträgen wird über bereitgestellt **Service-Level-Management** > **Serviceverträge** Modul. In diesen Verträgen sind SLAs zusammengefasst, die sich auf einen einzelnen Lieferanten oder Kunden beziehen, sowie alle zum Vertrag gehörenden CIs, Standorte, Gruppen, Anwender und untergeordneten Verträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Service Contract“ (Servicevertrag, [ast_service]) erweitert die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract]. Darin sind Informationen zu Serviceverträgen gespeichert, die für das Asset-Management benötigt werden. Sie müssen das Plugin „Service Level Management – Contract Management-Integration“ [com.snc.sla.contract2] aktivieren, um die Servicevertrag-Funktionalität nutzen zu können. Durch die Installation des Plugins „SLA Contract Add-on“ wird die Tabelle um weitere Beziehungen ergänzt und kann dann für das Servicemanagement verwendet werden. Sobald das Plugin installiert ist, enthalten Datensätze des Typs Servicevertrag zugehörige Listen mit:

- SLAs
- Vertrags-CIs
- Vertragsstandorten
- Vertragsgruppen
- Vertragsbenutzern
- Untergeordneten Verträgen

Felder in der Tabelle mit den Serviceverträgen

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die dem Vertrag zugeordnet ist
Start	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt
Ende	Datum, an dem der Vertrag ausläuft
Genehmiger	Person, die den Vertrag genehmigt
Standort	Primärer Standort des Vertrags (falls zutreffend). Verwenden Sie bei mehreren Standorten die zugehörige Liste „Vertragsstandorte“.
Aktiv	Angabe, ob der Vertrag derzeit verwendet wird
Automatisch verlängern/ erweitern	Angabe, ob der Vertrag am Ende der Laufzeit verlängert oder erweitert werden kann
Lieferant	Lieferant, der für den Vertrag zuständig ist
Lieferantenaccount	Account, gegenüber dem sich der Lieferant zu verantworten hat
Vertragsnummer	Nummer des Vertrags, der den Servicevertrag definiert
Gesamtkosten	Gesamtkosten des Vertrags
Zahlungsbetrag	Bisher bezahlter Betrag
Zahlungsplan	Zeitraum, über den Zahlungen geleistet werden
Nichtvertragliche SLAs verarbeiten	Wenn diese Option ausgewählt ist, können für ein dieselbe Aufgabe sowohl vertragliche SLAs als auch außervertragliche SLAs wie OLAs und Verträge mit Drittparteien verarbeitet werden. Sie können die vertraglichen SLAs sowie alle unternehmensinternen SLAs nachverfolgen, um die Compliance zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder in der Tabelle mit den Serviceverträgen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Kontrollkästchen **Nichtvertragliche SLAs verarbeiten** ist für zBoot-Kunden und Upgradekunden verfügbar. Die Systemeigenschaft *com.snc.sla.contract.tables* ist für zBoot-Kunden nicht verfügbar. Verträge werden für alle Tabellen im System verarbeitet, nicht nur für bestimmte Tabellen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Servicevertrags
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung des Servicevertrags

Feld „Vertrag“ zu Aufgabenformularen hinzufügen

Je nachdem, wie der Vertrag genutzt wird, lässt sich jedes Aufgabenformular so konfigurieren, dass es das Feld **Vertrag** enthält. Informationen zur Konfiguration von Formularen finden Sie unter Formularkonfiguration . Sobald die Felder **Anrufer**, **Zuweisungsgruppe**, **Standort** und **Configuration Item** ausgefüllt werden, wird das Feld **Vertrag** entsprechend gefiltert. So kann der Support-Desk das Ticket dem richtigen Vertrag zuordnen.

Hinweis: Es wird nicht empfohlen, verschiedenen Formularabschnitten das gleiche Feld hinzuzufügen, es sei denn, das Feld enthält schreibgeschützte Daten. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Aufgliederungsdefinitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLA)

Mithilfe der SLA-Aufgliederung können der Serviceverantwortliche oder der Service Desk-Manager detaillierte Aufgabenbesitz- und SLA-Dauerdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz anzeigen, der mit einer Aufgabe verknüpft ist. Dies erleichtert es festzustellen, welche Teams und Benutzer zur SLA-Compliance beitragen.

Die SLA-Aufgliederung ist konfigurierbar und sollte in der Regel für wichtigere SLAs wie P1- und P2-Auflösung konfiguriert werden. Standardmäßig löscht das System SLA-Aufgliederungsdaten, die älter als ein Jahr sind. Das Löschen erfolgt durch eine neue Tabellenbereinigungsaufgabe *sla_breakdown_by_assignment*. Tabellenbereinigungsaufgaben werden in der Tabelle [sys_auto_flush] definiert.

Zugehörige Informationen

SLA Breakdown-Definitionen erstellen

Servicelevel-Vereinbarungen konfigurieren

Verarbeitung der Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

Die SLA-Engine führt zwei Durchläufe aus, um SLA-Definitionen und ihre Bedingungen basierend auf einer Aufgabe zu bewerten.

Die SLA-Engine führt die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Überprüft die SLA-Definitionen, bei denen der Aufgabe kein aktiver SLA-Datensatz zugeordnet ist. Die SLA-Engine bestimmt, ob die SLA-Definition für die Aufgabe gilt und ob sie einen SLA-Datensatz erstellen muss. Folgende Zustandsprüfungen werden durchgeführt:
   a. Keine Schritte ausführen, wenn die Startbedingung wahr ist und die Stoppbedingung wahr ist. Es wird kein SLA-Datensatz erstellt, da die Stoppbedingung die Startbedingung überschreibt.
   b. Wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stoppbedingung falsch ist, wird mithilfe der SLA-Definition ein neuer SLA-Datensatz für diese Aufgabe erstellt. Der SLA-Datensatz wird dann auf die Phase „In Bearbeitung“ gesetzt.
2. Überprüft alle aktiven SLA-Datensätze, die mit der Aufgabe verknüpft sind. Die Engine ermittelt, ob sich die Phasen der SLA-Datensätze ändert. Die Zustandsprüfungen werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:
   a. Wenn die Stoppbedingung „Wahr“ ist, wird das SLA in **Abgeschlossen** geändert und das SLA wird inaktiv.
   b. Wenn sowohl die Reset-Bedingung als auch die Startbedingung „Wahr“ sind, wird das SLA in **Abgeschlossen** geändert, und es wird ein neues Aufgaben-SLA erstellt.
   c. Wenn die Startbedingung „Falsch“ ist, wird das SLA in **Abgebrochen** und wird inaktiv.
   d. Wenn das SLA aktiv ist, die Pausierungsbedingung „Wahr“ ist und die SLA-Phase **In Bearbeitung** lautet, wird das SLA angehalten.
   e. Wenn das SLA aktiv ist, die Pausierungsbedingung „Falsch“ ist und die SLA-Phase **Angehalten** lautet, wird das SLA wieder in **In Bearbeitung** geändert.

Verstrichene tatsächliche Zeit und Geschäftszeit

Aufgaben-SLA-Datensätze enthalten zwei Sätze von Zeitinformationen: **tatsächlich verstrichene Zeit** und **verstrichene Geschäftszeit**.

Der Unterschied zwischen diesen beiden Sätzen von Zeitinformationen ist von entscheidender Bedeutung, wenn Sie SLA-Definitionen erstellen und entsprechende Berichte erstellen.

- Werte für **Tatsächlich verstrichen** werden rund um die Uhr berechnet.
- Werte für **verstrichene Geschäftszeit** werden basierend auf dem in dem Aufgaben-SLA angegebenen Zeitplan berechnet. Der Zeitplan wird standardmäßig aus der SLA-Definition übernommen.

  Hinweis: Wenn kein Zeitplan angegeben ist, entspricht die **verstrichene Geschäftszeit** der **tatsächlichen verstrichenen Zeit**. Das kann deaktiviert werden, indem die Eigenschaft *com.snc.sla.always_populate_business_fields* in der SLA-Engine auf „Falsch“ festgelegt wird. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt ist, sind die Felder **Geschäft** 0 oder leer.

Die zugehörige Liste für den Aufgaben-SLA-Datensatz zeigt standardmäßig nur die tatsächlich abgelaufene Zeit an. Sie können die Liste so konfigurieren, dass auch die abgelaufene Geschäftszeit angezeigt wird.

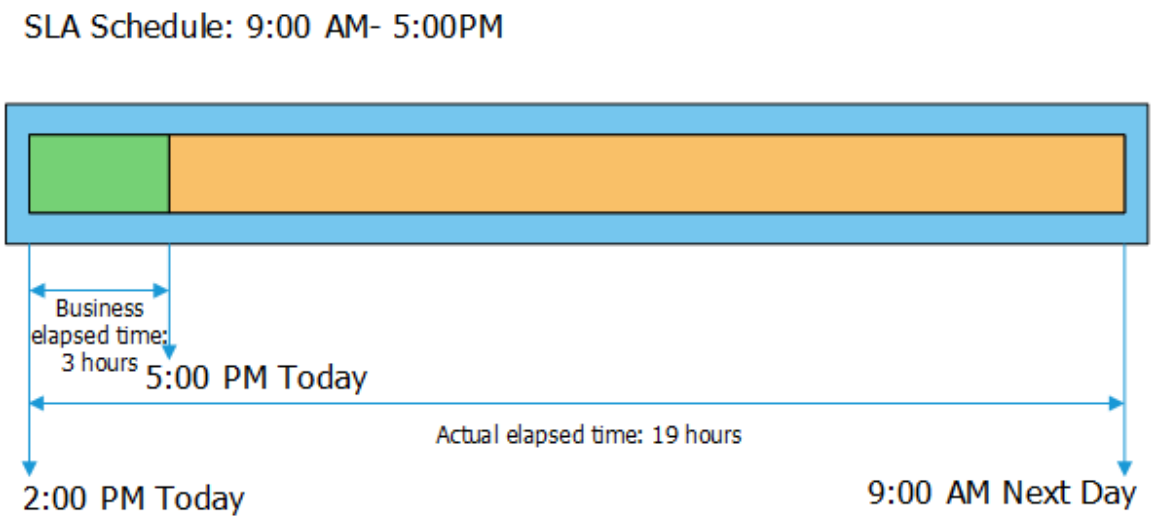
Verstrichene Zeiten und Zeitpläne

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem ein SLA an Wochentagen einen definierten Zeitplan von 9 bis 17 Uhr hat. Mit diesem Zeitplan kann der Unterschied zwischen tatsächlichen und abgelaufenen Geschäftszeiten erheblich sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

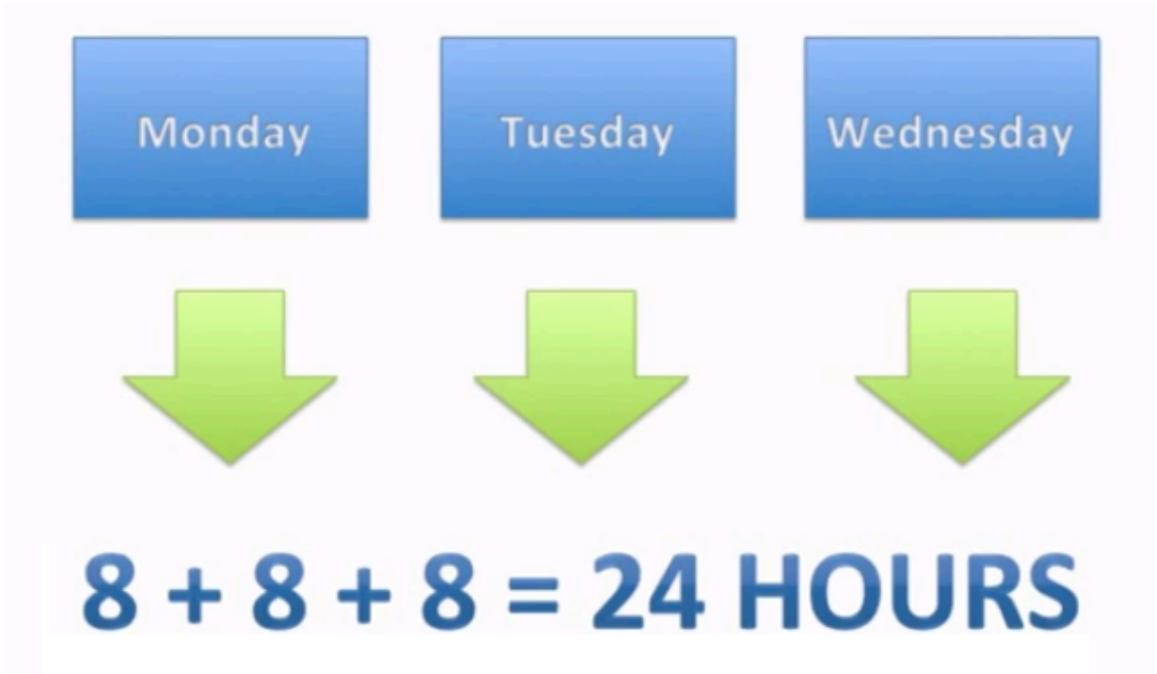
Wenn beispielsweise ein Aufgaben-SLA an einem Wochentag um 14:00 Uhr beginnt, beträgt die verstrichene Geschäftszeit um 9:00 Uhr am nächsten Werktag 3 Stunden, während die tatsächlich verstrichene Zeit 19 Stunden beträgt.

Geschäftszeit im Vergleich zur tatsächlich abgelaufenen Zeit



Wenn ein Zeitplan einen 8-Stunden-Arbeitstag definiert, entsprechen 24 Stunden verstrichener Geschäftszeit 3 Tagen tatsächlich verstrichener Zeit.

Beispiel für Geschäftszeit und tatsächliche verstrichene Zeiten – 24 x 7



Beispiel

Beispielsweise wird ein Incident am Freitag, den 12. Dezember um 21 Uhr außerhalb des SLA-Zeitplans von 8 bis 17 Uhr an Wochentagen geöffnet.

Wenn die aktuelle Uhrzeit der folgende Montag um 9:30 Uhr ist, dann:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beträgt die **verstrichene Geschäftszeit** 1 Stunde und 30 Minuten, da der SLA-Geschäftszeitgeber am Freitag um 17 Uhr gestoppt und am Montag um 8 Uhr neu gestartet wurde.
- Die **tatsächliche verstrichene Zeit** beträgt 60 Stunden und 30 Minuten und entspricht der tatsächlichen Zeit zwischen dem Öffnen des Incident und der aktuellen Uhrzeit.

Verstrichene Prozentsätze werden ebenfalls ähnlich berechnet. Der tatsächliche verstrichene Prozentsatz liegt über 750%, während die verstrichene Geschäftszeit in Prozent bei einem 8-Stunden-SLA 19% beträgt.

SLA-Timer

Verwenden Sie die Komponente SLA-Timer, um nachzuverfolgen, wie viel Zeit zum Abschließen der Aufgabe gemäß der entsprechenden SLA-Definition erforderlich ist.

Die SLA-Timer-Komponente wurde entwickelt, um den aktuellen Status der Aufgaben-SLA visuell anzuzeigen. Weitere Informationen zur Aufgabe können Sie im Tooltip anzeigen, z. B. den Namen der SLA-Definition, die verbleibende Zeit bis zum Verstoß und den Prozentsatz der abgeschlossenen Details. Wenn sich Ihre Aufgabe innerhalb des Zeitplans befindet, enthält der Tooltip zusätzliche Informationen, z. B. Details über Verspätungen.

Die Timer-Komponente kann abhängig vom aktuellen Status der Aufgabe eine der folgenden Phasen anzeigen.

SLA-Timer-Phasen

Phase	Farbcode	Beschreibung
In Bearbeitung		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip. Der Farbcode ändert sich für den Status „In Bearbeitung“: • Grün zu gelb: Wenn die Zeit bis zur Fertigstellung 50 % erreicht • Gelb zu orange: Wenn die Zeit bis zur Fertigstellung 25 % erreicht
Nicht eingehalten		Die Phase des Timers, wenn die zum Abschluss der Aufgaben-SLA zugewiesene Zeit abgelaufen ist. Der Tooltip enthält weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Timer-Phasen (Fortsetzung)

Phase	Farbcode	Beschreibung
		Informationen über den Zeitpunkt des Verstoßes.
Abgebrochen		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA abgebrochen wird. Im Tooltip wird die Zeit angezeigt, zu der der Vorgang abgebrochen wurde.
Angehalten		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA angehalten oder in den Wartestatus versetzt ist. Die in dieser Phase angezeigte Farbe entspricht dem Prozentsatz, der verstrichen war, als die Aufgaben-SLA angehalten wurde. Wenn die Phase von **Angehalten** in „In Bearbeitung“ wechselt, startet der Timer ab dem Zeitpunkt, zu dem er angehalten wurde. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip.
Erfüllt (SLA-Engine 2010)		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA erreicht wird. Die Information, wann dies erreicht wurde, wird im Tooltip angezeigt.
Abgeschlossen		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA abgeschlossen ist. Anhand des Tooltips können Sie erkennen, wann er abgeschlossen wurde.
Außerhalb des Zeitplans		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA den Zeitplan nicht einhält. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip.

Service-Level-Management konfigurieren

Sie können verschiedene Aspekte von Service-Level-Management je nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management-Plugins

Sie können eines oder mehrere Service-Level-Management-Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Sie können eines oder mehrere der folgenden Service-Level-Management-Plugins aktivieren.

Service-Level-Management aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Service-Level-Management (com.snc.walkup) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung dieses Plugins werden die wichtigsten SLA-Funktionalitäten bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Service-Level-Management installiert

Durch Aktivieren des Service-Level-Management-Plugins werden diese Komponenten hinzugefügt oder geändert: Tabellen, Eigenschaften, UI-Aktionen, UI-Richtlinien, Skripteinbindungen, Clientskripts, Geschäftsregeln, E-Mail-Benachrichtigungen, geplante Aufgaben und Workflows.

Mit Service-Level-Management installierte Tabellen

Mit Service-Level-Management werden Tabellen hinzugefügt.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
SLA-Definition [contract_sla]	Stellt die Bedingungen, die Dauer und den Zeitplan für eine SLA-Definition bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
SLA-Bedingungen [sla_condition_class]	Definiert, wie die Bedingungen in der SLA-Definition verwendet werden, um die Übergänge zwischen verschiedenen Phasen jedes Aufgaben-SLA zu ermitteln.
SLA-Reparaturprotokoll [sla_repair_log]	Wird verwendet, um ein Protokoll bereitzustellen, wenn die SLA-Reparaturfunktion auf Aktion eingestellt ist.
SLA-Reparaturprotokolleintrag [sla_repair_log_entry]	Erweitert Syslog und speichert die Vorher- oder Nachher-Werte eines reparierten Aufgaben-SLA-Datensatzes.
Aufgaben-SLA [task_sla]	Verknüpft eine Aufgabe mit der SLA-Definition, die für sie gilt.
SLA-Timer-Konfigurationen [sla_timer_config]	Speichert Informationen zur Timer-Konfiguration.
SLA-Timer-Konfigurationszuordnung [sla_timer_config_mapping]	Speichert Zuordnungsinformationen der Aufgaben-SLA.

Mit Service-Level-Management installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung des Plugins Service-Level-Management hinzugefügt.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sla_admin	Benutzer mit dieser Rolle haben volle Administratorrechte für die Anwendung Service-Level-Management.	flow_operator
sla_manager	Benutzer mit dieser Rolle können SLA-Definitionen definieren und SLA-Reparaturprotokolle anzeigen.	flow_operator

Mit Service-Level-Management installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben werden mit Service-Level-Management hinzugefügt.

Geplante Aufgabe	Beschreibung
SLA-Update (Verstoß aufgetreten)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen bereits ein Verstoß vorliegt. Dies beschränkt sich auf Aufgaben-SLAs, bei denen die Verletzungszeit in den letzten 365 Tagen liegt. Dieser Job wird einmal am Tag ausgeführt.
SLA-Update (Verletzung nach 30 Tagen)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 30 Tage entfernt ist. Dies ist auf Aufgaben-SLA-Datensätze beschränkt, bei denen die Verletzungszeit innerhalb der nächsten 365 Tage liegt. Dieser Job wird alle 5 Tage ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgabe	Beschreibung
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Tag)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 1 Stunde und weniger als 24 Stunden entfernt ist. Dieser Job wird jede Stunde ausgeführt.
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Stunde)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 10 Minuten und weniger als 1 Stunde entfernt liegt. Dieser Job wird alle 10 Minuten ausgeführt.
SLA-Update (Verletzung innerhalb von 10 Minuten)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit in den nächsten 10 Minuten liegt. Dieser Job wird jede Minute ausgeführt.
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 30 Tagen)	Aktualisiert die Zeitvorgaben in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als einen Tag und weniger als 30 Tage entfernt ist. Dieser Job wird einmal am Tag ausgeführt.

SLA Breakdown-Definitionen aktivieren

Sie können das Plugin „SLA-Aufgliederungen“ (com.snc.sla.breakdowns) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „SLA-Aufgliederungen“ (com.snc.sla.breakdowns) aktiviert diese Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für SLA-Aufgliederungen

Plugin	Beschreibung
Service-Level-Management [com.snc.sla]	Stellt die zentrale SLA-Funktionalität bereit. SLA-Definitionen bieten Bedingungen zum Starten, Anhalten, Stoppen, Abbrechen und Zurücksetzen von Aufgaben-SLAs für jeden Aufgabentyp. Darüber hinaus können Sie einen Zeitplan für die Definition angeben, um die Arbeitszeiten zu definieren, sowie einen Workflow, der für jedes Aufgaben-SLA ausgeführt wird, der normalerweise zum Generieren von Benachrichtigungen verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit SLA Breakdown-Definitionen installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den SLA Breakdown-Definitionen installiert.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Plugins

Plugins werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt das folgende Plugin hinzu.

Plugin	ID	Beschreibung
SLA-Aufgliederungen	com.snc.sla.breakdowns	Bietet die Möglichkeit, Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz zu generieren. Zum Beispiel können die Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz durch das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an** erzeugt werden. **Hinweis:** Um sicherzugehen, dass die Aufgliederungsdaten korrekt generiert werden, müssen Sie die aktuelle Version der Skripteinbindungen *`TaskSLAController`* und *`RepairTaskSLAController`* haben, bevor Sie das Plugin aktivieren. Wenn Sie angepasste Versionen einer dieser Skripteinbindungen haben, sollten alle Anpassungen in die Versionen dieser Dateien aus dem letzten Upgrade integriert werden.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Tabelle

Tabellen werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Eine Breakdown-Definition, die einem bestimmten Aufgabentyp zugeordnet ist. Beispiel: Incident.
SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Ein Breakdown-Definitionsfeld (ein untergeordneter Datensatz einer Breakdown-Definition). Jeder Datensatz definiert eine Zuordnung zwischen einem Feld in der zugeordneten Aufgabentabelle und der Aufgliederungsdatentabelle.
Beziehung von SLA Breakdown-Definitionen zu SLA-Definition [sla_definition_sla_breakdown]	Die Beziehung zwischen der SLA Breakdown-Definition und SLA-Definitionen.
SLA-Aufgliederungskern [sla_breakdown_core]	Die allgemeinen Spalten für alle SLA-Aufgliederungsdatentabellen. Jede Aufgliederungsdatentabelle muss diese Kerntabelle erweitern. **Hinweis:** Im Madrid-Release wird nur die Datentabelle „SLA-Aufgliederung nach Zuweisung“ [sl_breakdown_by_assignment] unterstützt.
SLA-Aufgliederung nach Zuweisung sla_breakdown_by_assignment	Enthält die Breakdown-Datensätze, die für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz generiert wurden, der eine zugehörige Breakdown-Definition enthält.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Verwendung
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Protokollierungsebene für Skripteinbindung `SLABreakdownProcessor`. Typ: Auswahlliste Standardwert: Hinweis Ort: SLA-Protokollierungsmodul

Mit SLA-Aufgliederungen installierte UI-Richtlinie

UI-Richtlinien werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Definitionsfelder als schreibgeschützt festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Felder im Formular als schreibgeschützt festlegen, die aus der übergeordneten SLA Breakdown-Definition stammen
Feld „Feldnamendaten“ ausblenden	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Die UI-Richtlinie blendet das Feld „Feldnamendaten“ aus dem Formular aus. Dieses Feld wird nur von Skripten verwendet, die andere Felder im Formular dynamisch aktualisieren und die nicht über die Anwenderoberfläche geändert werden sollten.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLABreakdown	Basisklasse, die Konstanten für SLA-Aufgliederungen bereitstellt.
SLABreakdownDefinition	Erweitert SLABreakdownDefinitionSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionSNC	Stellt Methoden zum Verwalten von Datensätzen in der Tabelle „sla_breakdown_definition“ bereit.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Stellt vom Client aufrufbare Methoden bereit, die zum Verwalten von Datensätzen in der Tabelle „sla_breakdown_definition“ verwendet werden.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	Erweitert SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Stellt Methoden bereit, die die verfügbaren Werte für das Feld „Breakdown_field“ in der Tabelle „sla_breakdown_definition_field“ ermitteln.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Erweitert SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Stellt Methoden bereit, die die verfügbaren Werte für das Feld „source_field“ in der Tabelle „sla_breakdown_definition_field“ ermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Erweitert SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Stellt die Methode bereit, die die verfügbaren Aufgabentabellen für Breakdown-Definitionen ermittelt.
SLABreakdownProcessor	Erweitert SLABreakdownProcessorSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
SLABreakdownProcessorSNC	Stellt die Methoden zum Generieren der Breakdown-Datensätze für Aufgaben-SLAs auf der Grundlage der verfügbaren Breakdown-Definitionsdatensätze bereit.
SLABreakdownUtils	Erweitert SLABreakdownUtilsSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
SLABreakdownUtilsSNC	Stellt Utility-Methoden bereit, die von einigen der anderen SLA-Aufgliederungsskripteinbindungen verwendet werden.
TaskSLABreakdownUtils	Erweitert TaskSLABreakdownUtilsSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Stellt Methoden für die Tabelle „task_sla“ bereit.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Clientskripts

Clientskripts werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Skripteinbindung	Tabelle	Beschreibung
Zuweisungsaufgliederungsdiagramm ausblenden	Aufgaben-SLA [task_sla]	Blendet die eingebetteten Diagramme im Aufgaben-SLA-Formular aus, wenn keine Aufgliederungsdaten verfügbar sind.
Verfügbare Aufgliederungstabellen festlegen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Füllt die Optionen im Feld „sla_breakdown_table“ auf.
Feldnamendaten festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Legt Daten in einem ausgeblendeten Feld fest, das dann von den Feldauswahlskripten verwendet wird, welche die Felder „breakdown_field_name“ und „source_field_name“ ausfüllen.
2010-Engine-Meldung anzeigen	SLA Breakdown-Definition	Zeigt eine Meldung im Formular für Instanzen an, auf denen die 2010 SLA-Engine ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Tabelle	Beschreibung
	[sla_breakdown_definition]	
Meldung anzeigen, dass Aufgliederungsdaten vorhanden sind	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Zeigt eine Meldung im Formular an, um zu erklären, dass Felder aufgrund vorhandener Aufgliederungsdaten schreibgeschützt sind.
Meldung anzeigen, dass Aufgliederungsdaten vorhanden sind	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Zeigt eine Meldung im Formular an, um zu erklären, dass Felder aufgrund vorhandener Aufgliederungsdaten schreibgeschützt sind.
Bereits definierte Aufgabentabellen aktualisieren	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Deaktiviert Optionen im Feld „task_table“ für Aufgabentypen, die bereits eine Breakdown-Definition aufweisen.
Warnung zur inaktiven Einstellung	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Fragt nach Bestätigung, wenn eine Aufgliederungsdefinition auf inaktiv aktualisiert wird.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	Beziehung von SLA Breakdown-Definitionen zu SLA-Definition [sla_definition_sla_breakdown]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefüg aktualisiert oder gelöscht wird
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefüg aktualisiert oder gelöscht wird
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefüg aktualisiert oder gelöscht wird
Aktive Aufgliederungsdaten löschen, wenn inaktiv	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Löscht alle Breakdown-Datensätze für aktive Aufgaben-SLA-Datensätze, wenn die Breakdown-Definitio auf inaktiv aktualisiert wird.
Aufgliederungstabellendaten abrufen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Daten auf dem Scratchpad auffüllen, das für Clientskripts erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
SLA-Aufgliederungsdaten abrufen	Aufgaben-SLA [task_sla]	Daten auf dem Scratchpad auffüllen, das für Clientskripts erforderlich ist.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Skript zum Einschränken der verfügbaren Werte in der Spalte „sla_breakdown_definition“ in der Viele-zu-Viele-Tabelle „sla_definition_sla_breakdown
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Skript zum Einschränken der verfügbaren Werte in der Spalte „sla_definition“ in der Viele-zu-Viele-Tabelle „sla_definition_sla_breakdown
Änderungen an Tabellen verarbeiten	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Zusätzliche Verarbeitung durchführen, wenn entweder die Tabelle „sla_breakdown_table“ oder die Tabelle „task_table“ geändert wird.
SLA-Aufgliederungen verarbeiten	Aufgaben-SLA [task_sla]	Erstellt und aktualisiert Aufgliederungsdaten, wenn ein Aufgaben-SLA-Datensatz erstellt oder aktualisiert wird.
Feldwerte in Scratchpad festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Daten im Scratchpad auffüllen, die von anderen Geschäftsregeln oder Clientskripts verwendet werden.

SLA-Zeitleiste aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das SLA-Zeitleisten-Plugin (com.snc.sla.timeline) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sla_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Mit der SLA-Zeitleiste installierte Skripteinbindungen

Bei Aktivierung der SLA-Zeitleiste werden Skripteinbindungen installiert.

Die SLA-Zeitleiste fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLATimeline	Diese Skripteinbindung generiert die Zeitleistendaten für einen Aufgaben-SLA-Datensatz, indem sie den Verlauf der Aufgabe wiederholt und mithilfe der SLATimelineAPI die geeigneten Stufenübergänge und -zeiten für das Aufgaben-SLA ermittelt.
SLATimelineAPI	Diese Skripteinbindung stellt eine Reihe von Funktionen bereit, die simulieren, wie die SLA-Engine eine bestimmte Aufgabe und SLA-Definition verarbeitet, ohne tatsächlich Aufgaben-SLA-Datensätze zu erstellen.
SLATimeLineV2SNC	Diese Skripteinbindung wird von der internen REST-API der SLA-Zeitleiste verwendet, um den Auditverlauf einer Aufgabe zu prüfen und um Aufgaben-SLA-Details zu extrahieren, die auf der Anwenderoberfläche angezeigt werden sollen.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Diese Skripteinbindung ist eine Hilfs-Skripteinbindung und dient zur internen Verwendung. Diese Skripteinbindung wird von SLATimeLineV2SNC aufgerufen, um die Details der Aufgaben-SLA-Phase zu verarbeiten.

„Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ aktivieren

Sie können das Plugin „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ (com.sn_slm_timer) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivierung dieses Plugins bietet die Möglichkeit, eine bevorzugte SLA für eine bestimmte Aufgabe über eine dynamische Konfiguration festzulegen, z. B. „Erste SLA kurz vor Verstoß“ ,oder deklarativ über eine hierarchische Zuordnung der ersten abzugleichenden SLA-Definitionen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Installiert mit „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ (com.sn_slm_timer) aktivieren.

Installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Benutzer mit dieser Rolle haben volle Administratorrechte für die Konfiguration des Service-Level-Management-Timers.	sn_sla_definition_read

Mit API für SLA-Timer-Konfiguration installierte Skripteinbindungen

Wenn die API für die SLA-Timer-Konfiguration aktiviert ist, werden Skripteinbindungen installiert.

Die API für die SLA-Timer-Konfiguration fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLATimerConfigAPI	Dieses Skript enthält verschiedene Funktionen zum Verarbeiten und Identifizieren der Aufgaben-SLA, deren Verletzung bevorsteht.

Servicelevel-Vereinbarungen konfigurieren

Konfigurieren Sie SLAs, um einen bestimmten Zeitraum zu definieren, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllen muss, um sicherzustellen, dass Incidents gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen geschlossen oder gelöst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine SLA-Definition wird zum Erstellen und Fortführen von SLAs verwendet, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Organisation verwenden können.

Ein SLA-Definitionsdatensatz definiert die Zeitpunkte, Bedingungen, Arbeitsabläufe und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind.

Die standardmäßige SLA-Definition mit der **Lösungspriorität 1 (8 Stunden)** definiert beispielsweise die Aufgaben-SLAs, die an Incidents mit der Priorität P1 - Kritisch angehängt werden sollen, legt entsprechende Bedingungen für diese Aufgaben-SLAs fest und verwendet den standardmäßigen SLA-Workflow zum Erstellen von Events wie dem Senden einer Benachrichtigung, wenn das Aufgaben-SLA eines Incident 50 % der zugewiesenen Zeit erreicht.

SLA-Definitionen erstellen

Sie können eine oder mehrere SLA-Definitionen (Service Level Agreement) erstellen und verwenden, um einen SLA-Datensatz zu erstellen. Mit diesem SLA-Datensatz können Sie ein SLA-System für die Aufgabe Ihrer Organisation verwenden.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine SLA-Definition erstellen, vermeiden Sie die Verwendung von Dot-Walking-Feldern, die sich häufig unter einer der SLA-Bedingungen ändern (Start, Stopp, Pause und Zurücksetzen). Mit den SLA-Engine-Funktionen, z. B. SLA-Zeitleiste und SLA-Reparatur, wird der Auditverlauf des Aufgabendatensatzes wiedergegeben, an den die Tabelle „task_sla“ angefügt ist. Von der SLA-Engine wird der Auditverlauf von Dot-Walking-Feldern aus dieser Aufgabe nicht wiedergegeben. Stattdessen wird nur der endgültige Status der Dot-Walking-Felder berücksichtigt.

Beispiel: Eine Anhaltebedingung wird auf ein Incident-bezogenes Dot-Walking-Feld `incident.company.cost_center` festgelegt. Der Wert der Kostenstelle wird zuerst auf Finanzwesen festgelegt und später in Ingenieurwesen geändert. Wenn die SLA-Reparatur ausgeführt wird, wird nur der endgültige Wert der Kostenstelle berücksichtigt. Wenn die SLA-Anhaltebedingung also `incident.company.cost_center is Engineering` (Ingenieurwesen) lautet, wird die SLA-Reparatur sofort angehalten, da die SLA-Reparatur den vorherigen Kostenstellenwert „Finanzwesen“ nicht berücksichtigt. Diese Bedingung gilt auch für die SLA-Zeitleiste (sowie für die asynchrone Ausführung der SLA-Engine).

Wenn die Anforderung nun darin besteht, den Vorgang anzuhalten, wenn die Bedingung „incident.company.cost_center is Engineering“ (Ingenieurwesen) und nicht „Finanzwesen“ lautet, muss der Auditverlauf über ein anwenderdefiniertes Feld im Aufgabendatensatz angelegt sein. Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Feld (in diesem Beispiel in der Incident-Tabelle), z. B.: „u_company_cost_center“, und eine Geschäftsregel, sodass das Feld ausgefüllt wird, wenn entweder das Unternehmen oder die Kostenstelle des Unternehmens geändert wird. Bei diesem Ansatz wird die SLA-Anhaltebedingung nicht auf das Dot-Walking-Feld, sondern auf das anwendererdefinierte Feld festgelegt. Der angegebene Ansatz gewährleistet, dass die Tabelle „task_sla“, die SLA-Reparatur und die SLA-Zeitleiste immer dieselben Ergebnisse ausweisen.

Hinweis: Je tiefer das Dot-Walking angelegt ist, desto mehr Geschäftsregeln sind erforderlich.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular **SLA-Definition** wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „SLA-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die SLA-Definition identifiziert.
Typ	Wählen Sie den Typ der Vereinbarung aus, die definiert wird: **SLA**, **OLA** oder **Vertrag mit Drittparteien**. **Hinweis:** Der Typ wird nur zur Berichterstellung verwendet.
Ziel	Wählen Sie das Ziel der Vereinbarung aus, die definiert wird: **Keine**, **Antwort** oder **Auflösung**. Das Ziel wird nur für Filter- und Suchvorgänge sowie zur Berichterstellung verwendet. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen.
Tabelle	Tabelle, die die vom SLA verfolgten Datensätze festlegt. SLAs können für jede Tabelle definiert werden, die die Aufgabentabelle erweitert, einschließlich Incident-, Change Request- und Servicekatalog-Aufgaben. **Hinweis:** Ab Release Helsinki können Sie für Ereignismanagement eine SLA-Definition für Konfigurationselemente und Business-Services erstellen erstellen.
Flow	Wählen Sie den Flow aus, der ausgeführt werden soll, wenn die SLA-Definition an einen Aufgabendatensatz angehängt wird. Durch Auswählen eines Flows wird das Feld **Workflow** deaktiviert.
Workflow	Wählen Sie den Workflow aus, der ausgeführt werden soll, wenn die SLA-Definition an einen Aufgabendatensatz angehängt wird. Durch Auswählen eines Workflows wird das Feld **Flow** deaktiviert.
Lieferant	Wählen Sie den Lieferanten aus, der der SLA-Definition zugeordnet ist.
Servicezusage	Eine Kennzeichnung, die hilft, zwischen einer normalen SLA-Definition und einer Serviceangebot-SLA-Definition zu unterscheiden.
Protokollierung aktivieren	Checkbox, um die Debugprotokollierung nur für die jeweilige SLA-Definition zu aktivieren. Die Debugprotokollierungsinformationen enthalten Details zu den Bedingungen, die erfüllt oder nicht erfüllt wurden. Die Informationen enthalten auch die Vorher- und Nachher-Werte für die Aufgaben-SLA- und Aufgabendatensätze.
Dauertyp	Geben Sie die Methode für die Berechnung der SLA-Dauer an. Die Dauer kann entweder eine **anwenderdefinierte Dauer** oder eine **relative Dauer** sein, z. B. **Verletzung am Fälligkeitsdatum** oder **Ende des nächsten Geschäftstags**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Geben Sie die Laufzeit des SLA an, bis es als **Verletzt** gekennzeichnet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Dauer eine **anwenderdefinierte Dauer** ist. **Hinweis:** Die Anzahl der in diesem Feld angegebenen Tage wird in 24-Stunden-Blöcke umgewandelt. Wenn im Feld **Zeitplan** ein Zeitplan mit 8-Stunden-Tagen angegeben ist, wird das SLA bei einer Dauer von **1 Tag** drei Geschäftstage später überschritten.
Relative Dauer von Arbeiten	Geben Sie den Datensatz an, für den die relative Dauer berechnet werden soll. Wählen Sie entweder **Aufgabendatensatz** oder **SLA-Datensatz** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die relative Dauer angegeben ist.
Zeitplanquelle	Geben Sie den Zeitplan an, der beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen angeben: ◦ **Kein Zeitplan**: Wenn die Option **Kein Zeitplan** ausgewählt ist, verwendet das SLA für die Berechnungen der Zeitplandauer einen 24 x 7-Zeitplan. ◦ **SLA-Definition**: Wenn die Option **SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Auswahlliste **Zeitplan** angezeigt. **Zeitplan**: Geben Sie die Stunden an, während denen der SLA-Timer ausgeführt wird. ◦ **Aufgabenfeld**: Dieser Optionstitel wird von der im Feld „Tabelle“ ausgewählten Option bestimmt. Wenn beispielsweise die Option „Incident“ im Feld „Tabelle“ ausgewählt ist, wird diese Option zum Feld „Incident“. Wenn die Option **Aufgabentabellenfeld** ausgewählt ist, wird die Liste **Zeitplanquellenfeld** angezeigt. Zeitplanquellenfeld: Wählen Sie das entsprechende Feld in der Aufgabe aus, z. B. einen Incident oder ein Problem, das den Zeitplan bereitstellt. Beispiel: **Konfigurationselement** > **Zeitplan**.
Zeitzonenquelle	Geben Sie die Zeitzonenquelle an, die beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Zeitzonen angeben: ◦ **Die Zeitzone des Anrufers**. ◦ **Die Zeitzone der SLA-Definition**: Wenn die Option **Die Zeitzone der SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Auswahlliste **Zeitzone** angezeigt. **Zeitzone**: Geben Sie eine Zeitzone für das SLA an. Die Zeitzone kann die Systemzeitzone oder aktive standardmäßige geografische Zeitzonen sein. ◦ **Die Zeitzone des CI-Standorts**. ◦ **Die Zeitzone des Aufgabenorts**. ◦ **Zeitzone des Anruferstandorts**.
Registerkarten	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen ein SLA angehängt wird. In der Liste **Zeitpunkt für Abbruch** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA abgebrochen wird. ◦ Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn sich mindestens eine der angegebenen Startbedingungen ändert, wird das SLA abgebrochen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. ◦ Option **Abbruchbedingung ist erfüllt**: Die Startbedingung muss nur einmal erfüllt werden, danach wird das SLA nur dann abgebrochen, wenn die Abbruchbedingung erfüllt ist. ◦ Option **Niemals**: Das SLA wird nie abgebrochen. **Retroaktiver Start**: um ein Datums- und Uhrzeitfeld aus der Aufgabe auszuwählen, das die Startzeit des Aufgaben-SLA bereitstellt. Wenn Sie die Checkbox **Retroaktiver Start** aktivieren, werden das Feld **Start festlegen auf** und die Checkbox für die retroaktive Unterbrechungszeit angezeigt. ◦ Feld **Start festlegen auf**: bietet die Felder für Datum und Uhrzeit, die für den Aufgabentyp verfügbar sind, für den diese SLA-Definition gilt. Wenn Sie z. B. **Retroaktiver Start** für eine SLA-Definition mit Priorität 1 auswählen und im Feld **Start festlegen auf Erstellt** auswählen, wird das SLA mit der Startzeit verknüpft, bei der es sich um das Datum und die Uhrzeit aus dem Feld **Erstellt** im Incident handelt. ◦ Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit**: ermöglicht die Berechnung der retroaktiven Unterbrechungszeit für die spezifische SLA-Definition. Wenn Sie z. B. bei einer SLA-Definition mit Priorität 1 **Retroaktiver Start** auswählen und dann die Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit** aktivieren, können die SLAs, für die der retroaktive Start aktiviert wurde, vor der Pausenzeit wiederhergestellt werden. **Hinweis:** Die Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit** ist nur verfügbar, wenn die Dauer eine anwenderdefinierte Dauer ist.
Pausierungsbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit aussetzt. In der Liste **Fortsetzungsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit wieder aufnimmt. ◦ Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind, nimmt die verstrichene Zeit weiter zu. Die Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist standardmäßig ausgewählt. ◦ Option **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Bedingungen für das Fortsetzen erfüllt sind, nimmt die verstrichene Zeit weiter zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Stoppbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen ein SLA beendet wird. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob es verletzt wurde.
Reset-Bedingung	Bestimmt, ob die vorhandene Aufgabe beim Zurücksetzen des Aufgaben-SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird. Definiert die Bedingungen, unter denen das aktuelle SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird. Die Reset-Bedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines bestimmten Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem bestimmten Wert ändert. Der Wert des Felds **Standort** im Aufgabendatensatz lautet beispielsweise 101 Broadway East, Seattle, WA. Wenn Sie die SLA-Reset-Bedingung als **Standort ändert sich von** 101 Broadway East, Seattle, WA festlegen, wird bei einer Änderung des Werts des Felds **Standort** das SLA des Aufgabendatensatzes zurückgesetzt.
Felder, die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt werden können	
Bedingungstyp	Wählen Sie den Bedingungstyp aus, um zu bestimmen, wann ein SLA angehängt, angehalten, abgeschlossen oder zurückgesetzt wird.

Retroaktive Starts und Pausen bei SLAs konfigurieren

Sie können den retroaktiven Start verwenden, um Zeitinformationen für ein SLA beizubehalten, wenn sich ein Aufgabendatensatz ändert. Eine retroaktive Pause verhindert sofortige Verletzungen und Benachrichtigungen, wenn der retroaktive Start für SLA-Definitionen aktiviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn sich ein Aufgabendatensatz ändert, wird in der Regel ein neues SLA mit einer neuen Reihe von Zeitinformationen angehängt. Dies ist nützlich, wenn Sie einen Incident einer anderen Gruppe erneut zuweisen und einen neuen SLA-Datensatz mit neuen Zeitinformationen anfügen möchten.

In bestimmten Situationen möchten Sie möglicherweise jedoch Zeitinformationen für die Aufgabe beibehalten. Beispiel: Ein Incident wird mit einer Priorität von **3 - Moderat** ausgelöst und die Priorität ändert sich nach 3 Stunden in **1 - Kritisch**. Zu diesem Zeitpunkt wird dem Incident ein SLA der Priorität 1 beigefügt. Sie können den retroaktiven Start verwenden, um sicherzustellen, dass diese SLA-Zeit rückwirkend so angepasst wird, dass ab dem Zeitpunkt der Erstellung des Incident und nicht ab dem Zeitpunkt der Änderung der Priorität des Incident gezählt wird. Dies ist der tatsächliche Zeitpunkt, an dem Sie der Benutzer kontaktiert hat.

Sie können die Eigenschaft der retroaktiven Pause verwenden, um Pausenzeiten auf das neue SLA anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Öffnen Sie den relevanten SLA-Definitionsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie im Abschnitt **Startbedingung** die Checkbox **Retroaktiver Start**.
4. Wählen Sie bei **Start festlegen auf** das Ereignis aus, an dem das SLA gestartet wird.

   Diese Option legt die Startzeit fest, die für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz verwendet wird, der aus dieser SLA-Definition erstellt wurde.

   Sie können z. B. **Geöffnet** auswählen, um das SLA ab dem Zeitpunkt zu starten, an dem das Aufgabenformular zum Erstellen des Datensatzes zum ersten Mal geöffnet wurde. Dies entspricht genau der Zeit, zu welcher der Endanwender mit dem Service Desk in Kontakt tritt. Alternativ können Sie **Erstellt** auswählen, um das SLA ab dem Zeitpunkt zu starten, an dem das Aufgabenformular zum ersten Mal gespeichert wurde.

5. Aktivieren Sie die Checkbox „Retroaktive Pause“, um die Eigenschaft **Retroaktive Pause** zu aktivieren.
   Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren, wird sichergestellt, dass der neue SLA-Datensatz für Aufgaben eine Pausenzeit erhält, die in der Zeit zwischen der rückwirkenden Startzeit und jetzt angesammelt worden wäre. Diese Pausenzeit erhöht die Zeit der Verletzung um die entsprechende Zeit.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn der retroaktive Start aktiviert ist, kann dies dazu führen, dass Aufgaben-SLAs verletzt werden, sobald sie angehängt werden, wodurch mehrere Benachrichtigungen ausgelöst werden. Um zu verhindern, dass der Workflow für diese verletzten SLAs verarbeitet wird, legen Sie die Eigenschaft *com.snc.sla.workflow.run_for_breached* auf „false“ fest.

SLA-Timer konfigurieren

Konfigurieren Sie den SLA-Timer, um zu bestimmen, welche Aufgaben-SLA als Teil der Timer-Komponente angezeigt werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle einer Aufgabe angehängten Service Level Agreements (SLAs), z. B. Incidents, Probleme oder Changes, sind gleich wichtig. In verschiedenen Szenarien und Anwenderoberflächen möchten Sie jedoch möglicherweise eine Hierarchie bevorzugter SLAs konfigurieren. Nach der Konfiguration der Hierarchie können Sie aus der Liste das wichtigste oder bevorzugte SLA bestimmen, das angezeigt werden kann.

Mit der Anwendung *slm-timer-config-api* können Sie ein bevorzugtes SLA für eine bestimmte Aufgabe festlegen. Sie können die Konfiguration verwenden, die entweder dynamisch ist, z. B. **Erstes SLA bis Verstoß**, oder deklarativ aus einer hierarchischen Zuordnung der ersten bis übereinstimmenden SLA-Definitionen.

Die SLA-Timer-Konfiguration stellt die folgenden Demodaten bereit, die auch als Beispiel für die Anpassung dienen.

Do not show SLA timer (SLA-Timer nicht anzeigen)

Verwenden Sie diese Konfiguration, wenn Sie die Timer-Komponente nicht anzeigen möchten.

Show SLA that will breach first (SLA anzeigen, gegen die zuerst verstoßen wird)

Verwenden Sie diese Konfiguration, um die Aufgaben-SLA zu bestimmen, gegen die als erstes verstoßen wird.

Incident Response and Resolution Team (Incident-Reaktions- und Lösungsteam)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie diese Konfiguration, wenn Sie eine Aufgaben-SLA anzeigen möchten, die einer bestimmten SLA-Definition in der Timer-Komponente entspricht. Diese Konfiguration erstellt eine Hierarchie von anzuzeigenden SLA-Definitionen.

Die Anwendung **SLA-Timer-Konfiguration** enthält nur Demodaten. Sie sollten jedoch eigene Konfigurationsdatensätze erstellen. Sie können die Demodaten als Leitfaden verwenden, um sicherzustellen, dass der bevorzugte Aufgaben-SLA-Datensatz für eine bestimmte Aufgabe angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **Administration** > **SLA-Timer-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder der Formulare aus.

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der SLA-Timer-Konfiguration ein.
SLA-Timerquelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen: Keine Wenn der Timer nicht angezeigt werden soll. Erster Verstoß Wenn Sie die Aufgaben-SLA mit der frühesten Verstoßzeit anzeigen möchten. **Hinweis:** Wenn eine Aufgaben-SLA mit der frühesten Verstoßzeit angehalten ist, außerhalb des Zeitplans liegt oder abgeschlossen ist, wird die nächste Aufgaben-SLA angezeigt. Zuordnung von Aufgabe zu SLA Wenn Sie eine eigene Anzeigehierarchie von Aufgaben-SLAs erstellen möchten. Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie die SLA-Definitionszuordnungen definieren, um sicherzustellen, dass eine bevorzugte SLA-Definition festgelegt ist.
Erledigte anzeigen	Legen Sie fest, ob Sie die bevorzugte Aufgaben-SLA anzeigen möchten, die die Verstoß-Phase enthält. Wenn diese Option

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	ausgewählt ist, wird sie bei Abschluss nicht zur nächsten SLA-Priorität verschoben.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Öffnen Sie die von Ihnen erstellte SLA-Konfiguration.
6. Wenn die **Quelle** des SLA-Timers auf `Zuordnung von Aufgabe zu SLA` festgelegt ist, müssen Sie die Zuordnungen konfigurieren.
7. Um die Zuordnung von Aufgabe zu SLA zu konfigurieren, wählen Sie **Neu** in der zugehörigen Liste **SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
SLA-Timer-Konfiguration	Wählen Sie die Timer-Konfiguration aus der Suchliste aus. Bei Erstellung aus einer zugehörigen Liste wird die Timer-Konfiguration automatisch mit dem übergeordneten Datensatz gefüllt.
Auftrag	Die hierarchische Reihenfolge der Aufgaben-SLA. Dieser Wert ist bereits gefüllt. Sie können ihn jedoch an Ihre Anforderungen anpassen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, zu der die Aufgabe gehört, z. B. „Incident“, „Problem“ oder „Change“. Diese Auswahl wird als Referenzqualifizierer in der SLA-Definition verwendet.
SLA-Definition	Wählen Sie die SLA-Definition aus, die für die Tabelle verfügbar ist.

Hinweis: Wenn in der ausgewählten Tabelle eine identische Zuordnung für die **Reihenfolge** oder die **SLA-Definition** vorhanden ist, wird die Konfiguration mithilfe von Geschäftsregeln verhindert. Diese Prüfung stellt sicher, dass auf jeder Ebene in der Hierarchie nur eine bevorzugte SLA-Definition festgelegt ist.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Trouble?

Wenn der SLA-Timer-Konfigurations-API keine Konfigurations-sys_id bereitgestellt wird, lautet das Standardverhalten:

- **SLA-Timer-Quelle**: Erster Verstoß
- **Abbruch anzeigen**: true
- **Erledigte anzeigen**: true

Sie dürfen der Anwendung jedoch keine Konfigurations-sys_id bereitstellen. Richten Sie Ihre eigene Konfiguration ein, auch wenn sie mit dem Standardverhalten identisch ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungsregeln erweitern

Sie können anwenderdefinierte SLA-Bedingungsklassen und Bedingungsregeldatensätze erstellen.

Anwenderdefinierte Bedingungsklassen- und Bedingungsregeldatensätze für SLAs ermöglichen es Ihnen, die Logik für einen oder mehrere der Übergänge zu ändern, die an der Aufgaben-SLA-Verarbeitung beteiligt sind. Die anwenderdefinierten Datensätze können dann global auf die Verarbeitung aller Aufgaben-SLA-Datensätze oder auf einzelne SLA-Definitionen angewendet werden.

Anwenderdefinierte SLA-Bedingungsregel erstellen

Sie können anwenderdefinierte SLA-Bedingungsregeln erstellen, um zu bestimmen, ob ein SLA angehängt, unterbrochen, abgeschlossen, erneut angehängt oder abgebrochen werden soll. SLA-Bedingungsklassen enthalten ein Skript zum Definieren der Verarbeitung für eine SLA-Bedingungsregel. Erstellen Sie eine SLA-Bedingungsregel, nachdem die SLA-Bedingungsklasse definiert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Definieren Sie eine SLA-Bedingungsklasse.
   Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.

   Geben Sie im Skript in der SLA-Bedingungsklasse Methoden zum Ändern eines oder mehrerer der Standard-SLA-Übergänge an (Anhängen, Unterbrechen, Abschließen, Erneut Anhängen, Abbrechen), und definieren Sie die Bedingungen für die SLA-Verarbeitung. Beispielsweise definiert die *`attach`*-Methode, wann ein SLA erstellt und an eine Aufgabe angehängt wird. Die Methoden müssen eine Bedingung testen und dabei auf die Bedingungsfelder im SLA-Definitionsformular verweisen.

2. Erstellen Sie eine SLA-Bedingungsregel.
   a. Navigieren zu **Service-Level-Management** > **SLA-Verarbeitungsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Benennen Sie die SLA-Bedingungsregel.
   c. Wählen Sie die oben im Referenzfeld **Klassenname** definierte Skripteinbindung aus.

Example: Beispiel für eine SLA-Bedingungsklasse

Wenn Sie beispielsweise die folgende Methode in eine SLA-Bedingungsklasse einbeziehen, wird das SLA angehängt, wenn die Bedingung mit dem Feld `start_condition` des SLA übereinstimmt:

```
attach: function() {
      return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
   },
```

Folgendes Beispiel zeigt das Format einer Skripteinbindung, die die *`SLAConditionBase`*-Klasse erweitern und Methoden für jede der SLA-Übergänge bereitstellen würde:

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    attach: function() {
      // insert script here
    },

    pause: function() {
      // insert script here
    },

    complete: function() {
      // insert script here
    },

    reattach: function() {
      // insert script here
    },

    cancel: function() {
      // insert script here
    },
});
```

SLA-Bedingungsregeln global aufrufen

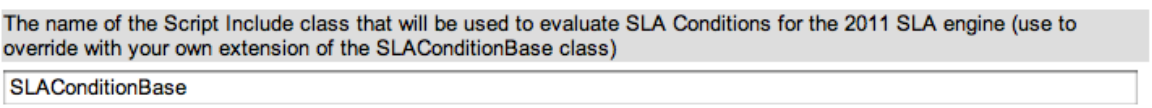
Sie können den Standardsatz von SLA-Bedingungsregeln global ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird *SLAConditionBase* für die SLA-Bedingungsregeln verwendet. Dies kann folgendermaßen geändert werden:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Wert der *com.snc.sla.default_conditionclass* SLA-Eigenschaft in den Namen der neuen Bedingungsregel:



Hinweis: Dies ist die Standardbedingungsregel, wenn in einer SLA-Definition keine Bedingungsregel angegeben ist.

Zugehörige Informationen

SLA-Bedingungsregeln

SLA-Bedingungsregeln für eine bestimmte SLA-Definition aufrufen

Sie können die SLA-Bedingungsregeln für eine bestimmte SLA-Definition ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Fällen, in denen ein bestimmtes SLA erfordert, dass bestimmte SLA-Bedingungsregeln verwendet werden sollen, können Sie die Bedingungsregel angeben, die im entsprechenden SLA-Definitionsformular verwendet werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Öffnen Sie einen SLA-Definitionsdatensatz.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Bedingungstyp** zum Formular hinzugefügt wird.
4. Geben Sie die entsprechende SLA-Bedingungsregel im Feld **Bedingungstyp** an.

Hinweis: Wenn keine Bedingungsregel definiert ist, wird die globale Standardbedingungsregel verwendet.

Zugehörige Informationen

SLA-Bedingungsregeln

SLA Breakdown-Definitionen erstellen

Sie können einen SLA Breakdown definieren, um detaillierte Aufgabenbesitzinformationen und die Dauer von Aufgaben für alle Aufgaben-SLA-Datensätze zu erfassen, zu speichern und weiterzuleiten, die sich auf eine bestimmte Aufgabe (Incident) beziehen. Die SLA-Aufgliederung ist konfigurierbar, und Sie können sie auf der Grundlage einer bestimmten SLA-Definition konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

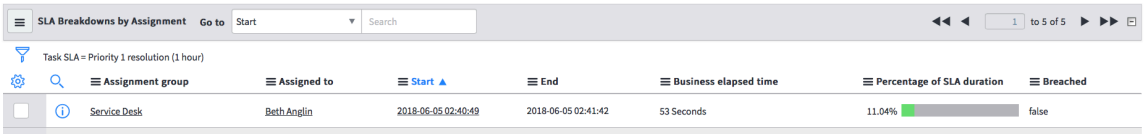
SLA-Aufgliederungsdaten umfassen:

- Aufgaben-SLA
- SLA-Definition
- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe
- Startzeit
- Endzeit
- Geschäftszeiten während dieses Zeitraums
- Gesamt % der zugewiesenen SLA-Dauer
- Ob das Aufgaben-SLA in diesem Zeitraum verletzt wird

Hinweis: Die SLA-Aufgliederung erfolgt pro Aufgabentyp. Wenn Sie beispielsweise eine Breakdown-Definition für Incident definiert haben, welche die Aufgliederungstabelle [SLA-Aufgliederung nach Zuordnung] verwendet, können Sie für diesen Aufgabentyp keine weitere Breakdown-Definition definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Aufgliederung nach Zuweisung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **Breakdowns** > **Breakdown-Definitionen**und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

SLA Breakdown-Definitionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der SLA-Aufgliederung
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, auf welche die Definition anwendbar ist.
SLA-Aufgliederungstabelle	Tabelle, in der die SLA-Aufgliederungsdaten gespeichert sind. **Hinweis:** Für den Madrid-Release ist nur eine einzelne Aufgliederungstabelle verfügbar: [SLA-Aufgliederung nach Zuweisung].
Aktiv	Checkbox, die aktiviert werden muss, um auszuwählen, ob die SLA Breakdown-Definition aktiv ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörigen Listen „SLA Breakdown-Definitionsfelder“ und „SLA-Definitionen“ werden angezeigt.
4. Klicken Sie unter der Registerkarte **SLA-Breakdown-Definitionsfelder** auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Aufgliederungsfeldname	Feld in der Aufgliederungstabelle, das dem Feld zugeordnet ist, das Sie im Quellfeld auswählen.
Quellfeldname	Feld in der Aufgabendatensatztabelle, das dem Aufgliederungsfeld zugeordnet ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Aufgliederungsfeld und das zugehörige Quellfeld werden unter der Registerkarte **SLA Breakdown-Definitionsfeld** angezeigt.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **SLA-Definitionen** auf **Bearbeiten**, um eine oder mehrere SLA-Definitionen mit der Breakdown-Definition zu verknüpfen.
7. Wählen Sie im Slushbucket unter „Sammlung“ „SLA-Definitionen für SLA Breakdown-Definitionen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aufgliederung wird auf diesen Aufgabensatz angewendet.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten SLA-Definitionen werden angezeigt.

Arbeiten mit Service-Level-Management

Verwenden Sie die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA), um einen bestimmten Zeitraum zu definieren, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllen muss, um sicherzustellen, dass Incidents gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen geschlossen oder gelöst werden.

SLA-Berechnung

SLAs werden anhand einer Business Rule und geplanter Aufgaben, die im Hintergrund ausgeführt werden, berechnet und bewertet.

Die Mechanismen, die den SLA-Workflow und die SLA-Automatisierung steuern, sind voneinander unabhängig. Möglicherweise müssen Sie E-Mail-Benachrichtigungen aus dem SLA-Workflow senden, die den aktuell verstrichenen Prozentsatz des SLA anzeigen. Dies funktioniert jedoch nicht, da der Prozentsatz in einer Benachrichtigung nur den zuletzt berechneten Wert des Aufgaben-SLA anzeigt. Dies führt zu falschen Werten, die in E-Mails gesendet werden, wenn SLA-berechnete Werte in einer Aufgaben-SLA-E-Mail-Benachrichtigung verwendet werden.

Eine Lösung besteht darin, den verstrichenen Prozentsatz in SLA-Benachrichtigungen anzugeben, indem für jede Prozentstufe andere Benachrichtigungen verwendet werden. Beispielsweise kann eine E-Mail-Benachrichtigung für „75-Prozent-SLA-Warnung“ erstellt und ein spezielles Ereignis zum Auslösen dieser Benachrichtigung verwendet werden. Das Ereignis kann „sla.warning.75“ genannt werden. Eine andere Lösung besteht darin, diese E-Mail-Benachrichtigungen so zu programmieren, dass sie bei einem bestimmten Prozentsatz ausgelöst werden und den mit dieser SLA-Definition verknüpften Workflow so zu konfigurieren, dass nach dem Warten auf einen verstrichenen Prozentsatz eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird.

2011 SLA-Engine asynchron ausführen

Standardmäßig wird in der 2011er SLA-Engine die SLA-Verarbeitung von der Geschäftsregel *Run SLAs* durchgeführt. Diese Business Rule wird synchron ausgeführt und ist die empfohlene Konfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sla admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die SLA-Verarbeitung wird asynchron ausgeführt. Sie können diese beispielsweise aus Leistungsgründen ausführen, z. B. um Verzögerungen zu vermeiden, wenn ein Benutzer einen neuen Incident-Datensatz speichert. Obwohl das SLA-Modul asynchron läuft, kann es nach dem Aktualisieren einer Aufgabe zu einer kurzen Verzögerung kommen, bis die Aufgaben-SLA-Datensätze verfügbar sind. Aktualisieren Sie das Formular, um die aktualisierten Aufgaben-SLAs anzuzeigen.
Verwenden Sie die synchrone Verarbeitung, um die beste Benutzererfahrung zu erzielen. Der asynchrone Verarbeitungsmodus wird nur bei Leistungsproblemen verwendet.

Hinweis: In der 2010er Engine führt die Geschäftsregel *Process SLAs* die asynchrone Verarbeitung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie **Ja** für die Eigenschaft **2011 SLA-Engine asynchron ausführen** (*com.snc.sla.engine.async*) aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

SLA-Zeiten automatisch neu berechnen

Wenn ein Benutzer eine Aufgabe öffnet, werden die SLA-Timing-Informationen für diese Aufgabe standardmäßig nicht automatisch neu berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Informationen bei jedem Öffnen der Aufgabe automatisch neu berechnen lassen, um aktuelle Informationen anstelle von Informationen aus dem letzten geplanten Auftrag bereitzustellen.

Prozedur

1. Gehe zu **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie bei der Eigenschaft **SLA Datensätze neu berechnen, wenn Aufgabenformular angezeigt wird** die Checkbox **Ja** aus.

   Hinweis: Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert, da es möglicherweise Auswirkungen auf die Leistung hat, wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Aufgaben öffnen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Genaue Zeiten in SLA-Berechnungen verwenden

Wenn Geschäftsprozentsätze für SLA-Berechnungen verwendet werden, werden sie auf zwei Dezimalstellen aufgerundet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Daher können Verstöße auftreten, wenn SLA-Berechnungen auf 100% aufgerundet werden. Sie können SLA-Berechnungen darauf konfigurieren, stattdessen die verbleibende Geschäftszeit oder tatsächliche Zeit zu verwenden.
Beispielsweise wird ein Geschäftsprozentsatz von 99,951% auf 100% aufgerundet, was zu einem Verstoß führt.

Um genauere SLA-Berechnungen zu ermöglichen, aktivieren Sie die SLA-Engine-Eigenschaft für die Verwendung des genauen Werts der verbleibenden Geschäftszeit, wenn ein Zeitplan angegeben ist oder der tatsächlichen verbleibenden Zeit, wenn für das SLA kein Zeitplan angegeben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie bei der Eigenschaft **Zeit der Verletzung mit dem Feld „business_time_left“ anstatt mit dem Feld „business_percentage“ berechnen** die Checkbox **Ja** aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) reparieren

SLA-Administratoren können SLA-Datensätze reparieren, um sicherzustellen, dass SLA-Timing- und -Zeitdauerinformationen korrekt sind.

Die Reparatur von SLAs ist nützlich, um genaue Zeitinformationen zu ermitteln, wenn Ihr System über SLA-Datensätze verfügt, die falsche Werte enthalten. Beispielsweise müssen Sie SLA-Datensätze möglicherweise reparieren, weil

- Die SLA oder der SLA-Zeitplan für eine aktive Aufgaben-SLA geändert wurde
- Die Bedingungen der SLA für eine noch aktive Aufgaben-SLA geändert wurden
- Eine andere Systemanomalie vorliegt

Die Reparaturfunktion entfernt den SLA-Datensatz, erstellt ihn neu und berechnet ihn von Beginn an neu, einschließlich der Neuerstellung des Flows. Die Reparatur verwendet den Verlauf der Aufgabe und erstellt ggf. auch neue Aufgaben-SLAs, die zuvor nicht existierten. Beispielsweise könnte ein neues Aufgaben-SLA erforderlich sein, wenn eine neue SLA-Definition hinzugefügt wurde, seit ein zugehöriger Incident erstellt oder aktualisiert wurde.

Bei der SLA-Reparatur wird nicht der Verlauf der Dot-Walking-Felder verwendet, sondern es wird nur der endgültige Status der Dot-Walking-Felder berücksichtigt. Beispiel: Eine Anhaltebedingung wird auf ein Incident-bezogenes Dot-Walking-Feld als `incident.caller_id.location` festgelegt, und der Standort wird in Echtzeit auf London festgelegt und später in San Diego geändert. Wenn dann die SLA-Reparatur ausgeführt wird, wird nur der endgültige Standort berücksichtigt. Wenn sich das SLA im Anhaltezustand befindet und der `incident.caller_id.location`-Standort „San Diego“ lautet, wird die Reparatur sofort angehalten, da der vorherige Standort „London“ nicht berücksichtigt wird.

Sie können einzelne SLAs aus dem relevanten Formular oder mehrere SLAs aus relevanten Listen neu berechnen.

Hinweis: Die SLA-Reparatur ist in SLA-Definitionen nicht verfügbar, da das Ausführen eines Reparaturvorgangs bei einer SLA-Definition sich auf eine große Anzahl von Datensätzen in Ihrem System auswirken kann, was sich erheblich auf die Leistung auswirkt.

Sie können SLA-Reparaturfunktionen auch konfigurieren und verwalten.

SLA-Reparatur konfigurieren

Administratoren können SLA-Reparatureigenschaften festlegen und Reparaturprotokolle anzeigen.

SLA-Reparatur aktivieren oder deaktivieren

Die SLA-Reparaturfunktion ist für alle neu installierten Instanzen aktiviert, auf denen die 2011-Engine ausgeführt wird. Bei aktualisierten Instanzen ist sie jedoch standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Option deaktiviert ist, sind keine SLA-Reparaturfunktionen verfügbar, einschließlich aller SLA-Reparaturmodule, SLA-Reparaturprotokolle und UI-Aktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Reparaturaktionen sind nicht für Instanzen verfügbar, auf denen die 2011-Engine nicht ausgeführt wird. Um SLA-Reparaturen zu aktivieren oder deaktivieren, verwenden Sie die Reparatureigenschaft *com.snc.sla.repair.enabled*.

Reparaturprotokolle anzeigen

Ein SLA-Reparaturprotokoll wird jedes Mal erstellt, wenn eine Reparaturaktion ausgeführt wird und umfasst Details wie z.B. der Person, die die Reparatur initiiert hat und Start- und Enddatum und -Uhrzeit. Der Protokolldatensatz enthält eine Anzahl von untergeordneten **SLA-Reparaturprotokolleinträgen**. Jeder Reparaturprotokolleintrag hat den Typ **Vor Reparatur** oder **Nach Reparatur**, der die entsprechenden Werte aus jedem reparierten Aufgaben-SLA-Datensatz enthält. Wenn nur ein Eintrag **Vor Reparatur** für ein Aufgaben-SLA vorhanden ist, weist dies darauf hin, dass das SLA gelöscht wurde. Wenn nur ein Eintrag **Nach Reparatur** vorhanden ist, hat die Reparaturfunktion ein Aufgaben-SLA erstellt, das zuvor nicht vorhanden war.

Navigieren zu **Service-Level-Management** > **Reparaturprotokolle** um Informationen zum Reparaturprotokoll anzuzeigen:

- **Aktive Reparaturen**: Zeigt Reparaturen in Bearbeitung an.
- **Meine Reparaturen**: Zeigt von Ihnen ausgeführte Reparaturen an.
- **Alle Reparaturen**: Zeigt alle Reparaturen an.
- **Reparatureinträge**: Zeigt SLA-Reparaturprotokolleinträge für alle ausgeführten Reparaturen an.

SLA aus einem Formular reparieren

Sie können Aufgaben-SLA-Datensätze aus dem Formular Aufgaben oder dem Aufgaben-SLA-Formular eines SLA, das mit einer Aufgabe verbunden ist, reparieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

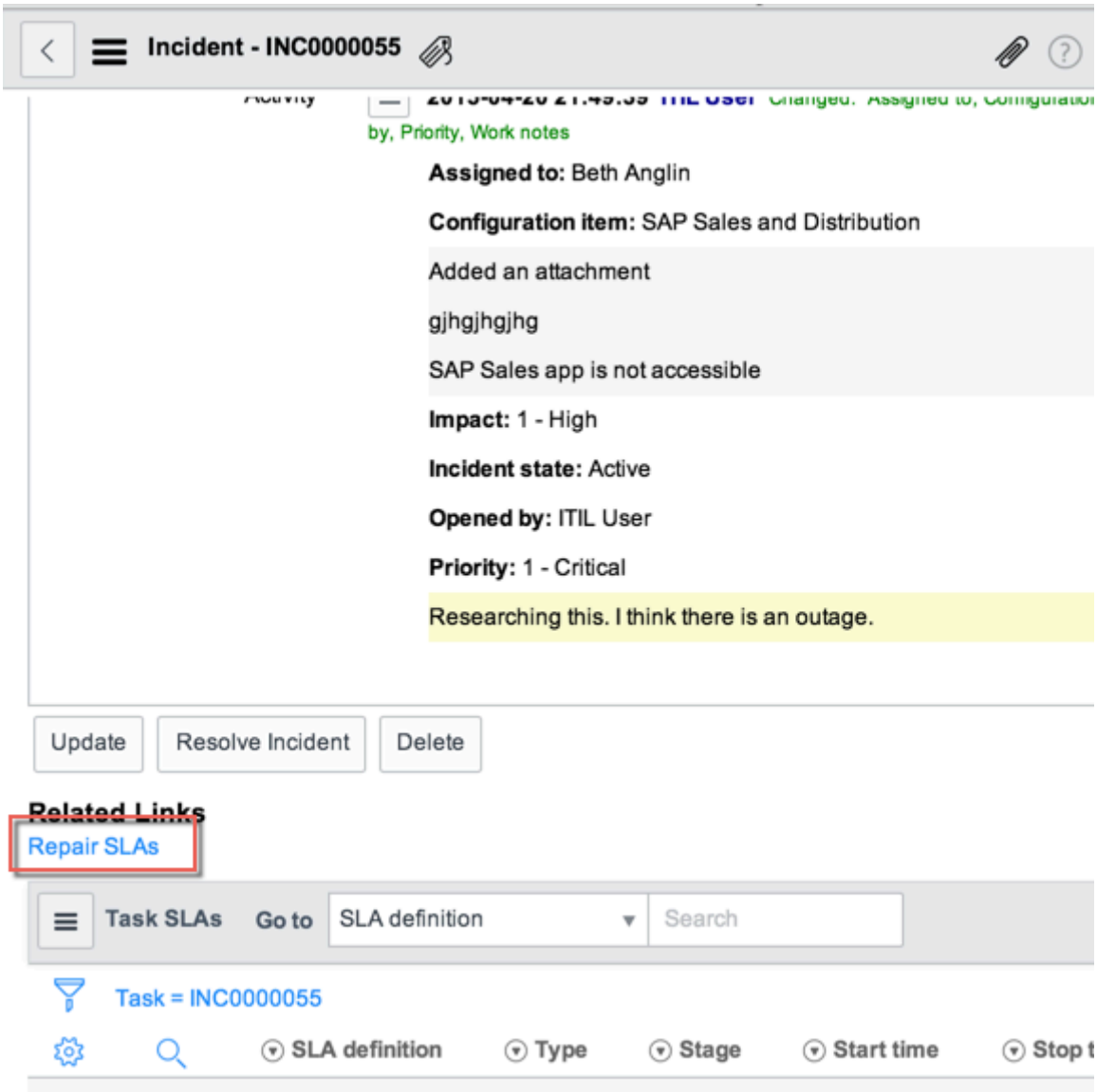
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch mehrere Aufgaben-SLA-Datensätze aus einer Liste reparieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um alle mit einer bestimmten Aufgabe verknüpften SLAs neu zu berechnen, öffnen Sie dieses Formular und wählen Sie den Link **SLAs neu berechnen** aus.



2. Um ein bestimmtes SLA für einen bestimmten Incident-Datensatz zu reparieren, öffnen Sie alternativ den Incident-Datensatz, öffnen Sie den SLA-Datensatz, der diesem Incident zugeordnet ist, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Reparatur** in diesem SLA-Formular. Die ausgewählten SLAs werden repariert. Wenn der Reparaturvorgang abgeschlossen ist, erhält der Benutzer, der die Reparatur eingeleitet hat, eine Standardbenachrichtigung über die Reparaturergebnisse.

   Hinweis: Das Schließen des Fortschrittsdialogfelds beendet den Reparaturvorgang nicht. Sie können zu **Aktive Reparaturen** oder **Meine Reparaturen** wechseln und auf **Fortschritt anzeigen** klicken, um den Fortschrittsdialog erneut anzuzeigen.

SLAs aus einer Liste neu berechnen

Sie können mehrere SLA-Datensätze aus einer Liste von Aufgaben- oder SLA-Datensätzen reparieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können SLA-Datensätze auch aus dem entsprechenden Aufgabenformular oder aus dem SLA-Formular für das mit der Aufgabe verknüpfte SLA reparieren.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einer Liste mit SLA-Datensätzen oder Aufgaben-Datensätzen.
2. Überprüfen Sie die zu reparierenden Datensätze.
3. Wählen Sie die Aktion **SLAs für ausgewählte Liste neu berechnen** aus.
4. Um SLAs für alle Datensätze in dieser Liste neu zu berechnen, wählen Sie alternativ den zugehörigen Link **Für alle gefilterten Definitionen reparieren** aus.
   Die ausgewählten SLAs werden repariert. Wenn der Reparaturvorgang abgeschlossen ist, erhält der Benutzer, der die Reparatur eingeleitet hat, eine Standardbenachrichtigung über die Reparaturergebnisse.

   Hinweis: Das Schließen des Fortschrittsdialogfelds beendet den Reparaturvorgang nicht. Sie können zu **Aktive Reparaturen** oder **Meine Reparaturen** wechseln und auf **Fortschritt anzeigen** klicken, um den Fortschrittsdialog erneut anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) reparieren

SLA-Zeitleiste anzeigen

Sie können eine SLA-Zeitleiste aus einem Aufgaben-SLA-Datensatz oder aus einer SLA-Definition anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sla_admin, sla_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So zeigen Sie die SLA-Zeitleiste an:

Prozedur

Sie können eine SLA-Definition folgendermaßen öffnen.

Standort	Navigation
SLA-Definition	Navigieren zu **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**. Klicken Sie auf den Namen der SLA-Definition und anschließend auf den Link **Validate SLA Timeline** (SLA-Zeitleiste validieren).
Aufgaben-SLA-Datensatz	Öffnen Sie einen Aufgaben-SLA-Datensatz aus dem Aufgabenformular. Klicken Sie auf den Link **Validate SLA Timeline** (SLA-Zeitleiste validieren), um die SLA-Zeitleiste für dieses spezifische SLA anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Navigation
Aufgabenformular	• Klicken Sie auf den Link **Validate SLA Timeline** (SLA-Zeitleiste validieren), der unter den zugehörigen Links im Aufgabenformular angezeigt wird. Die SLA-Zeitleiste wird mit der Liste aller SLAs angezeigt, die der Aufgabe zugeordnet sind. • Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Aufgaben-SLA in der zugehörigen Liste in einem Aufgabenformular für einen solchen Incident-Datensatz, und wählen Sie die Option **Validate SLA Timeline** (SLA-Zeitleiste validieren) aus. Die SLA-Zeitleiste wird für das spezifische SLA angezeigt.

Die SLA-Zeitleiste für die ausgewählte Aufgabe oder den ausgewählten Incident wird angezeigt. Es enthält SLA-Berichtsdetails und eine visuelle Darstellung des Fortschritts des Aufgaben-SLA während der Lebensdauer der Aufgabe.

Fügen Sie dem Service Level Agreement (SLA) anwenderdefinierte Geschäftsregeln hinzu

Sie können Ihren SLAs anwenderdefinierte Geschäftsregeln hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus, um anwenderdefinierte Geschäftsregeln hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
setWorkflow(false) verwenden	Bevor Sie Ihre Aufgabe aktualisieren, fügen Sie im GlideRecord-Objekt für die Aufgabe in der Business Rule, welche die Aufgabe aktualisiert, einen Aufruf von `setWorkflow(false)` hinzu. Dadurch wird verhindert, dass die Geschäftsregeln verarbeitet werden. **Hinweis:** Mit setWorkflow(false) wird die Verarbeitung aller Engines deaktiviert, und das Update wird nicht im Auditverlauf der Aufgabe angezeigt. Zum Beispiel ein Skript, das die Zeit der Verletzung in ein anwenderdefiniertes Feld der Aufgabe kopiert. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) {`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung

	`var taskGr = current.task.getRefRecord();`
	
	`taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time;`
	
	`taskGr.setWorkflow(false);`
	`taskGr.update();`
	`} )`
	`();`

sys_trigger (Zeitplan-Aufgabe) erstellen, um die Aufgabe zu aktualisieren	Verwenden Sie in Ihrer anwenderdefinierten Business Rule das Feld **Skript**, um eine regelmäßige Aufgabe zum Aktualisieren der Aufgabe zu generieren. Um sicherzustellen, dass die regelmäßige Aufgabe sofort für die Verarbeitung in die Warteschlange gestellt wird, muss sie vom Typ „Einmal ausführen“ sein, und als nächste Aktionszeit muss „Jetzt“ angegeben sein.
	
	Hinweis: Die `ScheduleOnce`-Skripteinbindung enthält Funktionen zum Festlegen des Zieldatensatzes und des Zeitpunkts der Ausführung der geplanten Aufgabe. Dadurch können Sie das auszuführende Skript angeben und eine andere Funktion aufrufen, um den entsprechenden Datensatz in der Tabelle `sys_trigger` zu erstellen.
	
	Zum Beispiel ein Skript, um eine regelmäßige Aufgabe zu erstellen, welche die Zeit der Verletzung vom Aufgaben-SLA in ein anwenderdefiniertes Feld der Aufgabe kopiert.
	
	`(function(){`
	`if (current.planned_end_time.changes()) {`
	`var scheduleJob = new ScheduleOnce();`
	
	`scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord());`
	`scheduleJob.script =`
	
	`"current.u_sla_breach_time.setValue('" +`
	
	`current.getValue('planned_end_time') +`
	
	`"');current.update();";`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung

	`scheduleJob.schedule();`
	`}`
	`)();`

Überlegungen zum Hinzufügen anwenderdefinierter Geschäftsregeln zur Servicelevel-Vereinbarung

Bevor Sie der Aufgaben-SLA-Tabelle anwenderdefinierte Geschäftsregeln hinzufügen, müssen Sie einige Punkte hinsichtlich der Verarbeitung und Berechnung des Aufgaben-SLA auf Grundlage der Anforderungen Ihrer Organisation berücksichtigen.

Anwenderdefinierte Felder zur Aufgaben-SLA-Tabelle hinzufügen

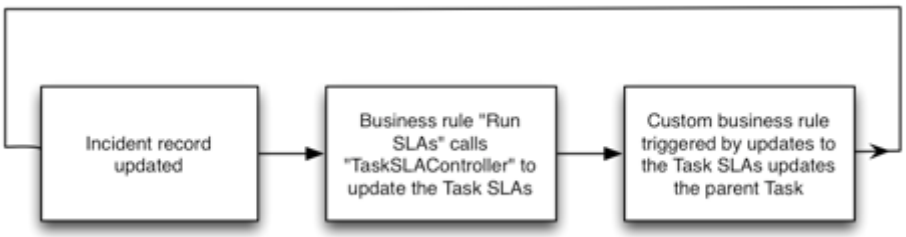
Sie können der Aufgaben-SLA-Tabelle anwenderdefinierte Felder hinzufügen und Geschäftsregeln schreiben, um sie auszufüllen. Dies hat keine Auswirkungen auf die SLA-Engine. Sie müssen jedoch ggf. die Auswirkungen dieser Geschäftsregeln auf die Leistung berücksichtigen, da Aufgaben-SLAs häufig während ihres Lebenszyklus aktualisiert werden.

Punkte, die beachtet werden sollten

- Business Rule, welche die übergeordnete Aufgabe direkt aktualisiert, wenn ein SLA aktualisiert wird.

  Vermeiden Sie es, eine Business Rule für die Aufgaben-SLA-Tabelle zu schreiben, welche die übergeordnete Aufgabe direkt aktualisiert. Dies führt zu einer rekursiven Verarbeitung der Geschäftsregeln. Dies ist im Diagramm dargestellt.

  Rekursive Geschäftsregel

- Business Rule, welche die Standardfelder in einem Aufgaben-SLA aktualisiert.

  Vermeiden Sie es, eine Business Rule für die Aufgaben-SLA-Tabelle zu schreiben, welche die Standardfelder aktualisiert. Diese Standardfelder werden von der SLA-Engine verwaltet und aktualisiert, und alle Aktualisierungen, die an ihnen vorgenommen werden, können zu Folgendem führen.

  - Felder werden beim nächsten Berechnen des SLA ignoriert und/oder überschrieben.
  - Falsche Berechnungen anderer Werte in der Aufgaben-SLA.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) überwachen

Sie können die Details für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz anzeigen, der für eine Aufgabe erstellt wurde.

Im Aufgaben-SLA-Datensatz können Sie die SLA-Details der Aufgabe anzeigen, z. B. die Phase, in der sich das SLA der Aufgabe befindet, und ob es verletzt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch das Ziel der zu definierenden Vereinbarung anzeigen: **Keines**, **Antwort** oder **Lösung**.

Das Ziel wird nur für Filter- und Suchvorgänge sowie zur Berichterstellung verwendet.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Außerdem können Sie eine Übersicht über die Zeiten für das Aufgaben-SLA abrufen, etwa die tatsächlich verstrichene Zeit und Geschäftszeit sowie den Prozentsatz, außerdem die verbleibende tatsächliche Zeit und Geschäftszeit in Tagen und Stunden.

SLA-Definition mithilfe der SLA-Zeitleiste verifizieren

Über die SLA-Zeitleiste können Sie verifizieren, ob eine Aufgabe dem definierten SLA korrekt zugeordnet ist. Wenn eine Aufgabe mit der SLA-Definition verknüpft ist, zeigt die SLA-Zeitleiste eine grafische Darstellung des Fortschritts des Aufgaben-SLA an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf die SLA-Definition, die Sie verifizieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **SLA-Definition validieren**.
   Die Seite mit der SLA-Zeitleiste wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der SLA-Definitionsauswahl die SLA-Definition aus, für die Sie bestätigen möchten, dass eine entsprechende Aufgabe zugeordnet ist.
5. Wählen Sie in der Aufgaben-Datensatzauswahl die Aufgabe aus, die der SLA-Definition zugeordnet werden muss.
   Wenn die ausgewählte Aufgabe einer SLA-Definition zugeordnet ist, wird in der SLA-Zeitleiste ein grafischer Fortschritt des Aufgaben-SLA angezeigt.

Hinweis:

Wenn einer ausgewählten Aufgabe kein Aufgaben-SLA zugeordnet ist, zeigt die SLA-Zeitleiste immer noch die Aktualisierung der Aufgabe an, wenn die Checkbox „Alle Aufgabenaktualisierungen anzeigen“ aktiviert ist. Diese Information kann zum Debuggen des Aufgaben-SLA verwendet werden.

Service-Level-Management – Referenz

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Service-Level-Management installierten Komponenten.

Flows für SLA

Verwenden Sie die Flow-Aktionen, um SLA-Benachrichtigungen zu senden, wenn die in der SLA-Definition angegebene Dauer überschritten wird.

Ab Release Yokohama ersetzen die neuen Basissystem-Flows die vorhandenen Workflows für Service-Level-Management. Sie können jedoch weiterhin anwenderdefinierte Workflows erstellen oder die vorhandenen Workflows verwenden. Anleitungen zum Migrieren Ihrer vorhandenen Workflows zu Flows finden Sie in den neuen Basissystem-Flows, die in Workflow-Studio verfügbar sind. Verwenden Sie für neue Anforderungen Flows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Flows mit Workflow-Studioerstellen und bearbeiten. Der Standard-Flow, der mit dem Service-Level-Management-Plugin verfügbar ist, ist **Standard-SLA-Flow**.

Mit dem **Standard-SLA-Flow** werden die Ereignisse erstellt, bei denen Benachrichtigungen gesendet werden. Beispielsweise wird ein Ereignis erstellt, um eine Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, dem eine Aufgabe zugewiesen wurde, z. B. ein Incident, wenn das Aufgaben-SLA 50 % der zugewiesenen Zeit erreicht.

Mit dem **SLA-Benachrichtigungs- und Eskalations-Flow** werden die Ereignisse erstellt, bei denen Benachrichtigungen gesendet werden. Wenn eine Aufgabe 50 % der zugewiesenen SLA-Dauer erreicht, wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten gesendet, und der Benutzer wird im Feld **Support durch** im Configuration item aufgeführt. Bei 75 % und 100 % wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten und den Manager des Beauftragten gesendet.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Orlando oder einer späteren Version beginnen.

Weitere Informationen zu SLA-Benachrichtigungen finden Sie unter SLA-Benachrichtigungen.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

SLA-Benachrichtigungen

SLA sendet Benachrichtigungen bei bestimmten im Workflow definierten Ereignissen.

Standardmäßig werden SLA-Benachrichtigungen dreimal gesendet:

1. Das SLA liegt bei 50% der in der SLA-Definition angegebenen Dauer: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular und im Feld **Support durch** im Configuration Item-Formular angegeben ist.
2. Das SLA liegt bei 75% der in der SLA-Definition angegebenen Dauer: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular angegeben ist, sowie an den Manager des Benutzers.
3. SLA wird verletzt: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular angegeben ist, sowie an den Manager des Benutzers.

Weitere Informationen zu SLA-Flows finden Sie unter Flows für SLA.

SLA-Dauertypen

Sie können einen von zwei Typen für die SLA-Dauer auswählen, um die Zeitspanne zu definieren, in der eine Aufgabe abgeschlossen sein muss, bevor das SLA verletzt wird.

Wenn ein SLA-Zeitplan definiert ist, wird die Dauer auf den Zeitplan abgestimmt. Bei einer anwenderdefinierten Dauer können Sie angeben, wie lange ein SLA ausgeführt werden soll, bevor es als verletzt markiert wird. Die relative Dauer gibt die Dauer an, die relativ zur Startzeit des SLA der Aufgabe ist, und wird mithilfe eines Skripts definiert.

Wenn Sie ein SLA definieren, können Sie entweder eine **anwenderdefinierte Dauer** oder eine **relative Dauer** auswählen.

Anwenderdefinierte Dauer

Gibt eine statische Dauer an, wie beispielsweise **8 Stunden**, sowie einen Businesszeitplan an. Das Feld **Dauer** wird angezeigt, sodass Sie die Dauer in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden festlegen können, nach der das SLA als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verletzt markiert wird. Die Anzahl der im Feld **Dauer** angegebenen Tage wird in 24-Stunden-Blöcke umgewandelt.

Jedes Mal, wenn Sie eine Dauer festlegen, wird am oberen Rand des Formulars eine Beispielmeldung zu einer Sicherheitsverletzung angezeigt. Diese Informationen helfen Ihnen dabei, zu verstehen, wie das Verstoßdatum berechnet wird. Beispiel: Wenn das aktuelle Datum der 1. Januar 2015 ist, die Uhrzeit 10:30 Uhr ist, die Dauer auf 10 Stunden eingestellt ist und kein Zeitplan ausgewählt wurde, wird die folgende Informationsmeldung angezeigt: `An SLA starting now will end breach on 2015-01-01 20:30 (Actual elapsed time: 10 Hours)` (Ein jetzt beginnendes SLA endet am 01.01.2015 20:30 Uhr (Tatsächliche verstrichene Zeit: 10 Stunden) mit einem Verstoß).

Relative Dauer

Gibt eine Dauer relativ zur Startzeit des Aufgaben-SLA an und wird mithilfe eines Skripts definiert. Sie können beispielsweise eine relative Dauer wie **Verletzung am Fälligkeitsdatum**, **Ende des nächsten Geschäftstags** oder **Nächster Geschäftstag bis 16.00 Uhr** auswählen. Die verschiedenen Angaben für die relative Dauer werden in der Kernkonfiguration unter Verwendung skriptbasierter Berechnungen der Zeitdauer definiert.

Hinweis: Pausierungsbedingungen sind nicht mit relativen Dauern kompatibel.

Sie können eine relative Dauer in „Service-Level-Management“ auf folgende Arten verwenden:

- Geben Sie eine relative Dauer an.
- Nutzungsszenarien für relative Dauer.

Angeben einer relativen Dauer

Um eine relative Dauer anzugeben, wählen Sie eine Option wie **Nächster Geschäftstag bis 16 Uhr** oder **Ende des nächsten Geschäftstags** aus der Liste der verfügbaren relativen Dauertypen im Feld **Typ (Dauer)** aus.

Wenn Sie eine relative Dauer wie **Nächster Geschäftstag bis 16 Uhr** auswählen, wird das Feld **Relative Dauer von Arbeiten** angezeigt. Sie können den Datensatz angeben, für den die relative Dauer berechnet werden soll. Sie können auswählen, ob Sie den **Aufgabendatensatz** oder den **SLA-Datensatz** verwenden möchten, und der von Ihnen ausgewählte Datensatz steht für das Skript für die relative Dauer als **aktuell** zur Verfügung.

Hinweis: Wenn eine relative Dauer ausgewählt ist, wird die Beispielinformationsmeldung zum Verstoßdatum nicht angezeigt.

Wenn Ihr Aufgabendatensatz ein Feld für Zieldatum und -uhrzeit aufweist, können Sie basierend auf diesem Feld ein SLA mit einer relativen Dauer erstellen.

Relative Dauer – Nutzungsszenarien

Wenn in der SLA-Definition ein Zeitplan ausgewählt ist, wird die SLA-Dauer auf den SLA-Zeitplan abgestimmt. Beispiel: Ein SLA hat eine anwenderdefinierte Dauer von **16 Stunden** mit einem Zeitplan, der **8–5 Wochentage** vorsieht. Wenn für eine Aufgabe die Ausführung dieses SLA um 8:00 Uhr beginnt, wird es um 16:00 Uhr verletzt. Die Verletzungszeit wird anhand des Zeitplans berechnet, der die Arbeitszeit als acht Stunden pro Tag von Montag bis Freitag definiert. Die Dauer von 16 Stunden entspricht im Zeitplan also zwei Tagen später.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Verletzung am Fälligkeitsdatum** legt die Uhrzeit der Verletzung des SLA auf das Datum und die Uhrzeit im Feld **Fälligkeitsdatum** der Aufgabe fest, an die das SLA angehängt ist.

Wenn das Feld **Fälligkeitsdatum** leer ist oder in der Vergangenheit liegt, wird die Uhrzeit der Verletzung des SLA der Aufgabe so berechnet, dass sie eine Sekunde vor der Startzeit des Aufgaben-SLA liegt. Wenn das Datum und die Uhrzeit im Feld **Fälligkeitsdatum** außerhalb des Zeitplans für das SLA der Aufgabe liegen, wird die Uhrzeit der Verletzung auf die nächste verfügbare geplante Uhrzeit festgelegt. Wenn die SLA-Definition beispielsweise den Aufgaben-SLA-Zeitplan für die Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr angibt und der Wert im Feld **Fälligkeitsdatum** **Mittwoch, 11. Januar 2017, 20:30 Uhr** lautet, wird die Zeit der Verletzung auf **Donnerstag, 12. Januar 2017, 08:00 Uhr** festgelegt.

Wenn Ihr Aufgabendatensatz ein Feld für Zieldatum und -uhrzeit aufweist, können Sie basierend auf diesem Feld ein SLA mit einer relativen Dauer erstellen.

Zeitpläne innerhalb eines SLA

Mit Zeitplänen innerhalb eines SLA können Sie die Zeiträume definieren, in denen die SLAs Geschäftszeiten akkumulieren.

Zeitpläne basieren in der Regel auf den Arbeitszeiten der Ressource oder der Abteilungen, deinen eine Aufgabe zugewiesen wurde. Beim Definieren eines SLA können Sie einen Zeitplan auswählen, in dem das SLA Geschäftszeiten akkumuliert. Sie können im SLA-Definitionsformular den Zeitplan angeben, den jedes SLA verwenden muss.

Zeitpläne in SLA-Definitionen

Sie können im Feld **Zeitplanquelle** den Zeitplan angeben, der beim Erstellen neuer Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen angeben:

- **Kein Zeitplan**: Wenn die Option **Kein Zeitplan** ausgewählt ist, verwendet das SLA für Berechnungen einen 24 x 7-Zeitplan.
- **SLA-Definition**: Wenn die Option **SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Dropdown-Liste **Zeitplan** angezeigt.
- **Zeitplan**: Geben Sie die Stunden an, während denen der SLA-Timer ausgeführt wird. Diese Zeitpläne werden in der Kernkonfiguration definiert. Beispielsweise können Sie einen Zeitplan von **8–5 Wochentagen** oder **8–5 Wochentagen ohne Feiertage** auswählen.
- **Aufgabentabellenfeld**: Diese Option wählt ihren Titel aus der Option aus, die zuvor im Feld **Tabelle** im Formular **SLA-Definition** ausgewählt wurde. Wenn beispielsweise **Incident** im Feld **Tabelle** ausgewählt ist, wird diese Option als **Incident-Feld** angezeigt. Wenn die Option **Aufgabentabellenfeld** ausgewählt ist, wird die Dropdown-Liste **Zeitplanquelle** angezeigt.
- Zeitplanquellenfeld: Mit dieser Option können Sie das entsprechende Feld aus der Aufgabe auswählen, z. B. einen Incident oder ein Problem, das den Zeitplan bereitstellt. Beispiel: Configuration item > Zeitplan.

SLA-Dauer und Zeitpläne

Zeitpläne haben Auswirkungen auf die in einer SLA-Definition angegebene Dauer.

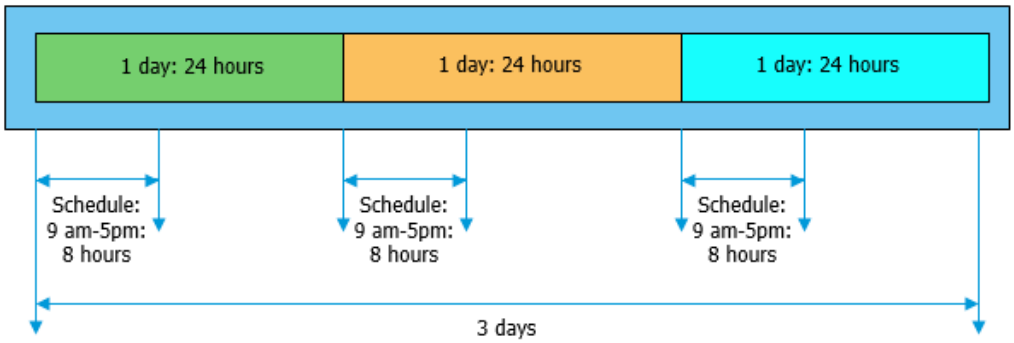
Dieser Einfluss spiegelt sich in den Zeiten wider, die bei der Berechnung eines SLA berücksichtigt werden.

Hinweis: Wenn für ein SLA kein Zeitplan ausgewählt ist, wird das SLA rund um die Uhr ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sich ein Szenario vor, bei dem Sie eine Dauer von einem Tag, also 24 Stunden, und einen Zeitplan von 9 bis 17 Uhr, also 8 Stunden, wählen. Die SLA-Berechnung verteilt die 24 Stunden auf drei Arbeitstage mit jeweils 8 Stunden. Ein Team, das an einer Aufgabe arbeitet, der dieses SLA zugeordnet ist, hat also 3 Tage Zeit, um die Aufgabe zu erledigen, bevor das SLA verletzt wird.

Zeitverteilung



Zeitzonen in SLAs

Sie können die geografische Zeitzone angeben, die für die Zeitplanberechnung verwendet wird.

Geben Sie die Zeitzonenquelle an, die beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Die Zeitzone des Anrufers**: Wenn diese Option ausgewählt ist und der Anrufer keine Zeitzone ausgewählt hat, wird die Systemzeitzone verwendet.
- **Die Zeitzone der SLA-Definition**: Wenn die Option **Die Zeitzone der SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Liste **Zeitzone** angezeigt.

Zeitzone: Geben Sie eine Zeitzone für das SLA an. Die Zeitzone kann die Systemzeitzone oder aktive standardmäßige geografische Zeitzonen sein.

- **Die Zeitzone des CI-Standorts**
- **Die Zeitzone des Aufgabenorts**
- **Die Zeitzone des Standorts des Anrufers**

Hinweis: Wenn Sie eine andere Zeitzonenquelle als die **Zeitzone der SLA-Definition** auswählen und die aus der Zeitzonenquelle abgeleitete Zeitzone leer ist, wird die Systemzeitzone verwendet.

SLA-Bedingungen

SLA-Bedingungen bestimmen, wann ein Aufgaben-SLA-Datensatz angehängt, angehalten, fortgesetzt, zurückgesetzt, abgebrochen und abgeschlossen wird.

In der SLA-Definition geben Sie bis zu sechs Bedingungen an, die jedes Mal ausgewertet werden, wenn ein Aufgabendatensatz erstellt oder aktualisiert wird. Beispiel: Damit ein SLA einer Aufgabe angehängt werden kann, müssen die Startbedingungen erfüllt sein und die Stoppbedingungen dürfen nicht erfüllt sein.

SLA-Bedingungen funktionieren auf folgende Weise:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SLA-Bedingungen
- Bewertung von SLA-Bedingungen

SLA-Bedingungen

Sie können bis zu sechs SLA-Bedingungen festlegen: Starten, Abbrechen, Anhalten, Fortsetzen, Stoppen, Zurücksetzen.

Startbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA angehängt wird.

In der Liste **Abbruchsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA abgebrochen wird.

- Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn sich eine oder mehrere der angegebenen Startbedingungen ändern, wird das SLA abgebrochen. Die Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist nicht mehr erfüllt ist standardmäßig ausgewählt.
- Option **Abbruchbedingung ist erfüllt**: Die Startbedingung muss nur einmal erfüllt werden, danach wird das SLA nur dann abgebrochen, wenn die Abbruchbedingung erfüllt ist.
- Option **Niemals**: Das SLA wird nie abgebrochen.

Wählen Sie **Retroaktiver Start** aus, um ein Datums- und Uhrzeitfeld aus der Aufgabe auszuwählen, das die Startzeit des Aufgaben-SLA bereitstellt. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Retroaktiver Start** aktivieren, wird das Feld **Start festlegen auf** angezeigt, das die Felder für Datum und Uhrzeit bietet, die für den Aufgabentyp verfügbar sind, für den diese SLA-Definition gilt. Wenn Sie z. B. **Retroaktiver Start** für eine SLA-Definition mit Priorität 1 auswählen und im Feld **Start festlegen auf Erstellt** auswählen, wird das SLA mit der Startzeit verknüpft, bei der es sich um das Datum und die Uhrzeit aus dem Feld **Erstellt** im Incident handelt.

Abbruchbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA abgebrochen wird. Sie können die Abbruchbedingungen gleichzeitig mit den Startbedingungen angeben.

Pausierungsbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit aussetzt.

In der Liste **Fortsetzungsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit wieder aufnimmt.

- Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind, dann nimmt die verstrichene Zeit weiter zu. Die Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist standardmäßig ausgewählt.
- Option **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Bedingungen für das Fortsetzen erfüllt sind, dann nimmt die verstrichene Zeit weiter zu.

Fortsetzungsbedingung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit fortsetzt. Sie können die Fortsetzungsbedingungen gleichzeitig mit den Pausierungsbedingungen angeben.

Stoppbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA abgeschlossen wird. Wenn alle angegebenen Stoppbedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob es verletzt wurde.

Reset-Bedingung

Damit können Sie die Bedingungen definieren, unter denen das aktive SLA abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird.

Die Reset-Bedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines bestimmten Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem bestimmten Wert im Datensatz ändert. Der Wert des Felds **Standort** im Aufgabendatensatz lautet beispielsweise 101 Broadway East, Seattle, WA. Wenn Sie die SLA-Reset-Bedingung als **Standort ändert sich von** 101 Broadway East, Seattle, WA festlegen, wird bei einer Änderung des Werts des Felds **Standort** das SLA des Aufgabendatensatzes zurückgesetzt.

Bewertung von SLA-Bedingungen

Jede Aufgabe im System wird in der folgenden Reihenfolge bewertet:

- Neue SLAs verarbeiten: Ermitteln Sie, ob ein neuer SLA-Datensatz an eine Aufgabe angehängt werden muss.
- Verarbeiten Sie vorhandene SLA-Datensätze, die an eine Aufgabe angehängt sind.

SLA-Bedingungen werden auf folgende Weise bewertet:

- Anhängen, wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stopp- und Abbruchbedingungen nicht erfüllt sind.
- Abschließen, wenn die Stoppbedingung erfüllt ist.
- Anhalten, wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist.
- Fortsetzen, wenn die Pausierungsbedingung nicht erfüllt ist oder die Fortsetzungsbedingung erfüllt ist.
- Erneut anhängen, wenn sowohl die Reset- als auch die Startbedingungen erfüllt sind.
- Abbrechen, wenn die Startbedingung nicht erfüllt ist oder Abbruchbedingungen erfüllt sind.

Berücksichtigen Sie diese Bewertungsreihenfolge, wenn Sie Bedingungen erstellen. Wenn Ihre Startbedingung beispielsweise eine Teilmenge Ihrer Stoppbedingung ist, ist die Stoppbedingung immer dann erfüllt, wenn die Startbedingung erfüllt ist, und das SLA wird niemals angehängt. Dies umfasst die Verarbeitung neuer SLAs, die gerade erstellt wurden.

Wenn Ihre Pausierungsbedingung eine Teilmenge Ihrer Startbedingung ist, wird das SLA angehängt, befindet sich jedoch dauerhaft im Unterbrechungsstatus. Sobald die Pausierungsbedingung nicht mehr erfüllt ist, wird die entsprechende Startbedingung ebenfalls nicht erfüllt, und der Aufgaben-SLA-Datensatz wird abgebrochen.

Wenn Sie außerdem eine SLA-Definition mit einer Startbedingung und einer Pausierungsbedingung erstellen, die sich gegenseitig ausschließen, wird das SLA niemals angehalten, sondern immer zuerst abgebrochen. Beispiel: Bei einer SLA-Definition, bei der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Startbedingung **Status ist „Neu“ oder „Aktiv“** und die Pausierungsbedingung **Status ist „Warten“** lauten, ist die Startbedingung nicht mehr erfüllt, und das Aufgaben-SLA wird abgebrochen, wenn die Aufgabe auf den Status **Warten** aktualisiert wird.

SLA-Übergänge

SLA-Datensätze durchlaufen während der Verarbeitung eine Reihe von Übergängen.

Es gibt für ein SLA die folgenden Übergänge:

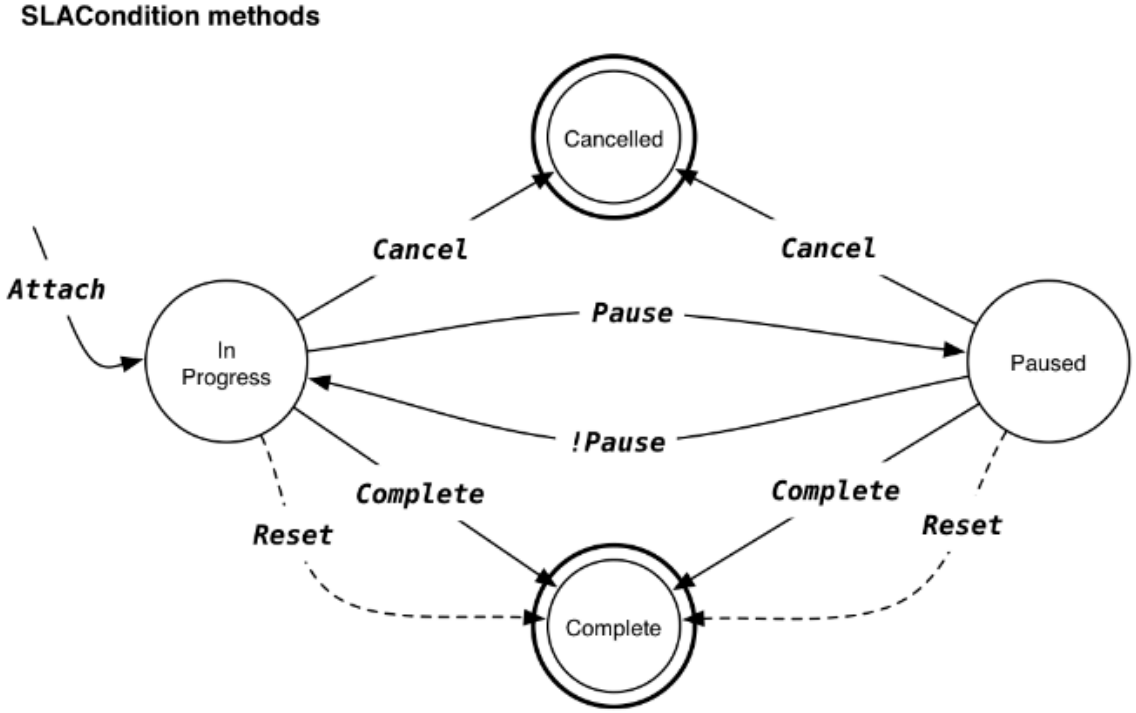
- Anhängen: wenn ein SLA erstellt und an eine Aufgabe gebunden wird
- Anhalten: wenn ein SLA die Zeitverfolgung vorübergehend anhalten soll
- Fortsetzen: wenn ein SLA die Verfolgung verstrichener Zeit fortsetzen soll
- Abschließen: wenn ein SLA als abgeschlossen markiert ist
- Erneut anhängen: wenn ein SLA als abgeschlossen markiert ist und eine neue Kopie erneut angewendet wird
- Abbrechen: wenn ein SLA abgebrochen wird

SLA-Bedingungen bestimmen, welche Aktion für einen Aufgaben-SLA-Datensatz ausgeführt wird.

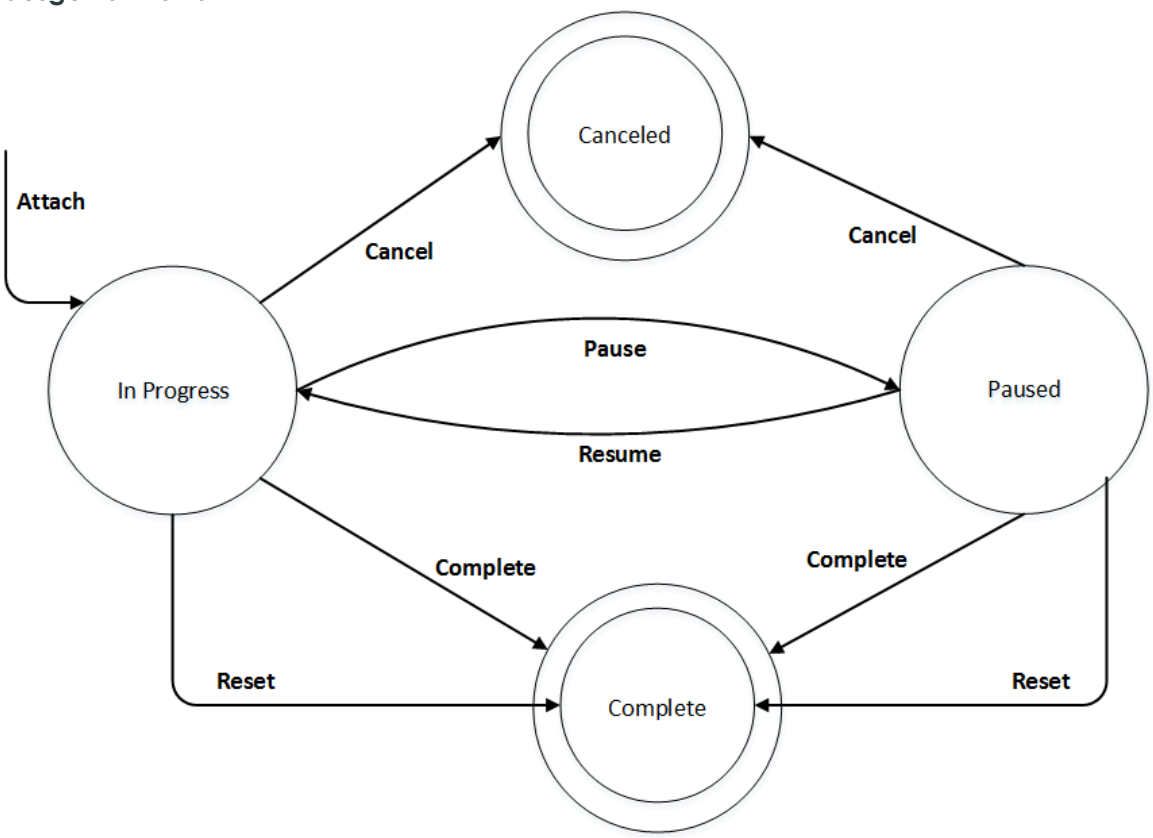
SLA-Bedingung	Resultierende Aktion für den Aufgaben-SLA-Datensatz
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stopp- und Abbruchbedingungen nicht erfüllt sind	Anfügen
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und **Abbruchbedingungen** auf **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt** festgelegt ist	Abbrechen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Startbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und **Abbruchbedingungen** auf **Abbruchbedingung ist erfüllt** festgelegt ist	Abbrechen, wenn Abbruchbedingungen erfüllt sind.
Pausierungsbedingung ist erfüllt	Pausierung
Wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist und **Fortsetzungsbedingungen** auf **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** festgelegt ist	Fortsetzen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
Wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist und **Fortsetzungsbedingungen** auf **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt** festgelegt ist	Fortsetzen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Fortsetzungsbedingungen erfüllt sind.
Starten und zurücksetzen	Erneut anhängen
Stoppen	Abschließen
Abbrechen	Abbrechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungsmethoden, wenn die Standardbedingungen für Abbruch und Fortsetzen ausgewählt sind



SLA-Bedingungsmethoden, wenn die Bedingungen für Abbruch und Fortsetzen ausgewählt sind



Jede dieser Bedingungen ist als eine Methode in einer Skripteinbindung definiert, auf die in einem SLA-Bedingungsregel-Datensatz verwiesen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungsregeln

SLA-Bedingungsregeln steuern, wie die verschiedenen Bedingungen, die Sie in einer SLA-Definition definieren, kombiniert werden, um zu bestimmen, ob ein SLA angehängt, angehalten, abgeschlossen, erneut angefügt oder abgebrochen werden soll.

Die Art und Weise, wie die Bedingungen in einer SLA-Definition interpretiert werden, um Statusübergänge zu steuern, kann mithilfe von SLA-Bedingungsregeln variiert werden. SLA-Bedingungsregeln werden global definiert und können für bestimmte SLA-Definitionen überschrieben werden.

SLAConditionBase ist der Standardsatz von SLA-Bedingungsregeln.

Navigieren zu **Service-Level-Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln** , um eine Liste der SLA-Bedingungsdatensätze anzuzeigen.

SLAConditionBase-Skript

Die *SLAConditionBase*-Skripteinbindung implementiert die Standard-SLA-Übergänge.

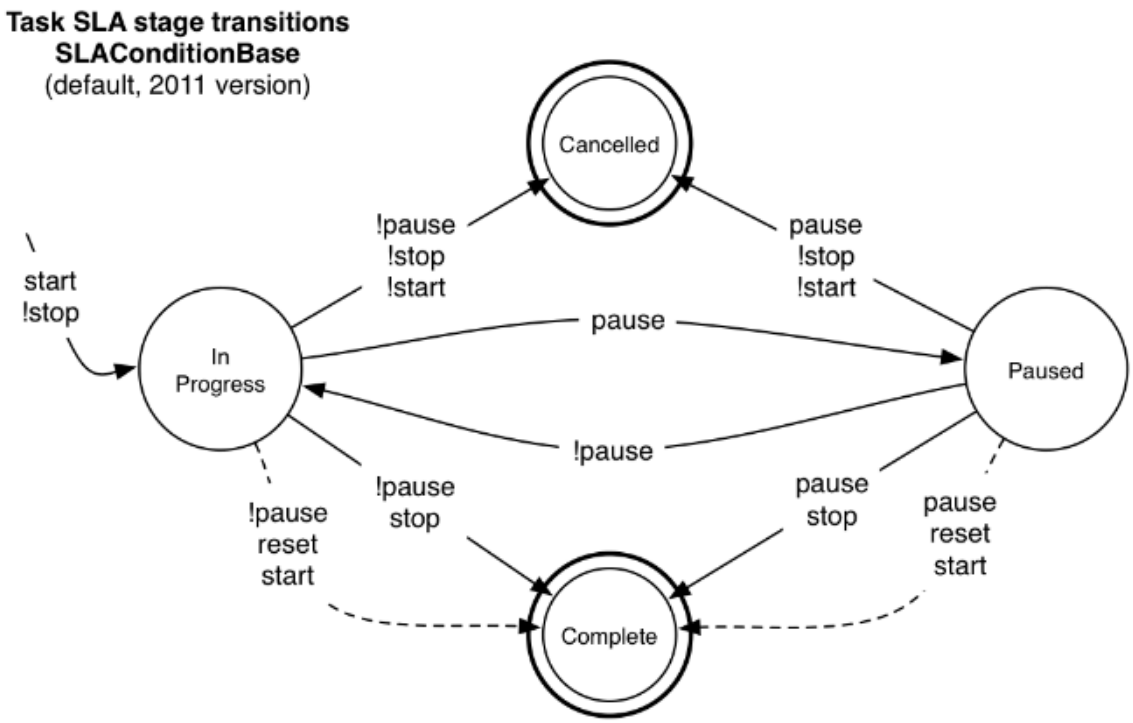
Die S*SLAConditionBase*-Skripteinbindung implementiert die standardmäßige Verarbeitung von SLA-Bedingungen.

Um das Skript anzuzeigen, navigieren Sie zu **Service-Level-Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln**, und klicken Sie dann auf den Eintrag **SLAConditionBase**, um Details anzuzeigen. Der Datensatz im Feld **Klassenname** ist die Skripteinbindung, welche die Verarbeitung der Bedingung definiert.

Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, dieses Skript nicht zu ändern, sondern es als Beispiel für das Erstellen eigener Skripteinbindungen zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Übergänge funktionieren:

SLAConditionBase



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLAConditionSimple-Skript

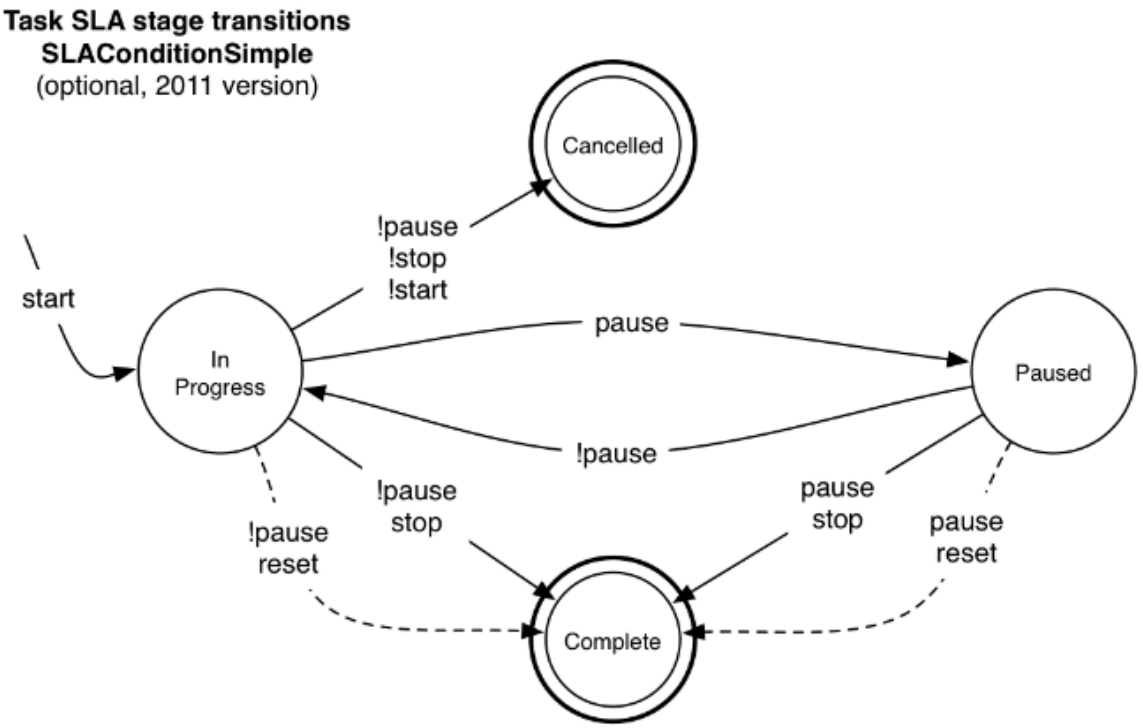
Die *SLAConditionSimple*-Skripteinbindung bietet eine Beispielmodifikation der Standardverarbeitung von SLA-Bedingungen.

Die *SLAConditionSimple*-Skripteinbindung ist eine der standardmäßig bereitgestellten SLA-Bedingungsregeln. Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Sie die Bedingungsverarbeitung ändern und erweitern können, indem Sie die SLAConditionBase-Methoden mit einer „einfachen“ Variante überschreiben, die jede Bedingung so interpretiert, dass sie einem bestimmten Übergang entspricht. Damit ein SLA angehängt wird, wird z. B. nur die Startbedingung überprüft. Dies wirkt sich auf Anhängen, erneutes Anhängen und Abbrechen aus.

Um dieses Skript zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Service-Level-Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln**, und klicken Sie dann auf den Eintrag **SLAConditionSimple**, um Details anzuzeigen oder zu ändern. Klicken Sie auf das Feld **Klassenname**, um die Skripteinbindung zu öffnen, welche die Bedingungsverarbeitung definiert.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Übergänge funktionieren:

SLAConditionSimple



Prozessbeispiel für Service Level Agreement (SLA)

Wenn an der relevanten Aufgabe gearbeitet wird, kann sich die Phase des SLA entsprechend ändern, abhängig von den Informationen, die für dieses SLA in der relevanten SLA-Definition definiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beispielsweise ein Incident innerhalb der angegebenen Zeit aufgelöst wird, wird die SLA-Phase normalerweise auf **Abgeschlossen** festgelegt.

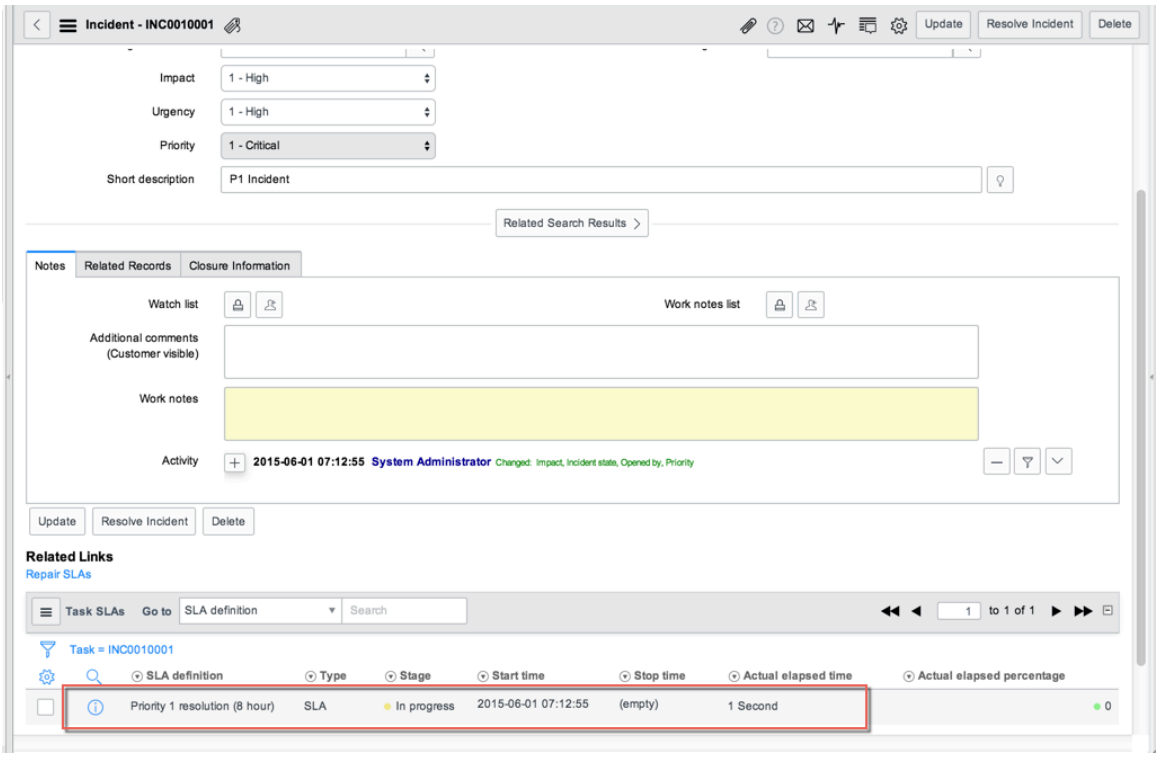
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Incident nicht innerhalb der festgelegten Zeitspanne die erforderliche Bedingung erfüllt, wird der mit diesem Incident verknüpfte Aufgaben-SLA-Datensatz entsprechend als **Verletzt** gekennzeichnet. Wenn beispielsweise ein P1-Incident nicht innerhalb von 8 Stunden aufgelöst wird, wird für das Aufgaben-SLA für diesen Incident **Verletzt** auf **Wahr** festgelegt.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie ein SLA an einen Incident angehängt und anschließend abgeschlossen werden kann.

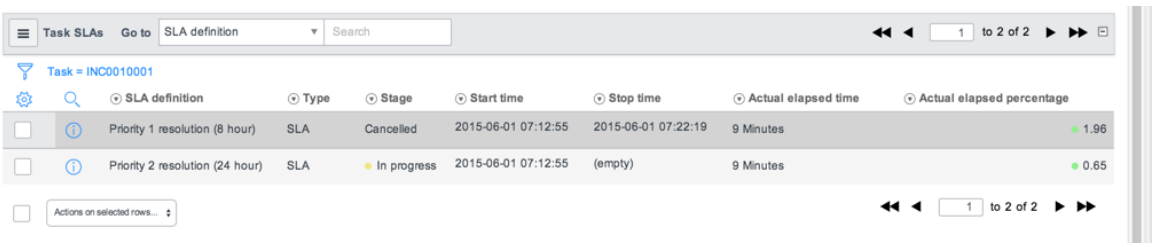
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
2. Legen Sie sowohl **Auswirkung** als auch **Dringlichkeit** auf **1** fest.
   Diese Einstellung ändert die **Priorität** in **1 - Kritisch**.
3. Speichern Sie das Formular.
   In der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLA** sollte an diesen Incident jetzt ein SLA der Priorität 1 angehängt sein.



Hinweis: Der standardmäßige SLA-Definitionsdatensatz mit der **Lösungspriorität 1 (8 Stunden)** wird zum Erstellen und Anfügen dieses Aufgaben-SLA verwendet.

4. Ändern Sie die **Auswirkung** in **2**, wodurch die **Priorität** auf **2 - Hoch** geändert wird, und speichern Sie dann das Formular.
   Das SLA der Priorität 1 wird jetzt aufgrund der Bedingungen in den SLAs als **Abgebrochen** markiert, und ein SLA der Priorität 2 wurde angehängt.

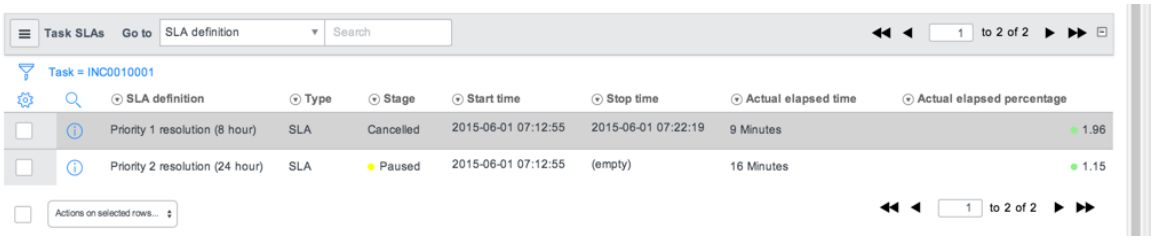


Automatische Übersetzung

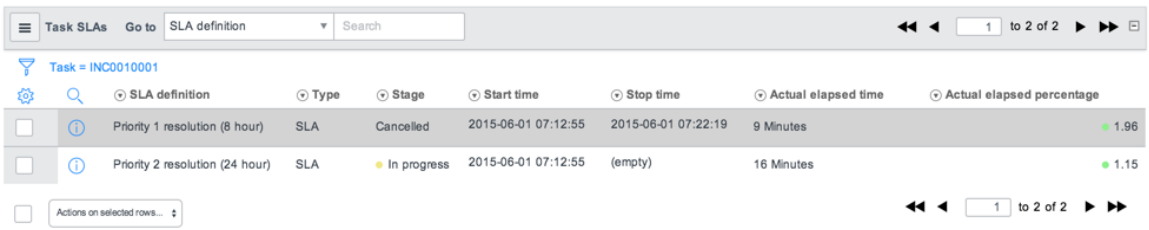
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Warten auf Benutzerinformationen**, und speichern Sie dann das Formular.
   Warten auf Benutzerinformationen ist eine Pausierungsbedingung für das SLA der Priorität 2, sodass das SLA als **Angehalten** markiert wird.

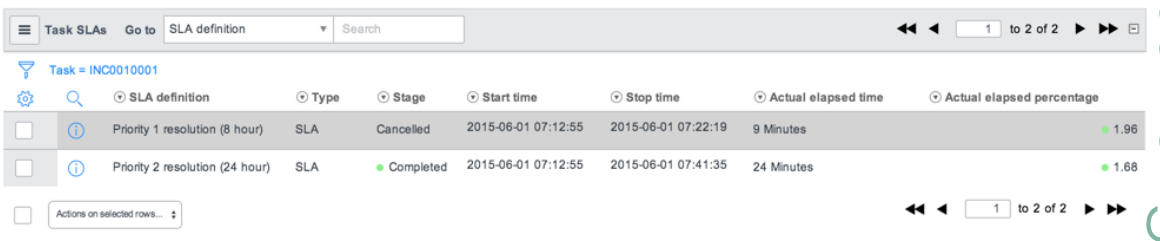
   Hinweis: Die Unterbrechungsdauer im Aufgaben-SLA wird erst aktualisiert, wenn der Unterbrechungszustand des SLA beendet wurde.



6. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Aktiv**, und speichern Sie dann das Formular.
   Da sich der Incident nicht mehr in einer Pausierungsbedingung befindet, wird die Zeitverfolgung fortgesetzt.



7. Geben Sie im Abschnitt **Abschlussinformation** des Incident einen **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** ein.
8. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Gelöst**, und speichern Sie dann das Formular.
   Das SLA wird als **Abgeschlossen** gekennzeichnet.



Geplante Aufgaben für SLA

SLA verfügt über regelmäßige Standardaufgaben, die die Zeitberechnungen für jedes aktive Aufgaben-SLA regelmäßig aktualisieren.

- SLA-Update (Verstoß nach 30 Tagen): wird alle 5 Tage wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Tag): wird jede Stunde wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Stunde): wird alle 10 Minuten wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 10 Minuten): wird alle 1 Minute wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 30 Tagen): wird jeden Tag wiederholt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SLA-Update (Verstoß aufgetreten): wird jeden Tag wiederholt

> **Hinweis:** Standardmäßig berechnet die regelmäßige Aufgabe *SLA update (already breached)* bis zu ein Jahr nach dem Verstoß oder bis der Verstoß 1000 % der zugewiesenen Zeit überschritten hat. Sie können diese Eigenschaft für den maximalen tatsächlich verstrichenen Prozentsatz in den Eigenschaften der SLA-Engine festlegen.

Eine regelmäßige Aufgabe wird häufiger ausgeführt, wenn der Aufgaben-SLA näher an einem Verstoß liegt.

Zugehörige Informationen

Ereignisplanung

Geplante Aufgaben erstellen

SLA-Engine-Eigenschaften

SLA-Zeitleiste

Die SLA-Zeitleiste ist eine Funktion von „Service-Level-Management“. Die Details der SLA-Zeitleiste helfen Ihnen, den SLA-Fortschritt nachzuvollziehen. Die Zeitleiste bietet detaillierte Informationen zu den Aufgabenaktualisierungen, die während des Lebenszyklus einer Aufgaben-SLA Phasenänderungen ausgelöst haben.

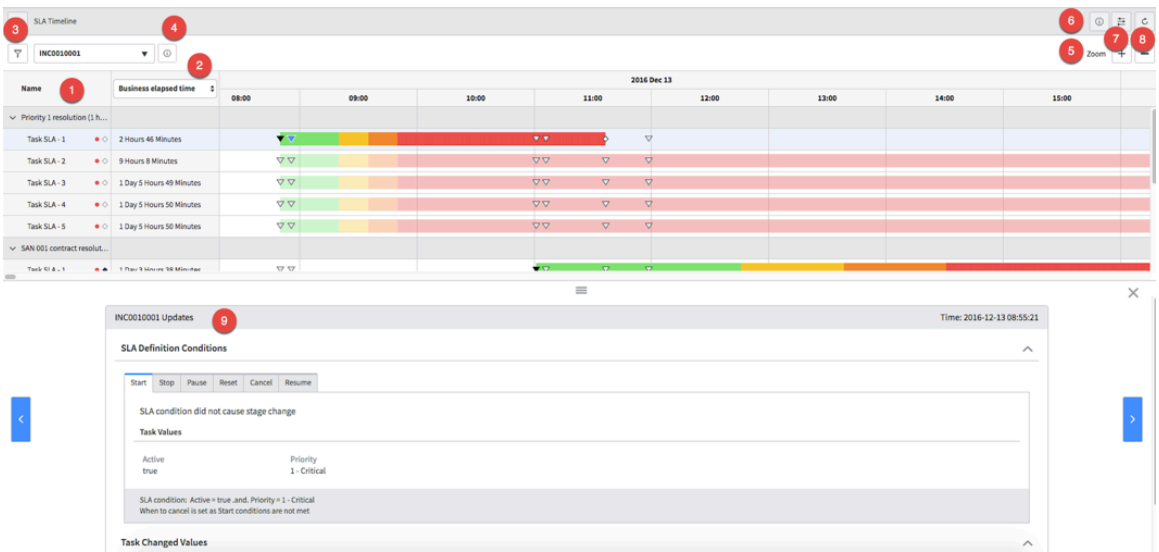
Die Details der SLA-Zeitleiste helfen Ihnen dabei:

- Den Fortschritt von SLAs, OLAs und Underpinning-Verträgen zu betrachten.
- Aktualisierungen von zugehörigen Aufgaben anzuzeigen
- Zu ermitteln, warum eine Aufgabenaktualisierung eine bestimmte Phase im Aufgaben-SLA ausgelöst hat.
- Einen Aufgaben-SLA und die SLA-Definitionen zu debuggen und zu verifizieren.

> **Hinweis:** Diese Funktion ist nur in der SLA Engine 2011-Version verfügbar.

Erforderliche Rolle: itil, sla_admin, sla_manager

SLA-Zeitleiste



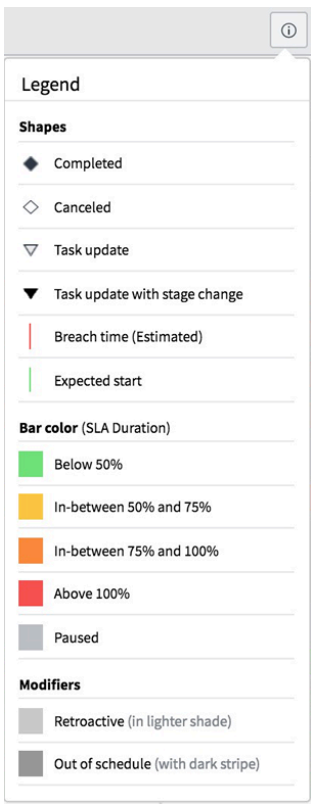
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste

Ebenen	Feld	Beschreibung
1	Name	Gibt den Namen der SLA-Definition an und listet die SLAs der Aufgabe auf, die sich aus der SLA-Definition ergeben. Dieses Feld zeigt zudem, in Form von Symbolen, die letzte bekannte Phase und den Abschluss eines etwaigen Stornierungs-Status des Aufgaben-SLA an.
2	Einstellung, um in der Zeitleistenzeile entweder die **verstrichene Geschäftszeit** oder die **verbleibende Geschäftszeit** anzuzeigen	**Verstrichene Geschäftszeit:** Gibt die Geschäftszeit an, die vom Beginn bis zum Ende des SLA verstrichen ist. **Verbleibende Geschäftszeit:** Gibt die verbleibende Geschäftszeit an, bis zu der die SLA-Aufgabe abgeschlossen sein muss. **Hinweis:** Die ausgewählte Option aus der Auswahlliste wird als Anwendereinstellung gespeichert und ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie in Zukunft zur SLA-Zeitleiste navigieren. Unabhängig davon, ob Sie die Systemeigenschaft **Geschäftsfelder auf einer Aufgaben-SLA immer ausfüllen** auf „true“ oder „false“ festlegen, füllt die SLA-Zeitleiste die **Geschäftsfelder für die Darstellung** immer aus.
3		Aktiviert das Filtern der auf der SLA-Zeitleiste angezeigten Daten . Sie können Daten filtern, indem Sie die folgenden Optionen auswählen: • **Nur Verletzte anzeigen**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die verletzten Aufgaben-SLAs angezeigt. Diese Checkbox wird nur angezeigt, wenn die SLA-Engine-Eigenschaft **Kompatibilität mit 2010er SLA-Status „Verletzt“** auf falsch gesetzt ist. • **SLA-Phase**: Wählen Sie diese Option aus, um die SLA-Datensätze der Aufgabe anzuzeigen, die der letzten Phase eines bestimmten Aufgaben-SLA entsprechen. **Hinweis:** Wenn die SLA-Engine-Eigenschaft **Kompatibilität mit 2010er SLA-Phase „Verletzt“** auf wahr gesetzt ist, erscheint die **Abgeschlossene** Phase als **Erfüllt** und das Kontrollkästchen **Verletzt** unter der SLA-Phase. • **SLA-Definitionen**: Wählen Sie diese Option aus, um die SLA-Aufgaben-Datensätze für eine bestimmte SLA-Definition anzuzeigen.
4		Ermöglicht das Anzeigen detaillierter Informationen zur Aufgabe, wenn Sie auf das Informationssymbol klicken.

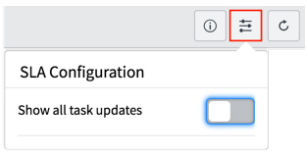
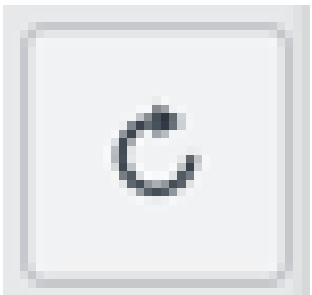
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
5		Bietet mehrere Zoomstufen zur Steuerung der Zoomauflösung der SLA-Zeitleiste. **Hinweis:** Wenn die Dauer eines Aufgaben-SLA mehr als 1 Jahr beträgt, wird die 5-Minuten-Ansicht aufgrund von Leistungsproblemen und Browserbeschränkungen deaktiviert. Diese Bedingung gilt für alle Browser. Für IE und EDGE: • Die 5-Minuten-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Gesamtdauer von mehr als 35 Tagen nicht verfügbar. • Die 8-Stunden-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Dauer von mehr als 10 Monaten nicht verfügbar, und die Standardansicht ist auf 16 Stunden festgelegt. • Die 16-Stunden-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Dauer von mehr als 21 Monaten nicht verfügbar, und die Standardansicht ist auf 24 Stunden festgelegt.
6		Die Legende enthält die folgenden Kategorien. • **Formen** ◦ **Abgeschlossen**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die das Aufgaben-SLA abgeschlossen hat. ◦ **Storniert**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die das Aufgaben-SLA abgebrochen hat. ◦ **Aufgaben-Aktualisierung**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung. ◦ **Aufgabenupdate mit Stufenänderung**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die auch zur Änderung der SLA-Phase führte. ◦ **Zeit der Verletzung (geschätzt)**: Symbolisiert die geschätzte Zeit der Verletzung eines SLA für einen laufenden SLA, der noch nicht verletzt oder angehalten wurde. ◦ **Erwarteter Start**: Symbolisiert die geschätzte Startzeit eines Aufgaben-SLA. Dieses Szenario tritt bei einem rückwirkenden Aufgaben-SLA auf, das in der Zukunft beginnt. • **Balkenfarbe (SLA-Dauer)**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
		◦ **Unterhalb von 50%**: Grün steht für eine SLA-Phase einer Aufgabe, die unter 50% der definierten SLA-Dauer liegt. ◦ **Zwischen 50% und 75%**: Gelb steht für eine SLA-Phase einer Aufgabe zwischen 50% und 75% der definierten SLA-Dauer. ◦ **Zwischen 75% und 100%**: Orange repräsentiert eine SLA-Stufe zwischen 75% und 100% der definierten SLA-Dauer. ◦ **Über 100%**: Rot steht für eine Aufgaben-SLA-Phase, nachdem das SLA verletzt wurde. ◦ **Pausiert**: Grau stellt eine angehaltene Aufgaben-SLA-Phase dar. • **Modifikatoren** ◦ **Rückwirkend (in hellerem Farbton)**: Stellt die Phasen, Aktualisierungen und Verzögerungen dar, die sich in rückwirkender Zeit befinden. ◦ **Verzögerung (mit Mittelstreifen)**: Stellt den Zeitraum dar, den sich das Aufgaben-SLA außerhalb der in der SLA-Definition angegebenen Zeit lag.
7		Bietet einen Umschalter zum Ein- und Ausblenden von Aufgaben-Updates, die keine SLA-Phase verursacht haben. Aufgaben-Updates, die nicht für einen SLA-Stufenwechsel verantwortlich sind, können beim Debuggen von SLA-Definitionsbedingungen helfen.
8		Aktualisiert die Informationen in der SLA-Zeitleiste.
9	Details zum Aufgaben-SLA	Zeigt die Details eines Aufgaben-SLA an, je nachdem, wo Sie auf die Zeitleiste klicken. **Stufendetails**: Wenn Sie in der Aufgaben-SLA-Zeitleiste auf die Aktualisierung klicken, wird der Abschnitt „Stufendetails“ mit den folgenden Informationen angezeigt: • Zusammenfassung der Änderungen oder nützliche Informationen für die ausgewählte Phase. • Informationen zum Anfang und Ende der Phase, darunter Start- und Endzeit, aktuell abgelaufene Zeit und Prozent, verbleibende Zeit, Pausendauer. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
		Stufeninformation zeigt auch jeden Verstoß gegen das SLA an. **Hinweis:** Wenn der SLA-Definition kein Zeitplan angehängt ist, werden Werte für den Geschäftsnutzen ausgeblendet und tatsächliche Werte angezeigt. Wenn der SLA-Definition ein Zeitplan angehängt ist, werden sowohl der Geschäftsnutzen als auch der tatsächliche Wert angezeigt. **Details zur Aufgabenaktualisierung**: Wenn Sie auf die Aufgabenaktualisierung klicken, wird der Abschnitt **Details zur Aufgabenaktualisierung** mit den folgenden Informationen angezeigt: • **SLA-Definitionsbedingungen**: Zeigt die jeweiligen Bedingungen des Aufgaben-SLA und die Werte für die zugehörigen Spalten an diesem Punkt der Aufgabe an. Ein blaues Häkchen wird für die Bedingungen angezeigt, die sich auf den SLA-Stufenwechsel auswirken. • **Zeit**: Zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem ein Update des Aufgaben-SLA stattfindet. Außerdem werden die Delta-Änderungen angezeigt, die in der Aufgabe bei diesem Update aufgetreten sind. **Außerhalb des Zeitplans**: Wenn Sie in der Zeitleiste des Aufgaben-SLA auf den Zeitplan für außerhalb des Plans liegende Aktivitäten klicken, wird der Abschnitt mit Details zu außerhalb der Geschäftsperioden liegenden Aktivitäten mit folgenden Informationen angezeigt: • **Startdatum**: Zeigt das Startdatum des ausgewählten Aufgaben-SLA an. • **Enddatum**: Zeigt das Enddatum des ausgewählten Aufgaben-SLA an. • **Dauer**: Zeigt die Dauer der aktuellen Verzögerungs-Auswahl an. • **Verzögerungs-Gesamtdauer**: Zeigt die Verzögerungs-Gesamtstunden bis zum Ende der aktuellen Auswahl an. **Hinweis:** Klicken Sie auf ‹ (Linkes Karussell in SLA-Zeitleiste) und › (Rechtes Karussell in SLA-Zeitleiste), um zur linken und rechten Aufgabenaktualisierung im Detailabschnitt zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die SLA-Zeitleiste empfängt Informationen zur Aufgabe aus dem Auditverlauf und verweist auf die aktuelle SLA-Definition, um Daten für die SLA-Zeitleiste abzurufen. Die SLA-Zeitleiste zeigt Aufgaben-SLA-Informationen so an, als ob die SLA-Reparatur bereits ausgeführt wird, unabhängig davon, ob sie ausgeführt werden oder nicht.

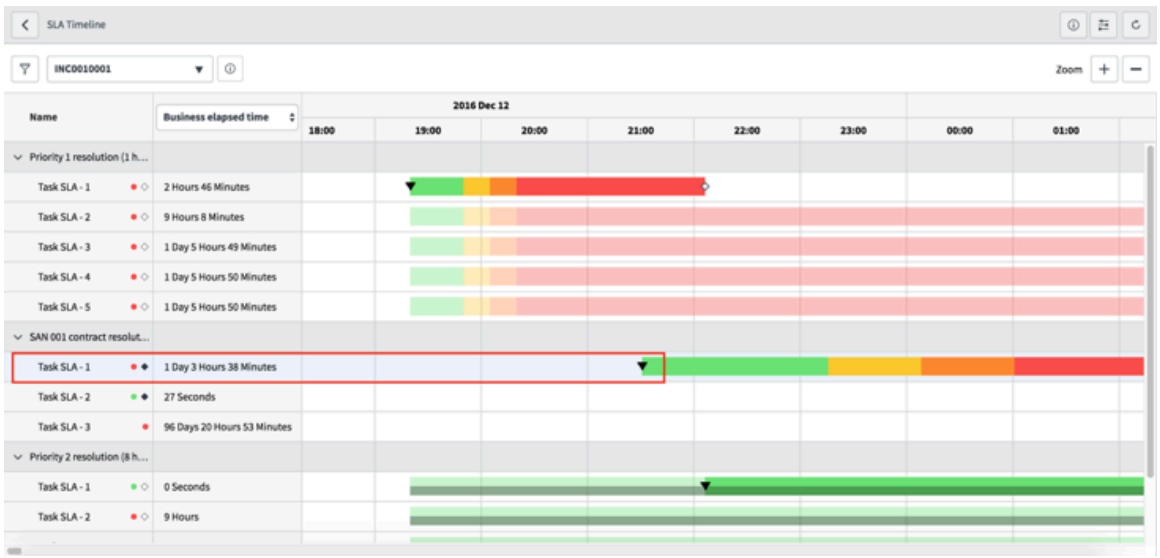
Zugehörige Informationen

- SLA-Zeitleiste verwenden, um Geschäftsplan zu bestimmen
- SLA-Zeitleiste verwenden, um SLA-Stufenänderungen verstehen
- SLA-Zeitleiste zur Validierung einer neuen SLA-Definition verwenden
- Verstehen, warum ein SLA nicht wie erwartet ausgelöst wurde

Verstehen, warum ein SLA nicht wie erwartet ausgelöst wurde

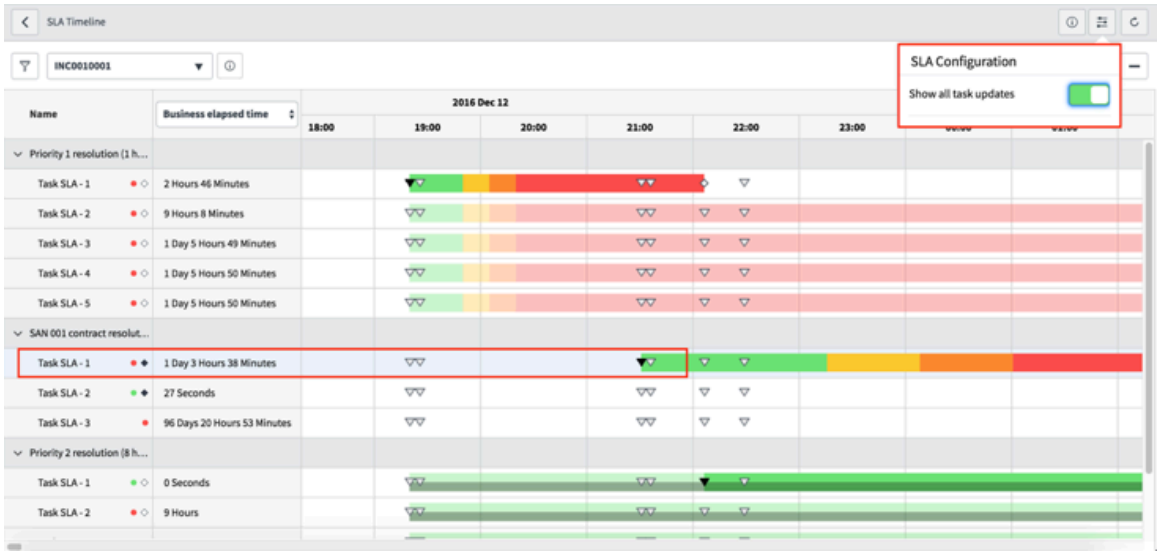
Beschreibt die Bedingungen, unter denen ein SLA möglicherweise nicht wie erwartet ausgelöst wird.

Wenn wir beispielsweise „Aufgabe SLA -1“ betrachten (auf dem Screenshot hervorgehoben), könnte ein SLA-Manager erwarten, dass dieses SLA früher ausgelöst wird.

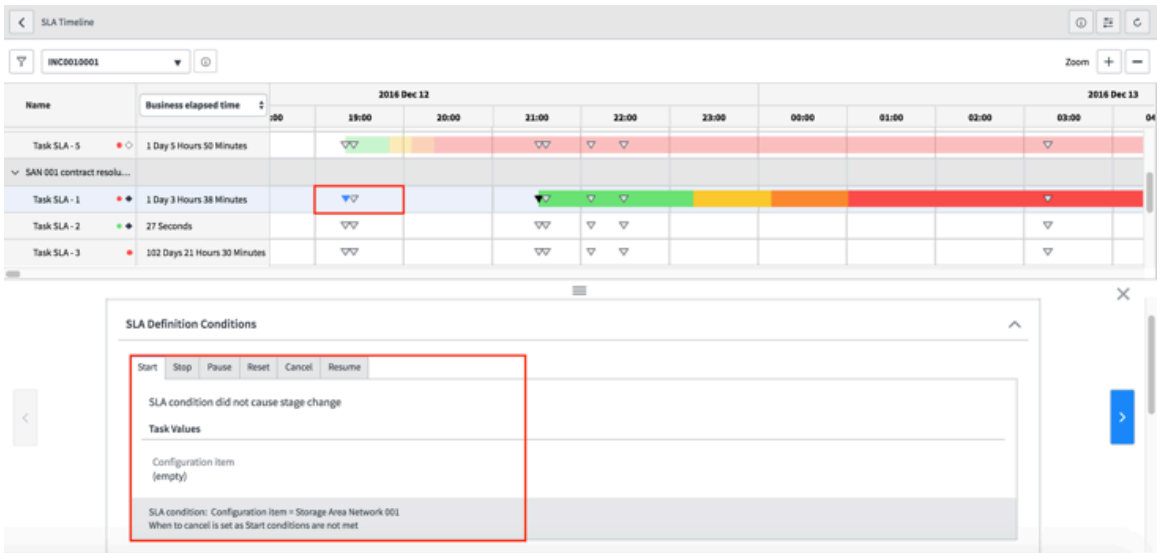


Zur Behebung dieser Unstimmigkeiten kann der SLA-Manager im Menü „Einstellungen“ oben rechts in der SLA-Zeitleiste die Option **Alle Aufgabenupdates anzeigen** aktivieren. Die SLA-Zeitleiste zeigt Aufgabenaktualisierungen ohne SLA-Stufenwechsel als weißes Dreieck an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



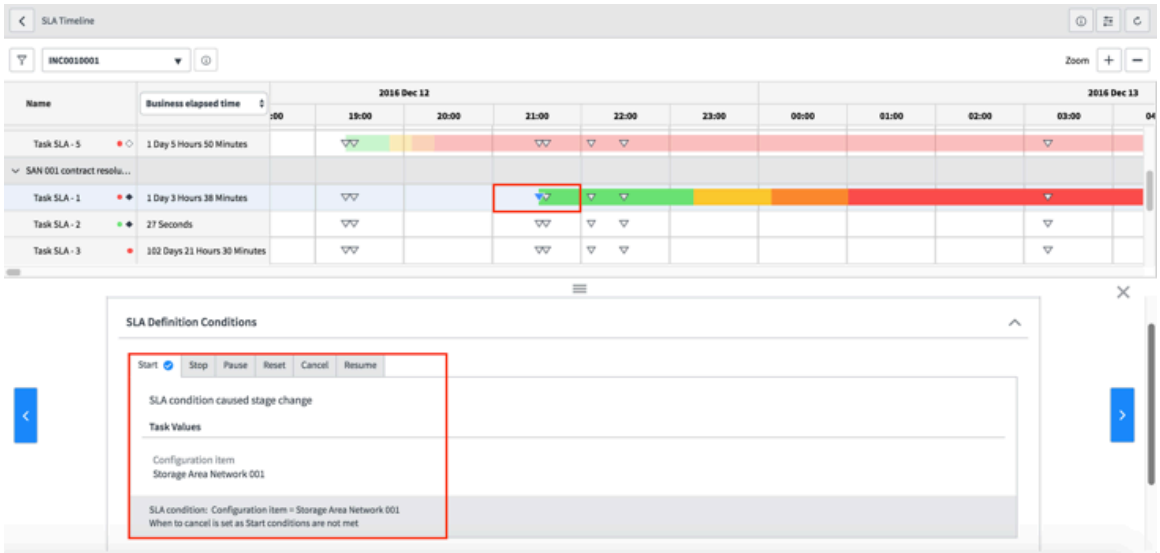
Wenn Sie auf die ersten oder zweiten Aufgabenaktualisierungen klicken, die keine Stundenänderung verursacht haben, werden im Detailabschnitt die SLA-Startbedingungen und die Aufgabenwerte angezeigt, die zum Auslösen der Startbedingung erforderlich sind. In diesem Fall ist das Feld Configuration Item nicht ausgefüllt und die SLA-Definitionsbedingungen sind so definiert, dass sie ausgelöst werden, wenn das Configuration Item als CI SAN 001 definiert ist.



Beim Überprüfen der Details für die Aufgabenaktualisierung, die die SLA-Startbedingung ausgelöst hat, können Sie feststellen, dass das Configuration Item auf Storage Area Network 001 festgelegt ist und dies mit der Startbedingung für die SLA-Definition übereinstimmt.

Alle Aufgabenaktualisierungen anzeigen ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem SLA-Manager nachvollziehen können, warum sich ein SLA möglicherweise nicht wie erwartet verhalten hat.

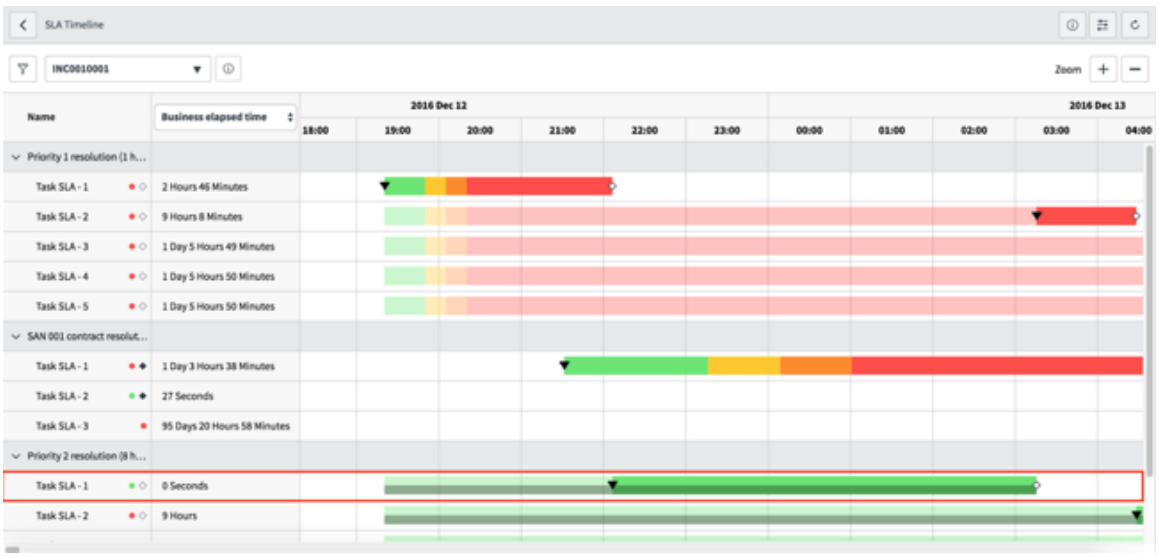
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



SLA-Zeitleiste verwenden, um Geschäftsplan zu bestimmen

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie mithilfe der SLA-Zeitleiste die Geschäftszeitpläne und die prozentuale Geschäftszeit in Bezug auf einen Aufgaben-SLA ermittelt werden.

SLA-Zeitleiste

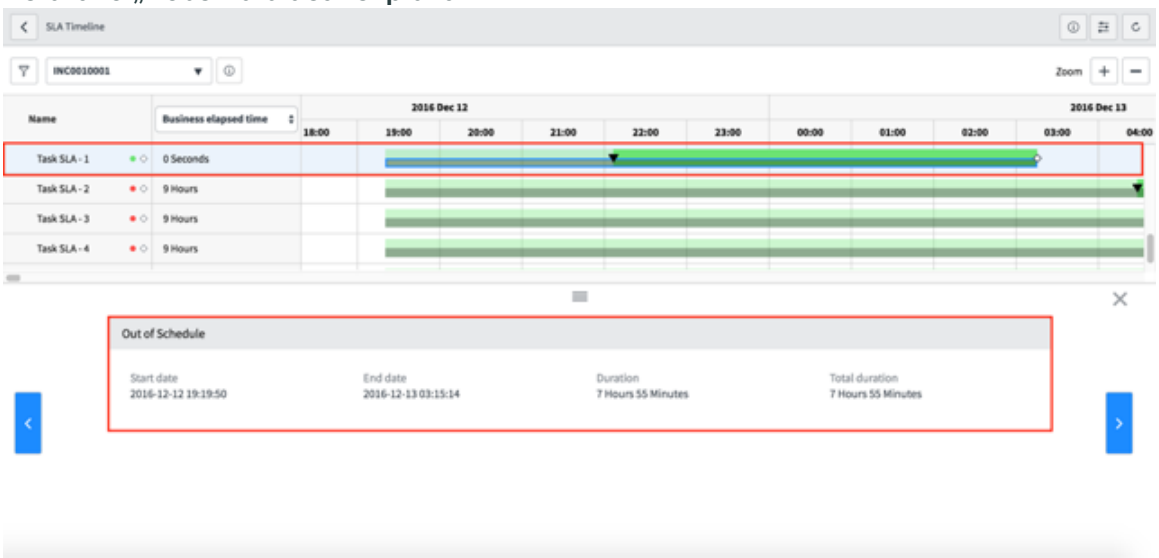


Im obigen Beispiel beträgt der Geschäftsprozentsatz für den Incident mit Priorität 2 0 Sekunden. Der dunkle Streifen in der SLA-Zeitleiste bestimmt den Zeitpunkt, zu dem das SLA nicht mehr im Zeitplan lag. Die SLA-Zeit wird nicht während der Zeit außerhalb des Zeitplans berechnet. Die abgelaufene Geschäftszeit ist daher 0, da die Gesamtdauer dieses SLA außerhalb des Zeitplans liegt.

Wenn Sie mehr Details über die Zeit außerhalb des Zeitplans erfahren möchten, können Sie den Mauszeiger über den dunklen Streifen bewegen oder auf ihn klicken, um Details anzuzeigen. Der Detailbereich „Außerhalb des Zeitplans“ enthält Informationen zu den Details des Zeitplans, z. B. wann der Zeitplan gestartet wurde, wann er beendet wurde, die aktuelle Dauer der außerhalb des Zeitplans liegenden Zeit und die Gesamtdauer aller außerhalb des Zeitplans liegenden Zeit für das gesamte SLA. Dadurch erhalten Sie detaillierte Informationen darüber, wann bei dem SLA Zeit angefallen ist und in welchen Zeiträumen keine Zeit angefallen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

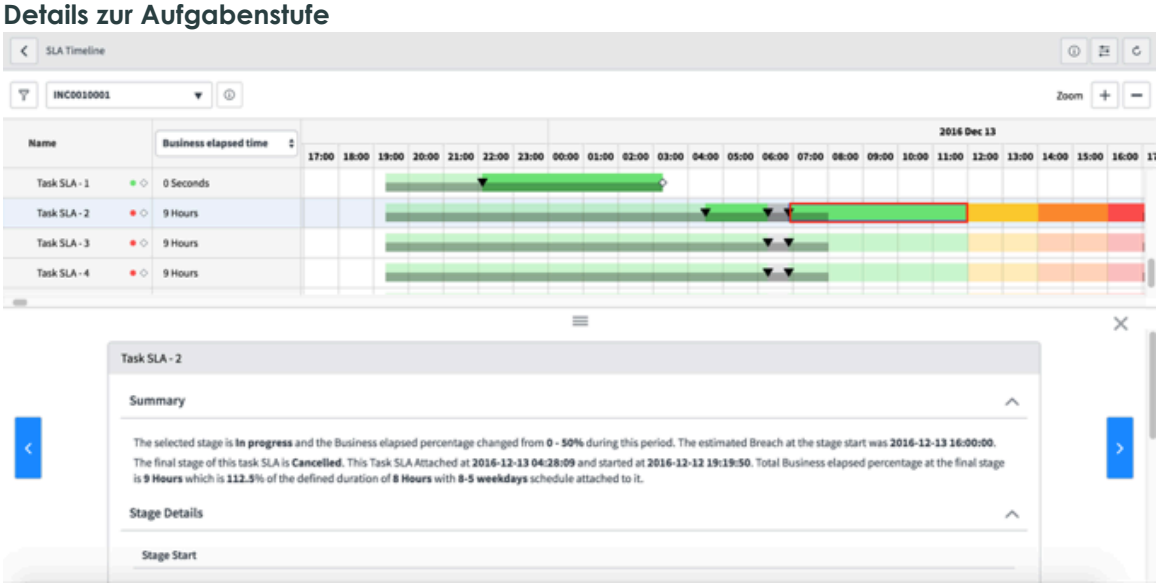
Details zu „Außerhalb des Zeitplans“



Anhand eines anderen Beispiels können Sie detailliert verstehen, wie die Geschäftszeit in einem SLA berechnet wird. Im folgenden Beispiel beträgt die Gesamtdauer des SLA für Aufgabe SLA-2 8 Stunden. Der hervorgehobene Bereich zeigt an, dass das SLA von 07:00 Uhr bis 08:00 Uhr außerhalb des Zeitplans liegt und um 8:00 Uhr beginnt, Zeit anzusammeln. Um 12:00 Uhr sind 50 % der Gesamtdauer erreicht. Von 12:00 bis 14:00 Uhr fallen bei dem SLA 50–75 % seiner Gesamtdauer an, von 14:00 bis 16:00 Uhr 75–100 %. Um 16:00 Uhr tritt der Verstoß ein.

Sie können jederzeit mit der Maus über eine beliebige Phase fahren, um eine Zusammenfassung ihrer Details zu erhalten, oder auf eine Phase klicken, um umfassende Details zur SLA-Phase zu erhalten. Dazu gehören eine Zusammenfassung und Details des Beginns und Endes der Phase.

Details zur Aufgabenstufe



SLA-Zeitleiste verwenden, um SLA-Stufenänderungen verstehen

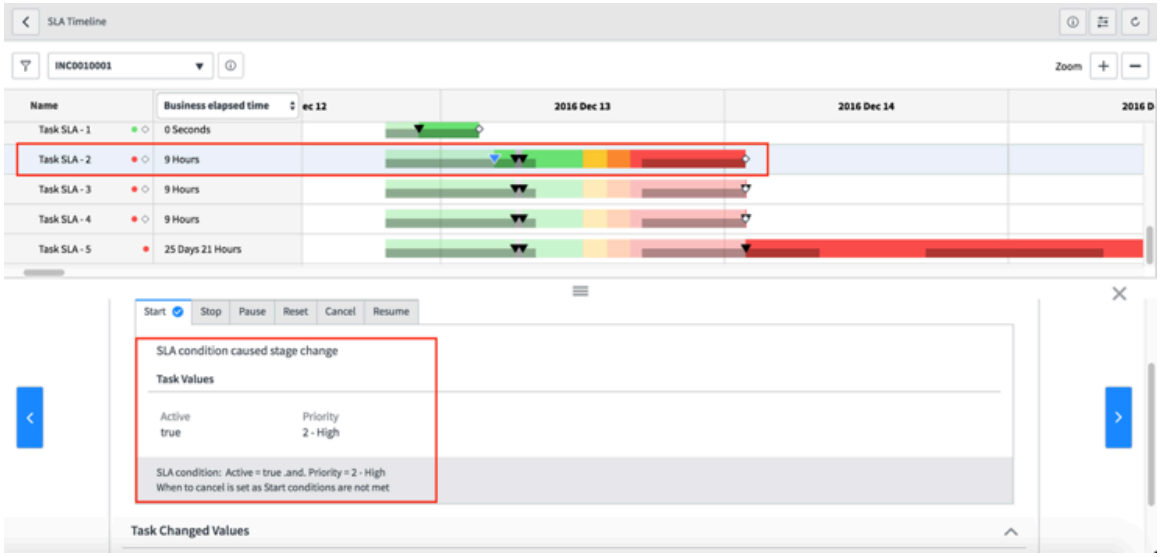
Beschreibt, wie Sie SLA-Stufenänderungen mithilfe der SLA-Zeitleiste verstehen können.

Am Beispiel von Aufgaben-SLA-2 können Sie einen Zeitraum rückwirkender und außerhalb des Zeitplans liegender Zeit vor der Aufgabenaktualisierung sehen, die dazu führten, dass das SLA an INC0010001 angehängt wurde. Die Aufgaben-Aktualisierung wird durch das erste Dreieck dargestellt. Wenn dieses Ereignis ausgewählt ist, wird das Detailfenster angezeigt und

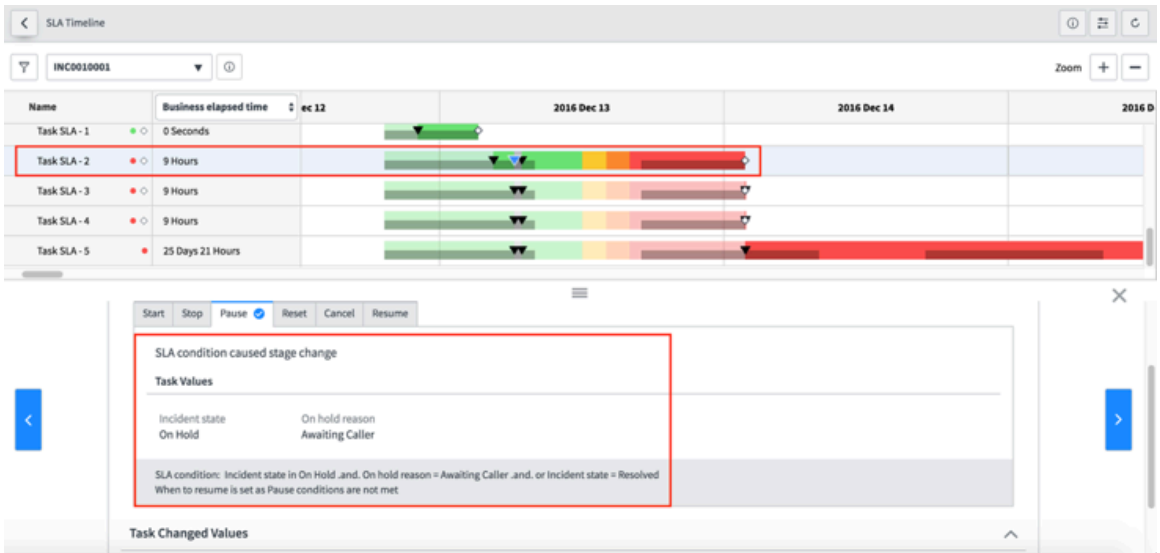
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Registerkarte Start wird blau markiert und hervorgehoben, um anzuzeigen, dass dies die SLA-Definitionsbedingung ist, die dieses Ereignis erfüllt, und die Aufgabenwerte, die der SLA-Definition-Startbedingung entsprechen.

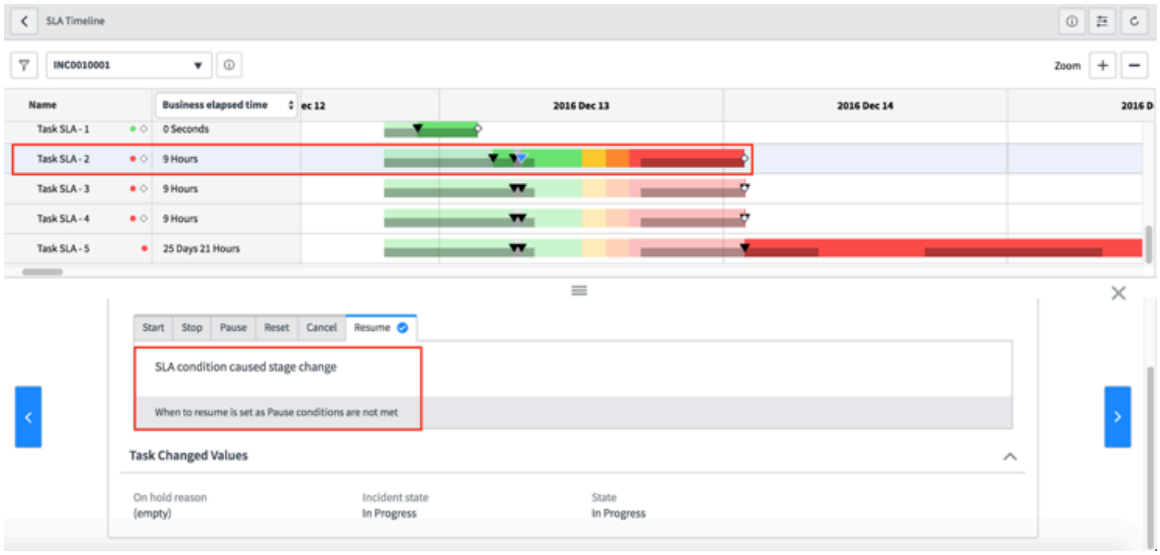


Wenn die zweite Taskaktualisierung, die durch das zweite schwarze Dreieck dargestellt wird und die einen SLA-Stufenwechsel ausgelöst hat, angezeigt wird, können Sie sehen, dass eine Pausierungsbedingung ausgelöst wird. Wenn Sie dieses Ereignis in der Zeitleiste auswählen, wird im Detailbereich die hervorgehobene Pause angezeigt, die eine blaue Markierung enthält, die auf eine Übereinstimmung hinweist. Erneut werden die Aufgabenwerte angezeigt, die der SLA-Definitionsbedingung entsprechen, damit Sie den Grund für den Stufenwechsel einfach erkennen können.

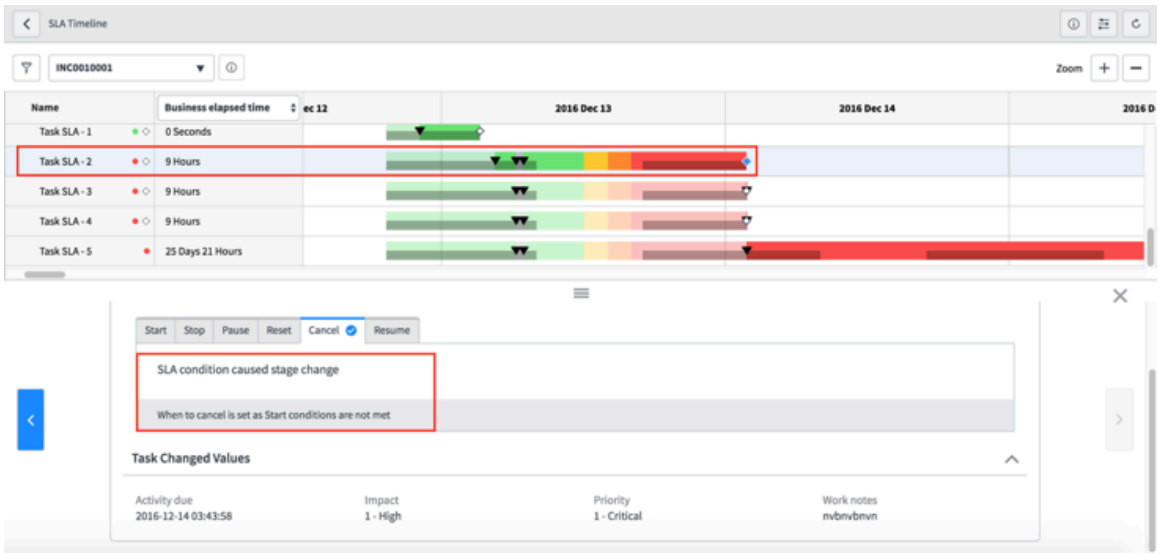


Ebenso können Sie, wenn die dritte Aufgabenaktualisierung auftritt, die eine Stufenänderung auslöst, sehen, dass hierdurch das SLA wieder aufgenommen wird. Wenn auf diese Aktualisierung geklickt wird, wird im Abschnitt Stufendetails die Registerkarte „Fortsetzen“ hervorgehoben, die jetzt ein blaues Häkchen und detaillierte Informationen über die Aufgabenaktualisierung und die SLA-Bedingungen enthält, denen diese Aktualisierungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für das SLA fällt weiterhin Zeit an, bis es verletzt wird. Dies wird visuell durch die Farben Gelb, Orange und Rot dargestellt. Schließlich tritt eine weitere Aufgabenaktualisierung auf, die die Stornierungsbedingungen des SLA auslöst, die durch den weißen Diamanten dargestellt werden. Im Abschnitt Stufendetails werden die Bedingungen für die Stornierung des Aufgaben-SLAs hervorgehoben. In diesem Fall ist die SLA-Definition so definiert, dass es storniert wird, wenn die Startbedingungen nicht erfüllt sind.

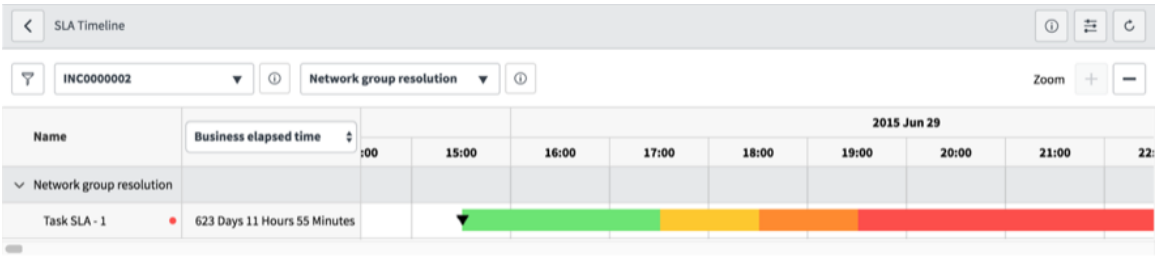


SLA-Zeitleiste zur Validierung einer neuen SLA-Definition verwenden

Wenn eine neue SLA-Definition erstellt wird, kann die SLA-Zeitleiste verwendet werden, um zu betrachten, wie sich das SLA gegenüber bestehenden Aufgabendatensätzen verhält.

Öffnen Sie im Formular „SLA-Definition“ die SLA-Zeitleiste, indem Sie auf den Link „SLA-Definition validieren“ klicken. Wählen Sie eine Aufgabe aus, indem Sie die Aufgabenauswahl oben links verwenden. Die SLA-Definition wird automatisch für Sie ausgefüllt. Wenn eine Aufgabe ausgewählt wird, die Ihrer SLA-Definition entspricht, können Sie mit der SLA-Zeitleiste die verschiedenen Elemente des SLA überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Servicelevel-Vereinbarung-Engines (Legacy)

Wenn Sie eine frühere Version der SLA-Engine verwenden, können Sie auf die 2011-Engine upgraden, um die vollständige Service-Level-Management-Funktionalität zu nutzen.

Die SLA-Engine hat drei Versionen:

SLA-Engineversion	Beschreibung
Eskalations-Engine (vor 2010)	Verfolgt nur einen SLA pro Aufgabe.
Engine 2010 (Service-Level-Management-Plugin)	Unterstützt mehrere SLAs pro Aufgabe. Geschäftsregeln handhaben die Verarbeitung dieser SLAs, während Workflows Benachrichtigungen verarbeiten. Der Großteil der Logik befindet sich in einer einzigen großen Business Rule namens Process SLAs.
Engine 2011 (ebenfalls Teil des Service-Level Management-Plugins)	Die 2010 SLA-Engine-Funktionalität konzentriert sich auf eine Reihe von Skripteinbindungen. Bietet nachträgliche Pausenberechnungen und ermöglicht die Anpassung der SLA-Bedingungsverarbeitung mithilfe von Bedingungsregeln.

Veraltete SLA-Felder

Zuvor konnte nur ein einziges SLA über die Eskalations-Engine an eine Aufgabe angehängt werden. Die Informationen für das SLA wurden in der Aufgabentabelle mithilfe der Felder **SLA fällig**, **SLA eingehalten** und **Eskalation** gespeichert.

Die Aufgaben-SLA-Engine ermöglicht jetzt das Anhängen mehrerer SLAs an eine einzelne Aufgabe, wodurch die früheren Aufgabenfelder überflüssig sind. Ihre Entsprechungen befinden sich in der Tabelle **task_sla** für jedes mit der Aufgabe verknüpfte SLA.

- **Aufgaben-SLA**, **Zeit der Verletzung**: Entspricht dem Feld „SLA fällig“
- **Aufgaben-SLA**, **Wurde nicht eingehalten**: Dies ist wahr, wenn das SLA verletzt wurde; Gegenteil des Felds **SLA eingehalten** field.
- Es gibt kein äquivalentes Feld für das Feld **Eskalation**. Benachrichtigungen können über den SLA-Workflow gesendet werden, und eine Erhöhung der Priorität kann zusätzliche SLAs auslösen, die an die Aufgabe angehängt werden.

Hinweis: Das Feld **Geschäftsdauer** ist weder Teil der Eskalations-Engine noch der Aufgaben-SLA-Engine.

Die Felder in der **Aufgabe** werden als veraltet betrachtet und werden nicht von der Aufgaben-SLA-Engine aktualisiert. Falls diese Felder aktualisiert werden, wird die ältere Eskalations-Engine möglicherweise noch ausgeführt. Dies kann passieren, wenn Sie ein Upgrade von Express oder früheren Instanzen durchgeführt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Ausführung des Eskalationsmoduls zu verhindern, legen Sie die Eigenschaft *com.snc.sla.run_old_sla_engine* auf „Falsch“ fest. Wenn diese Eigenschaft auf falsch gesetzt ist und die Felder dennoch aktualisiert werden, überprüfen Sie die an Ihrer Instanz vorgenommenen Anpassungen.

Upgrade von SLA auf 2011-Engine

Sie können ein Upgrade der SLA-Verarbeitung vornehmen, damit sie die 2011 Engine verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Service-Level-Management-Plugin wurde um die Möglichkeit erweitert, Bedingungsregeln für SLA-Übergänge zu skripten, wodurch sich die Verwendung der Bedingungen in einer SLA-Definition steuern lässt. Lesen Sie die Dokumentation, bevor Sie die Verbesserungen aktivieren, um zu verstehen, wie sich die neue Engine auf vorhandene Anpassungen auswirken wird

Hinweis: Durch das Aktivieren der 2011er SLA-Engine werden alle Geschäftsregeln in der Tabelle `task_sla` deaktiviert (mit Ausnahme der Regel *Task SLA Empty Schedule Warning*, die Teil der 2011er Engine ist). Wenn Sie zusätzliche Geschäftsregeln hinzugefügt oder die standardmäßigen Geschäftsregeln angepasst haben, werden diese nicht automatisch deaktiviert. Sie sollten diese Anpassungen überprüfen und diese Geschäftsregeln manuell deaktivieren, bevor Sie diese Änderungen vornehmen.

Die Standardregel für Prozess-SLAs in der Tabelle `Aufgaben` wird ebenfalls deaktiviert. Daher müssen Anpassungen an diesem Skript in die neue SLA-Engine integriert werden.

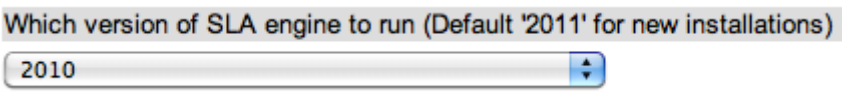
Darüber hinaus wurden Informationen zu Verstößen aus dem Feld **Phase** entfernt und werden nun im neuen Feld **Wurde nicht eingehalten** gespeichert.

So aktivieren Sie die neue Funktionalität:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie die folgende Eigenschaft von „2010“ auf „2011“:

Example



Standardmäßig setzt die 2011er Engine das Feld **Phase** auf **In Bearbeitung**, das rot schattiert ist, um den verletzten Status anzuzeigen, und setzt das Feld **Wurde nicht eingehalten** auf wahr. Das SLA wird weiter ausgeführt, bis die Stopp-Bedingungen erfüllt sind.

Migrationsprozess organisieren

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die alten SLAs in neue Aufgaben-SLAs zu konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Umwandlungsprozess zu organisieren:

Prozedur

1. Konvertieren Sie die alten SLAs in neue SLA-Definitionen, lassen Sie das Kontrollkästchen „Aktiv“ jedoch nicht aktiviert.
2. Sichern Sie die alten SLAs, indem Sie die Tabelle in XML exportieren.
3. Deaktivieren Sie die alten SLAs, indem Sie die Systemeigenschaft **Alte SLA-Engine ausführen (Systemrichtlinie -> SLA-Verwaltung)** (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) auf **False** setzen.
   Diese Einstellung deaktiviert die Legacy-SLA-Engine, wodurch verhindert wird, dass beide Engines ausgeführt werden und Konflikte auftreten. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt, wird aber durch die neuen SLA-Plugins auf „false“ gesetzt, wodurch die alten SLAs effektiv deaktiviert werden.
4. Aktivieren Sie die neuen SLA-Definitionen, indem Sie die Kontrollkästchen „Aktiv“ bei jeder Definition aktivieren.
5. Navigieren zu **Incident** > **Offen** und verwenden Sie den Listeneditor, um jeden Datensatz zu „bearbeiten“.
   Wenn jeder Datensatz aktualisiert wird, wird der neue Aufgaben-SLA jedem Incident hinzugefügt. Wenn es zu viele offene Incidents gibt, als dass sie mithilfe des Listeneditors effektiv berührt werden könnten, führen Sie eine Business Rule aus, die jeden offenen Incident aktualisiert.

SLAs in SLA-Definitionen konvertieren

Sie müssen den Standard-SLA-Datensatz als neue SLA-Definition replizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So wandeln Sie alte SLAs in SLA-Definitionen um:

Prozedur

1. Übertragen Sie die Felder **Name** und **Tabelle**.
2. Aktivieren Sie ggf. die Checkbox **Retroaktiver Start**.
   Wenn diese Option aktiviert ist, berechnet das SLA ab dem Zeitpunkt, an dem der Datensatz erstellt wird (oder ab Datum und der Uhrzeit der ausgewählten Aufgabe), anstatt an dem Zeitpunkt, zu dem das SLA hinzugefügt wird. Dies ist besonders hilfreich für Aufgaben-SLAs, die an aktive Incidents angehängt werden, bei denen derzeit alte SLAs ausgeführt werden.
3. Übertragen Sie das Feld **Bedingungen** in das Feld **Startbedingungen**.
   Stellen Sie sicher, dass auch **Active is True** hinzugefügt wird, damit die neuen Aufgaben-SLAs nicht an geschlossene Incidents angehängt werden, wenn sie aktualisiert werden.
4. Definieren Sie eine neue Gruppe von **Pausierungsbedingungen** und **Schließbedingungen**.
5. Legen Sie die Felder **Typ der Dauer** und **Dauer** fest.
   Die alten SLAs unterstützten die relative Dauer nicht. Um die Aufgaben-SLA so zu definieren, dass sie sich ähnlich wie das alte SLA verhält, wählen Sie als die Option **Anwenderdefinierte Dauer** als **Typ der Dauer** aus und geben Sie hier die Gesamtdauer aller Eskalationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Für ein altes SLA mit Eskalationen von 4 Stunden auf Moderat, 2 Stunden auf Hoch und 2 Stunden auf Überfällig sollte in dem neuen Aufgaben-SLA die **Dauer** auf **Tage 0 Stunden 08:00:00** eingestellt sein.

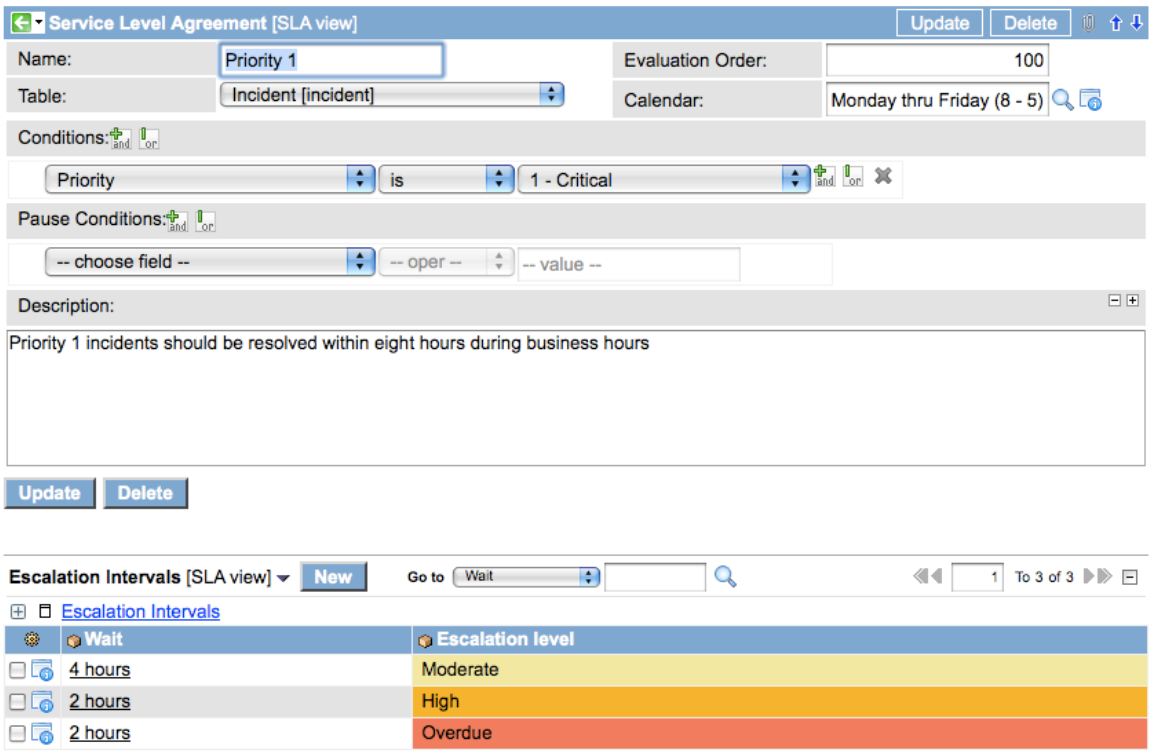
6. Kalender wurden durch Zeitpläne ersetzt. Wenn also noch keine Zeitpläne definiert wurden, muss dies geschehen.
7. Hängen Sie statt Eskalationen einen SLA-Workflow an.
   Es gibt einen Standard-SLA-Workflow. Sie müssen jedoch einen neuen Workflow erstellen, um die Eskalationsstufen des alten SLA zu replizieren. Eskalationsstufen werden Stunde für Stunde definiert, während der SLA-Workflow einen Prozentsatz-Timer verwendet.

   Example
   Für das obige Beispiel von 4 Stunden bis mittel, 2 Stunden bis hoch und 2 Stunden bis überfällig, benötigt der Workflow einen 50% Timer und daraufhin zwei 25% Timer. Die neuen Aufgaben-SLA-Datensätze verwenden die Felder **Eskalation** oder **SLA eingehalten** im Aufgaben-Datensatz nicht.

Example:

Das folgende Beispiel zeigt ein altes SLA für Incidents der Priorität 1, die im Rahmen eines Kalenders von Montag bis Freitag (8:00 bis 17:00) gelöst werden müssen, mit Eskalationen von 4 Stunden bis mittel, 2 Stunden bis hoch und 2 Stunden bis überfällig:

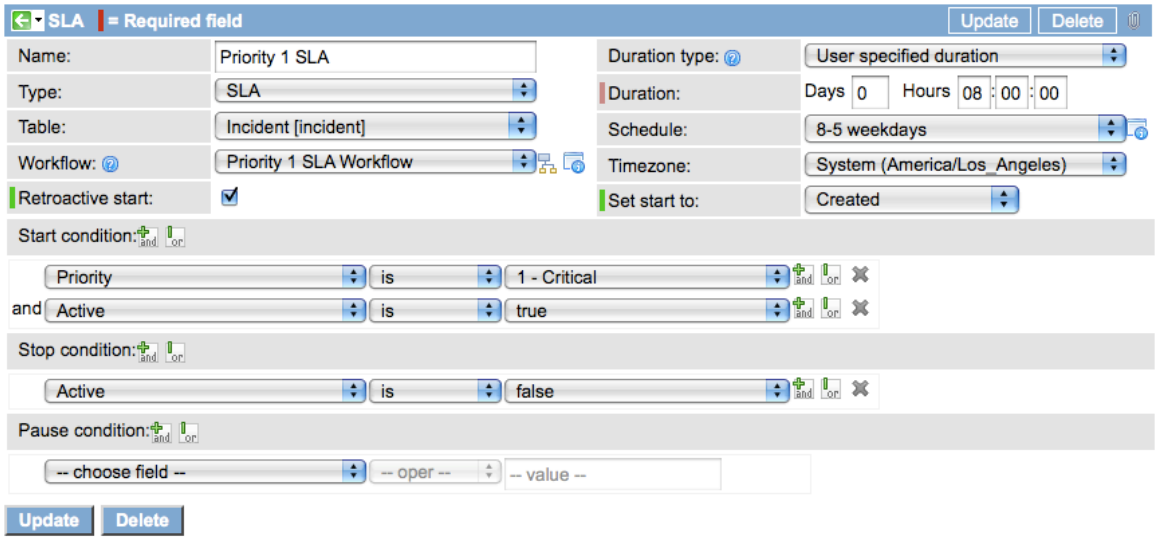
Beispiel altes SLA



Dies ist das neue Aufgaben-SLA, das aus denselben Informationen erstellt wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

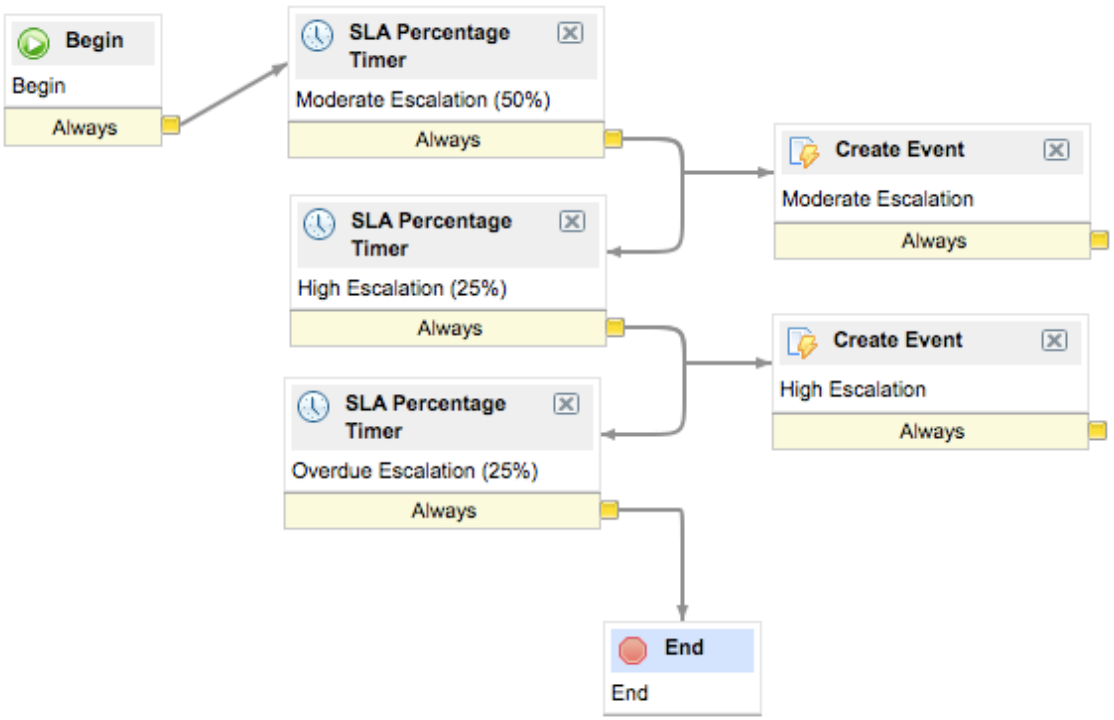
Beispiel neues SLA



Dies ist der Workflow, der das neue Aufgaben-SLA verarbeitet.

Hinweis: Dieser Beispiel-Workflow reagiert auf jede Eskalation durch Auslösen eines Ereignisses. Eine Business Rule kann so konfiguriert werden, dass sie auf Eskalationsereignisse reagiert, oder der Workflow kann an den Prozess der Organisation angepasst werden.

Neuer SLA-Workflow



Eskalations-Engine erneut aktivieren

Die Eskalations-Engine wurde durch die 2011 SLA-Engine ersetzt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Express verwendete die Legacy-Eskalations-Engine zur Verarbeitung von SLAs. Wenn ein Kunde, der ein Upgrade von ServiceNow Express auf ServiceNow Enterprise durchgeführt hat, die Eskalations-Engine wieder aktivieren möchte, kann er die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Aktualisieren Sie die Eigenschaft *com.snc.sla.run_old_sla_engine* auf `Wahr`.

Hinweis:

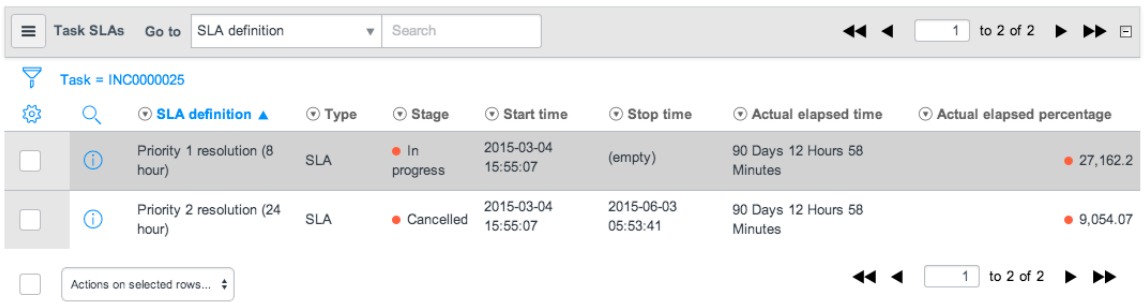
ServiceNow empfiehlt, die 2011 SLA Engine zu verwenden.

Aufgaben-SLA-Tabelle

In der Aufgaben-SLA-Tabelle [task_sla] werden Aufgaben-SLA-Datensätze für die SLAs gespeichert, die an bestimmte Aufgaben angehängt sind.

Für jede Aufgabe sind angehängte SLAs in einer zugehörigen Liste im Formular der Aufgabe verfügbar.

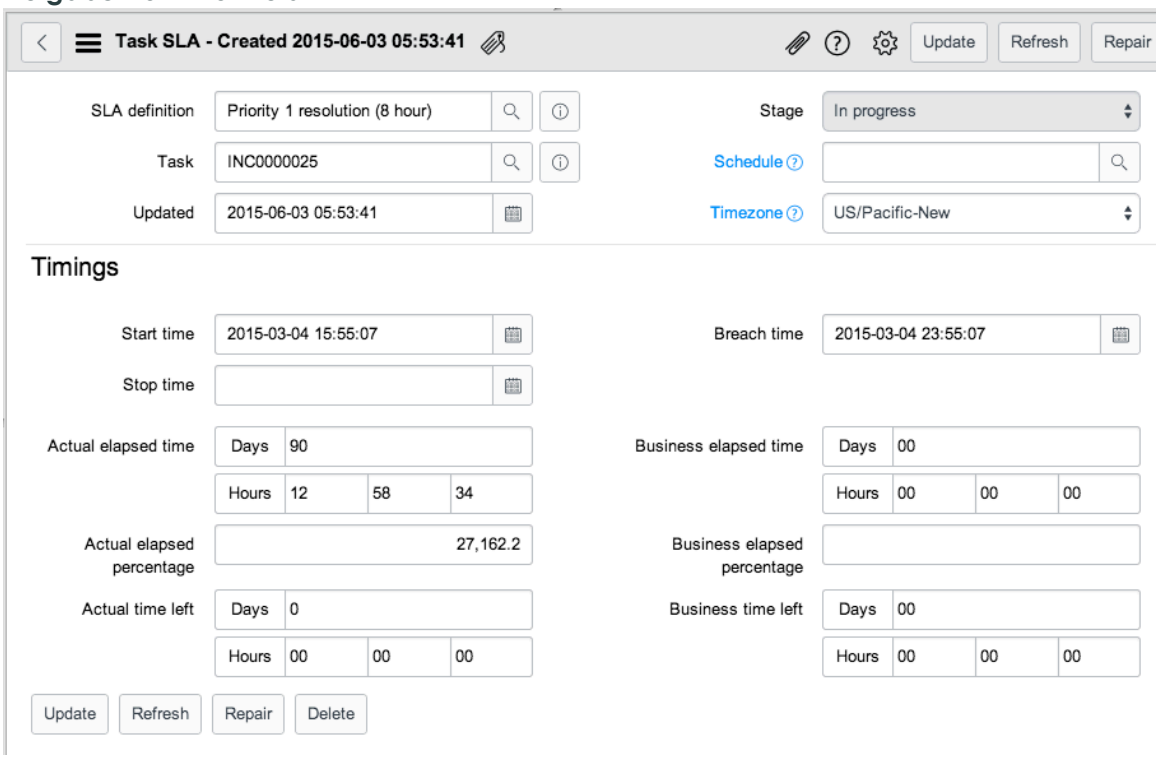
Aufgaben-SLA-Tabelle



Das SLA-Formular für eine Aufgabe zeigt weitere Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-SLA-Formular



Stufenwerte

Die folgenden Werte für die **Phase**sind definiert:

- **In Bearbeitung**
- **Abgebrochen**
- **Angehalten**
- **Abgeschlossen**

Hinweis: Der Stufenwert **Verletzt** ist auch für Systeme verfügbar, die entweder die SLA-Engine 2010 verwenden oder im Kompatibilitätsmodus ausgeführt werden.

Timing-Informationen

Die **Timing**-Felder im Aufgaben-SLA enthalten die entscheidenden Informationen, die von der SLA-Engine bereitgestellt werden:

Zeitbasierte Aufgaben-SLA-Felder

Feld	Beschreibung
Startzeit	Die Zeit, zu der das SLA gestartet wurde.
Endzeit	Die Zeit, zu der das SLA endete.
Zeit der Verletzung	Die Zeit der SLA-Verletzung, angepasst für die Dauer der Geschäftspause (für Aufgaben-SLAs mit festgelegtem Zeitplan) oder für die Pausendauer (für Aufgaben-SLAs ohne Zeitplan). **Hinweis:** Die Zeit der Verletzung ist die gleiche wie die geplante Endzeit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitbasierte Aufgaben-SLA-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Tatsächlich verstrichene Zeit	Zeit zwischen Startzeit und aktuellem Zeitpunkt (minus Pausendauer).
Tatsächlich verstrichener Prozentsatz	Prozentsatz des gesamten verstrichenen SLA (minus Pausendauer).
Tatsächlich verbleibende Zeit	Verbleibende Zeit bis zur Verletzung des SLA.
Verstrichene Geschäftszeit	Zeit innerhalb des angegebenen Zeitplans zwischen Startzeit und jetzt (minus Pausendauer).
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der gesamten SLA, das innerhalb des angegebenen Zeitplans verstrichen ist (minus Pausendauer).
Verbleibende Geschäftszeit	Im Zeitplan bis zum SLA-Verstoß verbleibende Zeit.
Ursprüngliche Zeit der Überschreitung	Datum und Uhrzeit, zu der gegen das SLA verstoßen würde, wie beim ersten Anhängen des SLA berechnet. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld anzuzeigen.

Service-Level-Management – Übersichts-Dashboard

Das Übersichts-Dashboard für Service-Level-Management bietet Einblicke in Informationen zu Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA), die für den angemeldeten Benutzer relevant sind. Das Übersichts-Dashboard steht standardmäßig Benutzern zur Verfügung, die die Rolle itil besitzen.

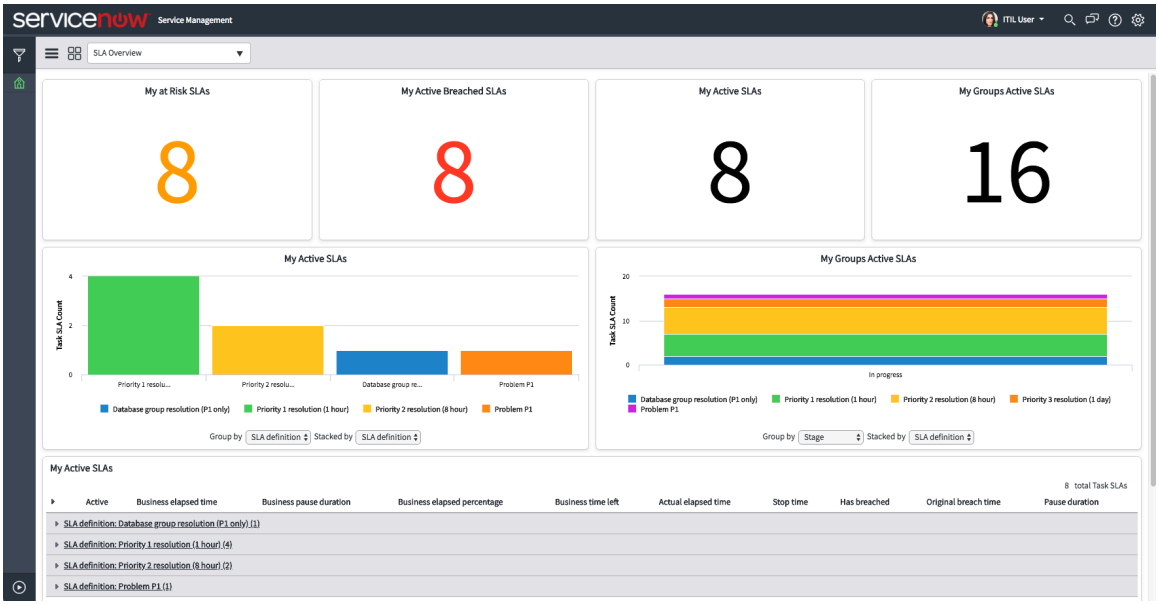
Das Übersichts-Dashboard ist standardmäßig für neue Kunden aktiviert. Beim Upgrade von einer früheren Version müssen Kunden das Plugin für das Service-Level-Management-Dashboard (com.snc.sla.overview) aktivieren, um diese Funktion zu aktivieren.

Sie können auf folgende Weise zum Dashboard navigieren:

- **Service-Level-Management** > **Übersicht**
- **Self– Service** > **Dashboard** > **SLA-Übersicht**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Übersichts-Dashboard



UI-Komponente	Beschreibung
Meine gefährdeten SLAs	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen wurden und die noch nicht verletzt wurden, aber 75% der Dauer des SLA überschritten haben.
Meine aktiven verletzten SLAs	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind und verletzt wurden.
Meine aktiven SLAs (Anzahl)	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
Meine Gruppen aktive SLAs (Anzahl)	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die Gruppen zugewiesen sind, denen der angemeldete Benutzer angehört.
Meine aktiven SLAs (Balkendiagramm)	Zeigt ein Balkendiagramm aktiver Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die Daten können gruppiert und/oder auf einige der Felder gestapelt werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.
Meine Gruppen aktive SLAs (Balkendiagramm)	Zeigt ein Balkendiagramm der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die Gruppen zugewiesen sind, denen der angemeldete Benutzer angehört. Die Daten können gruppiert und/oder auf einige der Felder gestapelt werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.
Meine aktiven SLAs (Liste)	Zeigt eine Liste der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die Daten können in einigen der Felder gruppiert werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.

Platform Analytics and Reporting-Lösungen für Service-Level-Management

Dieses Performance Analytics und Reporting-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platform Analytics-Lösung aktivieren

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis: Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endanwender entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Performance Analytics und Reporting-Lösung zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Um die Lösung für Service-Level-Managementzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktiviert das Plugin Service-Level-Management PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview).

Zur Verwendung von Performance Analytics und Reporting-Lösung benötigen Sie die Berechtigung zur Verwendung von Performance Analytics mit Service-Level-Management.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

In einigen Lösungen ist der Systemadministrator als Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge in den Platform Analytics and Reporting-Lösungen festgelegt. In anderen Lösungen bleibt der Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge leer. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer unter **Ausführen als** in der Instanz vorhanden ist und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn die Domain Separation aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Service-Level-Management – PA-Dashboard

Das Modul zur Übersicht über Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) bietet ein Performance Analytics (PA)-Dashboard zur Überprüfung von SLA-Informationen auf einen Blick.

Benutzer mit der Rolle itil können auf das Dashboard zugreifen.

Sie können auf folgende Weise zum PA-Dashboard navigieren:

- **Service-Level-Management** > **Übersicht**
- **Self– Service** > **Dashboard** > **SLA-Übersicht (Premium)**

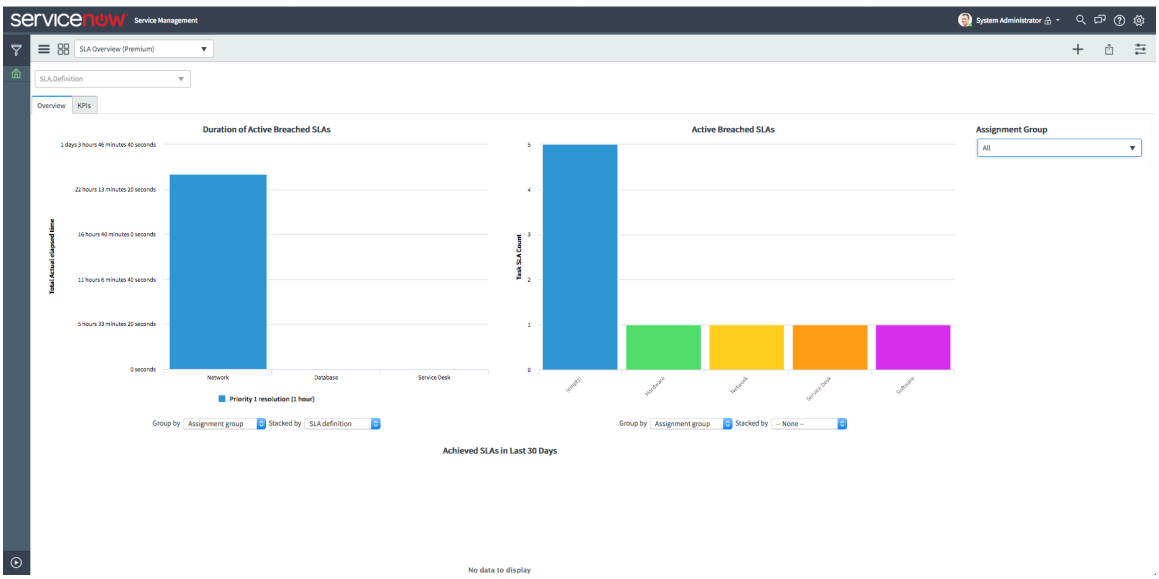
Für dieses Dashboard gelten die folgenden Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Berechtigung zur Verwendung von Performance Analytics mit Service-Level-Management
- Das Service-Level-Management PA-Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), das dieses Dashboard enthält.
- Das Plugin „SLA-Aufgliederungen“ (com.snc.sla.breakdowns), da einige der Berichte aus den Aufgliederungsdaten generiert werden.

Registerkarte „Übersicht“

SLA PA-Dashboard: Übersicht



UI-Komponente	Beschreibung
Dauer aktiver verletzter SLAs	Verwendet verfügbare SLA-Aufgliederungsdaten, um einen Bericht zu erstellen, der die Zeit angibt, die für die Bearbeitung von verletzten Aufgaben-SLAs aufgewendet wurde, die noch aktiv sind und deren SLA-Definitionstyp SLA ist. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“. Der rechts abgebildete Filter „Zuweisungsgruppe“ kann verwendet werden, um die in diesem Bericht angezeigten Daten auf eine bestimmte Gruppe zu beschränken.
Aktive verletzte SLAs	In diesem Diagramm werden alle verletzten Aufgaben-SLAs angezeigt, die noch aktiv sind und deren SLA-Definitionstyp SLA ist. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Komponente	Beschreibung
	Der rechts abgebildete Filter „Zuweisungsgruppe“ kann verwendet werden, um die in diesem Bericht angezeigten Daten auf eine bestimmte Gruppe zu beschränken.
Erreichte SLAs in den letzten 30 Tagen	Dieses Diagramm zeigt alle Aufgaben-SLAs, die in den letzten 30 Tagen ohne Verletzung abgeschlossen wurden und bei denen der SLA-Definitionstyp SLA lautet. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“.

KPI-Registerkarte

Im KPI-Dashboard werden die folgenden Performance Analytics-Indikatoren verwendet:

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Dauer von heute geschlossenen, nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs	London
Anzahl der heute geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Durchschnittliche Dauer der heute erreichten SLAs	London
Anzahl der heute erreichten, geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Heute erreichte SLAs	London

Hinweis: Diese Indikatoren werden täglich berechnet, um Trendanalysen bereitzustellen.

Weitere Vorgänge werden an den Performance Analytics-Indikatoren durchgeführt, um die folgenden KPIs auf dem Dashboard zu generieren:

KPIs basierend auf Performance Analytics-Indikatoren

UI-Komponente	Beschreibung
% der aktiven verletzten SLAs (Täglich)	Zeigt den Prozentsatz aktiver Aufgaben-SLAs an, die gestern verletzt wurden.
Durchschnittliche Zuweisungsdauer (verletzt)	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für gestern abgeschlossene verletzte Aufgaben-SLAs an. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definitionen verknüpft sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs basierend auf Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
% der erreichten SLAs (täglich)	Zeigt den Prozentsatz der Aufgaben-SLAs an, die gestern ohne Verletzung abgeschlossen wurden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen.
Durchschnittliche Zuweisungsdauer (erreicht)	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für gestern abgeschlossene erreichte Aufgaben-SLAs an. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.
Durchschnittliche Dauer von Zuweisungen für verletzte SLAs	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für verletzte Aufgaben-SLAs an, die gestern abgeschlossen wurden, aufgeschlüsselt nach Zuweisungsgruppe oder SLA-Definition. Verwenden Sie das Feld **Aufgliederung**, um zu ändern, welche Aufgliederungsdaten angezeigt werden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.
Durchschnittliche Dauer von Zuweisungen für erreichte SLAs	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für die erreichten Aufgaben-SLAs an, die gestern abgeschlossen wurden, aufgeschlüsselt nach Zuweisungsgruppe oder SLA-Definition. Verwenden Sie das Feld **Aufgliederung**, um zu ändern, welche Aufgliederungsdaten angezeigt werden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.

Domain Separation und Service-Level-Management

Die Domänentrennung wird in Service-Level-Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Service-Level-Management – Übersicht

- Service-Level-Management unterstützt Kunden bei der Überwachung, Messung und Berichterstellung zu vereinbarten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs); SLA-Definitionen fassen diese Vereinbarungen zusammen.
- Benutzer können nur Inhalte in der Domäne sehen, auf die sie Zugriff haben.

Funktionsweise der Domänentrennung im Service-Level-Management

Die Absicht von SLM besteht darin, den Kunden eine Service-Erwartung innerhalb eines bekannten Zeitrahmens und die Möglichkeit zu bieten, zu überwachen, wenn Servicelevel nicht eingehalten werden. Informationen zu bestimmten Begriffen und Definitionen finden Sie unter Service Level-Management-Konzepte.

- SLA-Definitionen und Aufgaben-SLAs verfügen über Domänenfelder. Aufgaben-SLAs werden jedoch nur in der Domäne ihres angehängten Aufgabendatensatzes erstellt.
- SLA-Definitionen müssen in einer Tenant-Domäne (oder global) definiert werden, damit Aufgaben-SLAs erstellt und an eine bestimmte Aufgabe (oder Erweiterungen) angehängt werden können.
- Aufgaben-SLAs werden an eine Aufgabe angehängt, wenn eine SLA-Definition in der Aufgabendatensatz-Domäne oder in einer Vorgängerdomäne vorhanden ist.
- Aufgaben-SLAs übernehmen immer die Domäne ihres angehängten Aufgaben-Datensatzes, der den Workflow enthält, der auf dem Aufgaben-SLA-Datensatz ausgeführt wird. Wenn ein Aufgabendatensatz umgeschaltet wird, wird auch die Aufgaben-SLA umgeschaltet.
- Wenn eine SLA-Definition in der Vorgängerdomäne vorhanden ist, kann die Definition in einer Subdomäne überschrieben werden (delegierte Administration).

Service-Level-Management domänengetrennte Tabellen

- SLA-Definition [contract_sla]
- Aufgaben-SLA [task_sla]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management – Anwendungsfälle

- Ein ESS-Benutzer in der ACME-Domäne meldet sich an und erstellt einen Incident, dem ein SLA angehängt wird. Das SLA wird in der Domäne des zugehörigen Aufgabendatensatzes (Incident) erstellt, bei der es sich um die ACME-Domäne handelt. Der ESS-Benutzer kann SLA-Datensätze nicht lesen. Diese sind auf folgende Rollen beschränkt:
  - Administrator
  - ITIL
  - SLA-Administrator
  - SLA-Manager
- Ein ITIL-Benutzer in der Acme-Domäne meldet sich an und erstellt einen Incident. Der obige Prozess ist derselbe, außer dass der ITIL-Benutzer den SLA-Datensatz lesen kann, der dem Incident angehängt ist.
- Wenn eine SLA-Definition in der Acme-Domäne vorhanden ist und die Anforderungen einer Acme-Unterdomäne (Acme-Unterklasse) nicht erfüllt, kann ein SLA-Administrator dies beheben. SLA-Administratoren können zur ACME-SLA-Definition navigieren, wenn ihre Sitzungsdomäne ACME untergeordnet ist, die relevanten Änderungen vornehmen und sie speichern. Der SLA-Administrator wird darauf hingewiesen, dass eine Überschreibung erstellt wurde.
- Ein ITIL-Benutzer legt die Sitzungsdomäne auf Acme untergeordnet fest und erstellt einen Incident. Das Aufgaben-SLA wird anhand der SLA-Definition der Acme untergeordneten Domäne erstellt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Schnellstarttests für Service-Level-Management

Überprüfen Sie, ob Service-Level-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Service-Level-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Service-Level-Management – ATF Tests“ (com.snc.service_level_management.atf).

Service-Level-Management-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
SLM: Service-Level Management-Aufgaben-SLA für abgeschlossenen Workflow	Testet, ob ein Benutzer ein Aufgaben-SLA erstellen und den Workflow abschließen kann.	Orlando
SLM: Service-Level-Management-Aufgaben-SLA für abgebrochenen Workflow	Testet, ob ein Benutzer ein Aufgaben-SLA erstellen und den Workflow abbrechen kann.	Orlando
SLM: Service-Level-Management-Aufgaben-SLA für Timer-REST-API	Testet, ob die Antwort der SLA-Timer-API den Daten entspricht, die von der	Paris

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Komponente „SLA Timer Seismic“ erwartet werden.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Eigenschaften des Service Level Agreement (SLA) konfigurieren

Sie können die Eigenschaften der SLA-Engine, der Protokollierung und der Reparatur basierend auf den Anforderungen in Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **Eigenschaften**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

   SLA-Engine

   Eigenschaften für die SLA-Engine konfigurieren.

   SLA-Protokollierung

   Protokollierungseigenschaften für SLA-Skripteinbindungen und das Ausgabeziel der Protokollierung konfigurieren.

   SLA-Reparatur

   Eigenschaften für den SLA-Reparaturprozess konfigurieren.

SLA-Engine-Eigenschaften

Administratoren können die SLA-Engine mithilfe von SLA-Engine-Eigenschaften verwalten.

Navigieren zu **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine** um Eigenschaften der SLA-Engine anzuzeigen.

SLA-Engine-Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
com.snc.sla.calculation.percentage	Maximaler Wert für „Tatsächlicher verstrichener Prozentsatz“, nach dem die regelmäßige Aufgabe „SLA - Berechnungen aktualisieren“ die Berechnung der SLA-Zeitwerte regelmäßig beendet. Dieser Wert wird verwendet, um zu verhindern, dass „längst verletzte“ Datensätze

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	unnötigerweise aktualisiert werden. Wenn Sie dem Wert auf 0 setzen, werden alle Berechnungen gestoppt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, können alle SLAs berechnet werden. Standardmäßig wird dieser Wert auf 1.000 % festgelegt, sodass die Neuberechnung beendet wird, nachdem die Verletzung um den Faktor 10 überschritten wurde. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
com.snc.sla.maximum_duration	Maximale Dauer in Tagen, die in der SLA-Definition zulässig ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1095
com.snc.sla.engine.version	2011er SLA-Engine (2010, 2011) ausführen • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 2011
com.snc.sla.engine.async	SLA-Engine 2011 nach Einfügen einer Aufgabe oder eines Updates asynchron ausführen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.compatibility.breach	Kompatibilität mit dem 2010er SLA-Status „Verletzt“ von SLAs aktivieren (Standardwert: falsch)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	Aktivieren Sie diese Option nur, wenn der verletzte Status (im Stufenwert) für Berichtszwecke auf die alte Weise angezeigt werden muss. Es wird empfohlen, nur das Verletzt-Kennzeichen zu verwenden • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.default_conditionclass	Der Name der Klasse für Skripteinbindungen, die zur Bewertung der SLA-Bedingungen für die SLA-Engine 2011 verwendet wird (zum Überschreiben mit Ihrer eigenen Erweiterung der SLAConditionBase-Klasse verwenden) • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	Eine Aktualisierung einer Aufgabe kann dazu führen, dass ein SLA angehängt wird, das bereits verletzt wurde, z. B. wenn ein Incident, der bereits seit einiger Zeit geöffnet ist, zu einer hohen Priorität mit einem SLA mit kurzer Auflösung wird. Wenn in der SLA-Definition standardmäßig ein Workflow angegeben ist, wird er nicht ausgeführt, wenn das Aufgaben-SLA angefügt ist und die geplante Endzeit bereits verstrichen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn der Workflow für ein Aufgaben-SLA ausgeführt werden soll, das bereits verletzt wurde, wenn es an die Aufgabe angehängt wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Die „Geplante Endzeit“ von SLAs auch nach deren Verletzung weiter neuberechnen • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false **Hinweis:** Für zboot-Kunden ist diese Eigenschaft nicht auf der Seite mit den SLA-Engine-Eigenschaften verfügbar.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Zeit der Verletzung mit dem Feld „business_time_left“ anstatt mit dem Feld „business_percentage“ berechnen. Die Verwendung von „business_time_left“ ist genauer, da das Feld „business_percentage“ auf 2 Dezimalstellen gerundet wird. Dies bedeutet, dass, sobald der Geschäftsprozentsatz 99,995 % erreicht, dieser als 100 % erfasst wird und das SLA der Aufgabe als verletzt markiert wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
glide.sla.calculate_on_display	SLA-Datensätze neu berechnen, wenn ein Aufgabenformular angezeigt wird. Dies stellt sicher, dass die Berechnungen der Aufgaben-SLAs auf dem neuesten Stand sind; dies kann jedoch die Ladezeit der Formulare erhöhen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Wenn diese Eigenschaft auf „Wahr“ festgelegt ist, werden die Business-Felder wie „Verstrichene Geschäftszeit“ mit denselben Werten aufgefüllt wie die tatsächlichen Felder, wenn im Aufgaben-SLA kein Zeitplan angegeben ist. Wenn die Eigenschaft „Falsch“ lautet, sind die Business-Felder leer, wenn ein SLA für eine Aufgabe keinen Zeitplan enthält. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen

SLA-Protokollierungseigenschaften

Administratoren können die SLA-Protokollierung mithilfe von SLA-Eigenschaften konfigurieren.

Navigieren zu **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Protokollierung** um SLA-Protokollierungseigenschaften anzuzeigen.

Die Eigenschaften **Protokollierungsebene für ...** legen Protokollierungsebenen für relevante Skripteinbindungen fest. Auf diese Weise können Sie zusätzliche Protokollierung aktivieren, die immer dann ausgeführt wird, wenn diese Skripteinbindung über ein Aufgaben-SLA aufgerufen wird. Wenn Sie beispielsweise ein Problem mit der Skripteinbindung **TaskSLAworkflow** kennen, können Sie mithilfe der Eigenschaft **com.snc.sla.workflow.log** die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollierung für diese Skripteinbindung aktivieren. Diese Eigenschaften sind standardmäßig auf die Ebene **Hinweis** festgelegt.

SLA-Protokollierungseigenschaften

SLA-Protokollierungseigenschaft	Beschreibung
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Protokollierungsebene für TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Protokollierungsebene für TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Protokollierungsebene für SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Protokollierungsebene für TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Protokollierungsebene für SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Protokollierungsebene für SLARepair (SLA-Reparatur muss aktiviert sein, um diese Option zu verwenden)
com.snc.sla.log.destination	Protokollierungsausgabeziel. Wählen Sie das Protokollziel aus: entweder es wird sowohl an die Datenbank- als auch an die Knotenprotokolle (Standardeinstellung) oder nur an Knotenprotokolle ausgegeben. Datenbank- und Knotenprotokolle (**gs.log**) sind als Systemprotokolle in ServiceNow sichtbar, Knotenprotokolle (**gs.print**) werden nur in Protokolldateien angezeigt.

Protokollebenen

Die folgenden Protokollierungsebenen sind für die Eigenschaften **Protokollierungsebene für ...** verfügbar:

Protokollebenen

Ebene	Name	Beschreibung
Notf	Notfall	Totaler Ausfall.
Warnung	Warnung	Beispiel: Systembeschädigung einer Datenbank.
Krit	Kritisch	Wird z. B. typischerweise für Hardwarefehler verwendet.
Feh	Fehler	Fehler
Warnung	Warnungen	Warnungen
Hinweis	Hinweis	Mögliche Aktion erforderlich, aber nicht unbedingt.
Info	Informativ	Keine Aktion erforderlich.
Debuggen	Debugging	Wird im Allgemeinen nicht verwendet, außer um alle Daten für die Fehlersuche zu erfassen.

Hinweis: Standardmäßig sind Protokollierungsebenen auf **Hinweis** festgelegt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Reparatureigenschaften

Administratoren können die SLA-Reparaturfunktion mithilfe von Systemeigenschaften verwalten.

Navigieren zu **Service-Level-Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Reparatur** um SLA-Reparatureigenschaften anzuzeigen.

SLA-Reparatureigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
com.snc.sla.repair.enabled	Aktiviert die SLA-Reparatur. Wenn aktiviert, werden die Reparaturmodule und UI Actions aktiviert. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen

Zu Service-Level-Management migrieren

Migrieren Sie die SLA-Verarbeitung von der Eskalations-Engine, um die Service-Level-Management-Funktionalität zu verwenden.

Die beiden Hauptunterschiede zwischen der alten SLA-Engine und dem neuen Service-Level-Management-Plugin bestehen darin, dass Aufgaben jetzt mehrere SLAs gleichzeitig ausführen können und das Eskalations-Konzept durch den robusteren Workflow-Editor ersetzt wurde. Dadurch können Administratoren besser steuern, welche Aktionen, Benachrichtigungen und Ereignisse von Aufgaben ausgelöst werden, um ausgereiftere Servicelevel-Prozesse zu berücksichtigen.

Wenn eine Instanz die ursprüngliche SLA-Engine verwendet und das SLA-Plugin (Service Level Agreement) aktiviert hat, funktionieren die alten SLAs nicht mehr. Damit die alten SLAs funktionieren, müssen sie in die neuen SLA-Definitionsdatensätze konvertiert werden, die die entsprechenden Aufgaben-SLA-Datensätze an die entsprechenden Aufgaben-Datensätze anhängen. Dies geschieht manuell, indem neue SLA-Definitionsdatensätze erstellt werden, die die Definition des alten SLA widerspiegeln. Alte SLAs funktionieren weiterhin, aber jedes Mal, wenn eine Aufgabe aktualisiert wird, werden die entsprechenden neuen Aufgaben-SLAs angehängt.

Sobald neue Aufgaben-SLAs implementiert sind, werden sie sich an jeden neuen oder aktualisierten Incident anhängen, einschließlich solcher, an die bereits alte SLAs angehängt sind. Wenn das neue Aufgaben-SLA so eingestellt ist, dass er rückwirkend startet, berechnet es automatisch die Dauer ab diesem Punkt in der Vergangenheit. Daher ist die Dauer weiterhin genau.

Ist die Eigenschaft **Vorherige SLA-Pausenzeit für neue, retroaktive SLAs berechnen (nur SLA-Engine 2011)** aktiviert, wird die Pausenzeit berechnet, wenn ein retroaktiver SLA angehängt.

Beispiel: Wenn ein rückwirkendes SLA sich eine Stunde nach seiner Erstellung an einen Incident anhängt und die Pausierungsbedingungen eine halbe Stunde lang erfüllt sind, beträgt die verstrichene Zeit eine halbe Stunde statt der vollen Stunde.

Hinweis: Diese Eigenschaft wird nur für auditierte Tabellen verwendet. Tabellen, die nicht auditiert werden, ignorieren die Pausenzeit vor der Erstellung des Datensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren bieten IT-Führungsteams und Prozessverantwortlichen Einblicke, damit sie die Leistung ihrer ITSM-Implementierung mit den von ServiceNow definierten KPIs messen können.

Das Erfolgs-Dashboard ist für IT Service Management und HR-Servicebereitstellung verfügbar und wird über die folgenden Anwendungen bereitgestellt:

- ITSM Success Dashboard indicators

  IT-Führungskräfte können die Leistung der implementierten ITSM-KPIs anzeigen.

- Indikatoren des Erfolgs-Dashboards von HR-Servicebereitstellung

  HR-Führungskräfte können die Leistung der implementierten HR-KPIs anzeigen. Weitere Informationen zu HR Success Dashboard indicators finden Sie unter HR Success Dashboard indicators .

Erfolgs-Dashboard – Übersicht

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen ITSM Erfolgs-Dashboard von .

Konfigurieren

Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden

Erfahren Sie, wie Sie ITSM Erfolgs-Dashboardverwenden können.

Referenz

Rufen Sie Details zu ITSM Erfolgs-Dashboard -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Task Intelligence für ITSM-Community stellen oder beantworten
- Kontakt Kundenservice und Support

ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, um die verschiedenen Komponenten im Dashboard zu verstehen und zu erfahren, wie Sie das Dashboard für Ihre Organisation nutzen können.

Das IT-Führungsteam kann wichtige Metriken wie Anrufabwendungen und Selfservice analysieren und sich damit vertraut machen, um den Erfolg der ITSM-Implementierung zu messen. Das Führungsteam kann die folgenden Einblicke einsehen:

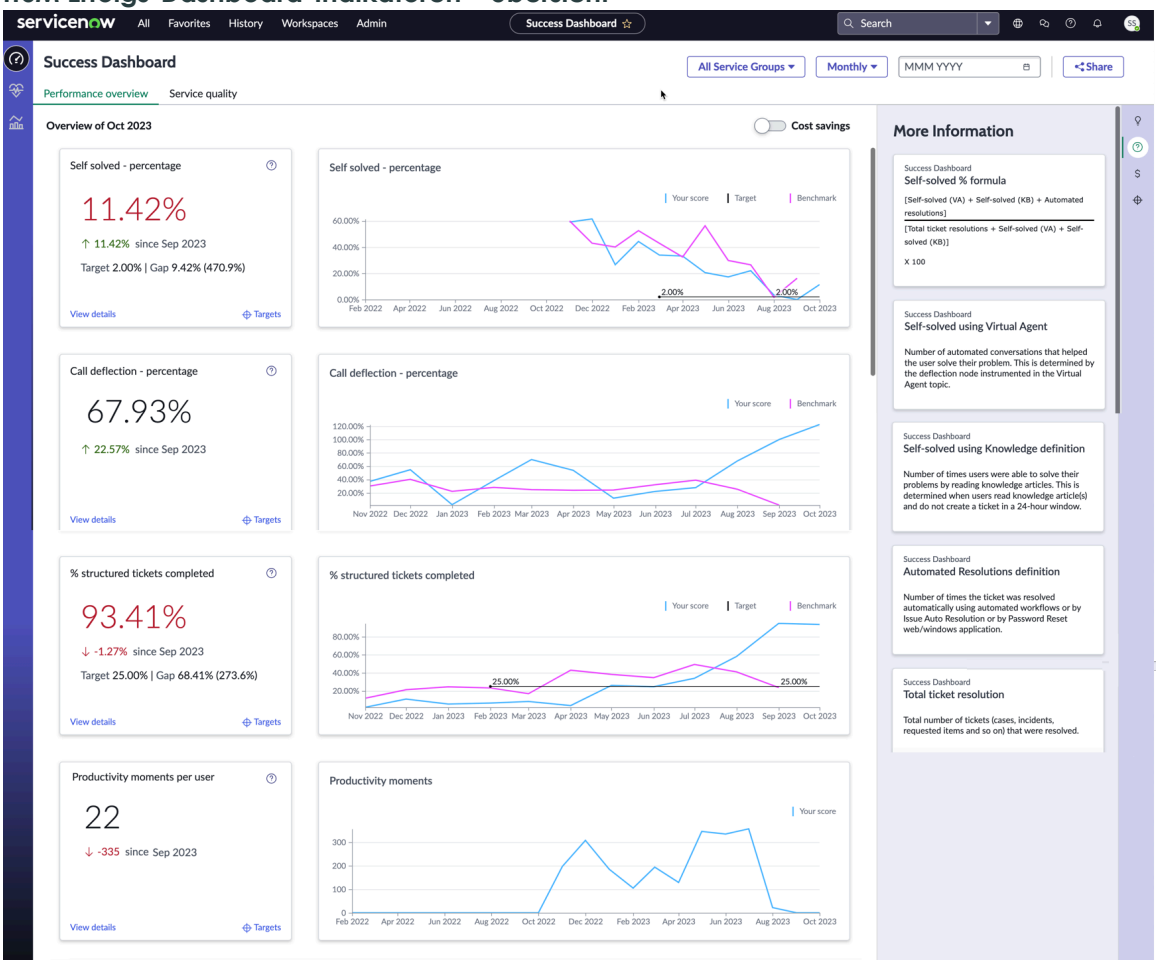
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihr Problem selbst lösen konnten.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Anforderungen und Probleme ohne Hilfe von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 übermitteln.
- Die Kanäle (Wissensartikel, Virtual Agent-Konversationen, Katalogübermittlungen), die zu eigenständiger Problemlösung und Anrufabwendung beitragen.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Predictive Intelligence ein Incident-Feld erfolgreich vorhergesagt hat, was sich wiederum nachgelagert auf die Lösungszeit auswirkt.
- Die Formeln und Definitionen der dargestellten Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Datentrends von einem Monat zum nächsten, von einem Quartal zum nächsten oder von einem Jahr zum nächsten.
- Die Metriken für Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) im Dashboard für einen ausgewählten Zeitraum. Weitere Informationen zum Anzeigen von Metriken für einen ausgewählten Zeitraum finden Sie unter Metriken für ausgewählten Zeitraum in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren anzeigen.

Darüber hinaus können Prozessverantwortliche die Datensätze anzeigen, die zu diesen Erkenntnissen beitragen, eine gründliche Analyse vornehmen und Verbesserungspläne fördern.

ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren – Übersicht



Automatische Übersetzung

ITSM Komponenten von Success Dashboard indicators

Mithilfe der Dashboard-Komponenten können Sie die Leistung analysieren, Daten selbst visuell auflösen und Ihre Geschäftsergebnisse verbessern.

Now Assist für ITSM Erfolgs-Dashboard

Mit dem Now Assist Erfolgs-Dashboard können Sie Chatunterhaltungen und Incident-Details zusammenfassen, Incident-Lösungshinweise generieren, um sie an Kollegen weiterzugeben, und Incidents schneller zusammenfassen.

Die KPI **Selbst gelöst mit QnA** im ITSM Erfolgs-Dashboard nutzt Now Assist und QnA für KI-Suche als unterstützende Indikatoren. Sie können mit einem Virtual Agent interagieren, den Knowledge Base-Artikel lesen und eine zusammengefasste/kurze Antwort von Now LLM im Virtual Agent oder im Portal erhalten. Mit dieser Interaktion wird in den nächsten 24 Stunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kein Incident erstellt, es wird nicht auf einen Knowledge Base-Artikel zugegriffen, und es erfolgt auch keine Interaktion mit einem Servicemitarbeiter.

Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

Aktive Einbindung für DEX

Die KPI **Selbst gelöst mithilfe von Aktive Einbindung für DEX**, die unter dem Prozentsatz für „Selbst gelöst“ aufgeführt ist, hilft Anwendern, Probleme mit der digitalen Experience zu lösen. Sie schlägt proaktiv Lösungen vor und behebt das Problem.

Erste Schritte mit der Administratorkonsole

Mit der Administratorkonsole können Sie das ITSM Erfolgs-Dashboard, die Seite „Operativer Erfolg“ und das Benchmarks-Dashboard aufrufen. Die Administratorkonsole zeigt alle administrationsbezogenen Arbeiten und Aufgaben auf einen Blick an, einschließlich der Installation der zugehörigen Anwendung und der Konfigurationseinstellungen.

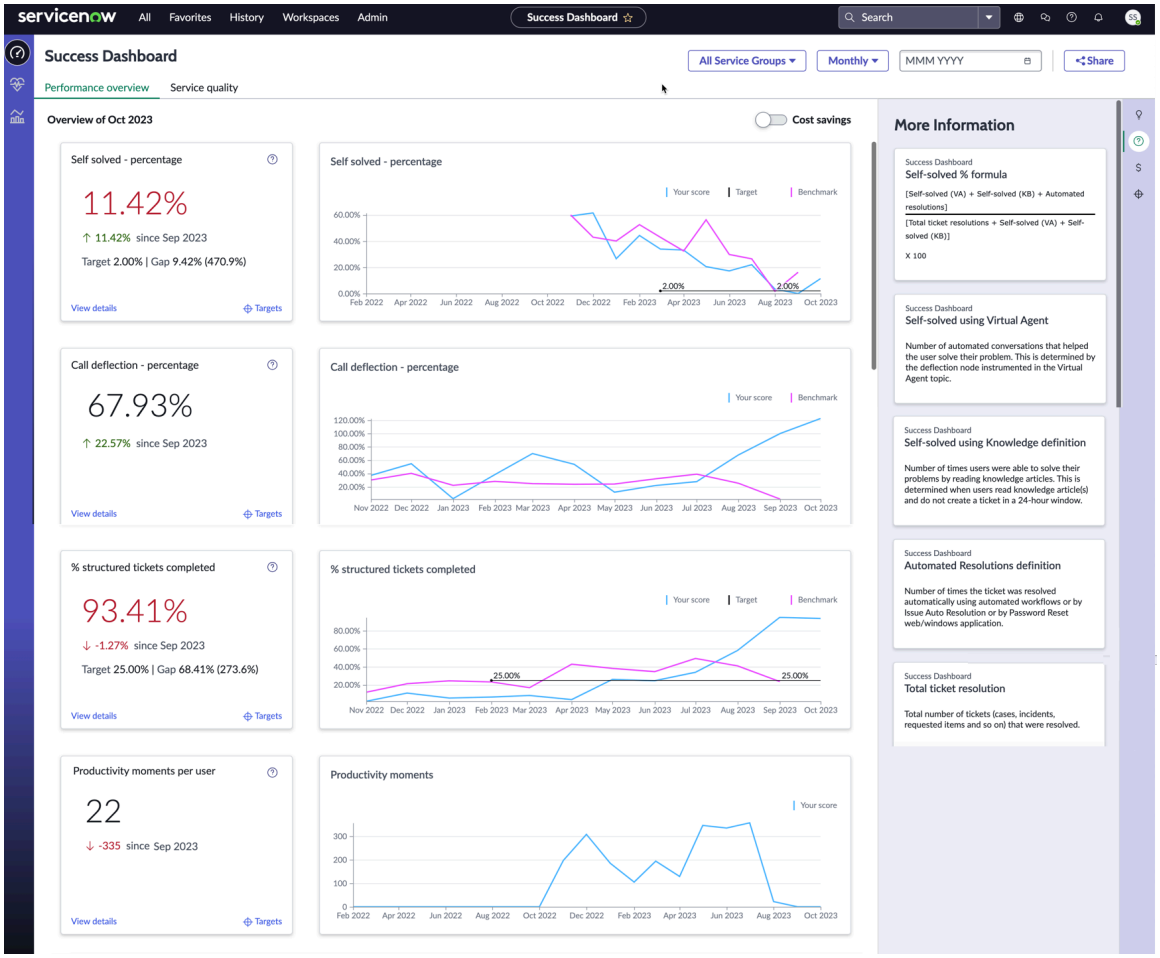
Als Administrator wird Ihnen die rollenspezifische Variante der Zielseite angezeigt. Administrator-Zielseiten enthalten die folgenden Elemente:

- Zugehörige Anwendungen, für die ein aktuelles Update verfügbar ist.
- Zugehörige Anwendungen, die nicht aktiviert oder installiert sind.
- Konfigurationen für alle installierten Anwendungen.
- Häufig gestellte Fragen und weitere Informationen zu den Anwendungen.

Leistungsübersicht in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Messen Sie auf der Registerkarte **Leistungsübersicht** Leistungskennzahlen (KPIs) wie „Selbst gelöst Prozentsatz“, „Prozentsatz abgewendeter Anrufe“, „Anforderungen abgeschlossen“ und „Erfolgreiche Vorhersagen“. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Definitionen und -Formeln für das ITSM Erfolgs-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

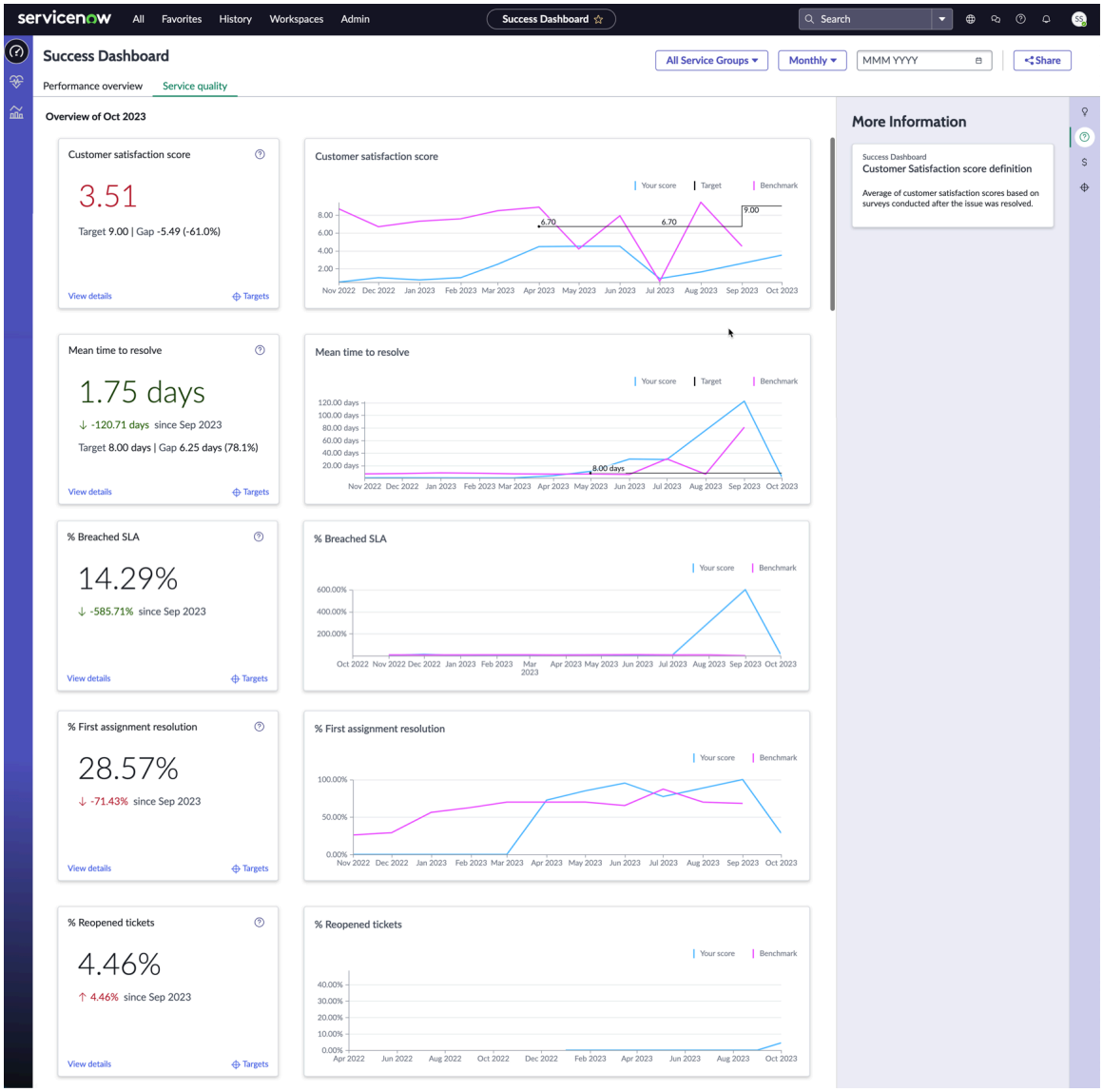


Servicequalität in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Messen Sie auf der Registerkarte **Servicequalität** Leistungskennzahlen (KPIs) wie „Kundenzufriedenheit – Punktzahl“, „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“, „% SLA nicht eingehalten“ und „% Lösung für erste Zuweisung“. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Definitionen und -Formeln für das ITSM Erfolgs-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

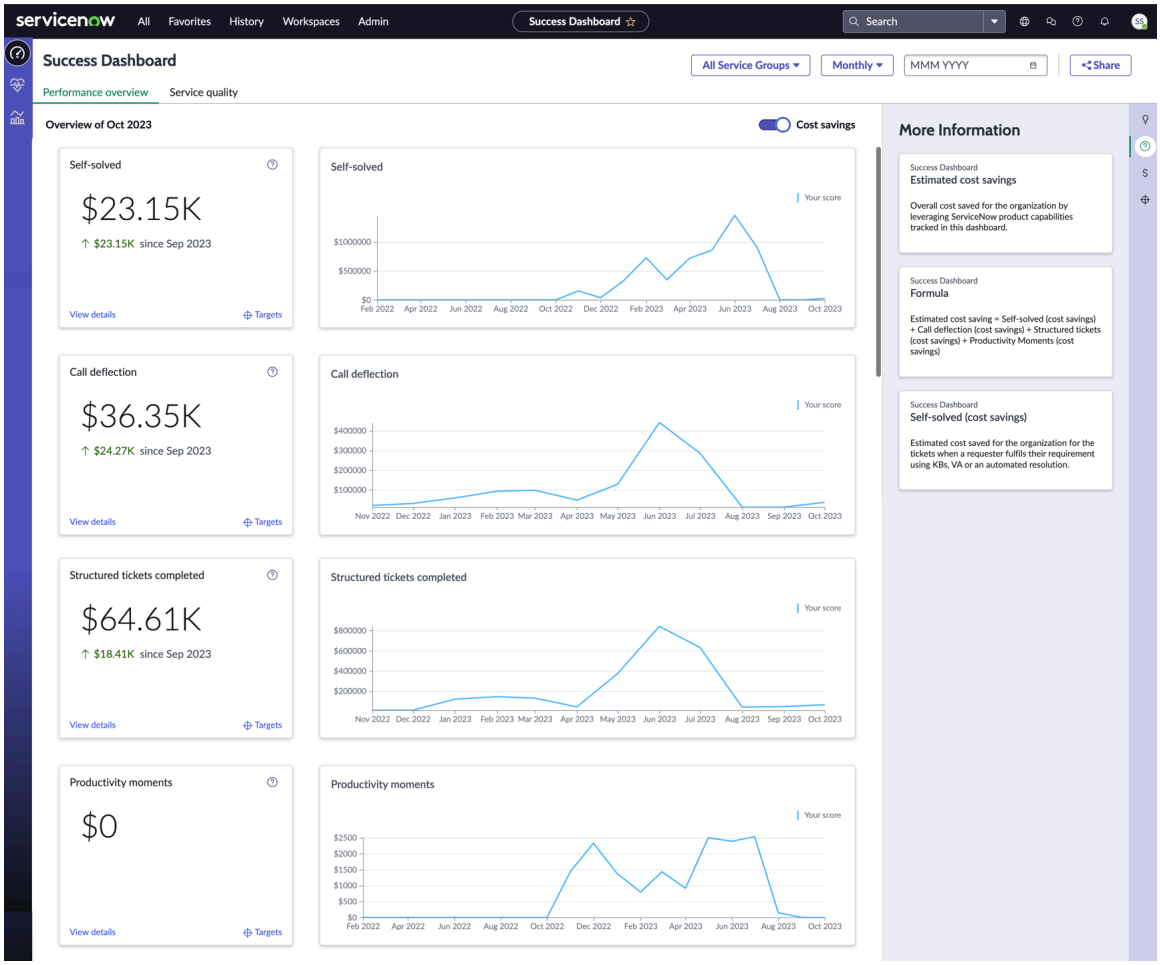


Kosteneinsparungen in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie die geschätzten Kosteneinsparungen an, die durch die Verwendung der ITSM Erfolgs-Dashboard-Funktionen für Wissen-Artikel, Predictive Intelligence, Virtual Agent-Konversationen und Katalogübermittlungen erzielt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bewertungslisten in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie die Zusammenfassung der täglichen KPI-Werte für den ausgewählten Zeitraum in Bewertungslisten mit den folgenden Informationen an.

Bewertungslisten-Widget

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Current period score**: (Punktzahl für den aktuellen Zeitraum) Zeigen Sie die zusammengefasste Punktzahl für den aktuellen Zeitraum an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Monatlich:** Zeigen Sie die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Vierteljährlich:** Zeigen Sie die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Jährlich:** Zeigen Sie die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Comparison with previous period**: (Vergleich mit vorherigem Zeitraum) Zeigen Sie die prozentuale Veränderungen im Vergleich zur Zusammenfassung der Daten für den vorherigen Zeitraum an. Die Daten werden je nach Verfügbarkeit der Daten im monatlichen, vierteljährlichen oder jährlichen Vergleich angezeigt.

Informationssymbole in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

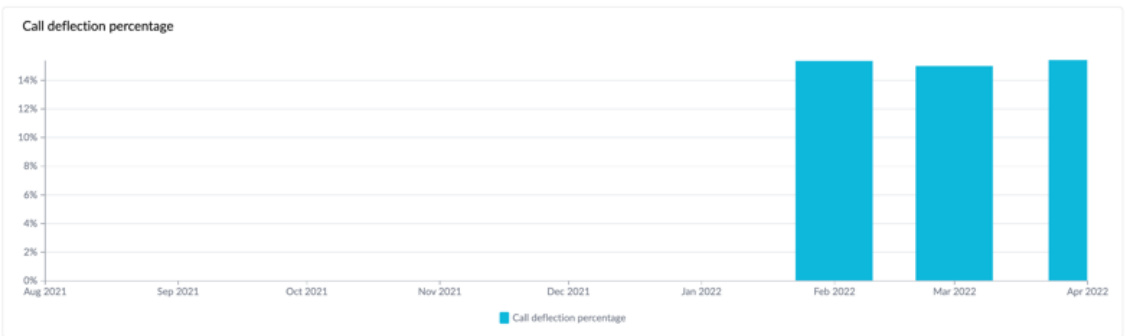
Verwenden Sie die Informationssymbole, um die Kurzbeschreibung des Indikators anzuzeigen und zu verstehen, wie der Indikatorwert berechnet wird.

Infosymbol

Trends in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

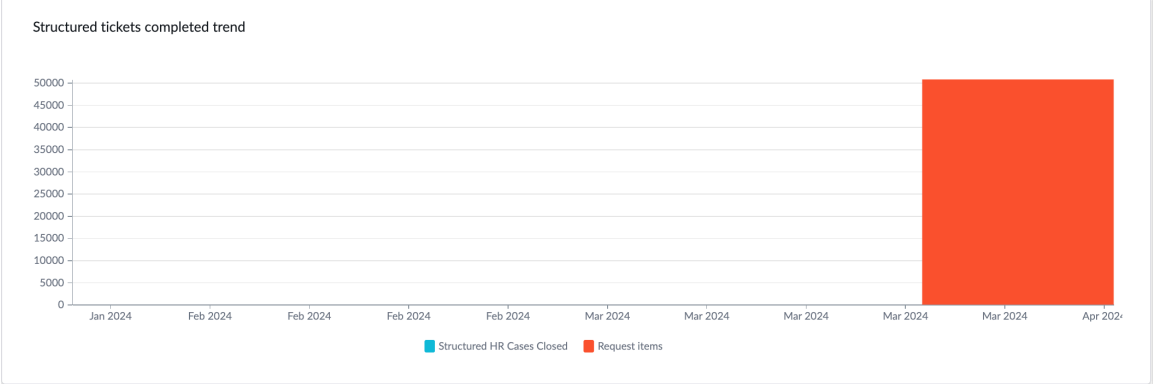
Zeigen Sie den Trend der zusammengefassten Punktzahlen in der ausgewählten Metrikbewertungsliste an.

Trend für Anrufabwendung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trend für abgeschlossene strukturierte Tickets

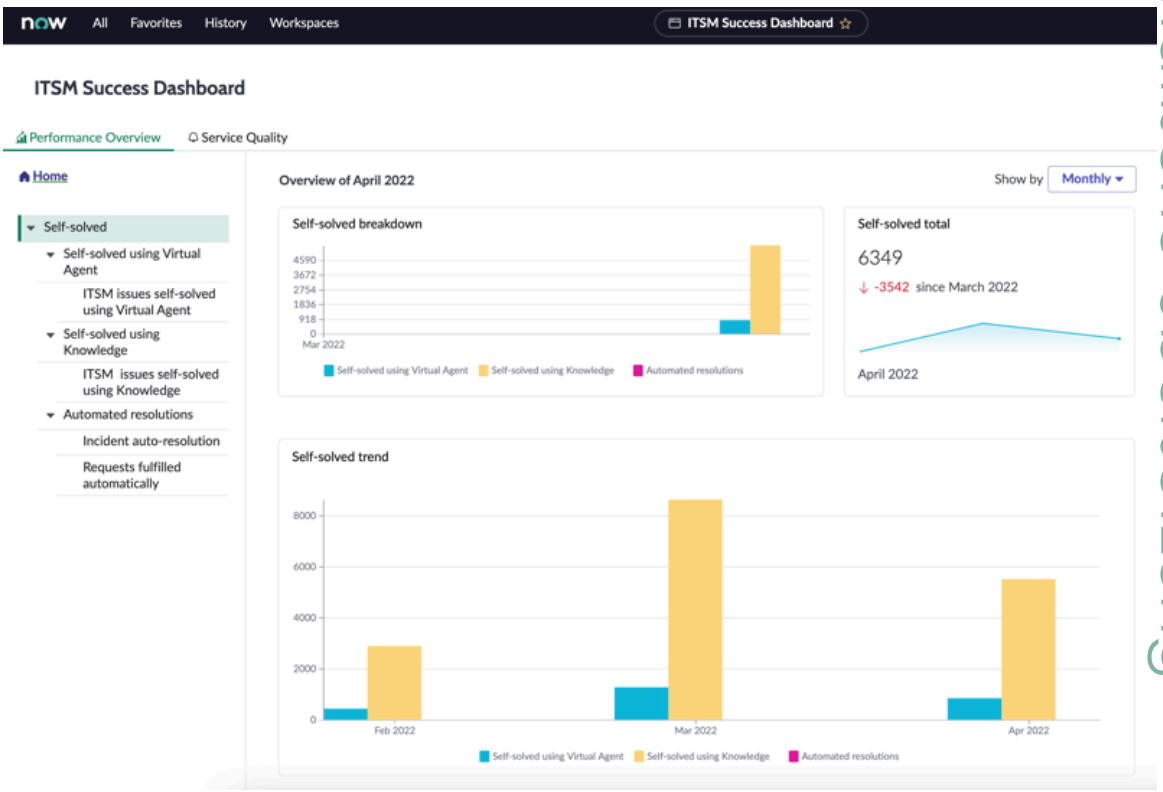


Details in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren anzeigen

Gehen Sie die KPIs durch und sehen Sie sich die Ansichten mit Detailinformationen zu den KPIs und die dazugehörigen Kontextbeschreibungen an. Die detaillierten Informationen können angezeigt werden, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an.

Primäre Indikatoren der obersten Ebene



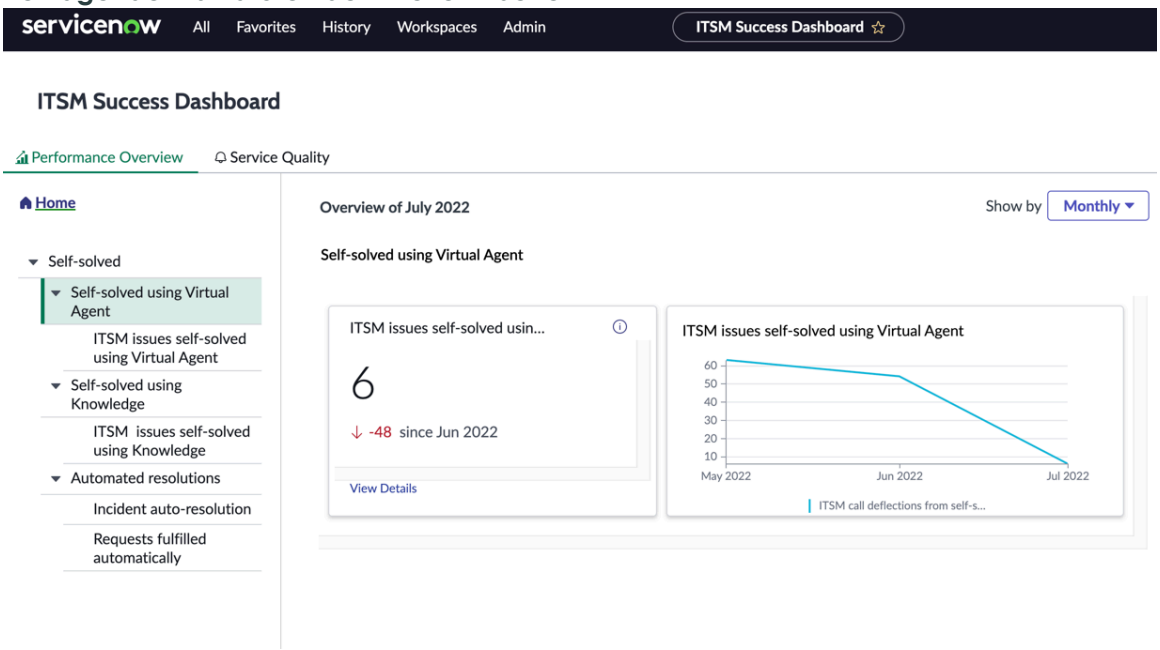
Sie können zusätzlich zu den Basissystemindikatoren entsprechend Ihrer Implementierung Indikatoren ersetzen oder neue Indikatoren hinzufügen. Unter KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren finden Sie weitere Details.

- Zeigen Sie die beitragenden Indikatoren an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

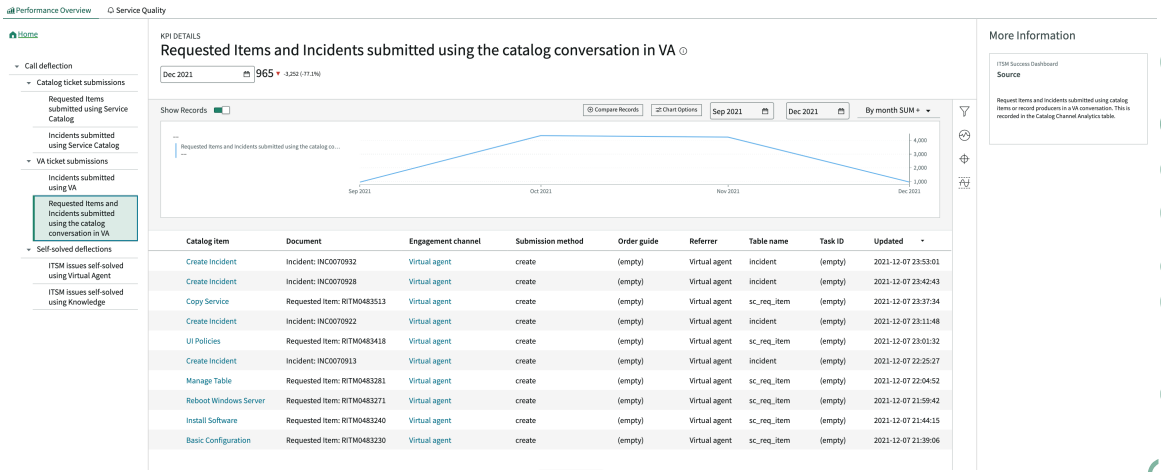
Beitragende Indikatoren der zweiten Ebene



Sie können ein Diagramm der beitragenden Indikatoren im Zeitverlauf zusammen mit dem KPI-Wert anzeigen.

- Zeigen Sie die Aufgliederung auf der Datensatzebene an.

Aufgliederungsindikatoren auf der Datensatzebene



Auf dieser Drilldown-Ebene können Sie die Details des Indikators auf Datensatzebene anzeigen, sofern Sie über die Anwenderberechtigungen `sn_sd.success_dashboard_details_read` verfügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter KPI-Details .

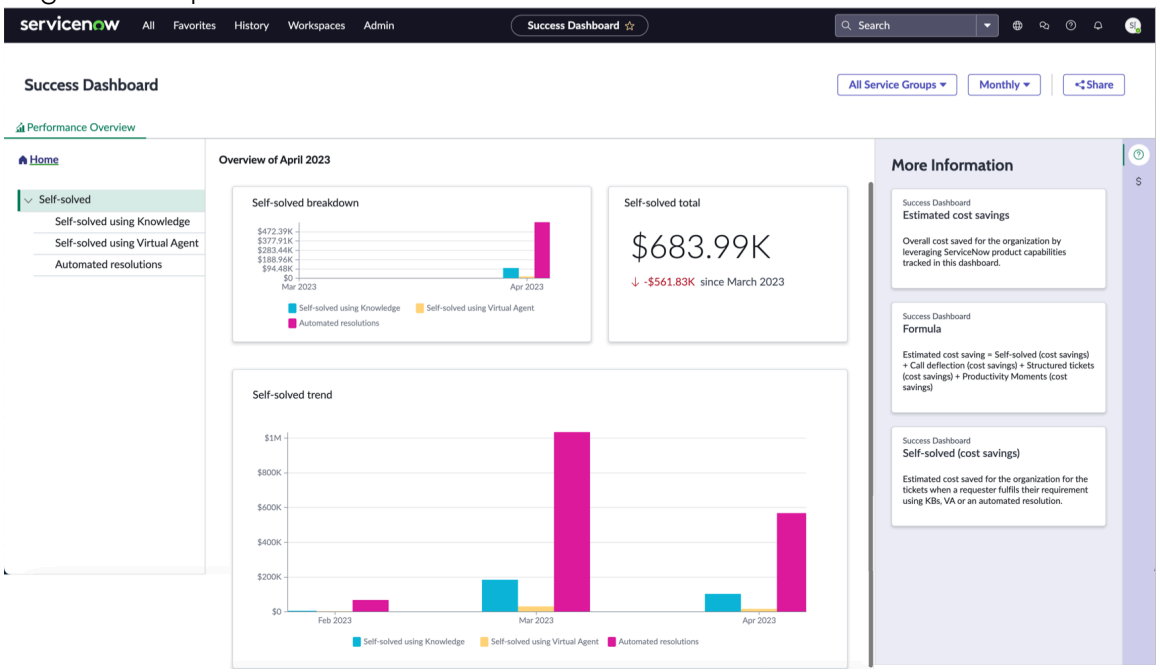
Kosteneinsparungsdetails in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren anzeigen

Ermöglichen Sie Kosteneinsparungen, und rufen Sie Detailinformationen zu KPIs und die dazugehörigen Kontextbeschreibungen auf. Wählen Sie zur Anzeige der Detailinformationen **Details anzeigen**.

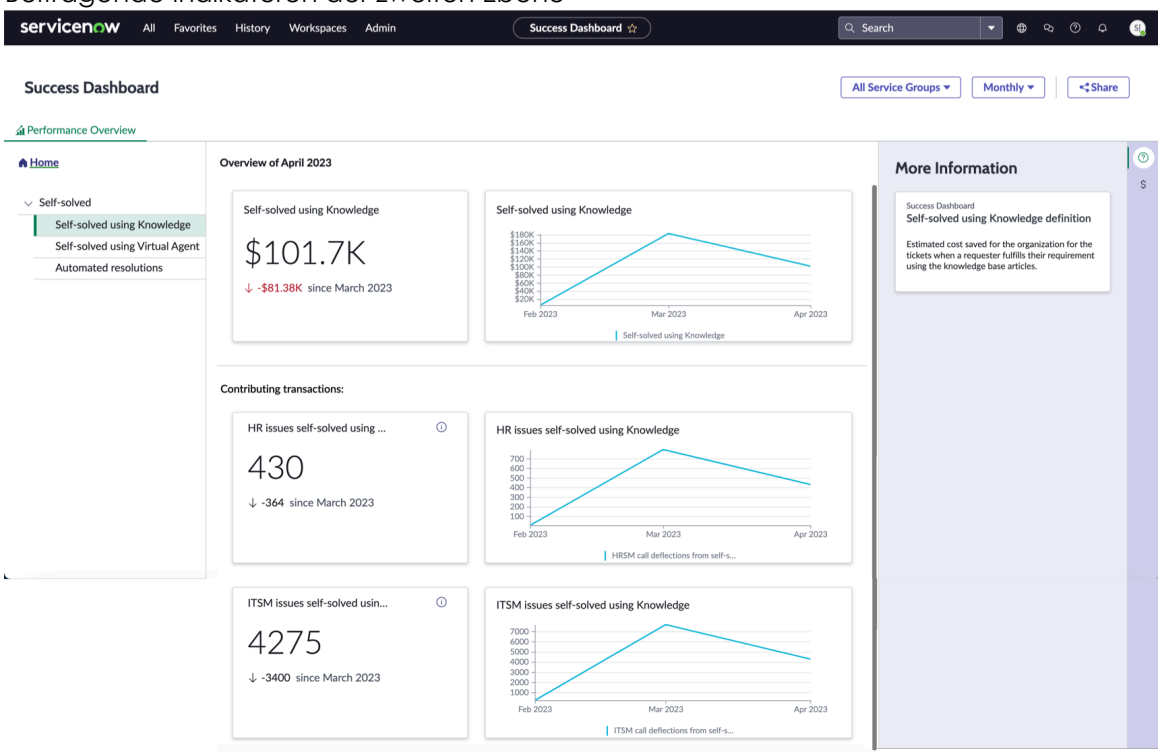
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an:



- Beitragende Indikatoren der zweiten Ebene



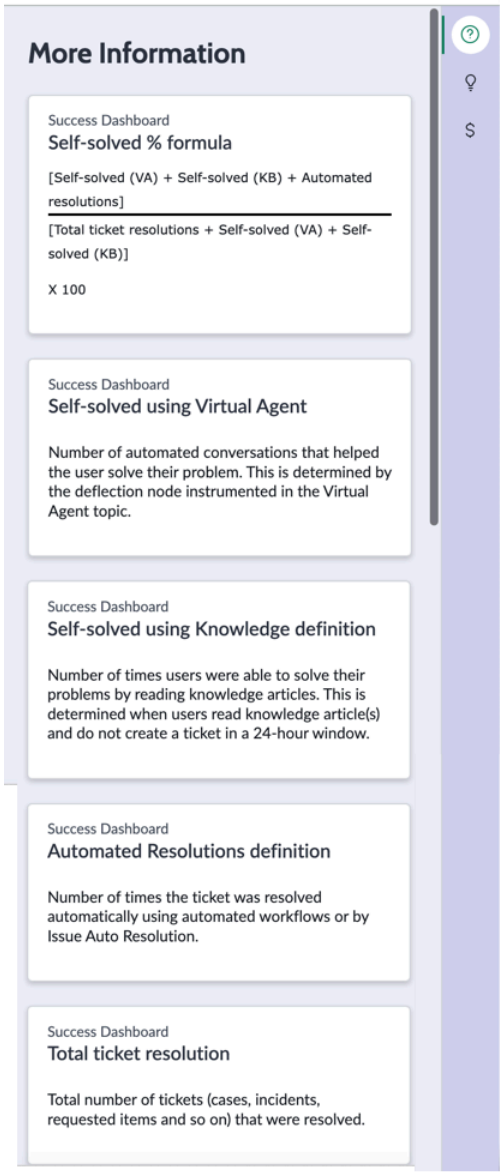
Kontextbezogener Seitenbereich in den ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie in den Seitenbereichen **Weitere Informationen**, **Einblicke** und **Kosteneinsparungen** die kontextbezogene Formel und Definitionen, Einblicke sowie Kosteneinsparungen in Bezug auf die ausgewählte Metrik oder KPI an.

Seitenbereich „Weitere Informationen“.

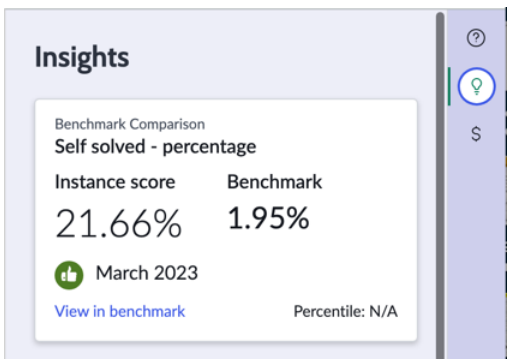
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Seitenbereich „Einblicke“

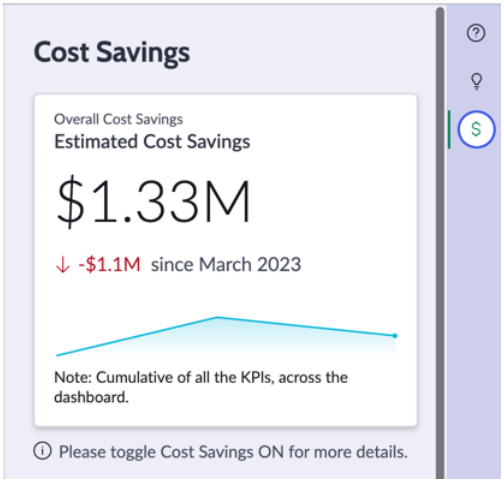
Zeigen Sie die Einblicke der KPIs an.



Seitenbereich „Kosteneinsparungen“

Zeigen Sie den für den KPI eingesparten Betrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozesseinblicke im ITSM Erfolgs-Dashboard anzeigen

Zeigen Sie die Prozesseinblicke im ITSM Erfolgs-Dashboard an, um Prozessengpässe zu analysieren, und ergreifen Sie über die Workbench für Analysten Schritte zur Verbesserung der Metriken.

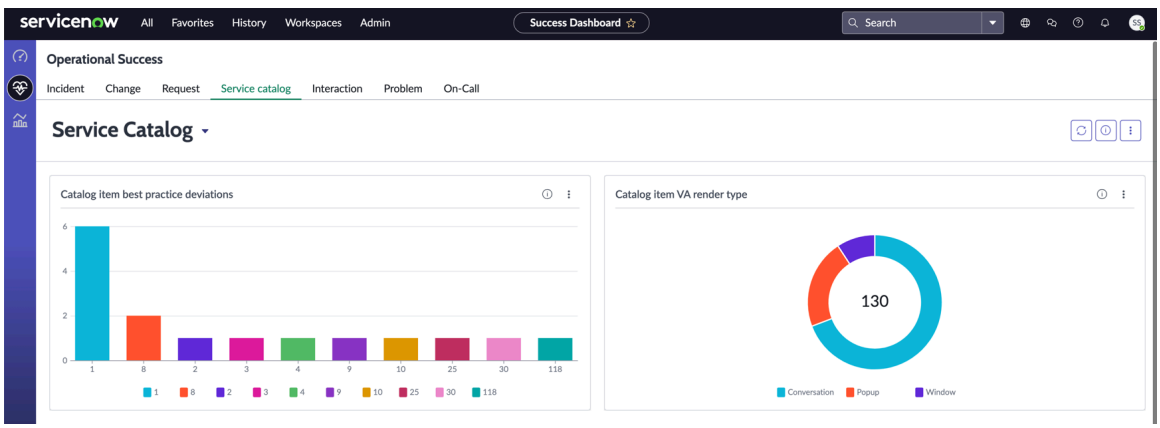
Wählen Sie auf der Registerkarte **Servicequalität** im kontextbezogenen Seitenbereich **Einblicke** und anschließend **In Analyst Workbench anzeigen**.

Im kontextbezogenen Seitenbereich werden nur die beiden wichtigsten Einblicke mit der geringsten Effizienz angezeigt. Für die Incident-Tabelle werden Prozesseinblicke nur im Basissystem ausgeführt.

Dashboard „Erfolg bei Vorgängen“ in ITSM Erfolgs-Dashboard – Indikatoren

Das Dashboard „Erfolg bei Vorgängen“ bietet eine konsolidierte Ansicht der End-to-End-Leistung der in Ihrer Organisation implementierten IT-Prozesse.

Das Dashboard zeigt eine Momentaufnahme der Leistung für die Anwendungen Incident, Schwerwiegender Incident, Change, Request, Servicekatalog, Interaction, Problem und Bereitschaftsplanung an. Diese Indikatoren helfen Teams und Führungspersonal, sich auf Bereiche zu konzentrieren, die sich auf die Geschäftsergebnisse auswirken.



ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, KPI-Definitionen und -Formeln

Aktivieren Sie ITSM Erfolgs-Dashboard, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um Key Performance Indicators (KPIs) und Formeln zu verstehen und zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle in ITSM Erfolgs-Dashboard verwendeten Leistungskennzahlen (KPIs) und Formeln sind unten aufgeführt.

- Leistungsüberblick
- Servicequalität
- Operativer Erfolg

Leistungsüberblick

Die Leistungsübersicht enthält alle KPIs und Metriken, mit denen Sie den Nutzen Ihrer Implementierung von ITSM analysieren können.

- **Selbst gelöst – Prozentsatz:** Berechnet aus dem Tagesdurchschnitt für die Anzahl der Fälle, bei denen die Benutzer ohne Eingriff von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 im Berichtsbereich zu einer Lösung kamen. Enthält Zahlen zu mit Virtual Agent selbst gelösten Fällen, zu mit Knowledge selbst gelösten Fällen und zu automatisierten Lösungen (z. B. Automatische Lösung von Incidents mit Virtual Agent). Siehe Formel:

```
[Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated
 resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA,
 Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
```

  - **Selbst gelöst mit Virtual Agent:** Anzahl der automatisierten Konversationen, die dem Benutzer geholfen haben, sein Problem zu lösen. Wird bestimmt, wenn Anwender in einem 24-Stunden-Fenster eine Virtual Agent-Konversation abschließen und/oder mit einem Service Desk-Mitarbeiter interagieren (Interaktionen).

    Berücksichtigt sowohl Virtual Agent powered by NLU als auch LLM (Now Assist VA)

    Hinweis: Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren.

    Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

  - **ITSM issues solved using NOW Assist VA (LLM) (Mit Now Assist VA (LLM) gelöste ITSM-Probleme):** Dieser Indikator trägt zu **Selbst gelöst mit Virtual Agent** bei. Die KPI **Selbst gelöst mit QnA** im ITSM Erfolgs-Dashboard nutzt Now Assist und QnA für KI-Suche als unterstützende Indikatoren. Gibt die Häufigkeit an, mit der Anwender ihre Probleme durch die Analyse einer von der KI-Suche zusammengefassten Antwort lösen konnten. Wird bestimmt, wenn Anwendern ein QnA-Ergebnis der KI-Suche angezeigt wird und sie im nächsten 24-Stunden-Fenster kein Ticket erstellen und mit keinem Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt treten.

    Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

  - **Selbst gelöst mithilfe von Wissen:** Häufigkeit, mit der Anwender ihre Probleme durch das Lesen von Wissensartikeln lösen konnten. Wird bestimmt, wenn Benutzer Wissensartikel lesen und sie innerhalb eines 24-Stunden-Fensters kein Ticket erstellen und mit keinem Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt treten.

    Hinweis: Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren.

    Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Selbst gelöst mit QnA:** Selbst gelöst mit der KI-Suche, wenn ein Anwender mit einem Virtual Agent oder im Portal interagiert und eine zusammenfassende Antwort von der KI-Suche erhält. Wird bestimmt, wenn Anwendern ein QnA-Ergebnis der KI-Suche angezeigt wird und sie innerhalb eines 24-Stunden-Fensters kein Ticket erstellen und mit keinem Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt treten.

  Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

- **Selbst gelöst mithilfe von Aktive Einbindung für DEX** Anzahl der Probleme mit der digitalen Experience, die **mit Aktive Einbindung für DEX selbst gelöst** wurden. Wird bestimmt, wenn DEX Probleme proaktiv erkennt und Anwender sie mithilfe von Aktive Einbindung selbst lösen können.

  Weitere Informationen zu Aktive Einbindung finden Sie unter Aktive Einbindung.

- **Automated Resolutions:** (Automatisierte Auflösungen) Anzahl der Male, die das Ticket automatisch gelöst wurde. Im Basissystem tragen die Indikatoren „Automatische Lösung von Incidents“ und „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) zu dieser Metrik bei.
  - Der Wert für „Automatische Lösung von Incidents“ wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Thema „Issue Auto Resolution Virtual Agent“ (Automatische Problemlösung mit Virtual Agent) konfiguriert ist.
  - Der Wert für „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) ist die Anzahl der angeforderten Elemente, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** des Katalogelements auf **Vollständig automatisiert** festgelegt werden, um in diese Metrik aufgenommen zu werden.
  - **Mit Apps zur Passwortzurücksetzung entsperrte Accounts**: Häufigkeit, mit der Benutzer ihre Accounts mithilfe von Passwortzurücksetzung-Apps erfolgreich entsperrt haben.
  - **Passwörter mit Apps zu Passwortzurücksetzung aktualisiert**: Häufigkeit, mit der Benutzer ihre Account-Passwörter mithilfe von Passwortzurücksetzung-Apps aktualisieren konnten.

  Hinweis: Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) hinzufügen möchten, gehen Sie wie in KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren beschrieben vor.

- **Gesamtticketlösungen:** Anzahl der gelösten Incidents + Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente + Anzahl der Interaktionen mit Service Desk-Mitarbeitern, die nicht zu Tickets führten (geschlossen).

- **Call deflection:** (Anrufvermeidung) Berechnet aus der Anzahl der Male, die anfordernde Personen ohne Eingriff eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 pro Tag die Aktionen „Ticket submissions using Service Catalog“ (Ticketübermittlungen mit Servicekatalog), „Ticket submissions using Virtual Agent“ (Ticketübermittlungen mit Virtual Agent), „Self-solved using Virtual Agent“ (Selbst gelöst mit Virtual Agent) und „Self-solved using Knowledge“ (Selbst gelöst mit Knowledge) ausgeführt haben. Siehe Formel:

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA)
 + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) +
 Self-solved (KB)] x 100
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Katalogticketübermittlungen:** Incidents und angeforderte Elemente, die mit Servicekatalog in Serviceportal oder Now Mobile-App übermittelt wurden.
- **VA ticket submissions:** (VA-Ticketübermittlungen) Anzahl der Male, die das Ticket mit Virtual Agent übermittelt wurde. Im Basissystem wird sie durch das Abwendungsmuster `ITSM - Triage & Created` (ITSM – Selektierung und erstellt) festgelegt, das im „Virtual Agent"-Thema instrumentiert wird. Für die in ITSM VA Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen, die Incidents erstellen, müssen sie jedoch instrumentiert werden.

  Hinweis: Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) hinzufügen möchten, können Sie anhand der in KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren beschriebenen Schritte vorgehen.

- **NOW Assist ticket submissions:** (NOW Assist-Ticketübermittlungen) Anzahl der Male, die das Ticket mit NOW Assist übermittelt wurde. Im Basissystem wird dies durch das Abwendungsmuster `ITSM - Selektierung und erstellt` festgelegt, das im „NOW Assist"-Thema instrumentiert wird. Für die in NOW Assist Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen, in denen Incidents erstellt werden, müssen sie hingegen noch instrumentiert werden.
- **Gesamtzahl der übermittelten Tickets:** Erstellte Incidents + Erstellte RITMs.

- **Strukturierte Tickets**: Gesamtzahl der im Berichtsbereich erfolgreich abgeschlossenen angeforderten Elemente.
- **Produktivitätsmomente pro Benutzer**: Das Produktivitätsmoment wird berechnet, wenn die ServiceNow-Produkte einem Benutzer geholfen haben, während der Arbeit im täglichen Betrieb produktiver zu sein.
  - **Produktivität in Suche pro Benutzer**: Häufigkeit, mit der das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Anwenderkonversation genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat.
  - **Produktivität in Weiterleitung pro Benutzer**: Erfolgreiche Vorhersagen von Incident-Feldern wie Zuweisungsgruppe oder Kategorie nach Predictive Intelligence-Lösungen; wird gezählt, wenn die von der Lösung getroffene Vorhersage mit dem endgültigen Wert beim Schließen des Incident übereinstimmt.
  - **Produktivität in Erfüllung pro Benutzer**: Umfasst alle Produktivitätssteigerungen, die erzielt wurden, wenn ServiceNow Mitarbeitern hilft, Zeit bei der Lösung eines Tickets zu sparen.
    - **Incident-Zusammenfassung – Now Assist** Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern durch eine Zusammenfassung der Incidents, an denen sie gearbeitet haben, geholfen hat.
    - **Interaktionszusammenfassung – Now Assist:** Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern durch eine Zusammenfassung der Interaktionen, an denen sie gearbeitet haben, geholfen hat.
    - **Generierung von Hinweisen zur Incident-Lösung – Now Assist** Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern durch Bereitstellung von Lösungshinweisen und Code geholfen hat.
    - **Erklärung zu erfolgreichem Change-Risiko – Now Assist** Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern durch die Erklärung der Risikobewertung für eine Change-Anforderung, an der sie gearbeitet haben, geholfen hat.
    - **Erfolgreiche Change-Zusammenfassung – Now Assist** Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern durch eine Zusammenfassung der Change-Anforderung, an der sie gearbeitet haben, geholfen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Produktivität bei der Generierung von Wissensartikeln** Enthält die Anzahl der mit Now Assist entworfenen und veröffentlichten Wissensartikel.

  Mit Now Assist erstellte Wissensartikel Anzahl der Male, die Now Assist den Service Desk-Mitarbeitern bei der Erstellung von Wissensartikeln geholfen hat.

Hinweis: Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieser KPI verwenden möchten, können Sie anhand der in KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren beschriebenen Schritte vorgehen.

Servicequalität

Die Servicequalität listet alle KPIs auf, die Ihnen helfen, die Qualität des angebotenen Service zu verstehen, wenn Mitarbeiter eine Anforderung zur Lösung von digitalen Problemen einreichen.

- **Kundenzufriedenheitspunktzahl:** Wird aus dem Tagesdurchschnitt der Umfragen berechnet, die durchgeführt wurden, nachdem das Problem mithilfe eines Tickets oder durch Virtual Agent behoben wurde.
- **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung:** Wird anhand des täglichen Durchschnitts der Zeit zwischen Ticketerstellung und Ticketabschluss errechnet.
- **% verletzte SLAs:** Wird anhand des Tagesdurchschnitts für die Anzahl der Probleme berechnet, die nach einem SLA-Verstoß geschlossen wurden.
- **% Lösung für erste Zuweisung**: Berechnet als Prozentsatz der Tickets, die gelöst wurden, ohne dass das Ticket einer anderen Gruppe zugewiesen werden musste.
- **% der erneut geöffneten Tickets**: Berechnet als Prozentsatz der gelösten Tickets, die während eines angegebenen Zeitraums erneut geöffnet wurden.

Operativer Erfolg

Ein operativer KPI ist ein quantifizierbares Maß, mit dem die Effizienz und Effektivität des täglichen Betriebs in Ihrer Organisation nachverfolgt werden kann. Die KPIs können in einem Dashboard organisiert werden, das die Bereiche hervorhebt, die effizient laufen, und die Bereiche, die Aufmerksamkeit erfordern.

Aktivieren Sie Operativer Erfolg, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um Leistungskennzahlen (KPIs) und Formeln zu verstehen und zu verwenden.

Durch die Überwachung operativer KPIs können Sie Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, Prozesse optimieren und letztendlich ihre strategischen Ziele erreichen. Hier sind einige Techniken zur Verwendung der operativen KPIs:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre KPIs mit den Geschäftszielen Ihres Unternehmens übereinstimmen. Definieren Sie die KPIs, die zum Erreichen dieser Ziele beitragen.
- Konzentrieren Sie sich auf die kritischsten KPIs, die dem Wachstum des Unternehmens einen Mehrwert bieten.
- Verfolgen und überprüfen Sie KPIs regelmäßig. Überwachen Sie Ihren Fortschritt, und ändern Sie die KPIs entsprechend den Zielen der Organisation.
- Verwenden Sie Daten, um Entscheidungen zu treffen: Identifizieren Sie Trends, decken Sie Ursachen auf, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.
- Verwenden Sie die Daten, um Trends zu identifizieren, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen eines neuen operativen Dashboards finden Sie unter Erfolge bei Vorgängen-Dashboard erstellen.

Dieses Framework nutzt das PA-Dashboard, das als Teil von Platform Analytics für ITSM erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs und Dashboards von Platform Analytics.

ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren

Richten Sie ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren ein, damit IT-Führungsteams und Prozessverantwortliche das Dashboard verwenden können.

Erste Schritte mit ITSM Erfolgs-Dashboard

1. Erwerben Sie eine ITSM Pro-Lizenz für ServiceNow IT Service Management-Anwendungen.
2. Installieren Sie die Anwendung ITSM Erfolgs-Dashboard (sn_sd_itsm). Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard installieren.
3. Konfigurieren Sie die Knowledge Base für IT Service Management. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren.
4. Konfigurieren Sie Virtual Agent-Themen mit VA-Abwendungsknoten. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren.
5. Legen Sie die Automatisierungsstufe für die Erfüllung des Katalogelements fest. Weitere Informationen finden Sie unter Erfüllungsautomatisierungsstufe des Katalogelements für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren festlegen.
6. Konfigurieren Sie die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) im ITSM Erfolgs-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren.
7. Führen Sie das `UpdateFormulasSD`-Skript aus, um Formeln neu zu berechnen. Weitere Informationen finden Sie unter Skript zur Formelaktualisierung für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren ausführen.
8. Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Aufträge für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren aktivieren.

ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren installieren

Sie können die Indikatorenanwendung ITSM Erfolgs-Dashboard (sn_sd_itsm) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

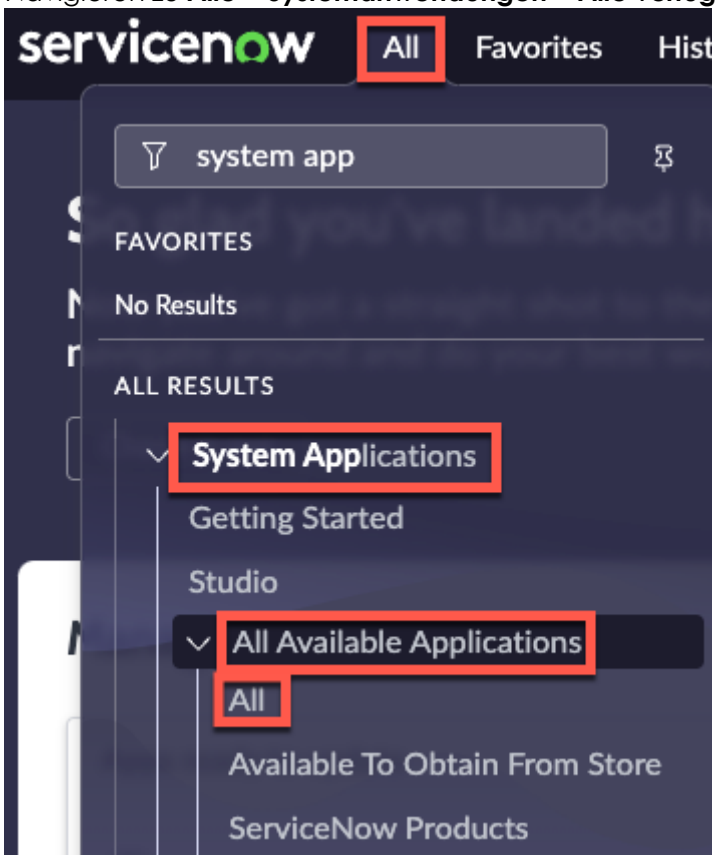
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie ITSM Erfolgs-Dashboard über den Store installieren.
  - Performance Analytics
  - Performance Analytics Premium
  - Selfservice-Analysen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ITSM Erfolgs-Dashboard (sn_sd_itsm).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

ITSM Erfolgs-Dashboard-Administratorkonsole

Das ITSM Erfolgs-Dashboard bietet Führungsteams und Prozessverantwortlichen wertvolle Einblicke, sodass sie die Leistung ihrer Produktimplementierung bewerten können.

Die Leistung wird anhand der festgelegten Leistungskennzahlen (KPIs) bewertet. Bei diesem Prozess werden Konfigurationsaktivitäten in Kategorien eingeteilt und Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Hilfeinhalten bereitgestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen

- Anwenderrollen: Je nach Zugriffsanforderungen können Sie verschiedene Rollen zuweisen. Weitere Informationen zu ITSM Erfolgs-Dashboard-Rollen finden Sie unter Anwenderrollen und Zuständigkeiten für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren
- Selfservice-KPIs überprüfen und konfigurieren: Sie können die Selfservice-KPIs für Abwendung durch Wissen, Virtual Agent-Abwendung und Katalogelement auf der Erfüllungsebene überprüfen und konfigurieren.
- Performance Analytics-Aufträge: Aktivieren Sie Performance Analytics, um tägliche und historische Daten für die ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zu erfassen.
- Process Mining-Projekte: Überprüfen und konfigurieren Sie Process Mining-KPIs.

Erweiterte Optionen

Konfigurieren Sie die KPIs für das ITSM Erfolgs-Dashboard und die zugehörigen Attribute über die erweiterten Optionen.

- Systemeigenschaften: Konfigurieren und verwalten Sie das Verhalten der Funktionen für das ITSM Erfolgs-Dashboard.
- Kosteneinsparungen beitragenden Indikatoren zuordnen: Überprüfen Sie die Zeitersparnisse und die Zuordnung von Persona-Gruppen zu beitragenden Indikatoren basierend auf Ihrer Organisation.
- Leistungskennzahlen (KPIs): Aktivieren Sie das ITSM Erfolgs-Dashboard, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um KPIs und Formeln zu verstehen und einzusetzen.
- Beitragende Indikatoren: Ändern Sie die beitragenden Indikatoren des Basissystems, die den primären Indikatoren zugeordnet sind, oder fügen Sie basierend auf Ihrer Implementierung zusätzliche beitragende Indikatoren hinzu.
- Kontextabhängiger Hilfeinhalt: Fügen Sie den kontextabhängigen Hilfeinhalt für einen der anzuzeigenden primären oder beitragenden Indikatoren hinzu, oder ändern Sie ihn.

Aktualisierungsintervalle für Indikatoren des Erfolgs-Dashboards festlegen

Legen Sie das Aktualisierungsintervall fest, um die Anzahl der Incidents zu berechnen, die innerhalb des definierten Zeitbereichs abgewendet wurden, wenn ein Benutzer den von Virtual Agent empfohlenen KB-Artikel liest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Configure Knowledge deflection (Abwendung durch Wissen konfigurieren)** die Option **Überprüfen und Konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
4. Wählen Sie unter „Wissen: Abwendung“ ein Abwendungsmuster aus.
5. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
6. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Fenster**.

   Das ist das Aktualisierungsintervall für den auszuführenden Bericht.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Base für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren

Beziehen Sie bei der Bestimmung des KPI **Selbst gelöst mithilfe von Wissen** in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren nur relevante, IT-bezogene Knowledge Bases ein.

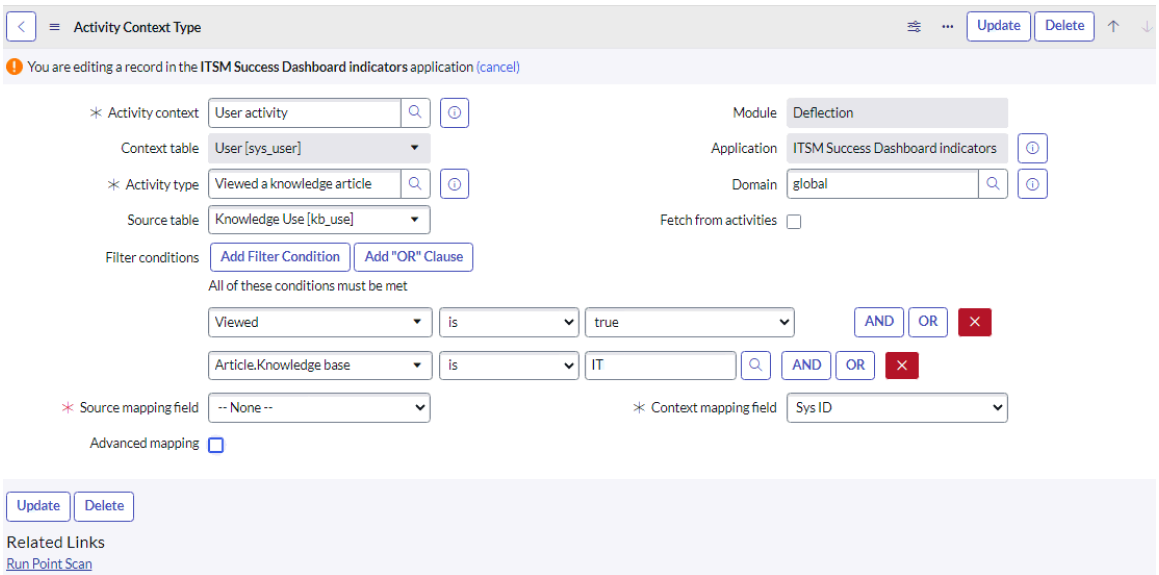
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Aktivitätskontext**.
2. Wählen Sie **Benutzeraktivität** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskontexttypen** das Vorschausymbol für den Aktivitätstyp „Hat einen Wissensartikel angezeigt“ aus.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Ändern Sie im Formular „Aktivitätskontexttyp“ die Filterbedingung, um die relevanten Knowledge Bases einzubeziehen.

Aktivitätskontexttyp



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard konfigurieren

Konfigurieren Sie für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren Themen für Virtual Agent (VA), damit Daten korrekt angezeigt werden, wenn Sie andere Themen als die Themen des Basissystems haben.

Das Basissystem kann den Erfolg bei der Nutzung von Virtual Agent auf zwei verschiedene Arten messen:

- Die Verwendung von Abwendungsknoten in Virtual Agent-Themen bietet eine hohe Genauigkeit und erfordert einen mittleren Aufwand bei der Nachverfolgung. Weitere Informationen zur Verwendung von Abwendungsknoten finden Sie unter Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren.
- Die Verwendung von Selfservice-Aktivitätsanalysen bietet eine mittlere bis hohe Genauigkeit und erfordert keinen Aufwand bei der Nachverfolgung. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zur Konfiguration der Verwendung von Selfservice-Analysen finden Sie unter Mithilfe von Selfservice-Analysen Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard konfigurieren.

- Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren

Konfigurieren Sie für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren Themen für Virtual Agent (VA), damit Daten korrekt angezeigt werden, wenn Sie andere Themen als die Themen des Basissystems haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie die Themen den Abwendungsmustern des Abwendungstrackers **ITSM VA Default** zu. Abwendungstracker helfen bei der Analyse der Leistung einer Konversation und der Frage, wie hilfreich Virtual Agent-Themen für Benutzer sind.

Ändern Sie die URL für die **Link-Ausgabe** in einem Thema, um den Referrer auf „va“ festzulegen, sodass das Element bei der Übermittlung eines Katalogelements als Übermittlung von Virtual Agent berechnet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Virtual Agent > Designer**.
2. Wählen Sie das Thema aus, für das Sie den Abwendungstracker hinzufügen möchten.
3. Aktivieren Sie die Flow-Diagrammansicht, indem Sie den Umschalter **Tabellenansicht** deaktivieren.
4. Ziehen Sie den **Abwendungsknoten** per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt **Dienstprogramme** an die Stelle im Flussdiagramm, an der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
5. Geben Sie im Bereich „Deflection Properties“ (Abwendungseigenschaften) auf der rechten Seite die folgenden Details ein.

Eingabeparameter für Abwendung

Feld	Wert
Abwendungskonfiguration	ITSM VA Default
Abwendungsmuster	◦ **ITSM VA-Self-Resolving** (ITSM-VA-Selbstlösend): Wenn der Knoten im Thema darauf hinweist, dass Virtual Agent das Benutzerproblem vollständig lösen kann, ohne dass ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) erstellt wird. Daher handelt es sich um einen Beitrag zu den „Selbst gelöst“-KPIs. ◦ **ITSM VA-Triage & Created** (ITSM-VA – Selektierung und Erstellt): Wenn der Knoten im Thema darauf hinweist, dass mit Virtual Agent ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) übermittelt wurde. Daher handelt es sich um einen Beitrag zu den Anrufabwendungs-KPIs.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie im Flussdiagramm die Option **Link-Ausgabe** aus.
8. Wählen Sie die URL im Feld **Link** im Bereich Linkantwort auf der rechten Seite aus.
9. Hängen Sie die URL mit `&referrer=va` an.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

Mithilfe von Selfservice-Analysen Virtual Agent-Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard konfigurieren

Konfigurieren Sie mithilfe von Selfservice-Analysen die VA-Themen (Virtual Agent) für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Informationen zum Aktualisieren der Skripteinbindung für Servicemitarbeiter finden Sie unter Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte** > **Erfolgs-Dashboard** > **Virtual Agent-Abwendung**.
2. Wählen Sie **Überprüfen und konfigurieren**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Prüfung**.
4. Wählen Sie unter „Virtual Agent-Abwendung“ ein Abwendungsmuster aus.
5. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Aktualisierungsfenster**.

   Das ist das Aktualisierungsintervall für den auszuführenden Bericht.
6. Wählen Sie die Felder unter **Berücksichtigte Incidents** aus.
7. Wählen Sie **Berücksichtigte Virtual Agent-Themen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Skripteinbindung für Servicemitarbeiter aktualisieren

Die Konfiguration des Servicemitarbeiters wird in selbst gelösten Abwendungen verwendet (Abwendung mit KB-Artikeln, Abwendung mit QnA AIS, Abwendung mit QnA LLM und Abwendung mit ITSM VA). Bei der Konfiguration dieser Abwendungen muss die Skripteinbindung für den Servicemitarbeiter aktualisiert werden. Aktualisieren Sie das Skript *`SSADeflectionHelper`*, um die Funktion *`checkInteraction`* zu überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Interaktion mit einem Servicemitarbeiter liegt vor, wenn die Interaktion nicht über den Virtual Agent erfolgt. Die Interaktion kann per Walk-up Experience, Telefon, Video oder mit einem Servicemitarbeiter erfolgen. Die Instrumente des Basissystems überprüfen, ob Mitarbeiter einen Incident erstellen oder mit einem Service Desk-Mitarbeiter interagieren, nachdem sie einen Artikel gelesen oder mit einem Virtual Agent interagiert haben.

Das Skript *SSADeflectionHelper* überschreibt die Interaktionsprüfungsfunktion und hilft beim Einrichten der Interaktion mit dem Servicemitarbeiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die Skripteinbindung *SSADeflectionHelper*, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   a. Überschreiben Sie die Funktion *checkInteraction* von *SSADeflectionHelperSNC*

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
        var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
        // Pulling Virtual Agent User sysId from
 com.glide.cs.va.sys_user property
        var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
        var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor +
 '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
        var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
        var encodedQuery = windowConditions + '^' +
 interactionConditions;
        interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
        interactionRecord.setLimit(1);
        interactionRecord.query();
        if (interactionRecord.next()) {
            return true;
        }
        return false;
    },
```

   b. Aktualisieren Sie die folgende Zeile, um die Bedingungen für die Interaktion mit dem Servicemitarbeiter zu aktualisieren:

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

Erfüllungsautomatisierungsstufe des Katalogelements für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren festlegen

Setzen Sie die Erfüllungsautomatisierungsstufe von Katalogelementen aus einer beliebigen Servicegruppe, die ohne manuellen Eingriff erfüllt werden, auf „Vollständig automatisiert“, um die angeforderten Elemente mit automatischer End-to-End-Erfüllung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie die Erfüllungsautomatisierungsstufe festlegen möchten.
   Wählen Sie Katalogelemente entsprechend der Implementierung der Servicegruppe aus, also entweder ITSM- oder HR-Katalogelemente.
3. Legen Sie im Formular „Katalogelement“ das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** auf **Vollständig automatisiert** fest.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Performance Analytics-Aufträge für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren aktivieren

Aktivieren Sie die Performance Analytics (PA)-Aufträge, um Tages- und Verlaufsdaten für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Performance Analytics > Datenerfasser > Jobs**.
2. So führen Sie die täglichen Aufgaben aus:

   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   - [SD ITSM] Tägliche Datensammlung
   - [PA SLA] Tägliche Datensammlung
   - [PA Requested Item] Tägliche Datensammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- [PA Incident] Tägliche Datensammlung
- [PA ITSM Dashboard] Tägliche Datensammlung

b. Aktivieren Sie die geplanten Aufgaben, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** für die Aufgabe aktivieren.

3. So führen Sie die geplanten Aufgaben für die Verlaufsdatenerfassung aus:

a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:

- [SD ITSM] Verlaufsdatensammlung
- [PA Requested Item] Verlaufsdatensammlung
- Historische Datensammlungsaufgabe [PA Incident]
- [PA ITSM Dashboard] Verlaufsdatensammlung

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um die Daten der letzten 60 Tage im Dashboard anzuzeigen.

KPIs für Indikatoren von Erfolgs-Dashboard konfigurieren

Indikatoren für das Erfolgs-Dashboard weisen eine verbindliche Methode zur Leistungsmessung auf. Sie können jedoch die Quelle von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) neu konfigurieren, indem Sie die verfügbaren Indikatoren im Basissystem ersetzen oder weitere Indikatoren hinzufügen.

Zum Beispiel hat Ihre Organisation unter Umständen eine andere Methode, um **Selbst gelöst mithilfe von Wissen** zu bestimmen. Sie können die Definition von **Prozentsatz „Selbst gelöst“** und **Anrufabwendung**, die `Selbst gelöst mithilfe von Wissen` verwenden, zwar nicht ändern, Sie können jedoch die KPIs und ihre Komponenten ersetzen oder hinzufügen.

Es gibt zwei Haupttypen von Indikatoren:

- Primäre Indikatoren: Die von ServiceNow vorgeschriebenen Indikatoren.

  Warnung: Sie dürfen keine primären Indikatoren ändern, da diese von ServiceNow® vorgeschrieben sind. Das Ändern dieser KPIs kann sich negativ auf Ihre Punktzahlen auswirken.

  - Sie können die primären Indikatoren in der Tabelle „Registrierung des primären Indikators“ `(sn_sd_primary_indicator_registry)` anzeigen.
  - Sie können die entsprechenden Performance Analytics-Indikatoren in der Tabelle „Primärer Indikator“ `(sn_sd_primary_indicator)` anzeigen.

  Primäre Indikatoren weisen die folgenden Typen auf:

  - Manuell: Die Formeln dieser Indikatoren bestehen aus anderen primären Indikatoren.
  - Automatisch: Die Formeln für diese Indikatoren werden automatisch anhand der beitragenden Indikatoren berechnet.
- Beitragende Indikatoren: Die Indikatoren, die in der Tabelle „Registrierung beitragender Indikatoren“ `(sn_sd_contributing_indicator_registry)` aufgeführt sind und auf primäre Indikatoren verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn diese Indikatoren mit automatischen primären Indikatoren registriert sind, wird die Formel des primären Indikators automatisch so aktualisiert, dass diese Indikatoren in die Summe aufgenommen werden.
- Wenn diese Indikatoren aus dem Register entfernt oder als inaktiv markiert werden, wird die Formel des primären Indikators so aktualisiert, dass dieser Indikator aus der Summe entfernt wird. Beispiel:

```
Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual
 Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge
 (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic
 primary indicator)
```

Wobei:

- Selbst gelöst mit Virtual Agent = Probleme jeder Servicegruppe, selbst gelöst mit VA (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)
- Selbst gelöst mithilfe von Wissen = Probleme jeder Servicegruppe, selbst gelöst mit Wissen (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)
- Automatisierte Lösungen (automatischer primärer Indikator) = Automatische Lösung von Incidents oder HR-Tickets (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)

Beitragende Indikatoren hinzufügen

Fügen Sie für Ihre Organisation geeignete beitragende Indikatoren hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre Organisation kann die neuen beitragenden Quellen als primären Indikator hinzufügen. Beispielsweise kann die Bestimmung der automatisierten Kataloganforderungsabschlüsse zu „Automatisierte Lösungen“ hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen PA-Indikator (Performance Analytics) und den dazugehörigen Datensammlungsauftrag, der die tägliche Punktzahl (absoluter Wert) der gewünschten Metrik misst.
   Die für diesen PA-Indikator festgelegte Beschreibung wird verwendet, um den Indikator zu beschreiben, wenn der Benutzer das Informationssymbol auf der Bewertungskarte auswählt. Alternativ dazu (wenn Sie bereits einen PA-Indikator haben, der die täglichen Punktzahlen der gewünschten Metrik misst) können Sie direkt zur Registrierung und Verwendung des PA-Indikators übergehen.

   Informationen zu den Berechtigungen, die zur Erstellung eines PA-Indikators erforderlich sind, finden Sie unter Rollen in Performance Analytics .

2. Registrieren Sie den PA-Indikator für den primären Indikator, in dem er gemeldet werden muss, indem Sie in der Tabelle „Registrierungen beitragender Indikatoren“ (sn_sd_contributing_indicator_registry) einen Datensatz erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle > sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Registrierung beitragender Indikatoren“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner des beitragenden Indikators.
Beitragender Indikator	Performance Analytics-Indikator der Metrik.
Primärer KPI	Primärer Indikator, dem der neue Indikator hinzugefügt wird.
Servicegruppe	Servicegruppe des Leistungsindikators. **Hinweis:** ITSM oder HR muss je nach Bedarf als Servicegruppe ausgewählt werden.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

e. Wahlweise: Fügen Sie Kontextkarten mit weiteren Informationen für diesen Indikator hinzu, damit Benutzer den KPI verstehen, wenn sie Detailinformationen zum primären und beitragenden Indikator anzeigen.
Details siehe Karten mit weiteren Informationen aktualisieren.

f. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitersparnisse für Persona-Gruppe** auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitersparnisse für Persona-Gruppe“

Feld	Beschreibung
Persona-Gruppe	Option zum Auswählen der Persona-Gruppe für den beitragenden Indikator.
Zeitersparnis	Option zur Eingabe der Zeit, die zum Abschließen der Anforderung gespeichert wird.

h. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Im Abschnitt **Zeitersparnisse für Persona-Gruppe** können Sie auch die Werte für die sofort einsatzbereiten Indikatoren vom Typ **Automatisch** aktualisieren.

Zeitersparnisse hinzufügen

Fügen Sie (abhängig von Ihren Organisationseinstellungen) neue Zeitersparnisse als beitragenden Indikator hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte** > **Erfolgs-Dashboard** > **Leistungskennzahlen (KPIs)**.
2. Wählen Sie das Zeilenkontextmenü für den **beitragenden KPI-Typ** aus, um die Option für Zeitersparnisse als beitragenden Indikator hinzuzufügen.
3. Aktualisieren Sie die Details **Persona-Gruppe** und **Zeitersparnis**.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Aktualisieren Sie die vorhandenen Zeitersparnisse für die angeforderten Elemente, indem Sie den Datensatz auswählen und **Entfernen** wählen.

Hinweis: Sie können den Datensatz nur im Anwendungsbereich aktualisieren.

Karten mit weiteren Informationen aktualisieren

Konfigurieren und aktualisieren Sie die **Karten mit weiteren Informationen** im Seitenbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. Suchen Sie den Kontextinformationsdatensatz in der Tabelle anhand des primären Indikators oder des Registers der beitragenden Indikatoren, dem die Karte zugeordnet ist.
3. Wählen Sie das Feld **Indikatorkontextinformationen** aus, um den Datensatz mit Kontextinformationen zu öffnen.
4. Ändern Sie den Inhalt des Datensatzes, wie es Ihren Anforderungen entspricht.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die neue Kontextinformationskarte einem Indikator zu. Ordnen Sie einem primären oder beitragenden Indikator eine neue Kontextinformationskarte zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Navigieren zu **Alle > sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:

Indikatorkontextinformationen

Feld	Beschreibung
Symbol	Name des Symbols, das neben der Tagline angezeigt wird. Sie können eines der in der Galerie verfügbaren Symbole auswählen.
Überschrift	Kurzbezeichnung der Karte.
Überschrift	Kurze Überschrift, die Kontext zu dem bietet, was die Karte erklärt.
Inhalt	HTML-Text mit Beschreibung der Karte.
Fußzeile	Fußzeile der Karte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Navigieren zu **Alle > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:

M2M-Indikatorkontextinformationen

Feld	Beschreibung
Indikatorkontextinformationen	Datensatz, der erstellt wird.
Registrierung beitragender Indikatoren (sofern zutreffend)	Beitragender Indikator, dem die Karte zugeordnet ist.
Primärer Indikator (sofern zutreffend)	Der primäre Indikator, dem die Karte zugeordnet ist.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Karte angezeigt werden soll.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Kosteneinsparungsindikator für ITSM Erfolgs-Dashboard erstellen

Erstellen Sie einen Kosteneinsparungsindikator in ITSM Erfolgs-Dashboard , um die Zeitersparnis für die beitragenden Indikatoren zu ermitteln und anzuzeigen, wenn Service Desk-Mitarbeiter an einem Incidentarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte „Customize Cost Savings (Kosteneinsparungen anpassen)“ **Für ITSM**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kosteneinsparungen

Feld	Beschreibung
Beitragenden Indikator auswählen	Option zur Auswahl einer Leistungsmetrik aus dem Dropdown-Menü, um zeitsparende Maßnahmen hinzuzufügen oder zu ändern. Wählen Sie **Weiter**, um zum Abschnitt **Zeitersparnisse** zu wechseln. Wählen Sie **Abbrechen und beenden**, um das Setup abzubrechen.
Zeitersparnisse	Option zum Auswählen der Persona-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Hinzufügen**.
Zeitersparnisaktion	◦ Persona-Gruppe: Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü eine Persona-Gruppe aus. ◦ Registrierung beitragender Indikatoren: Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Indikator ausgefüllt. ◦ Zeitersparnis: Definieren Sie die Zeitersparnis. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
Updates überprüfen	Vergewissern Sie sich, dass die angegebenen Werte korrekt sind. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Währungscode für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren ändern

Ändern Sie den Währungscode für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Systemeigenschaften konfigurieren Eigenschaften konfigurieren Für ITSM**.
3. Wählen Sie *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Wenn eine Meldung angezeigt wird, die Sie darauf hinweist, dass Sie zur Anwendung Erfolgs-Dashboard Core wechseln müssen, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung
4. Ändern Sie das Feld **Wert**, und geben Sie den gewünschten Währungscode ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Administrator konsole „Operativer Erfolg“

Das Dashboard „Operativer Erfolg“ bietet eine konsolidierte Ansicht der End-to-End-Leistung der implementierten IT-Prozesse.

Voraussetzungen

Anwenderrollen: Je nach Zugriffsanforderungen können Sie verschiedene Rollen zuweisen.

Konfigurieren

Registerkarten und Dashboards: Ordnen Sie eine KPI-Kategorie wie Incident, Problem, Change, Anforderung usw. als Dashboard-Registerkarte „Operativer Erfolg“ zu, um die Leistung der ITSM-Prozesse in Ihrer Organisation anzuzeigen. Verwenden Sie diese Option, um das Performance Analytics-Dashboard zuzuordnen, das mit diesen KPI-Kategorien verknüpft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Optionen

Überprüfen und konfigurieren Sie die im Basissystem verfügbare Datenvisualisierung für Incident, Problem, Change, Anforderung, Interaktion, Servicekatalog, schwerwiegender Incident, Passwortzurücksetzung und Walk-up Experience.

https://player.vimeo.com/video/1010771257?h=4ddd526a20&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erfolge bei Vorgängen-Dashboard erstellen

Erstellen Sie eine KPI-Kategorie, und ordnen Sie sie dem Vorgänge-Dashboard zu, um die Leistung der ITSM-Prozesse in Ihrer Organisation anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Geben Sie in der Navigationsliste `sn_sd_kpi_category.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Kategorie

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der KPI-Kategorie.
Dashboard-Typ	Dashboardtyp der neuen KPI-Kategorie, die zugeordnet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolgenummer des Dashboards.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Geben Sie in der Navigationsliste `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list` ein.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dashboardzuordnung

Feld	Beschreibung
Tab	Eindeutiger Name des Dashboards.
PAR-Dashboard	Das PAR-Dashboard, das der Registerkarte „Erfolg bei Vorgängen“ zugeordnet sein muss.
Reihenfolge	Reihenfolgenummer des Dashboards.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Dashboard wird im Erfolge bei Vorgängen-Dashboard angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benchmarks-Administratorkonsole

Die Anwendung ServiceNow® Benchmarks bietet Ihnen einen sofortigen Überblick in Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) und Trends sowie vergleichende Einblicke in die Branchendurchschnittswerte Ihrer Peers und der Leistungsträger der Branche.

- Anwenderrollen: Je nach Zugriffsanforderungen können Sie verschiedene Rollen zuweisen.
- Registrieren Sie sich für Benchmarks: Um sich für Benchmarks zu registrieren, müssen Sie die Teilnahmevereinbarung akzeptieren. Sobald Sie die Vereinbarung angenommen haben, haben Sie Einblick in die Leistungskennzahlen und Trends Ihres Servicemanagements. Sie erhalten außerdem einen Einblick im Vergleich zum Branchendurchschnitt Ihrer Peers.

Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit der ITSM Erfolgs-Dashboard-Administratorkonsole.

Skript zur Formelaktualisierung für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren ausführen

Führen Sie das Skript `UpdateFormulasSD` aus, um alle Formeln in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren neu zu berechnen, wenn Sie im Dashboard veraltete Daten sehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Liste `UpdateFormulasSD` aus der Liste.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

> **Hinweis:** `UpdateFormulasSD` ist eine geplante Aufgabe, die einmal alle 24 Stunden ausgeführt wird.

Automatisierungsmöglichkeiten in ITSM Erfolgs-Dashboard identifizieren

Identifizieren Sie die Automatisierungsmöglichkeiten für ITSM Erfolgs-Dashboard, um Automatisierungslösungen für Virtual Agent (VA) zu implementieren oder zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_details_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistungsübersicht**.
3. Wählen Sie den Indikator **Selbst gelöst – Prozentsatz** aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Einblicke** ( ).
5. Wählen Sie **In Automation Discovery anzeigen**.

   Weitere Informationen zu Automation Discovery finden Sie unter Automation Discovery .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

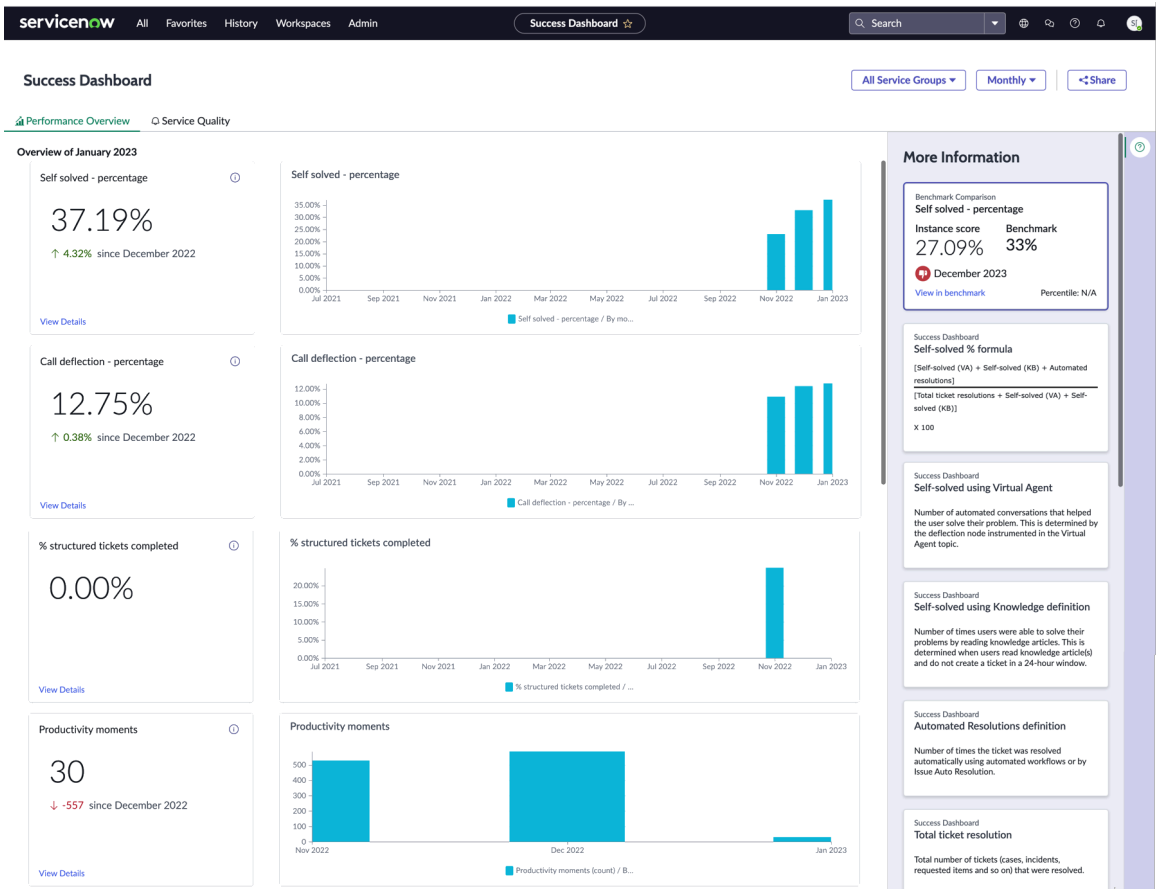
Vorteile der Verwendung der ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren maximieren

Verwenden Sie ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, um die Leistung Ihrer ITSM-Implementierung anhand der von ServiceNow definierten Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) zu messen.

KPIs Ihrer ITSM-Implementierung überwachen

Zeigen Sie ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren an, und überwachen Sie sie, um die Leistung Ihrer ITSM-Implementierung anhand der von ServiceNow definierten Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) zu messen.

Sie können auf die aggregierten KPI-Daten in den Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard** wenn Sie die Rolle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read innehaben.



Sie können Daten anhand einer der folgenden Zeitzusammenfassungen überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Monatlich:** Zeigt die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Vierteljährlich:** Zeigt die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Jährlich:** Zeigt die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.

Sobald die Zusammenfassung für den Zeitraum festgelegt ist, zeigen alle Punktzahlkarten die Daten für diesen Zeitraum an.

Weitere Informationen zu den Dashboard-Komponenten finden Sie unter HR Komponenten von Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

Weitere Informationen zu den KPI-Definitionen und -Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

Indikatoren des Erfolgs-Dashboards freigeben

Geben Sie die Indikatoren des Erfolgs-Dashboards für Ihr jeweiliges Führungsteam, ITSM oder HR, frei, um das Dashboard anzuzeigen und die Leistung der jeweiligen Implementierungen zu messen.

Vorbereitungen

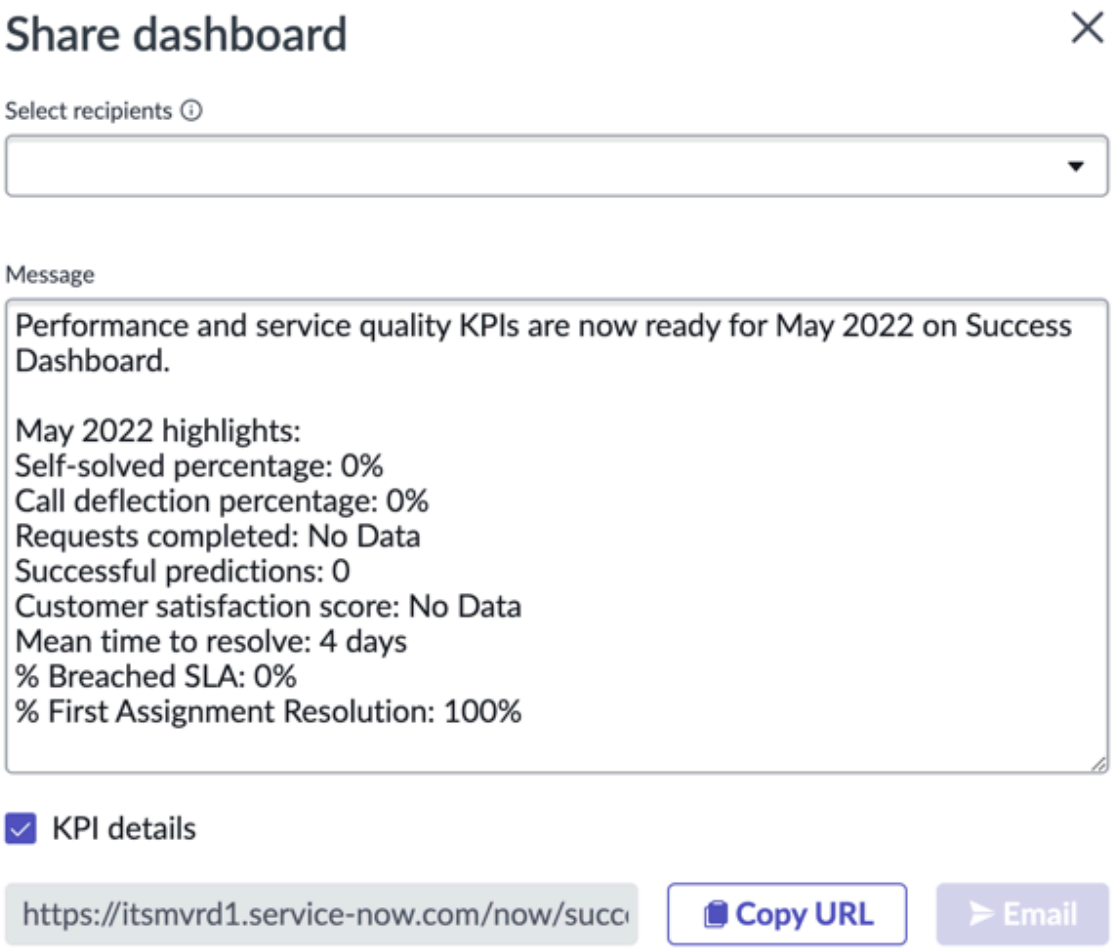
Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie **Dashboard teilen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Dialogfeld „Dashboard teilen“ aus der Liste **Empfänger auswählen** die Empfänger aus, für die Sie das Dashboard freigeben möchten.



4. Wahlweise: Ändern Sie im Feld **Nachricht** die Standardnachricht, die an die Empfänger gesendet wird.
5. Wahlweise: Wählen Sie die Option **KPI-Details** aus, um der Nachricht die KPI-Informationen hinzuzufügen.
6. Wählen Sie **E-Mail** aus, um die E-Mail an die ausgewählten Empfänger zu senden.
7. Wahlweise: Wählen Sie **URL kopieren** aus, um einen Link zum Dashboard zu kopieren und auf verschiedene Arten zu senden.

Benchmarks für Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Sie können die globale Benchmark-Punktzahl für die KPIs und Trends des Erfolgs-Dashboards zusammen mit vergleichenden Einblicken im Vergleich zu den Kunden anzeigen, die das Erfolgs-Dashboard verwenden.

Sie müssen die Benchmarks aktivieren und die Freigabe der Indikatordaten der Organisation gestatten. Weitere Informationen zu KPIs für Erfolgs-Dashboards finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Geschätzte Kosteneinsparungen für Indikatoren für das Erfolgs-Dashboard

Die Anwendung Geschätzte Kosteneinsparungen stellt die Daten bereit, um den Erfolg des Produkts zu messen, indem der Gesamtbetrag berechnet wird, den die Service Desk-Mitarbeiter für Virtual Agent, Wissen und Servicekatalog eingespart haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die geschätzten Gesamtkosteneinsparungen und ihre Aufgliederungen an, um den Nutzen der Funktionalität des Produkts zu messen:

- Geschätzte Gesamtkosteneinsparungen durch bestimmte Produktfunktionen von ServiceNow® ITSM Erfolgs-Dashboard
- Beiträge einzelner Kanäle wie Virtual Agent-Konversationen, Wissen-Artikel und Servicekatalog-Übermittlungen
- Formeln und Definitionen der im Dashboard angezeigten Daten
- Monatliche, vierteljährliche und jährliche Datentrends

Schlüsselfunktionen

Dieses Dashboard bietet die folgenden Funktionen:

- Zentralisierte Ansicht mit vorgegebenen KPIs, die Kosteneinsparungen für die insgesamt eingesparten Kosten berechnet, einschließlich „Selbst gelöst“, „Anrufabwendungen“, „Abgeschlossene strukturierte Tickets“ und „Erfolgreiche Vorhersagen“
- Monatliche, quartalsweise und jährliche Zusammenfassung der KPIs
- Kontexthilfe, die den ausgewählten KPI und seine Formel erklärt
- Möglichkeit zur Konfiguration von Persona-Gruppen, des Stundenlohns für jede Persona-Gruppe und der Zeitersparnis für jede Persona-Gruppe pro Indikator
- Möglichkeit, die für einzelne Komponenten eingesparten Kosten im Dashboard anzuzeigen

Dashboard anzeigen

Um das Dashboard anzuzeigen zu können, benötigen Sie die Rolle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.

Metriken für ausgewählten Zeitraum in ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren anzeigen

Zeigen Sie im ITSM Erfolgs-Dashboard für einen ausgewählten Zeitraum Metriken für Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) an, um die Leistung zu analysieren.

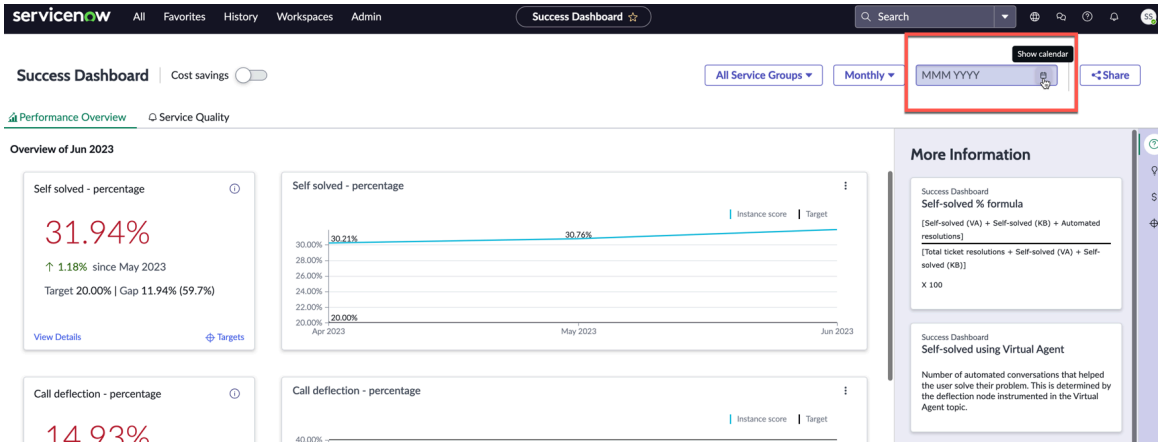
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistungsübersicht**.
3. Wählen Sie **Kalender anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Jahr und Monat aus.
5. Wählen Sie **OK**.

Hinweis:

Im Dashboard werden die Werte aller KPIs für die ausgewählten Kriterien angezeigt, einschließlich der beitragenden KPIs. Die Daten werden für jedes ausgewählte Kriterium aktualisiert.

Im Erfolgs-Dashboard Ziele für KPIs erstellen

Erstellen Sie ein Ziel für einen KPI, der der Benchmark-Punktzahl oder den Organisationszielen entspricht.

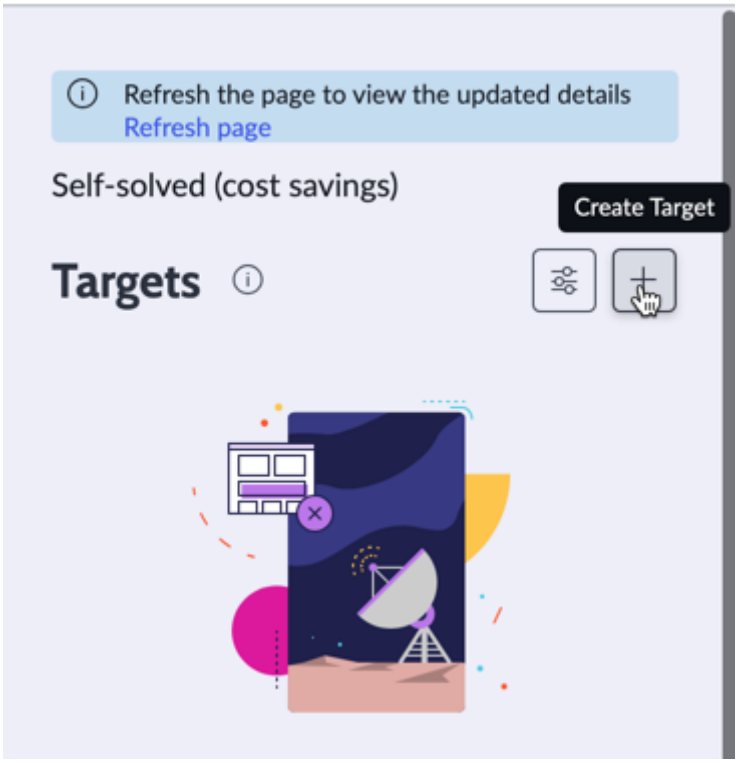
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistungsqualität**.
3. Wählen Sie **Ziele**.
4. Wählen Sie das Symbol **Ziel erstellen** (+).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Ziele

Feld	Beschreibung
Neuer Wert	Option zur Eingabe des Zielwerts für Ihren KPI.
Zielstartdatum	Option zum Auswählen des Zielstartdatums.
Ziel-Reviewdatum	Option zum Auswählen des Datums zum Überprüfen des Ziels.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Wählen Sie **Aktualisieren**, um das auf der Trendlinie festgelegte Ziel anzuzeigen.

Referenz für ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit ServiceNow ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren installierten Komponenten.

Anwenderrollen und Zuständigkeiten für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Führungskräfte und Prozessverantwortliche von ITSM and HR können Indikatoren für das ITSM Erfolgs-Dashboard konfigurieren und einsetzen und damit den Erfolg der Implementierung messen.

Die Rollen und Aufgaben der Indikatoren des Erfolgs-Dashboards sind für alle Servicegruppen einheitlich: ITSM oder HR. Die Anwenderrollen und Zuständigkeiten lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderrollen und Zuständigkeiten	Erforderliche Rolle
Als Dashboard-Administrator können Sie: • Die Dashboard-Einstellungen konfigurieren • Durch Hinzufügen oder Entfernen eines beitragenden Indikators die KPIs verwalten • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_admin
Als IT-Leiter oder Prozessverantwortlicher können Sie • Das Dashboard und die KPIs anzeigen • Aufgliederungen auf hoher Ebene anzeigen • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_read
Als Prozessverantwortlicher können Sie • Das Dashboard und die KPIs anzeigen • Aufgliederungen auf Datensatzebene anzeigen • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_details_read

Aufgabenausfall

Die CI-Nichtverfügbarkeit, oder der Ausfall, ist die tatsächliche Ausfallzeit eines CI. Wenn für eines der CIs ein Ausfall auftritt, werden die Ausfallinformationen in der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage] gespeichert. Die Tabelle „Aufgabenausfall“ [task_outage] verwaltet die Zuordnung zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage].

„Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage), um die Ausfalldauer nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ erstellt eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Aufgaben-Ausfall-Beziehung installierte Komponenten

Die Tabelle „Aufgabenausfall“ wird mit der Aktivierung des Plugins „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage) installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Aufgabenausfall [task_outage]	Eine 1:n-Tabelle, die Verweise auf die Tabellen „Aufgabe“ [task] und „Ausfall“ [cmdb_ci_outage] speichert.

UI-Aktion „Ausfall erstellen“ einem anderen Aufgabenformular hinzufügen

Die UI-Aktion *`Create Outage`* ist standardmäßig in den Incident- und Problemformularen verfügbar und kann anderen Aufgabenformularen hinzugefügt werden. Nur für neue Instanzen ab Jakarta ist dieses Feature auch im Change Request-Formular verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Aufgabe [task]“ die UI Action **Ausfall erstellen** aus. Standardmäßig lautet die Bedingung:

```
current.getRecordClassName() == 'incident' ||
current.getRecordClassName() == 'problem'
```

3. Ändern Sie das Feld **Bedingungen** wie in den folgenden Beispielen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Um diese UI Action der Tabelle „Ticket [ticket]“ hinzufügen	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Um die UI Action nur in der Tabelle „Problem [problem]“ zu verwenden	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabe mit einem Ausfall verknüpfen

Sie können mehrere Aufgaben mit einem definierten Ausfall verbinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator muss das Ausfallformular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste Aufgaben einbezogen wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Ausfalldatensatz.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Aufgaben“ auf **Bearbeiten**.
   Alle Incident- und Problemaufgaben sind aufgelistet. Für neue Instanzen in Jakarta werden Change-Anforderungen ebenfalls aufgelistet.
3. Verwenden Sie den Filter oder das Suchfeld über dem Feld **Sammlung**, um die Aufgabe zu finden, die dem Ausfall zugeordnet werden soll.

   Example
   Filtern Sie beispielsweise nach demselben Konfigurationselement oder demselben Business-Service, oder suchen Sie nach Aufgaben, die am selben Tag wie der Ausfall erstellt wurden.
4. Verschieben Sie die zugeordneten Aufgaben in das Feld **Aufgabenliste** auf der rechten Seite.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ausfall von einer Aufgabe erstellen

Erstellen Sie einen Ausfall aus einem Aufgabendatensatz, um die Ausfallzeit eines Konfigurationselements zu erfahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die UI-Aktion **Ausfall erstellen** wird für die Tabelle „Aufgabe“ [task] hinzugefügt. Wenn das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage) aktiviert ist, wird die zugehörige Liste „Ausfälle“ der zugehörigen Liste der Aufgabenformulare hinzugefügt, z. B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident, Problem oder Change. Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie einem Ausfall mehrere Aufgaben zuweisen, indem Sie die zugehörige Liste „Aufgaben“ so konfigurieren, dass sie im Formular „Ausfälle“ angezeigt wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgaben-Datensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Ausfall erstellen** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eintrag
Zahl	Eindeutige Nummer, die den Ausfall identifiziert.
Configuration Item	Nutzen Sie das Suchsymbol , um das Konfigurationselement aus der Liste auszuwählen.
Typ	Typ des Ausfalls.
Anfang	Das Datum und die Uhrzeit des Ausfallbeginns. Sie können auch auf den zugehörigen Link **Ausfall jetzt beginnen** klicken, um das Feld mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit auszufüllen.
Ende	Das Datum und die Uhrzeit des Ausfallendes. Wenn der Ausfall beendet ist, öffnen Sie den Datensatz, und geben Sie Datum und Uhrzeit manuell ein. Sie können auch auf den zugehörigen Link **Ausfall jetzt beenden** klicken, um das Feld mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit zu füllen.
Dauer	Dauer des Ausfalls in Tagen und Stunden.
Aufgabennummer	Die Nummer des übergeordneten Aufgabendatensatzes, aus dem Sie den Ausfall erstellt haben.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Ausfalls.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Domain Separation und Aufgabenausfall

Die Domänentrennung wird bei Aufgabenausfall unterstützt. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Aufgabenausfall

Die Aufgaben-Ausfall-Beziehung [cmdb_ci_outage] unterstützt die Domänentrennung. Ausfälle sind jetzt datengetrennt, was bedeutet, dass sie den entsprechenden Personas ohne das Risiko einer Offenlegung von Daten zugänglich gemacht werden können. Erfüller können alle Datensätze der Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ unabhängig von der Domäne anzeigen, zu der die Datensätze gehören. Die Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ wird installiert, wenn der Administrator das optionale Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ aktiviert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

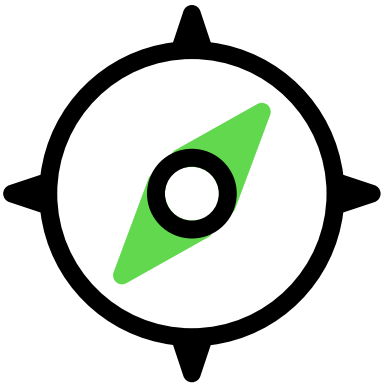
Task Intelligence für ITSM

ServiceNow® Task Intelligence für ITSM nutzt maschinelles Lernen, um lösungsbasierte Modelle einzurichten, bereitzustellen und nachzuverfolgen, mit denen wichtige Geschäftsergebnisse erzielt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

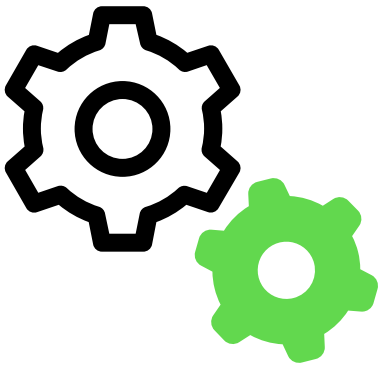
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Task Intelligence für ITSM von .

Konfigurieren

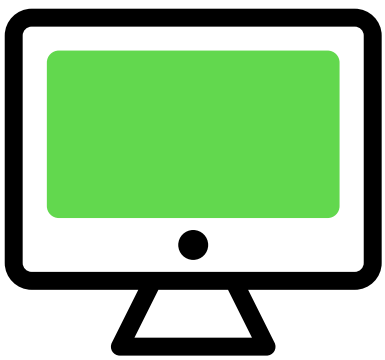


Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.

Verwalten

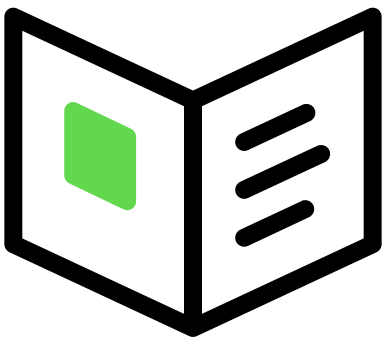
Erfahren Sie, wie Sie Task Intelligence für ITSMverwenden können.

Überwachen .



Erfahren Sie mehr über die Überwachung und Analyse von Task Intelligence für ITSM -Modellen

Referenz



Rufen Sie Detailinformationen zu den -Komponenten Task Intelligence für ITSM ab, z. B. zu Rollen und abhängigen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Task Intelligence for ITSM-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Task Intelligence für ITSM erkunden

Mit Task Intelligence für ITSM können Sie ML-Modelle (maschinelles Lernen) einrichten und bereitstellen, um Empfehlungen auf Feldebene vorherzusagen und ähnliche Datensätze für Incidents zu identifizieren, die im Seitenbereich als umsetzbare Empfehlungen angezeigt werden.

Task Intelligence für ITSM – Übersicht

Task Intelligence für ITSM ermöglicht Ihnen das Erstellen, Konfigurieren und Bereitstellen von Lösungsmodellen zur Vorhersage von Incident-Feldinformationen und ähnlichen Datensätzen für Incidents.

Task Intelligence für ITSM bietet die folgenden Arten von Vorhersagemodellen:

- Modell „Incident-Kategorisierung“: Die Vorhersage von Incident-Feldinformationen hilft bei der Kategorisierung von Incidents und Anwendungen wie Service Operations-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM erstellen.
- Modell „Ähnliche Incidents“: Sagt ähnliche Incidents vorher, indem Ähnlichkeiten zwischen zwei Tabellentypen durch Vergleich ihrer Felder erkannt werden.
- Modell für ähnliche offene Change-Anforderungen für Incidents: Sagt Change-Anforderungen vorher, indem die Ähnlichkeiten zwischen der Incident-Tabelle und der Change-Anforderungstabelle durch Vergleich ihrer Felder erkannt werden.
- Modell „Ähnliche offene Probleme für Incidents“: Sagt Change-Anforderungen vorher, indem die Ähnlichkeiten zwischen der Incident-Tabelle und der Problem-Tabelle durch Vergleich ihrer Felder erkannt werden.

> **Hinweis:** Weitere Informationen zu ähnlichkeitsbasierten Modellen finden Sie unter Erstellen Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze in Task Intelligence für ITSM

Mit Vorhersagemodellen können sich Service Desk-Mitarbeiter stärker auf die Lösung von Incidents konzentrieren und verbringen weniger Zeit damit, Feldinformationen auszufüllen und nach ähnlichen Datensätzen zu suchen. Diese Modelle können dazu beitragen, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR) von Aufgaben zu verringern. Sie können auch die Leistung der Lösungsmodelle nachverfolgen und überwachen und die Parameter des Modells entsprechend ändern.

Task Intelligence für ITSM ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern Folgendes:

- Probleme schneller lösen, um Service und Experiences zu verbessern
- Sich auf sinnvolle, hochwertige Arbeit konzentrieren
- Fehlerraten reduzieren und Kosten senken
- Amortisierungszeit mit intuitiven Experiences verbessern

Die Administratorkonsole für Task Intelligence für ITSM bietet Administratoren eine No-Code-Experience für die Bereitstellung von Task Intelligence-Lösungsmodellen. Mithilfe von ML-Modellen (maschinelles Lernen) können Sie mit der Anwendung die Incident-Vorhersage und -Kategorisierung automatisieren und optimieren. Die Modelle verwenden Statistiken, um zukünftige Daten vorherzusagen, indem sie mit Ihren zurückliegenden Daten trainieren.

Task Intelligence für ITSM unterstützt Utah Patch 5 und höher.

Task Intelligence für ITSM – Workflow

Der Workflow für Task Intelligence für ITSM umfasst Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Task Intelligence für ITSM: Verwenden Sie diese Anwendung zum Einrichten und Konfigurieren eines Incident-Vorhersagemodells, um Incident-Felder im Incident-Formular vorherzusagen und zu empfehlen. Um ein Modell zu konfigurieren und zu verwenden, müssen Sie wie folgt vorgehen:
   a. Incident-Vorhersagemodell einrichten: Richten Sie ein Modell mit der im Basissystem verfügbaren Standardvorlage ein.
   b. Modell trainieren: Trainieren Sie das Modell mit Ihren Daten.
   c. Einstellungen festlegen: Legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten für das Modell fest.
   d. Modell bereitstellen: Stellen Sie das Modell bereit, um Incident-Feldinformationen vorherzusagen.
   e. Überwachen und analysieren: Überwachen Sie die Leistung des Modells, und analysieren Sie die Leistungsergebnisdaten.
   f. Modell bearbeiten: Bearbeiten Sie Ihr Modell auf Grundlage der Analyse der Leistungsergebnisse, und stellen Sie es erneut bereit.
2. Wechseln Sie zur Konfiguration von Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM, um zu konfigurieren, wo, wie und wann das Modell in Service Operations-Arbeitsbereich implementiert werden muss. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich.
3. Rufen Sie Incident-Vorhersagen und -Empfehlungen im Incident-Formular von Service Operations-Arbeitsbereich ab.

Task Intelligence für ITSM – Vorteile

Task Intelligence für ITSM bietet die folgenden Vorteile:

Funktionsvorteile basierend auf der Rolle

Vorteil	Funktion	Benutzer
Erstellen Sie lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle, und stellen Sie sie bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen. Das unterstützt die Incident-Kategorisierung.	Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM erstellen	Administrator
Sie können ein ähnlichkeitsbasiertes Modell erstellen und bereitstellen, um ähnliche Datensätze für IT-Service-Incidents vorherzusagen, die als umsetzbare Empfehlungen angezeigt werden.	Erstellen Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze in Task Intelligence für ITSM	Administrator
Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM in eine andere Instanz, damit Sie das Modell in der anderen	Incident-Vorhersagemodell exportieren	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsvorteile basierend auf der Rolle (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Benutzer
Instanz verwenden können, ohne das Modell von Grund auf neu erstellen zu müssen.		
Überwachen Sie die Leistungsergebnisse des Modells.	Überwachung und Analysen für Task Intelligence für ITSM	Analyst
Bearbeiten Sie das Incident-Vorhersagemodell auf Grundlage der Leistungsergebnisse, und stellen Sie es erneut bereit.	Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten	Administrator

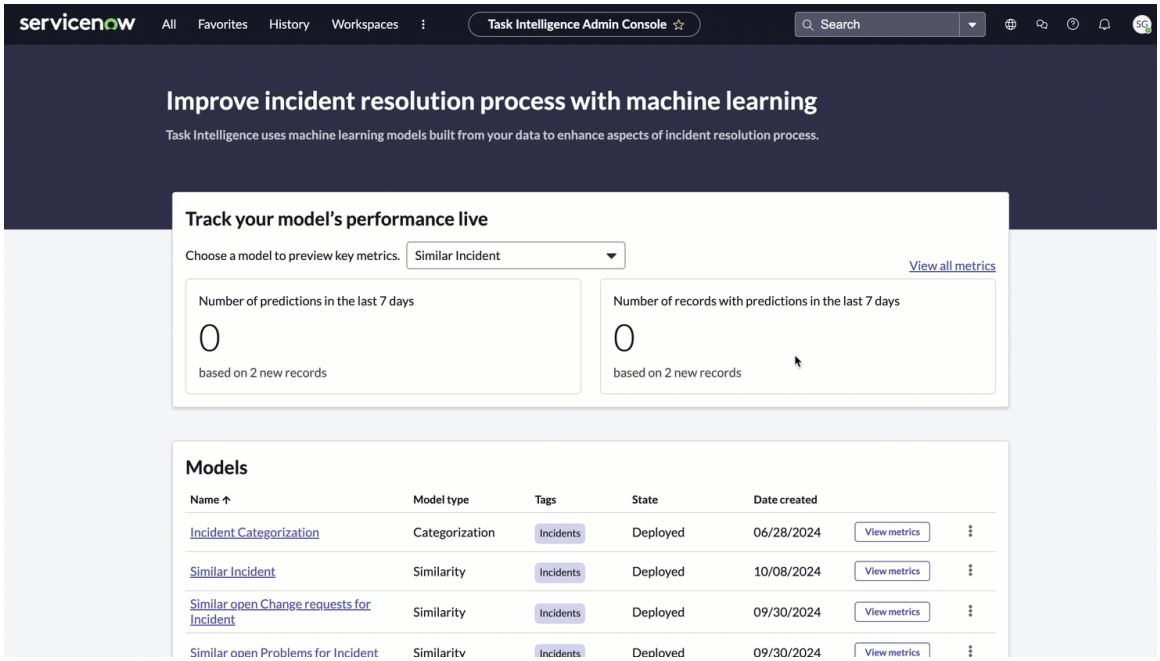
Task Intelligence für ITSM-Administratorkonsole

Die Administratorkonsole für Task Intelligence für ITSM bietet Ihnen eine Oberfläche zum Erstellen, Trainieren, Zugreifen, Festlegen von Einstellungen, Bereitstellen und Überwachen von Vorhersagemodellen, die für die Vorhersage und Erkennung ähnlicher Muster verwendet werden.

Die ServiceNow® Task Intelligence für ITSM-Administratorkonsole unterstützt die folgenden Funktionen:

- Trainieren Sie das erforderliche Modell mit Ihren Daten, und stellen Sie es bereit, um Incident-Felder vorherzusagen oder ähnliche Datensätze für Incidents zu identifizieren, die im Seitenbereich als umsetzbare Empfehlungen angezeigt werden.
- Verwenden Sie die Incident-Feldinformationen, um Incidents zu kategorisieren oder ähnliche Datensätze zu erkennen und die Incident-Bearbeitungszeit von Service Desk-Mitarbeitern zu verkürzen.
- Verfolgen und überwachen Sie die Leistung des bereitgestellten Modells.
- Bearbeiten Sie das bereitgestellte Modell basierend auf den Leistungsergebnissen, trainieren Sie das Modell, und stellen Sie es erneut bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Task Intelligence für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung verwenden können, um Vorhersagen auf Feldebene und ähnliche Datensätze für Incidents als umsetzbare Empfehlungen in Service Operations-Arbeitsbereichabzurufen.

Konfiguration – Übersicht

Das Konfigurieren von Task Intelligence für ITSM umfasst die Installation der Anwendung aus dem ServiceNow® Store.

Task Intelligence für ITSM installieren

Sie können die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben. Mit der Anwendung werden die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins installiert, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Task Intelligence für ITSM im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- und Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Für die Installation von Task Intelligence für ITSM ist das Abonnement des ITSM Pro-Pakets erforderlich.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Task Intelligence für ITSM installiert:

Automatische Übersetzung

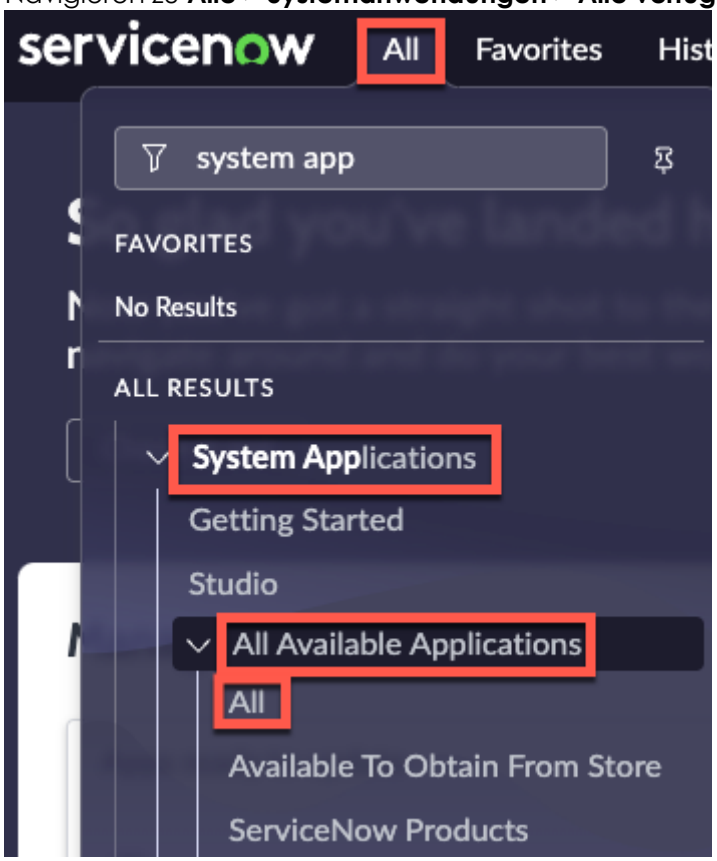
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Installationsumfang finden Sie unter Mit Task Intelligence für ITSM installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Task Intelligence für ITSM-Modellen verwalten

Verwenden Sie die ML-Funktionen (maschinellen Lernen) von Task Intelligence für ITSM, um Empfehlungen auf Feldebene und ähnliche Datensätze für die Incidents vorherzusagen, die im Seitenbereich als umsetzbare Empfehlungen angezeigt werden.

Das Verwalten von Task Intelligence für ITSM umfasst die folgenden Aufgaben.

Vorhersagemodell erstellen

Sie können lösungsbasierte Vorhersagemodelle erstellen und bereitstellen, um Incident-Felder und umsetzbare Echtzeitempfehlungen basierend auf den Ähnlichkeiten zwischen zwei Tabellentypen vorherzusagen, indem Sie ihre Felder für IT-Service-Incidents vergleichen.

Task Intelligence für ITSM bietet die folgenden Arten von Vorhersagemodellen:

- **Incident-Kategorisierungsmodell**: Dieses Modell prognostiziert Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents.
- **Modell für ähnliche Incidents**: Das Modell betrachtet die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze für Incidents vorherzusagen.
- **Ähnliche offene Change-Anforderungen für Incidents**: Das Modell betrachtet die Incident-Felder einer Incident-Tabelle und die Change-Anforderungs-Felder einer Change-Anforderungs-Tabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Change-Anforderungen für Incidents vorherzusagen.
- **Ähnliche offene Probleme für Incidents**: Das Modell betrachtet die Incident-Felder einer Incident-Tabelle und die Problemfelder einer Problemtabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Probleme für Incidents vorherzusagen.

Das Erstellen eines Modells umfasst die folgenden Schritte:

- Modell einrichten: Richten Sie ein Vorhersagemodell ein, indem Sie eine im Basissystem verfügbare Vorlage verwenden.
- Modell definieren: Geben Sie den Zweck des Modells an, indem Sie die Trainingstabelle und die Vorhersagetabelle auswählen, die zum weiteren Trainieren des Modells verwendet wird.
- Modell trainieren: Trainieren Sie ein Modell, um anhand Ihrer Daten Vorhersagen zu treffen.
- Modell bewerten: Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, sehen Sie sich Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an, und wählen Sie die Einstellungen für die Vorhersage und das Verhalten Ihres Modells aus.
- Modell bereitstellen: Stellen Sie Ihr Modell bereit, um Incident-Felder in Incident-Formularen vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten eines Vorhersagemodells

Bearbeiten Sie ein Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Ein Vorhersagemodell wird exportiert

Exportieren Sie ein Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM in eine andere Instanz, damit Sie das Modell in der anderen Instanz verwenden können, ohne das Modell von Grund auf neu erstellen zu müssen.

Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM erstellen

Erstellen Sie lösungsbasierte Incident-Modelle vom Typ „Kategorisierungsvorhersage“, und stellen Sie sie bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen.

Mit einem Incident-Feldvorhersagemodell können Sie auswählen, was das Modell zur Vorhersage von Informationen verwendet. Als Administrator können Sie entscheiden, wann Vorhersagen gemacht werden sollen, was vorhergesagt werden soll und welche Daten dafür verwendet werden sollen. Sie können die folgenden Informationen auswählen:

- Ausgabefelder oder die Felder, die das Modell vorhersagt
- Eingabefelder oder die Felder, die zur Vorhersage der Ausgabefelder verwendet werden
- Bedingungen, mit denen der Satz von Datensätzen zum Trainieren des Modells ausgewählt wird
- Das Vorhersageverhalten: „Automatische Ausfüllung“, „Empfehlen“, „Nur überwachen“ (im Hintergrund ausführen) oder „Vorhersagen deaktivieren“.

Nach der Anpassung Ihres Modells können Sie die Testergebnisse anzeigen und das Modell bereitstellen.

Zum Trainieren nutzt das Modell Datensätze von früheren Fällen. Sie können sehen, wie das Modell Felder für vergangene Fälle vorhergesagt hat, wodurch Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung erhalten.

Basissystemmodell

Task Intelligence für ITSM wird mit einem Basissystem geliefert, das basierend auf der Ähnlichkeit die folgenden Modelle aufweist:

- Modell**„Ähnliche Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Incidents für die Incidents-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Change-Anforderungen für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Change-Anforderungen für die Incident-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Probleme für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Probleme für die Incident-Tabelle.

Wenn Sie das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ in Ihrer Produktionsinstanz installieren, wird das Modell installiert und anhand Ihrer Daten automatisch trainiert. Dieses Modell wird automatisch bereitgestellt. Das Modell beginnt mit der Vorhersage von Daten im Hintergrund und hat keine Auswirkungen auf das Incident-Formular.

Die Vorhersagedaten werden dann in den Vorhersagetabellen gespeichert. Sie können zu navigieren **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Überwachung** um die Leistungsergebnisse dieses Modells anzuzeigen. Basierend auf diesen Ergebnissen können Sie das Modell bearbeiten, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Vorhersagen in Service Operations-Arbeitsbereich anzuzeigen . Sie können das Modell so konfigurieren, dass die Vorhersagen entweder automatisch gefüllt werden oder in einem Incident-Formular Empfehlungen für die Ausgabefelder gegeben werden.

Um das Basissystemmodell zu bearbeiten und erneut bereitzustellen, können Sie zur Setup-Seite navigieren. Wählen Sie in der Modellliste das gewünschte Ähnlichkeitsmodell (z. B. Ähnliche Incidents) aus, und bearbeiten Sie das Modell. Weitere Informationen zum Bearbeiten des Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten.

Dieses Modell ist mit einer Basissystemregel in der Konfiguration Empfohlene Aktionen für ITSM verknüpft. Um Regeln für dieses Modell zu konfigurieren, müssen Administratoren nicht zur Anwendung Empfohlene Aktionen für ITSM wechseln.

Informationen zum Einrichten eines neuen Modells mithilfe einer Vorlage finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell einrichten.

Incident-Vorhersagemodell einrichten

Verwenden Sie Task Intelligence für ITSM, um Ihr Incident-Vorhersagemodell einzurichten, und trainieren Sie es mit Ihren Daten, um Vorhersagen zu treffen. Greifen Sie auf die Leistungsergebnisse Ihres Modells zu, legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten fest, und stellen Sie Ihr Modell bereit.

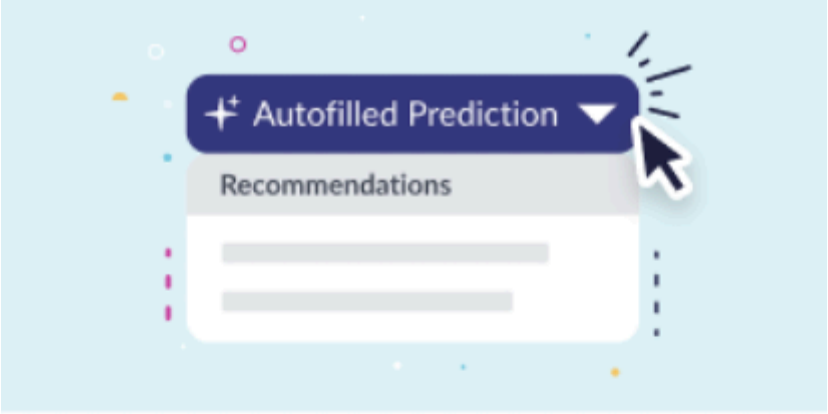
Vorbereitungen

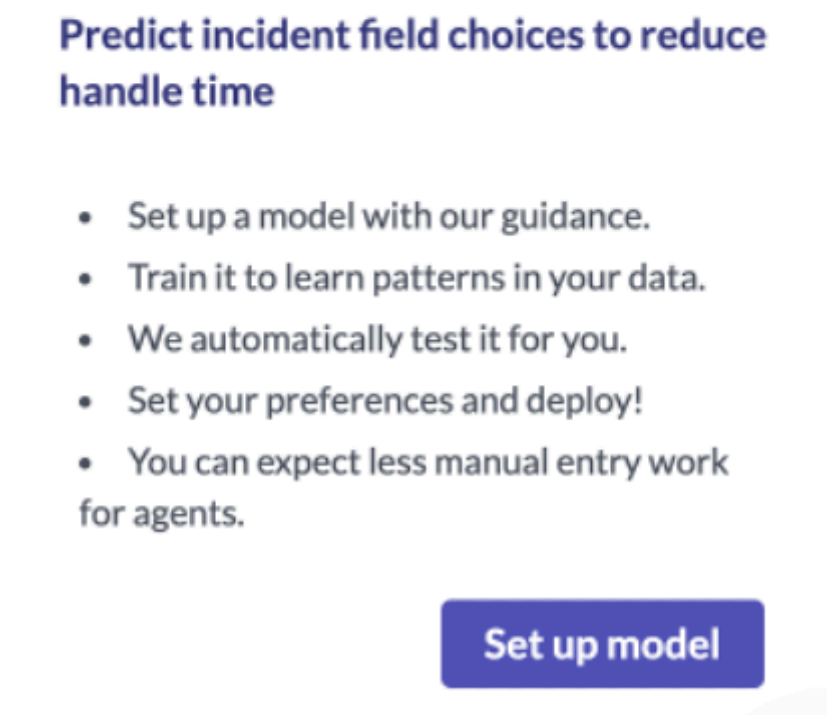
Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup** um auf das Task Intelligence-Administratorkonsolezuzugreifen.
2. Wählen Sie unter **Auswahl von Fallfeldern vorhersagen, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen** die Option **Modell einrichten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Diese Aktion öffnet das Modell und zeigt die Einführungsseiten an. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Modell trainieren

Trainieren Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell mit Daten, um die Incident-Felder vorherzusagen.

Vorbereitungen

Sie können ein Task Intelligence-Modell einrichten oder die in Task Intelligence für ITSM enthaltene Basissystemvorlage verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten eines neuen Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell einrichten.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein ML-Modell (maschinellen Lernen) trainieren, lernt das Modell Muster aus früheren Daten, um Vorhersagen über neue Daten zu treffen. Modelle werden mit großen Datenmengen trainiert, damit sie Muster erlernen können. Ein großer Datensatz erhöht die statistische Signifikanz der erlernten Muster. Wenn Sie Fragen zu Ihren Informationssystemen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsprozessen und Servicevorgängen beantworten, lernt das System aktiv aus Ihren Antworten.

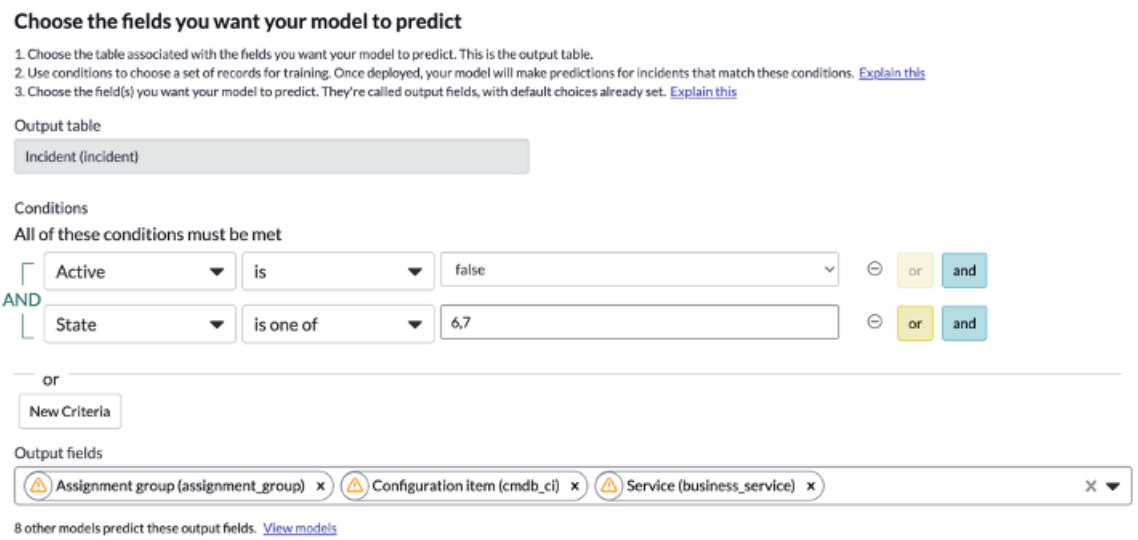
Sie können die Tabelle und die Felder auswählen, die Sie vorhersagen möchten, z. B. die Felder „Ausgabetabelle“ und „Ausgabe“. Außerdem können Sie die Tabellen und Felder auswählen, die das Modell verwenden soll, um die Incident-Informationen vorherzusagen, z. B. „Eingabetabelle und „Eingabefelder“.

Wählen Sie diese Informationen, um dem Modell mitzuteilen, wonach es während des Trainings suchen soll.

Hinweis: Sie können entweder die empfohlenen Einstellungen verwenden oder die Einstellungen an Ihre Anforderungen anpassen.

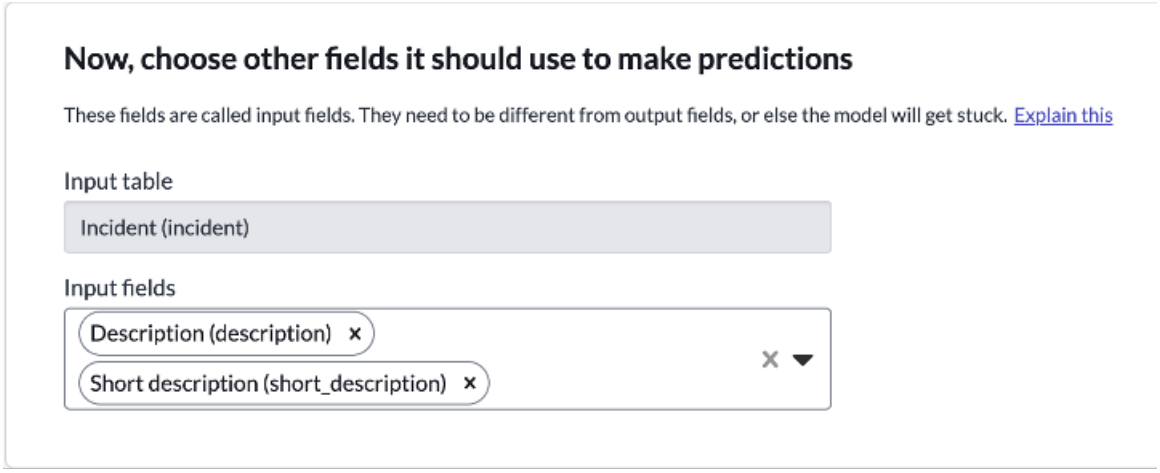
Prozedur

1. Geben Sie einen Namen für das Modell ein.
2. Wählen Sie die **Ausgabetabelle** aus, die das Modell vorhersagen soll.
3. Wählen Sie **Bedingungen** aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.
   Die ausgewählten Bedingungen bestimmen, wie das Modell trainiert wird. Diese Bedingungen legen die Anforderungen fest, die ein Datensatz erfüllen muss, um Vorhersagen zu treffen.
4. Wählen Sie die **Ausgabefelder** aus, die das Modell vorhersagen soll.



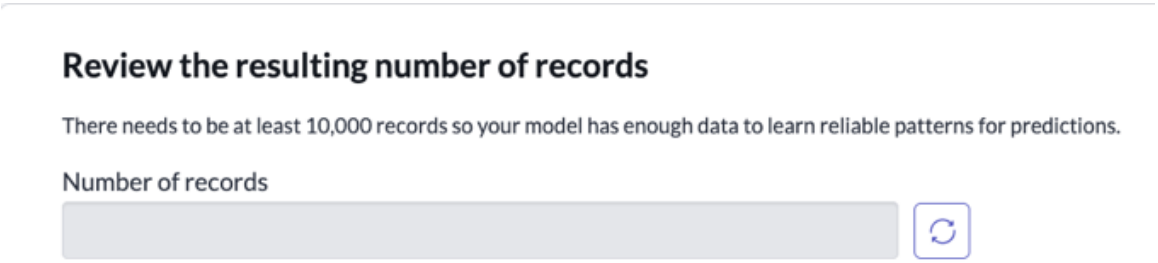
5. Wählen Sie die **Eingabetabelle** in den Trainingsdaten aus, die das Modell für seine Vorhersagen verwenden soll.
6. Wählen Sie die **Eingabefelder** aus, die das Modell für seine Vorhersagen verwenden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Überprüfen Sie die auf Grundlage der ausgewählten Bedingungen resultierende **Anzahl der Datensätze** in den Trainingsdaten.

   Die Datensätze, die gezählt werden, umfassen die Anzahl der Felder, Parameter und Daten, die das Modell zum Trainieren verwendet. Basierend auf den bereitgestellten Informationen und den festgelegten Bedingungen wird die Anzahl oder Datensätze automatisch aktualisiert. Das Modell benötigt mindestens 10.000 Datensätze für ein effektives Training. Wenn diese Mindestanzahl nicht erreicht wurde, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen. Sie können auch auf das Aktualisierungssymbol klicken ( ), um die Anzahl zu aktualisieren.



8. Wählen Sie **Training starten**.

Ergebnisse

Wenn Sie das Modell mit einer großen Datenmenge trainieren, kann das Training einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können festlegen, dass das System Ihnen eine E-Mail sendet, wenn das Training abgeschlossen ist.

Modelle bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung. Wählen Sie basierend auf den Beispielergebnissen die Vorhersageeinstellung und das Verhalten für jedes Feld aus.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihr Modell mit verschiedenen Daten trainieren. Weitere Informationen zum Trainieren von Modellen finden Sie unter Modell trainieren.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Modell verfügt über flexible Optionen. Basierend auf der Vertraulichkeit und den Anforderungen der einzelnen Incident-Felder im Incident-Formular können Sie:

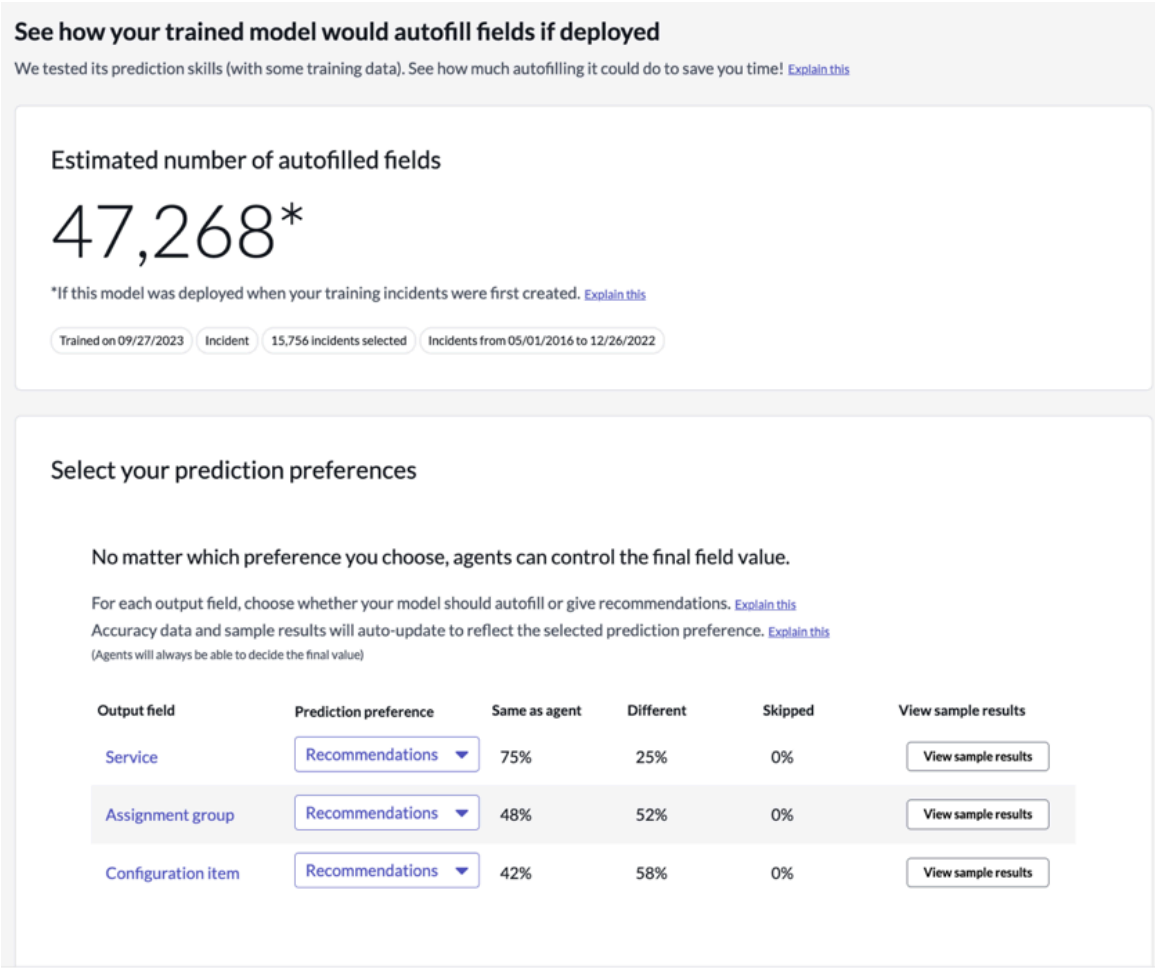
- Den vorhergesagten Wert automatisch im Incident-Feld ausfüllen lassen.
- Den vorhergesagten Wert im Incident-Feld empfehlen.
- Das Vorhersagemodell für das Incident-Feld überwachen und es nur im Hintergrund ausführen.
- Vorhersagen für das Incident-Feld deaktivieren.

Prozedur

1. Zeigen Sie den Zahlenwert im Abschnitt **Geschätzte Anzahl automatisch ausgefüllter Felder** an.
   Anhand der Zahl können Sie vorhersagen, wie Ihr Modell nach der Bereitstellung abschneidet.
2. Wählen Sie **Beispielergebnisse anzeigen**, um Beispielergebnisse für jedes vorhergesagte Feld anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vergleich**, um Details für ein ausgewähltes Ergebnis anzuzeigen.
4. Wählen Sie für jedes Feld eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste **Vorhersageeinstellung** aus.

Optionen	Beschreibung
Automatisch ausfüllen	Fügt dem Feld im Incident-Formular den besten Vorhersagewert hinzu.
Empfehlungen	Zeigt die besten empfohlenen Werte für ein Feld an. Mitarbeiter können die Empfehlung annehmen oder ablehnen. Die Anzahl der empfohlenen Werte können Sie mit Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich.
Vorhersagen deaktivieren	Verhindert, dass das Modell Vorhersagen abgibt.
Nur überwachen	Überwacht das Modell und führt es nur im Hintergrund aus, ohne Vorhersagen für das Incident-Formular abzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Modell bereitstellen

Stellen Sie das Incident-Vorhersagemodell bereit, um die Incident-Feldinformationen vorherzusagen.

Vorbereitungen

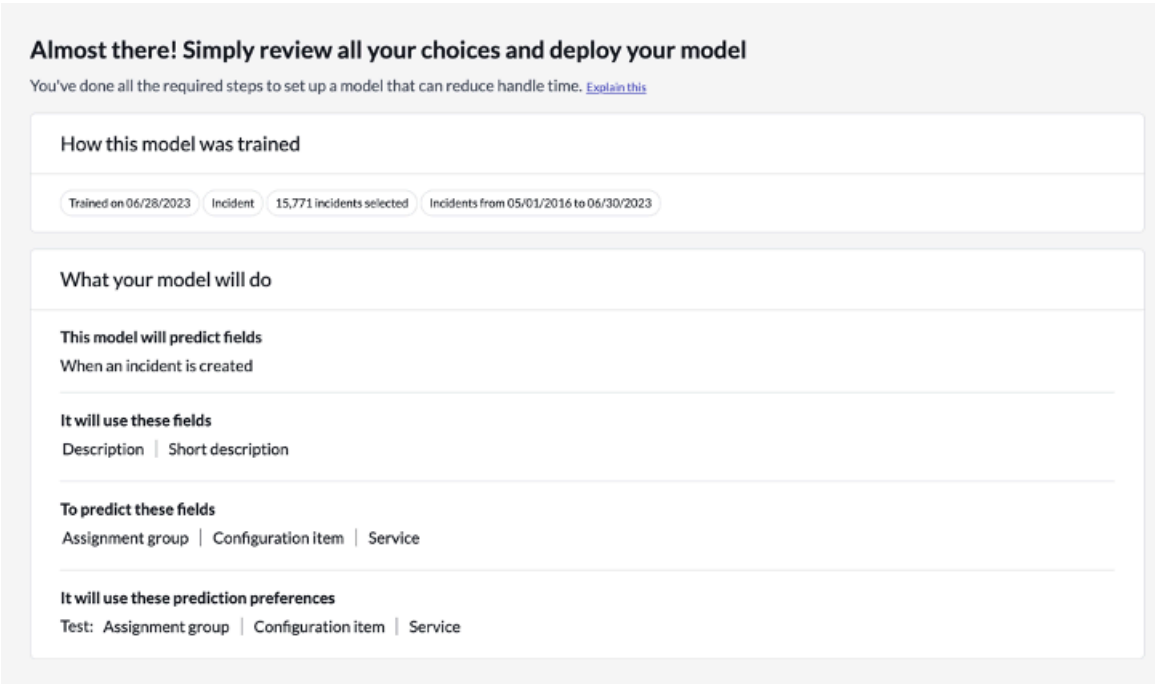
Sie müssen auf das Modell zugreifen und die Einstellungen für Ihr Modell festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Modelleinstellungen finden Sie unter Modelle bewerten.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde.



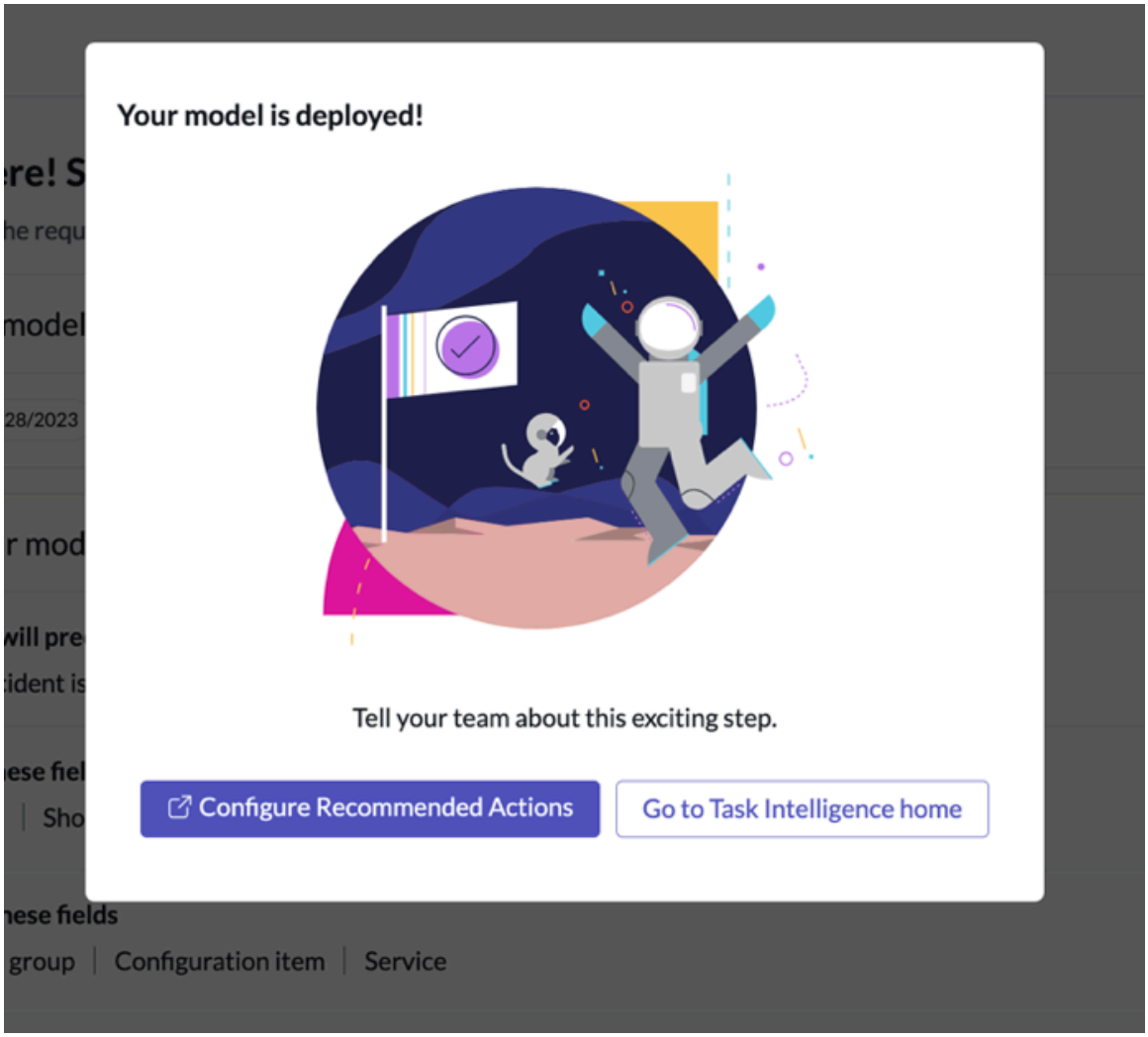
2. Wählen Sie **Bereitstellen**, um das Modell bereitzustellen.

Ergebnisse

In einem Popup-Fenster wird bestätigt, dass Ihr Modell bereitgestellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Configure Recommended Actions** (Empfohlene Aktionen konfigurieren), um die Implementierung des Incident-Vorhersagemodells in den Incident-Feldern zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich.

Erstellen Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze in Task Intelligence für ITSM

Richten Sie ein Trainingsmodell ein, damit es Ähnlichkeiten zwischen zwei Tabellentypen erkennt, indem es ihre Felder vergleicht.

Das Modell betrachtet die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.

Beispielsweise können die Vorhersagefelder die Kurzbeschreibung und die Beschreibung eines Incident-Datensatzes sein, während die Trainingsfelder die Kurzbeschreibung und der Titel eines Knowledge Base-Artikels (KB) sein können.

Das Modell vergleicht diese Felder, um KB-Artikel zu finden, die dem aktuellen Incident ähneln. Dies erleichtert es Service Desk-Mitarbeitern, relevante Informationen zu finden und Incidents schnell zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Administrator können Sie entscheiden, wann Vorhersagen gemacht werden sollen, was vorhergesagt werden soll und welche Daten dafür verwendet werden sollen.

Sie können die folgenden Informationen auswählen:

- Vorhersagefelder, mit denen ähnliche Datensätze für das Modell vorhergesagt werden.
- Trainingsfelder, mit denen die Ähnlichkeiten mit Vorhersagefeldern verglichen werden, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.
- Bedingungen, mit denen der Satz von Datensätzen zum Trainieren des Modells ausgewählt wird.
- Das Vorhersageverhalten: **Empfehlung**, **Nur überwachen** (im Hintergrund ausführen) oder **Vorhersagen deaktivieren**.

Nach der Anpassung Ihres Modells können Sie die Testergebnisse anzeigen und das Modell bereitstellen.

Zum Trainieren nutzt das Modell Datensätze von früheren Fällen. Sie können sehen, wie das Modell ähnliche Datensätze für vergangene Fälle vorhergesagt hat, wodurch Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung erhalten.

Basissystemmodell

Task Intelligence für ITSM wird mit einem Basissystem geliefert, das basierend auf der Ähnlichkeit die folgenden Modelle aufweist:

- Modell**„Ähnliche Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Incidents für die Incidents-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Change-Anforderungen für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Change-Anforderungen für die Incident-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Probleme für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Probleme für die Incident-Tabelle.

Wenn Sie das Plugin „Task Intelligence für ITSM“ in Ihrer Produktionsinstanz installieren, wird das Modell installiert und anhand Ihrer Daten automatisch trainiert. Dieses Modell wird automatisch bereitgestellt. Das Modell beginnt mit der Vorhersage von Daten im Hintergrund und hat keine Auswirkungen auf das Incident-Formular.

Hinweis: Als Administrator erhalten Sie innerhalb von vier Wochen eine E-Mail mit einem Link zu Ihrem Analytics-Dashboard.

Die Vorhersagedaten werden dann in den Vorhersagetabellen gespeichert. Sie können zu navigieren **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Überwachung** um die Leistungsergebnisse dieses Modells anzuzeigen. Basierend auf diesen Ergebnissen können Sie das Modell bearbeiten, um die Vorhersagen in Service Operations-Arbeitsbereich anzuzeigen .

Um das Basissystemmodell zu bearbeiten und erneut bereitzustellen, können Sie zur Setup-Seite navigieren. Wählen Sie in der Modellliste das gewünschte Ähnlichkeitsmodell (z. B. Ähnliche Incidents) aus, und bearbeiten Sie das Modell. Weitere Informationen zum Bearbeiten des Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten.

Dieses Modell ist mit einer Basissystemregel in der Konfiguration Empfohlene Aktionen für ITSM verknüpft. Um Regeln für dieses Modell zu konfigurieren, müssen Administratoren nicht zur Anwendung Empfohlene Aktionen für ITSM wechseln.

Informationen zum Einrichten eines neuen Modells mithilfe einer Vorlage finden Sie unter Richten Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze ein

Verwenden Sie Task Intelligence für ITSM, um ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze einzurichten, den Zweck des Modells zu definieren und es mit Ihren Daten zu trainieren, um Vorhersagen zu treffen. Greifen Sie auf die Leistungsergebnisse Ihres Modells zu, legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten fest, und stellen Sie Ihr Modell bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

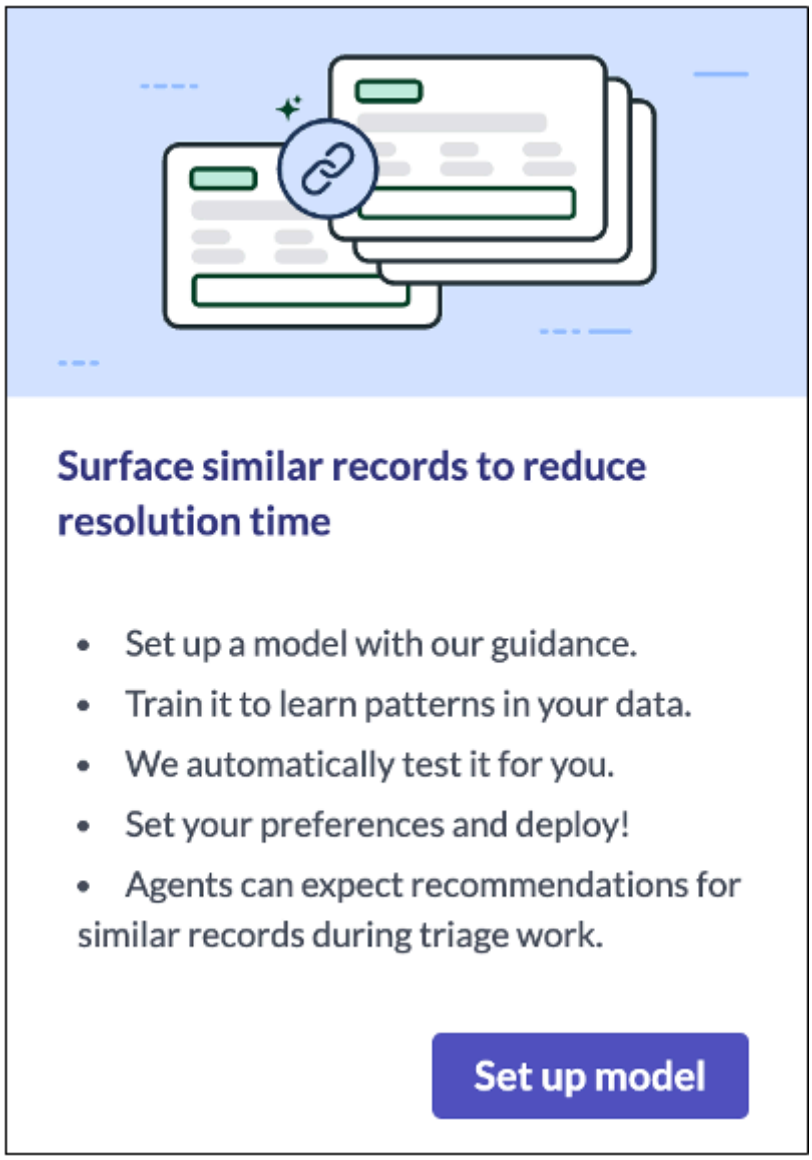
Sie können eines der folgenden ähnlichkeitsbasierten Modelle konfigurieren:

- Modell**„Ähnliche Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Incidents für die Incidents-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Change-Anforderungen für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Change-Anforderungen für die Incident-Tabelle.
- Modell**„Ähnliche offene Probleme für Incidents“** zur Vorhersage der ähnlichen Probleme für die Incident-Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup** um auf das Task Intelligence-Administratorkonsolezuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der **Karte Zeigen Sie ähnliche Datensätze an, um die Lösungszeit zu verkürzen** die **Option Modell einrichten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diese Aktion öffnet das Modell und zeigt die Einführungsseiten an. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Zweck definieren

Geben Sie den Zweck des Modells für ähnliche Datensätze an. Sie können die Vorhersagetabelle auswählen, für die Vorhersagen generiert werden. Wählen Sie dann die Trainingstabelle („Incidents“, „Problems“ oder „Change-Anforderungen“) aus, die als Vorhersagen basierend auf Ähnlichkeiten zwischen den ausgewählten Feldern angezeigt werden.

Vorbereitungen

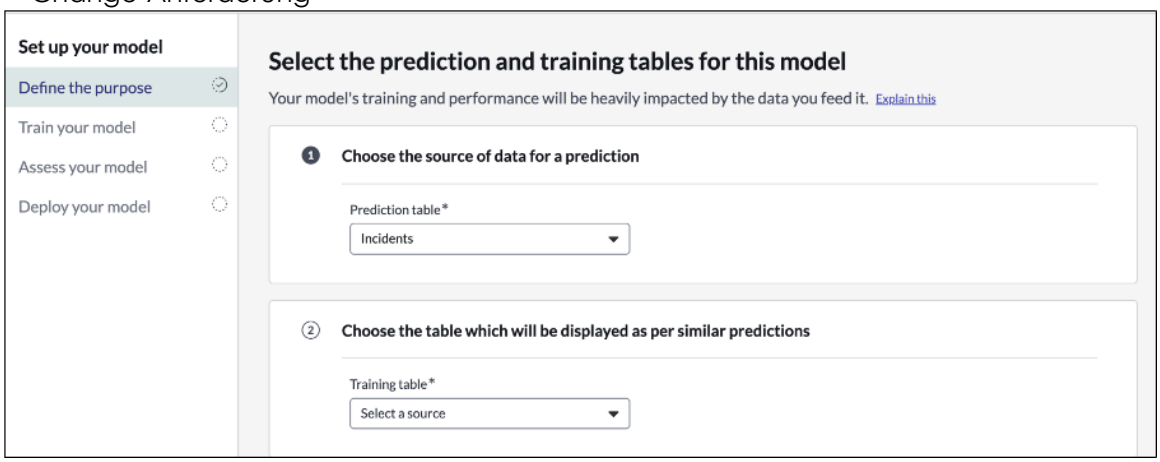
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie die Vorhersagetabelle aus.
2. Wählen Sie eine der folgenden Trainingstabellen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incident
- Problem
- Change-Anforderung



3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.

Ergebnisse

Nachdem der Zweck des Modells nun definiert ist, können Sie mit dem Trainieren beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitsmodell trainieren.

Ähnlichkeitsmodell trainieren

Trainieren Sie Ihre ähnlichen Datensatzmodelle mit Trainingsdaten, um die ähnlichen Datensätze vorherzusagen, indem Sie Ähnlichkeiten zwischen Feldern der Incident-Tabelle und Trainingstabellen erkennen.

Vorbereitungen

Sie können ein Task Intelligence-Modell einrichten oder die in Task Intelligence für ITSM enthaltene Basissystemvorlage verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten eines neuen Modells finden Sie unter Richten Sie ein Vorhersagemodell für ähnliche Datensätze ein.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein ML-Modell (maschinelles Lernen) trainieren, betrachtet das Modell die Vorhersagefelder einer Vorhersagetabelle und die Trainingsfelder einer Trainingstabelle. Es verwendet die Ähnlichkeiten in diesen Feldern, um ähnliche Datensätze vorherzusagen.

Sie können die Tabelle und die Felder auswählen, die Sie vorhersagen möchten, z. B. die Vorhersagetabelle und die Vorhersagefelder. Außerdem können Sie die Tabellen und Felder auswählen, die das Modell zur Vorhersage ähnlicher Datensätze verwenden soll, z. B. die Trainingstabelle und die Trainingsfelder. Wählen Sie diese Informationen aus, um dem Modell mitzuteilen, wonach es während des Trainings suchen soll.

Hinweis: Sie können entweder die empfohlenen Einstellungen verwenden oder die Einstellungen an Ihre Anforderungen anpassen.

Prozedur

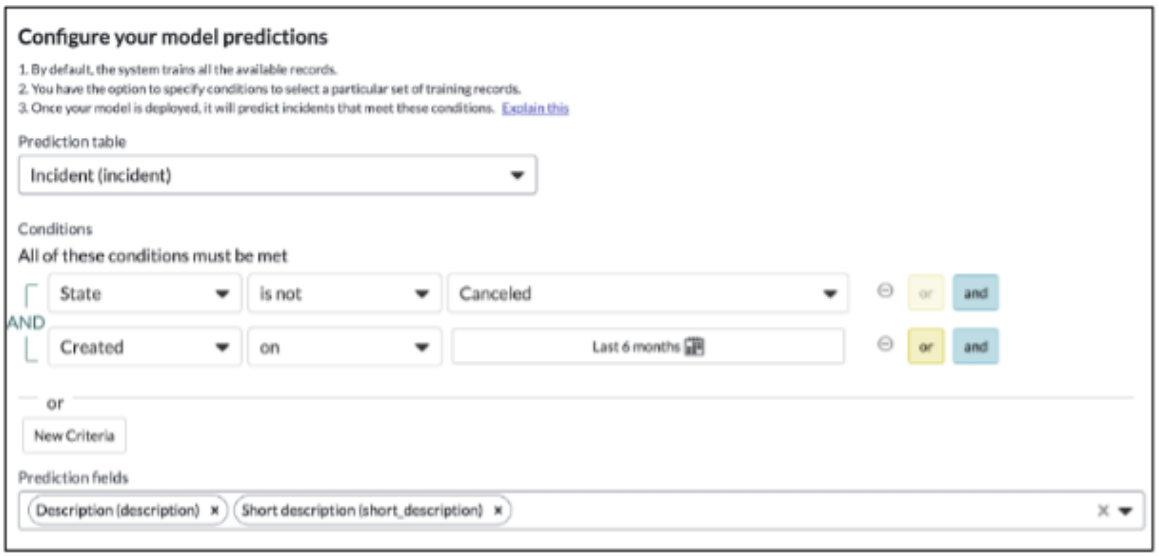
1. Geben Sie einen Namen für das Modell ein.
2. Wählen Sie die **Vorhersagetabelle** aus, die das Modell vorhersagen soll.
3. Wählen Sie **Bedingungen** aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ausgewählten Bedingungen bestimmen, wie das Modell trainiert wird. Diese Bedingungen legen die Anforderungen fest, die ein Datensatz erfüllen muss, um Vorhersagen zu treffen.

4. Wählen Sie die **Vorhersagefelder** aus, die zur Vorhersage ähnlicher Datensätze verwendet werden.

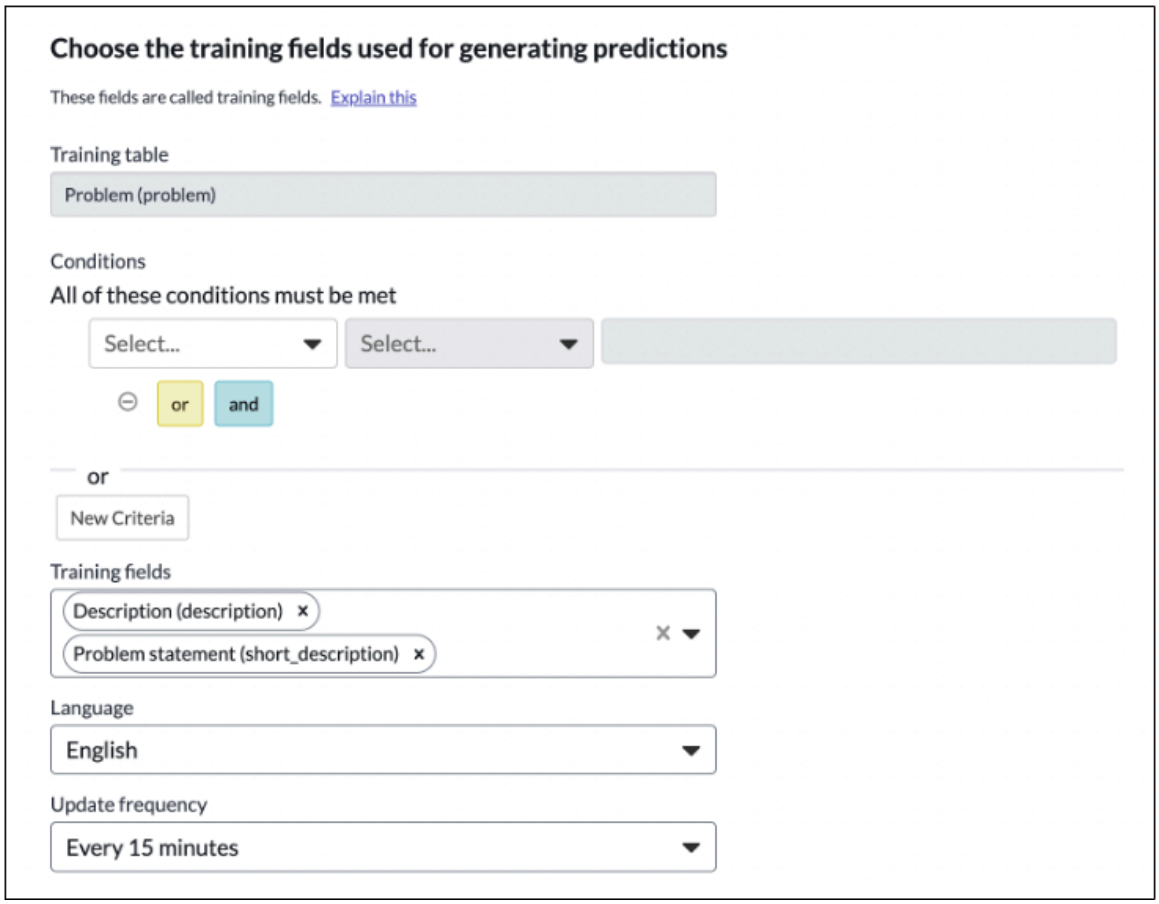


5. Wählen Sie die Gruppe der Datensätze aus, die zum Trainieren des Modells für ähnliche Datensätze verwendet werden, indem Sie die Bedingungen in den Trainingstabellen und Trainingsfeldern zum Trainieren der Ähnlichkeitsmodelle auswählen.

   Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auf der Seite **„Zweck definieren“** die Trainingstabelle **„Problem“** oder **„Change-Anforderungen“** auswählen. Wenn Sie die Vorhersagetabelle und die Trainingstabelle als Incident auswählen, werden die in Schritt 3 ausgewählten Bedingungen sowohl auf die Vorhersage- als auch auf die Trainingstabelle (in diesem Fall sind beide Incident-Tabellen) angewendet, um Trainingsdatensätze zu generieren, die für die Vorhersage verwendet werden.

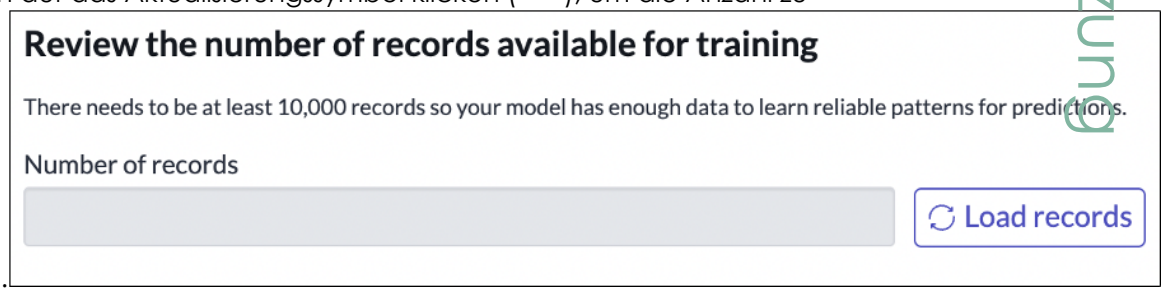
6. Wählen Sie die **Trainingstabelle** in den Trainingsdaten aus, die das Modell für seine Vorhersagen verwenden soll.
7. Wählen Sie die **Trainingsfelder** aus, die das Modell für seine Vorhersagen verwenden soll.
8. Wählen Sie die **Sprache** aus, in der das Training stattfindet.
9. Wählen Sie die **Aktualisierungshäufigkeit** aus, um festzulegen, wie häufig das Training stattfinden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Überprüfen Sie die auf Grundlage der ausgewählten Bedingungen resultierende **Anzahl der Datensätze** in den Trainingsdaten.

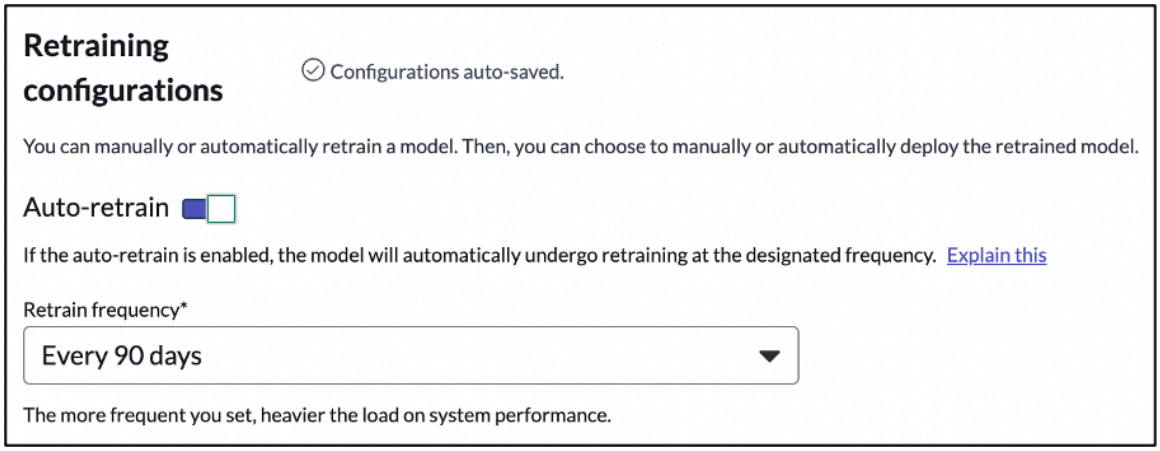
    Die Datensätze, die gezählt werden, umfassen die Anzahl der Felder, Parameter und Daten, die das Modell zum Trainieren verwendet. Basierend auf den bereitgestellten Informationen und den festgelegten Bedingungen wird die Anzahl oder Datensätze automatisch aktualisiert. Das Modell benötigt mindestens 10.000 Datensätze für ein effektives Training. Wenn diese Mindestanzahl nicht erreicht wurde, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen. Sie können auch auf das Aktualisierungssymbol klicken ( ), um die Anzahl zu aktualisieren.



11. Legen Sie eine **Trainingshäufigkeit**fest, um zu definieren, wie oft das Modell automatisch neu trainiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. Wählen Sie **Training starten**.

Ergebnisse

Wenn Sie das Modell mit einer großen Datenmenge trainieren, kann das Training einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können festlegen, dass das System Ihnen eine E-Mail sendet, wenn das Training abgeschlossen ist.

Ähnlichkeitsmodell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse an, um die für Incidents vorhergesagten ähnlichen Datensätze anzuzeigen. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung. Wählen Sie basierend auf den Beispielergebnissen die Vorhersageeinstellung aus.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihr Modell mit verschiedenen Daten trainieren. Weitere Informationen zum Trainieren von Modellen finden Sie unter Ähnlichkeitsmodell trainieren.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Modell verfügt über flexible Optionen. Basierend auf der Vertraulichkeit und den Anforderungen der einzelnen Incident-Datensätze der einzelnen Incident-Datensätze:

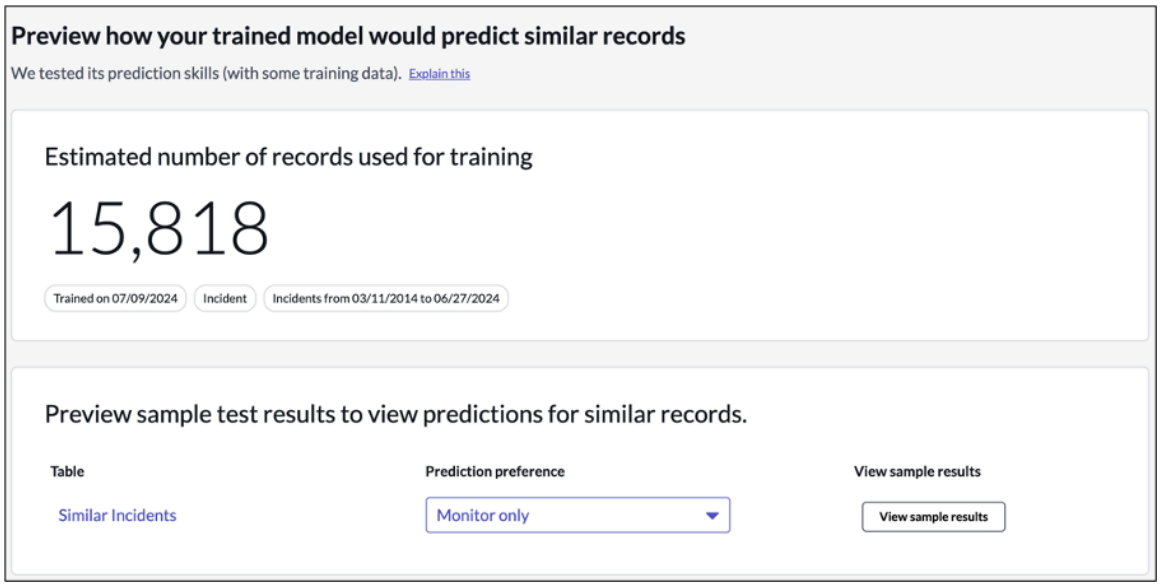
- Empfehlen Sie die ähnlichen Datensätze für die Incidents.
- Überwachen Sie das Incident-Vorhersagemodell, und führen Sie es nur im Hintergrund aus.
- Deaktivieren Sie Vorhersagen für die Incidents.

Prozedur

1. Zeigen Sie den Zahlenwert im Abschnitt **Geschätzte Anzahl der Datensätze, für die trainiert wurde** an.
   Anhand der Zahl können Sie vorhersagen, wie Ihr Modell nach der Bereitstellung abschneidet.
2. Wählen Sie **Beispielergebnisse anzeigen**, um die ähnlichen Datensätze anzuzeigen, die für den jeweiligen Incident vorhergesagt wurden.
3. Wählen Sie für jedes Feld eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste **Vorhersageeinstellung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Beschreibung
Empfehlungen	Zeigt die Top-Empfehlungen basierend auf den Ähnlichkeitsmustern an. Mitarbeiter können die Empfehlung annehmen oder ablehnen. Die Anzahl der empfohlenen Werte können Sie mit Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich.
Vorhersagen deaktivieren	Verhindert, dass das Modell Vorhersagen abgibt.
Nur überwachen	Überwacht das Modell und führt es nur im Hintergrund aus, ohne Vorhersagen für das Incident-Formular abzugeben.



4. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Ähnlichkeitsmodell bereitstellen

Stellen Sie das Modell „Ähnliche Incidents“ bereit, um ähnliche Datensätze für die Incidents vorherzusagen.

Vorbereitungen

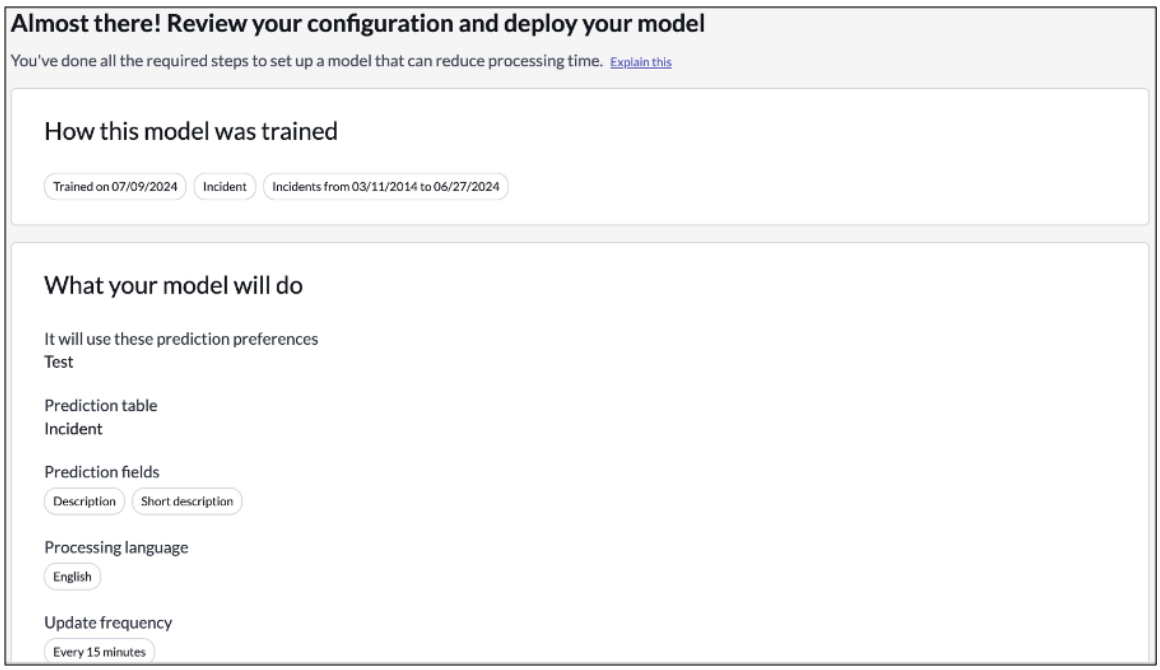
Sie müssen auf das Modell zugreifen und die Einstellungen für Ihr Modell festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Modelleinstellungen finden Sie unter Ähnlichkeitsmodell bewerten.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

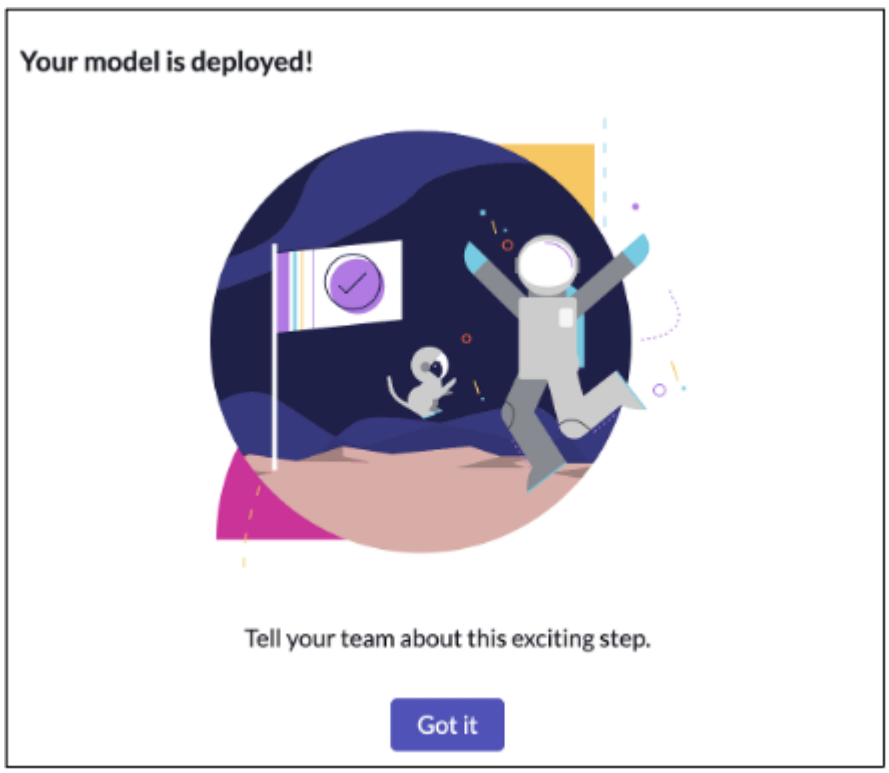
1. Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde.



2. Wählen Sie **Bereitstellen**, um das Modell bereitzustellen.

Ergebnisse

In einem Popup-Fenster wird bestätigt, dass Ihr Modell bereitgestellt wurde.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten

Bearbeiten Sie entweder das Modell „Ähnliche Incidents“ oder „Incident-Kategorisierung“, die bereits trainiert und bereitgestellt wurden. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, prüfen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

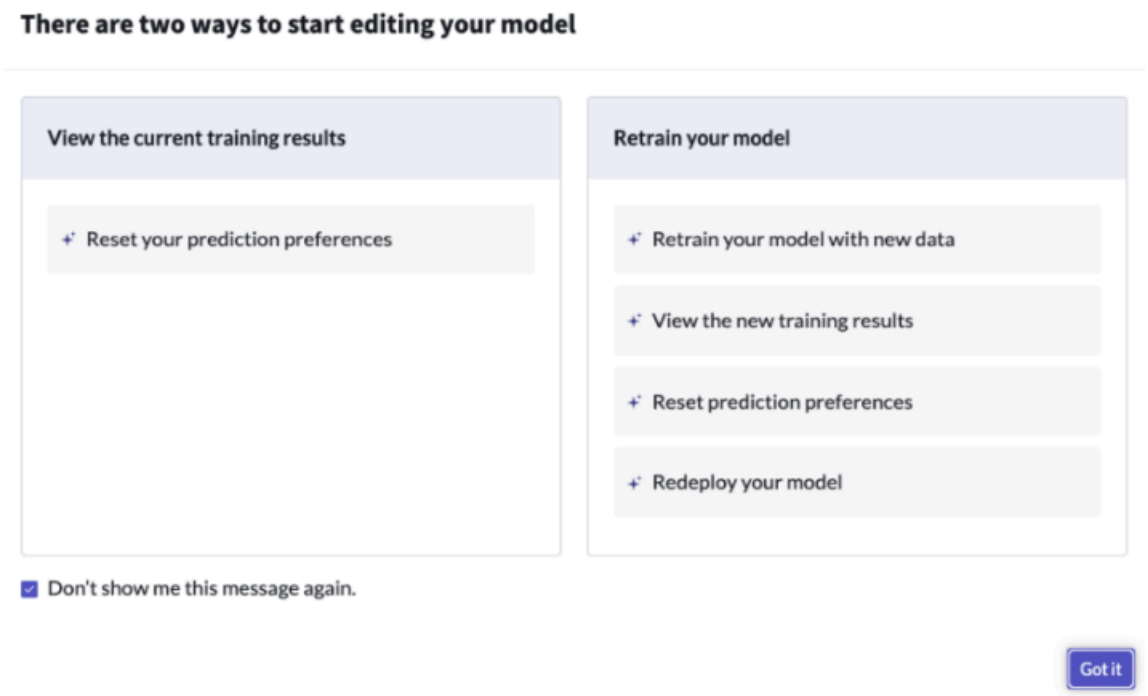
Vorbereitungen

Ein Vorhersagemodell muss bereits erstellt, trainiert und bereitgestellt worden sein. Weitere Informationen zum Erstellen eines Modells finden Sie unter Task Intelligence für ITSM-Modellen verwalten.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.tia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihr Modell zu bearbeiten: Sie können die aktuellen Trainingsergebnisse überprüfen oder das Modell neu trainieren. Wenn Sie ein Modell zum ersten Mal bearbeiten, werden Sie in einem Popup-Fenster gefragt, welche Option Sie auswählen möchten.



Durch das Zurücksetzen Ihrer Vorhersageeinstellungen können Sie die Sichtbarkeit der Vorhersagen für Service Desk-Mitarbeiter ändern. Durch das erneute Trainieren Ihres Modells können Sie neue Daten für das Training auswählen, wodurch sich die Vorhersagefähigkeiten des Modells ändern.

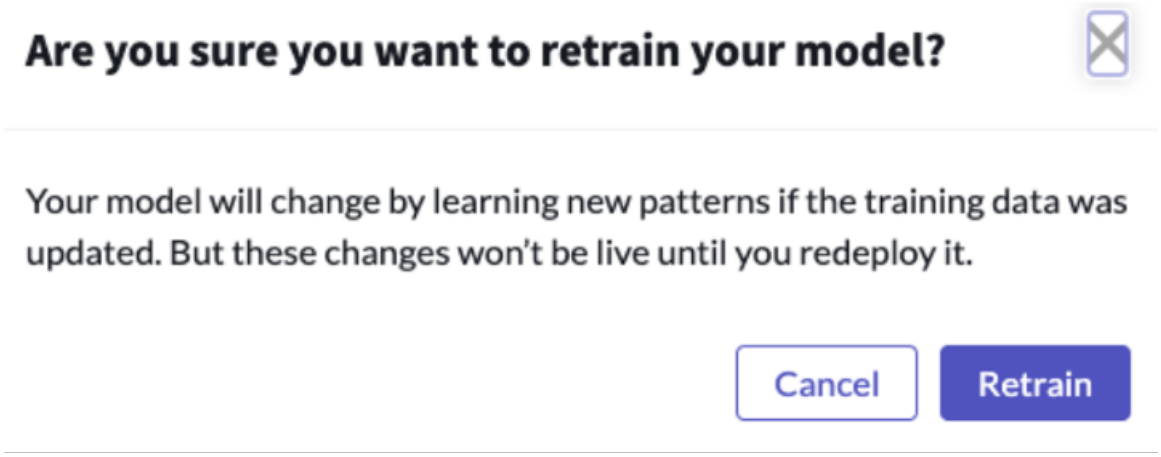
Sie können Ihr Vorhersagemodell zwar erneut testen, die Vorhersagefähigkeiten werden jedoch nicht geändert. Bearbeiten Sie Ihr Vorhersagemodell, um Ihre Vorhersageeinstellungen zurückzusetzen. Bearbeiten Sie Ihre Vorhersagemodelle, um die Modelle mit neuen Daten neu zu trainieren, andere Felder vorherzusagen oder die Vorhersageeinstellungen zu ändern.

Die Änderungen werden erst gespeichert, wenn Sie das Modell erneut bereitstellen. Das aktualisierte Modell ersetzt das vorherige Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

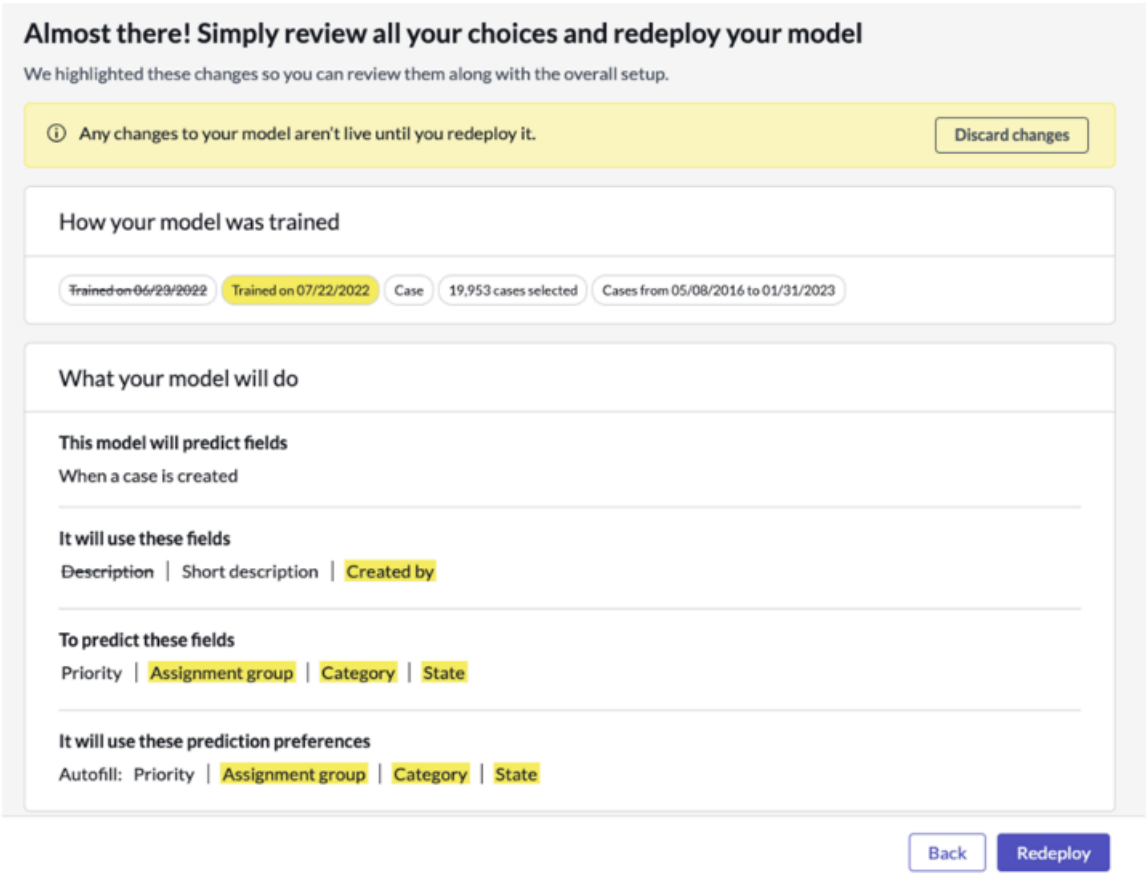
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**.
2. Wählen Sie in der Liste **Modelle** das Menüsymbol (⋮) für das Modell, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie dann **Modell bearbeiten**.
3. Ändern Sie die Felder, um die erforderlichen Vorhersagen zu erhalten.
4. Wählen Sie **Training starten**.
   Eine Warnmeldung wird angezeigt.



5. Wählen Sie **Erneut trainieren**.
   Die Seite mit den neuen Trainingsergebnissen wird geladen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Modellergebnisse vergleichen**, um sowohl die vorherigen als auch die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
7. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
8. Legen Sie Ihre Einstellungen für die Anzeige der Vorhersagen oder deren Ausführung im Hintergrund fest.
9. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.
   Der Bildschirm **Modell bereitstellen** wird geladen und zeigt die von Ihnen vorgenommenen Änderungen (gelb) an. Wenn Sie die Änderungen nicht bereitstellen möchten, wählen Sie **Änderungen verwerfen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Überprüfen Sie das Modell, und wählen Sie **Erneut bereitstellen**.

Ergebnisse
Ihr aktualisiertes Modell wird bereitgestellt.

Incident-Vorhersagemodell exportieren

Exportieren Sie entweder das Modell „Ähnliche Incidents“ oder „Incident-Kategorisierung“ in Task Intelligence für ITSM in eine andere Instanz, um das Modell in der anderen Instanz verwenden zu können, ohne es von Grund auf neu erstellen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**.
2. Wählen Sie in der Liste „Modelle“ das Menüsymbol (⋮) des Modells, das Sie exportieren möchten, und wählen Sie dann **Modell exportieren**.
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Genehmigen** aus.

Ergebnisse
Die XML-Datei Ihres Modells wird in Ihren Browser heruntergeladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update-Sätzen in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Überwachung und Analysen für Task Intelligence für ITSM

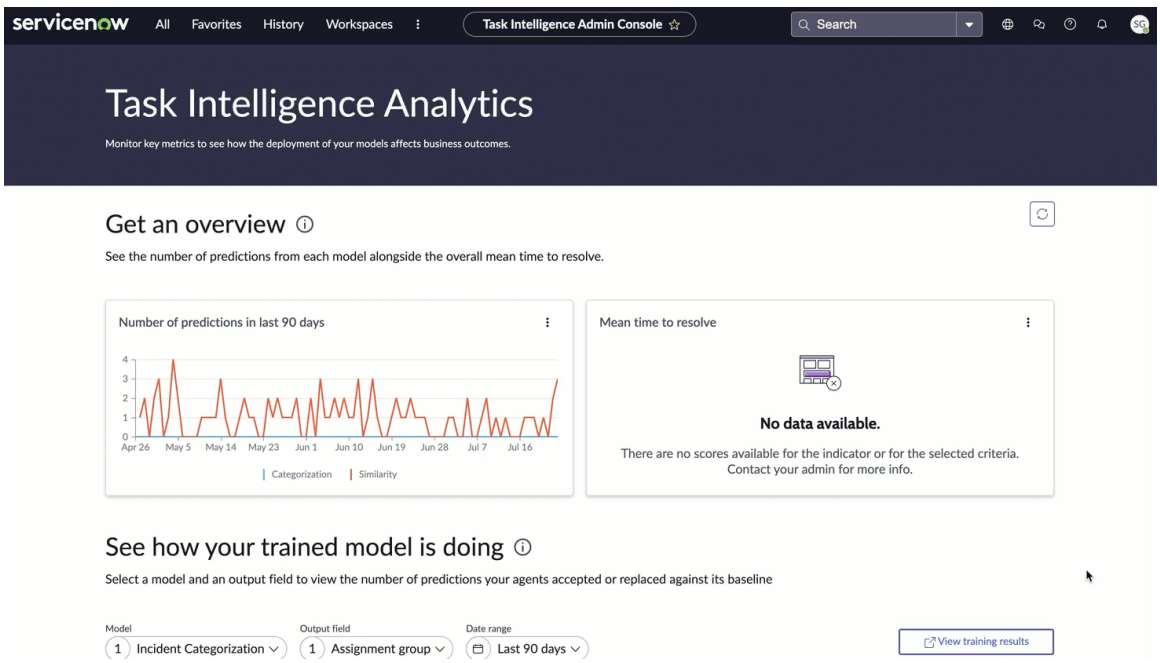
Sie können die Auswirkungen Ihrer trainierten Incident-Vorhersagemodelle anzeigen. Überwachen Sie die Leistung des Modells im Laufe der Zeit, verfolgen Sie den Geschäftsnutzen, und zeigen Sie an, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet bzw. nicht verwendet haben.

Um auf das Dashboard Task Intelligence Analytics zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Überwachung**.

Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Modell**, um ein Modell auszuwählen. Wählen Sie **Anwenden**, um die Konfiguration des Modells zu öffnen.

Das Analytics-Dashboard enthält die folgenden Abschnitte:

- Überblick verschaffen
- Leistung Ihres trainierten Modells anzeigen



Überblick verschaffen

Im Analytics-Dashboard werden Grafiken verwendet, um die Leistungsübersicht des Modells darzustellen.

Anzahl der Vorhersagen

Das Liniendiagramm zeigt die Anzahl der Felder, die die Modelle „Incident-Kategorisierung“ und „Ähnliche Incidents“ im Laufe der Zeit vorhergesagt hat. Je mehr das Modell lernt, desto höher ist die Anzahl der Vorhersagen.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung des Incident (Incident Mean Time to Resolve, MTTR)

Das Liniendiagramm zeigt die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung von Incidents im Laufe der Zeit benötigt wird. Je mehr Vorhersagen das Modell trifft, desto

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kürzer muss die MTTR werden, da die Vorhersagen den Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Leistung Ihres trainierten Modells anzeigen

Das Analytics-Dashboard verwendet Visualisierungen, um nachzuverfolgen, wie das Modell Vorhersagen im Zeitverlauf verwendet hat.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter angenommen

Das Widget zeigt die richtigen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während der Fallverwaltung verwendet haben. Wenn diese Zahl einen Trend nach unten aufweist, sollten Sie in Erwägung ziehen, Ihr Modell neu zu trainieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines trainierten Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter ersetzt

Das Widget zeigt die falschen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während der Fallverwaltung entfernt haben. Wenn diese Zahl einen Trend nach oben aufweist, sollten Sie in Erwägung ziehen, Ihr Modell neu zu trainieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines trainierten Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten.

Vom Modell übersprungene Vorhersagen

Das Widget zeigt die Anzahl der Vorhersagen an, die vom Modell basierend auf Modell, Ausgabefeld und Datumsbereichsauswahl übersprungen wurden. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines trainierten Modells finden Sie unter Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM bearbeiten.

Leistungsüberblick

Die Tabelle mit der Leistungsübersicht zeigt die mittleren Prozentwerte für richtige, falsche und übersprungene Daten für jede Kombination aus Modell und Ausgabefeld an.

Nutzung einzelner Feldvorhersagen im Laufe der Zeit nachverfolgen

Das Balkendiagramm bildet die Verwendung einzelner Feldvorhersagen im Laufe der Zeit ab. Jeder Balken im Diagramm zeigt drei Komponenten: die akzeptierten Vorhersagen, die ersetzten Vorhersagen und die vom Modell übersprungenen Vorhersagen. Ein roter Rahmen um jeden Balken zeigt die Gesamtzahl der Datensätze für jeden Tag an. Um bestimmte Komponenten zu vergleichen, navigieren Sie zu den Legenden, und deaktivieren Sie diejenigen, die Sie nicht einbeziehen möchten, damit Sie einen individuelleren und fokussierteren Vergleich basierend auf den Anwendereinstellungen erhalten. Standardmäßig zeigt die Ansicht die Anzahl der Vorhersagen an. Sie haben jedoch die Möglichkeit, zur Prozentansicht zu wechseln, indem Sie die Option „Prozentsatz anzeigen“ umschalten. In der Prozentansicht können Sie auch auf die Informationen über die ersetzte und akzeptierte Baseline zugreifen, die aus den Trainingsdaten abgeleitet wird. Mit dieser Option können Sie Einblicke in die Leistung des Modells mit der Baseline erhalten.

Task Intelligence für ITSM – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Task Intelligence für ITSM installierten Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für ITSM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Anwenderrollen und Anwendungen aus dem ServiceNow Store.

Installierte Rollen

Rollenbeschreibung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Task Intelligence-Administrator [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Administrator mit Rechten für alle Aktionen in der Anwendung. Erstellt, bearbeitet und überwacht alle Task Intelligence-Modelle.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Task Intelligence-Analyst [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Zeigt Task Intelligence-Modelle über das Analytics-Dashboard an und überwacht sie.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Installierte Tabellen

Tabellenbeschreibung

Tabelle	Beschreibung
Task Intelligence-Administrator – Vorlage [sn_ti_admin_template]	Enthält Vorlagendatensätze, die von anderen Anwendungen eingefügt werden und die die Standardeinstellungen für das Training von Modellen, Implementierungspläne und Informationen zur Anzeige der Anwenderoberfläche angeben.
Task Intelligence-Administrator – Hilfe [sn_ti_admin_help]	Enthält Hilfedatensätze, die in einem reduzierbaren Bereich in der Anwendung angezeigt werden. Inhalte werden nach der ausgewählten Vorlage und Setup-Seite gefiltert.
Task Intelligence-Administrator – Funktion [sn_ti_admin_feature]	Allgemeine Geschäftsbereichsfunktion zur Incident-Kategorisierung und Incident-Felderkennung.
Task Intelligence-Administrator – Statistik [sn_ti_admin_statistic]	Gruppiert Statistikkarten zu einer Vorlage und einer UI-Seite.
Task Intelligence-Administrator – Seite [sn_ti_admin_page]	Datensätze von URL-Seitenfragmenten, auf die in der Hilfetabelle verwiesen wird.
Task Intelligence-Administrator – Statistikkarte	Speichert den dreizeiligen skriptfähigen Inhalt der Statistikkarte und ihre Kartenbeschreibung, die in einem Karten-Flip oder Tooltip verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenbeschreibung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_ti_admin_statistic_card]	
Task Intelligence-Administrator – Lösung [sn_ti_admin_solution]	Speichert den Fortschritt des Status jedes ML-Modellsatzes für die Lösungstypen, z. B. Incident-Kategorisierung und -Klassifizierung.
Task Intelligence-Administrator – Modellvorhersage [sn_ti_admin_model_prediction]	Speichert die Modelltestvorhersage für vorgefertigte Modelle.
Task Intelligence-Administrator – Tag [sn_ti_admin_tag]	Enthält die von anderen Geschäftsbereichen bereitgestellten Tags und eine von einem Administrator erstellte Lösung. Tags helfen Geschäftsbereichspartnern, die Modelle zu durchsuchen.
Task Intelligence – Implementierungsdetail Administrator [sn_ti_admin_implementation_detail]	Enthält von Geschäftsbereichen angegebene Implementierungsoptionen, die als Optionen für eine ausgewählte Vorlage aufgelistet sind. Wenn eine Anwenderrolle der Administratorkonsole einen Implementierungsplan auswählt, entscheidet der Geschäftsbereich, wie die Modellergebnisse für Endanwender angezeigt werden.
Task Intelligence-Administrator – Modell [sn_ti_admin_model]	Speichert die Snapshot-Konfigurationsansicht der Produktions- und Bereitstellungsmodelle für eine Lösung.
Task Intelligence-Administrator – Kontext [sn_ti_admin_context]	Enthält kontextspezifische Daten aus Überwachungsdiagrammen, die verschiedene Aspekte der Leistung des Modells zeigen.
Task Intelligence-Administrator – Anwendungsseite [sn_ti_admin_application_page]	Enthält Daten zur Anwendungsseite, zu Feldern und Formularen.
Task Intelligence-Administrator – Zielkarte [sn_ti_admin_landing_card]	Enthält Daten, die sich auf die auf der Zielseite von Task Intelligence für ITSM angezeigten Informationskarten beziehen.
Task Intelligence-Administrator – Zielseite [sn_ti_admin_landing_page]	Enthält Informationen zur Zielseite der Administratorkonsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Beschreibung der Store-Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Ermöglicht die Konfiguration und Anzeige relevanter Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem Datensatzkontext. Service Desk-Mitarbeiter können den Aktionen folgen, um Kunden zu helfen und Probleme zu lösen.
Task Intelligence-Administratorkonsole [com.sn_ti_admin]	Ermöglicht das Einrichten, Verwalten und Überwachen von Incident-Vorhersagemodellen zur Kategorisierung von Incidents.

Collaboration-Services

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Sie können ein Tool für die Zusammenarbeit direkt aus Aufgabendatensätzen und als Kanal in Kommunikationsplänen verwenden.

Kompatibilität

Kompatibel mit allen Releases ab dem Madrid -Release.

Schlüsselfunktionen

- Slack
  - Erstellen Sie dynamische Slack-Kanäle für Aufgaben, und Sie sie importieren zurück.
  - Führen Sie Schrägstrichbefehle aus, um Incident-Details direkt aus Slack abzurufen und grundlegende Operationen für Incidents auszuführen.
  - Beginnen Sie Chats mit Slack-Benutzern/-Kanälen direkt aus Incidents.
  - Archivieren Sie den Slack-Kanal, wenn die Aufgabe geschlossen wird.
- ServiceNow für Microsoft Teams
  - Beginnen Sie Chats mit Microsoft Teams direkt aus Aufgaben.
  - Importieren Sie den Nachrichtenverlauf manuell oder automatisiert in einen Aufgabendatensatz aus Microsoft Teams.
  - Senden Sie individuelle Benachrichtigungen, und arbeiten Sie in Slack oder Microsoft Teams zusammen an schwerwiegenden Incidents und am Kommunikationsplan für Incidents.
  - Informationen zu Integrationen von ServiceNow für Microsoft Teams finden Sie unter ServiceNow für Microsoft Teams .
- ServiceNow für Zoom
  - Beginnen Sie Chats mit Zoom Team Chat direkt aus Aufgaben.
  - Importieren Sie den Nachrichtenverlauf aus Zoom Team Chat in einen Aufgabendatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zu Integrationen von ServiceNow for Zoom finden Sie unter ServiceNow for Zoom .
- Rufen Sie die Anwendung Zoom aus dem ServiceNow Mitarbeiter-Center auf. Informationen zum ServiceNow Mitarbeiter-Center in Zoom finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Funktionen in Zoom verfügbar machen .

Zusammenarbeitsservices installieren

Sie können die Anwendung Zusammenarbeitsservices (sn_tcm_collab_hook) installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Für Zusammenarbeitsservices sind die folgenden ServiceNow Store-Anwendungen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Zusammenarbeitsservices installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub [com.sn.slack.ahv2]

  Wenn Sie die Slack-Integration für Aufgaben oder das Aufgabenkommunikationsmanagement wünschen, installieren Sie die Anwendung Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub. Die Anwendung stellt Aktionen bereit, die Sie beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mithilfe dieser Aktionen können Sie mit Slack-APIs kommunizieren.

  ServiceNow für Microsoft Teams

  Wenn Sie ServiceNow for Microsoft Teams integrieren möchten, installieren Sie je nach Bedarf die Anwendungen „Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams“ oder „HR Service Delivery Integration with Microsoft Team“. Ausführliche Informationen zur Integration finden Sie unter ServiceNow für Microsoft Teams .

  ServiceNow für Zoom

  Umfassende Informationen zur Integration der ServiceNow-Instanz mit Zoom finden Sie unter ServiceNow for Zoom .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

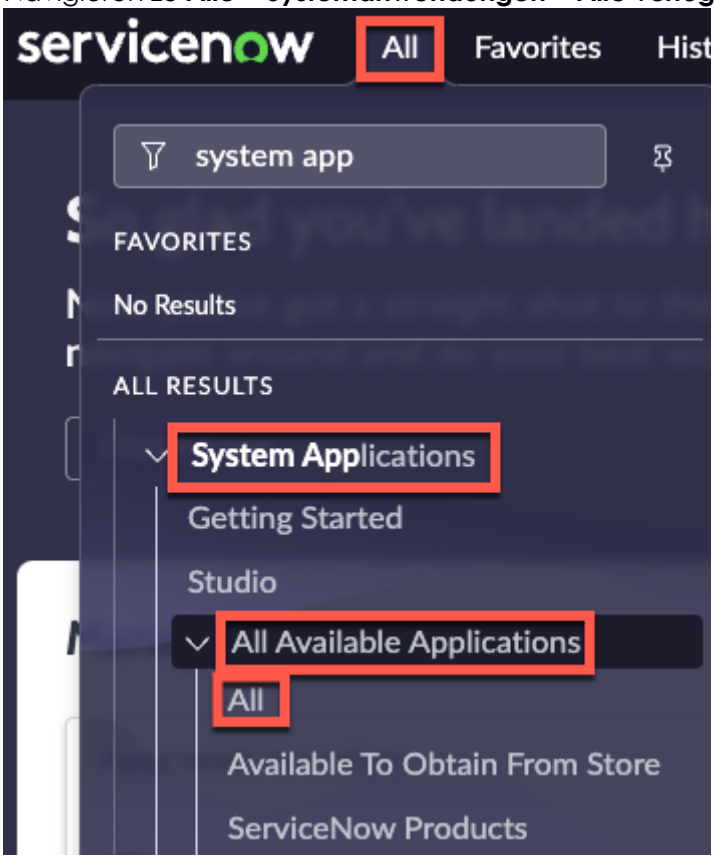
Informationen zu den Tabellen, die mit Zusammenarbeitsservices installiert werden, finden Sie unter Mit Zusammenarbeitsservices installierte Komponenten

.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ().

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Zusammenarbeitsservices installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Zusammenarbeitsservices werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Hinweis: Die Tabellen werden installiert, wenn Sie das Plugin „Aufgaben-Kommunikationsmanagement“ (com.snc.task_communication_management) aktivieren.

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationskanaldefinition – Slack [comm_channel_def_slack]	Erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel_definition]
Kommunikationskanal – Slack [comm_channel_slack]	Erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel]
Kommunikationsplan – Zusammenarbeitsservice-Daten [comm_plan_collab_data]	Speichert Daten im Zusammenhang mit Collaboration-Services

Slack für Kommunikation einrichten

Slack Spoke erfordert die Erstellung einer anwenderdefinierten App im Slack-Account, um OAuth 2.0-Token für Slack Spoke zu generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Slack-Spoke einrichten .

Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie Slack als Kommunikationsmodus für eine Kommunikationsaufgabe, um Nachrichten direkt an die Benutzer zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Kommunikationsplandefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan, in dem Sie Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie die Kommunikationsaufgabendefinition, für die Sie Slack als Kommunikationsmodus hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörigen Links **Kanal hinzufügen – Slack** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Slack wird als Kommunikationskanal für die Kommunikationsaufgabe hinzugefügt.

Nachrichten aus Incidents importieren

Sie können für einen Incident Nachrichten aus einem Slack-Kanal importieren und sie an die **Kommentare** anhängen, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow®-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Sie müssen Mitglied des privaten Slack-Kanals sein, um Nachrichten aus dem privaten Kanal importieren zu können.
- Ihre ServiceNow®-E-Mail-ID muss mit Ihrem Slack-Account verknüpft sein.
- Diese Funktion ist kompatibel mit:
  - Store-App Collaboration-Services – Mindestversion 3.04
  - Store-App Slack – Mindestversion 1.4.x

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf des Incident anzeigen, sodass die anfordernde Person alle Diskussionen zu ihrem Incident an einem Ort sehen kann. Dies hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse für kontinuierliche Verbesserung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie Nachrichten importieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Ansicht Slack-Kanäle**.

   Das Formular „Slack-Kanäle anzeigen“ wird angezeigt. Das Formular zeigt alle verfügbaren Slack-Kanäle für diesen Incident an.

4. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren** für den Kanal, aus dem Sie Nachrichten importieren möchten.

   Das Formular „Nachrichten aus Slack importieren“ wird angezeigt. Das Formular zeigt alle Nachrichten in diesem Kanal nach Datum sortiert an.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Import messages from Slack“ (Nachrichten aus Slack importieren)

Feld	Beschreibung
Suche	Feld, in das Sie ein Stichwort eingeben und nach einer bestimmten Nachricht suchen können.
Antwort-Threads in Suche einfügen	Option zum Einbeziehen von Threads in die Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	◦ **Freigegeben von**: Die Nachrichten werden basierend auf den ausgewählten Benutzern gefiltert ◦ **Datum**: Die Nachrichten werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten **Startdatum** und **Enddatum** gefiltert.
Nachrichten importieren als	◦ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ◦ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.
Anhänge hinzufügen	Option zum Hinzufügen von Anhängen beim Importieren von Nachrichten

6. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Prozess-Flow für Slack-Kommunikation

Nutzen Sie Slack bei der Zusammenarbeit mit den Stakeholdern aus der Workbench für das Management schwerwiegender Incidents für eine offene und transparente Kommunikation.

Definieren Sie einen Kommunikationsplan zur Verwaltung des Kommunikationsprozesses. Der Plan umfasst Aufgaben zum Erreichen des Planziels und die Stakeholder, an die Sie sich in diesem Prozess wenden müssen.

Wenn Sie Kommunikationsaufgaben für einen Plan erstellen, wählen Sie Slack als Kommunikationsmodus aus. Wie Sie einen Kanal für eine Kommunikationsaufgabe definieren, erfahren Sie unter Kommunikationskanal definieren . Da es nicht immer möglich ist, einen Kommunikationsplan oder eine Aufgabe im Voraus zu planen, haben Sie die Möglichkeit, einen Ad-hoc-Kommunikationsplan und seine Aufgaben aus einem Incident zu erstellen. Wenn ein Aufgabendatensatz die Bedingungen im Kommunikationsplan erfüllt, wird der Plan dem Aufgabendatensatz angehängt. Wenn einem schwerwiegenden Incident ein Kommunikationsplan angehängt wird, der für eine seiner Aufgaben Slack als Kommunikationskanal hat, können Sie Slack-Benachrichtigungen über die Workbench für schwerwiegende Incidents senden.

Hinweis: Die Slack-Kommunikation ist eine unidirektionale Kommunikation von der ServiceNow-Anwendung zu Slack. Die Kontakte in Slack können der Person, die die Slack-Kommunikation initiiert hat, nicht antworten. Außerdem müssen die Benutzer in Slack Mitarbeiter der Organisation sein. Zum Beispiel muss die E-Mail-Adresse, die sie für die Teilnahme an der Slack-Zusammenarbeit freigeben, ihre E-Mail-Adresse in dieser Organisation sein.

Die Slack-Kommunikation verwendet die folgenden Subflows:

- TCM Slack – Benutzer zu Kanal hinzufügen
- TCM Slack – Kanal archivieren
- TCM Slack – Kanal erstellen
- TCM Slack – Nachricht senden
- TCM Slack – Benutzer aus Kanal entfernen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack-Kommunikation über Workbench

- In der Workbench für schwerwiegende Incidents finden Sie auf der Registerkarte **Kommunizieren** alle Kommunikationsaufgaben für den Plan.
- Bei einer Aufgabe, bei der Sie Slack als Kanal ausgewählt haben, können Sie auf **Verfassen** klicken, um eine Slack-Kommunikation zu starten. Informationen zum Erstellen eines Kommunikationsplans finden Sie unter Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen
- Im Dialogfeld enthält das Feld **An** die Kontakte, die Sie bei der Erstellung des Kommunikationskontakts für den Plan hinzugefügt haben.
- Das Feld **Nachricht** enthält die Nachricht, die Sie an die Empfänger übermitteln möchten.

Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben hinzufügen

Fügen Sie in der Workbench für schwerwiegende Incidents eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe hinzu, um die Zusammenarbeit zu erleichtern und sich über den Fortschritt bei der Bearbeitung des Kommunikationsplans und der zugehörigen Aufgaben zu informieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: major_incident_manager
- Diese Funktion ist kompatibel mit:
  - Store-App Collaboration-Services – Mindestversion 3.04
  - Store-App Slack – Mindestversion 1.4.x

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Schwerwiegender Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, dem Sie eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**, und klicken Sie dann im Abschnitt „Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben“ auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular mit Plan für gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanal	Option zur Auswahl von **Slack-Chat** als Kanal für die Zusammenarbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die an der gemeinschaftlichen Kommunikationsaufgabe für schwerwiegende Incidents beteiligt sein sollen, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Slack-Kanal für gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben erstellen

Erstellen Sie einen Slack-Kanal für eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe, um die Zusammenarbeit zu erleichtern und Details der Kommunikationsaufgabe zu besprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegender Incident Offen**.
2. Wählen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident aus.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
   Der Abschnitt „Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben“ wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Initiate** (Initiieren) für die Aufgabe, für die Sie einen Slack-Kanal erstellen möchten.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Initiate“ (Initiieren)

Felder	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Individuelle Benutzer oder Gruppen, die Teilnehmer im Kanal sein sollen
Empfohlen und Ausgewählt	Spalten zum Personalisieren Ihrer Liste. Wählen Sie die Elemente in der Spalte **Empfohlen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols (›) in die Spalte **Ausgewählt**.
Kanalname	Eindeutiger Name des Kanals, der diesen von den übrigen Kanälen in Slack unterscheidet
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Kurze Nachricht, die Sie den Teilnehmern senden möchten
Privater Kanal	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist

7. Klicken Sie auf **Start**.
   Ein Slack-Kanal wird erstellt, und neben der Aufgabe werden die Schaltflächen **Kanal anzeigen** und **Nachrichten importieren** angezeigt.
8. Um den Kanal in Slack anzuzeigen, klicken Sie auf **Kanal anzeigen**.
9. Um Nachrichten zu importieren, klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.
   Weitere Informationen zum Importieren von Nachrichten finden Sie unter Nachrichten aus Incidents importieren.

Slack-Integration – Incident-Management

Mit der Slack-Integration können Sie einen dedizierten Kanal für Beantworter von Incidents zur Zusammenarbeit während eines Incident erstellen, der die bidirektionale Integration mit Slack ermöglicht. Sie können einen Incident erstellen und aktualisieren, Informationen anzeigen, z. B. wer Rufbereitschaft für eine Gruppe hat, oder die Liste der Ihnen zugewiesenen Incidents anzeigen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Kompatibilität

Version 2.0.x der Store-App Collaboration-Services ist mit allen Releases ab Release Paris Patch 3 kompatibel.

Schlüsselfeatures

- Direktnachrichten an Anrufer senden
- Incident Benutzern zuweisen
- Kanal zur Zusammenarbeit in Bezug auf einen Incident erstellen
- Kanal für einen Incident anzeigen und diesem beitreten
- Incidents mit Schrägstrichbefehlen erstellen und aktualisieren
- Rufbereitschaft für Gruppe anzeigen

Systemanforderungen

- Incident-Management (com.snc.incident)
- Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x und die erforderliche IntegrationHub-Lizenz, um Slack als Kanal zur Zusammenarbeit zu verwenden

> **Hinweis:** Für die Slack-Spoke muss eine anwenderdefinierte App im Slack-Account erstellt werden, um OAuth 2.0-Token für die Slack-Spoke zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Slack-Spoke einrichten .

Slack-Kanal für einen Incident erstellen

Erstellen Sie einen privaten oder öffentlichen Slack-Kanal, um mit Support-Teams zusammenzuarbeiten, oder senden Sie eine Mitteilung an die Stakeholder, um sie auf dem neuesten Stand zu halten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Erforderliche Plugins:
  - Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x
- Stellen Sie sicher, dass Sie Interaktivität und Tastenkürzel für Slack eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Die App Slack konfigurieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

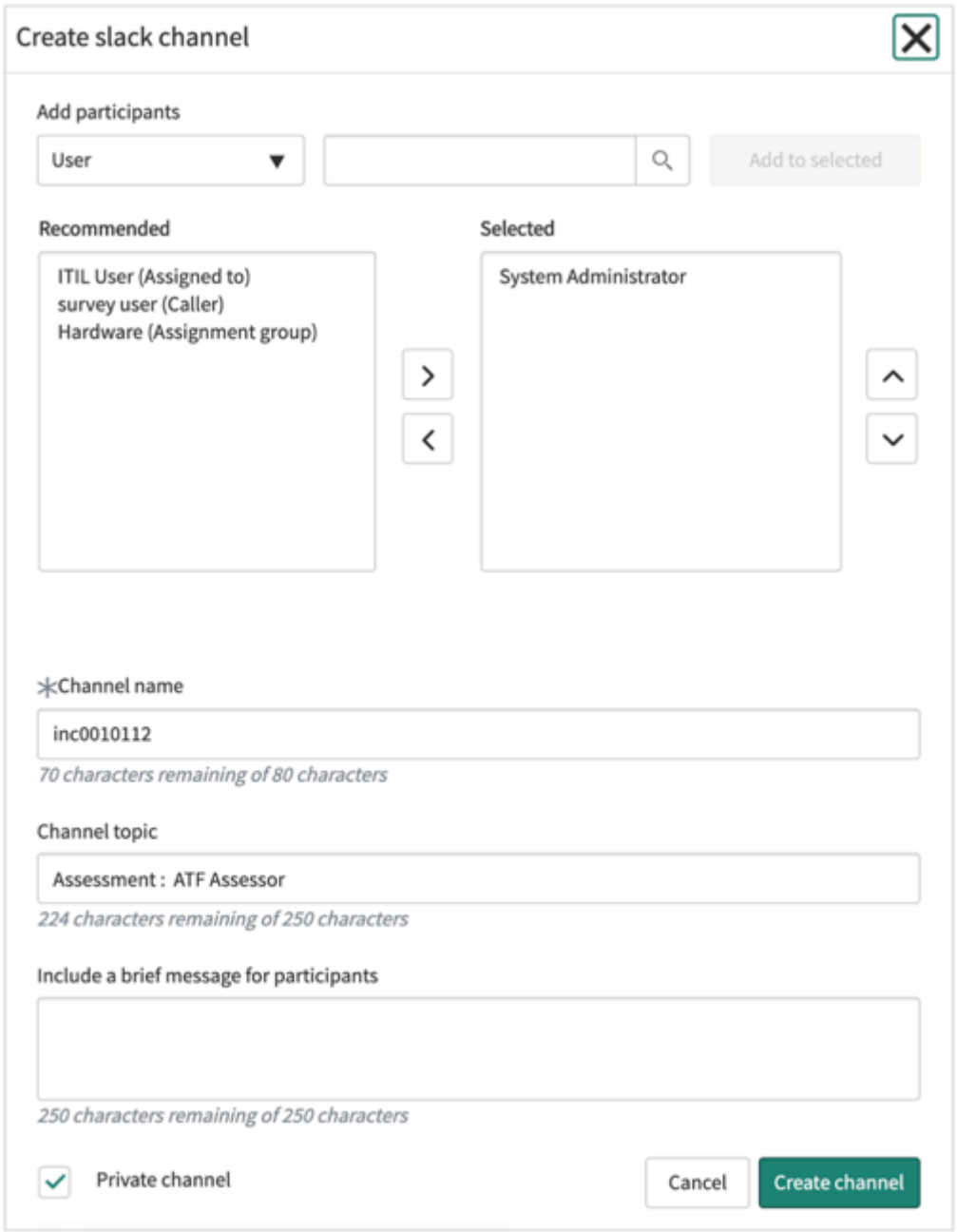
Die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* aktiviert die Slack-Funktion in einer Aufgabentabelle. Standardmäßig lautet der Wert „incident“. Wenn Sie die Slack-Funktion für andere Aufgabentabellen wie „Problem“ oder „Change-Anforderung“ aktivieren möchten, fügen Sie die Tabellennamen im Feld **Wert** hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Slack-Kanal erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack-Kanal erstellen



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Slack-Kanal erstellen“

Felder	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Individuelle Benutzer oder Gruppen, die Teilnehmer im Kanal sein sollen
Empfohlen und Ausgewählt	Spalten zum Personalisieren Ihrer Liste. Wählen Sie die Elemente in der Spalte **Empfohlen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols (›) in die Spalte **Ausgewählt**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Kanalname	Eindeutiger Name des Kanals, der diesen von den übrigen Kanälen in Slack unterscheidet
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Kurze Nachricht, die Sie den Teilnehmern senden möchten
Privater Kanal	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird der Kanal als privater Kanal erstellt, andernfalls wird er als öffentlicher Kanal erstellt.

5. Klicken Sie auf **Kanal erstellen**.
   Ein Slack-Kanal wird erstellt, und eine Einladung wird an die Teilnehmer gesendet. Doppelte Benutzer werden aus der ausgewählten Teilnehmerliste entfernt, bevor die Benachrichtigung gesendet wird. Die Teilnehmer können auf **Überspringen** oder **Kanal beitreten** klicken, um einen Slack-Kanal zu ignorieren oder ihm beizutreten.

Kanal für einen Incident anzeigen und diesem beitreten

Bevor Sie einen neuen Slack-Kanal erstellen, zeigen Sie alle mit einem Incident verknüpften Slack-Kanäle an, um zu ermitteln, ob der benötigte Slack-Kanal bereits vorhanden ist. Sie können auch Nachrichten aus einem Slack-Kanal importieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Erforderliche Plugins:
  - Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* aktiviert die Slack-Funktion in einer Aufgabentabelle. Standardmäßig lautet der Wert „incident“. Wenn Sie die Slack-Funktion für andere Aufgabentabellen wie „Problem“ oder „Change-Anforderung“ aktivieren möchten, fügen Sie die Tabellennamen im Feld **Wert** hinzu.

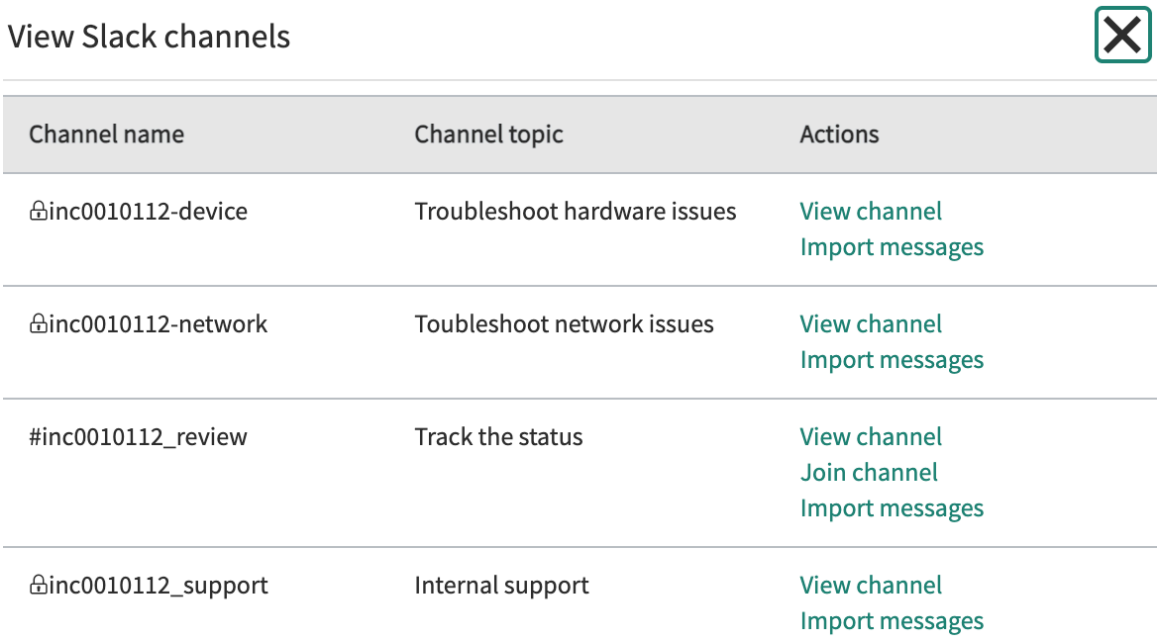
Hinweis: Wenn ein Incident inaktiv wird, werden die zugehörigen Slack-Kanäle archiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Ansicht Slack-Kanäle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack-Kanäle anzeigen



Alle dedizierten Slack-Kanäle für den Incident werden angezeigt.

Hinweis: Die Option **Kanal beitreten** wird nur für öffentliche Kanäle angezeigt.

4. Wahlweise: Klicken Sie auf **Kanal anzeigen**, um den Slack-Kanal zu öffnen.
5. Klicken Sie auf **Kanal beitreten**, um einem beliebigen Slack-Kanal beizutreten.
6. Um Nachrichten aus einem Slack-Kanal zu importieren, klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Formularabschnitt zum Anzeigen von Slack-Kanälen hinzufügen

Zeigen Sie nicht archivierte Slack-Kanäle an, die einem Incident zugeordnet sind. Der Formularabschnitt erspart Ihnen den Aufwand, die verfügbare Kanalliste manuell aus der zugehörigen Liste zu öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form oder admin

Prozedur

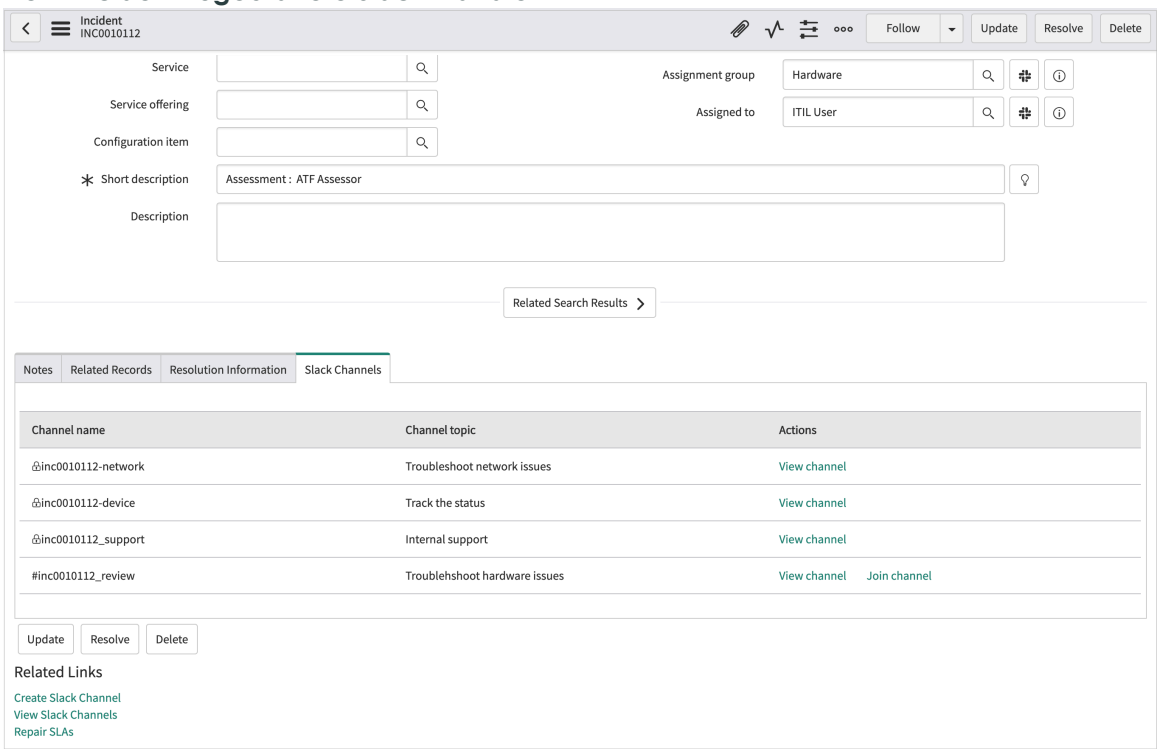
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Symbol für Zusatzaktionen , und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayouts konfigurieren .
4. Klicken Sie unter **Formularansicht und -abschnitt**im Feld **Abschnitt** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Abschnittsbeschriftung** einen Namen für den Abschnitt ein, z. B. „Slack-Kanäle“, und klicken Sie auf **OK**.
6. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Option **Slack-Kanäle anzeigen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols ( ) in die Spalte **Ausgewählt**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der neue Abschnitt zeigt alle aktiven Slack-Kanäle an.

Dem Incident zugeordnete Slack-Kanäle



Slack für Benutzer oder Gruppen einrichten

Richten Sie Slack von einem Incident aus ein, um in Kanälen mit einem Benutzer oder einer Gruppe zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Slack für das Feld **Zuweisungsgruppe** zu aktivieren, muss ein Slack-Kanal für diese Gruppe eingerichtet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandenen Slack-Kanal mit einer Gruppe verknüpfen.

Prozedur

1. Laden Sie das Update Set mit dem `Korrekturskript zum Hinzufügen von Decorator-Elementen für Slack` herunter, um die Korrekturskripts aus der App ServiceNow Store zu erhalten.
2. Importieren Sie die Update Set-Datei.
   Weitere Informationen finden Sie unter Update-Satz importieren
3. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
4. Öffnen Sie das Korrekturskript *`Add Slack Field Decorator`*.
5. Wahlweise: Bearbeiten Sie im Feld **Skripts** das Skript, um die Tabelle und das Feld anzugeben, für das Sie die Slack-Kommunikation aktivieren möchten.
6. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**.

   Das Slack-Symbol ( ) wird neben den folgenden im Skript genannten Feldern angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anrufer**
- **Zuweisungsgruppe**
- **Zugewiesen an**

Durch Klicken auf das Symbol gelangen Sie zur direkten Nachricht mit dem Benutzer in Slack oder zum Slack-Kanal für eine Zuweisungsgruppe.

Zugehörige Informationen

Slack aus einem Incident öffnen

Vorhandenen Slack-Kanal mit einer Gruppe verknüpfen

Ordnen Sie einen vorhandenen Slack-Kanal zu, um von einem Incident aus eine Zuweisungsgruppe zu erreichen. Zuweisungsgruppen sind eine gute Möglichkeit, um alle Ihre Stakeholder gleichzeitig zu kontaktieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_slack_ah_v2.slack_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Slack** > **Slack-Kanal-Cache** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kanalname	Name des vorhandenen Slack-Kanals
Kanal-ID	Eindeutige in Slack für einen Kanal angegebene ID
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals
Kanallink	URI-Schema als Deep-Link zum nativen Slack-Client des Benutzers. Beispiel: slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, wobei <TEAM_ID> die ID des Slack-Arbeitsbereichs und <CHANNEL_ID> die eindeutige ID für den Slack-Kanal ist **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Deep linking into Slack.
Dokument-ID	Gruppendatensatz, für den der Kanal verwendet werden soll ◦ Tabelle: Gruppe [sys_user_group] ◦ Dokument: <Auf Gruppe verweisen>
Ist archiviert	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal aktiv oder inaktiv ist
Ist privat	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es wird dringend empfohlen, einen öffentlichen Slack-Kanal zuzuordnen. Bei einem privaten Kanal, bei dem Sie kein Mitglied sind, kann der Navigationslink unterbrochen werden.
Ersteller	Benutzer, der den Datensatz für den Slack-Kanal-Cache erstellt

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Slack aus einem Incident öffnen

Öffnen Sie Slack aus einem Incident, und senden Sie eine Nachricht an einen Benutzer oder eine Zuweisungsgruppe, um Incident-Informationen auszutauschen. Sie müssen in Slack nicht manuell nach einem Benutzer suchen, um eine Nachricht zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_incident_read, sn_incident_write, itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Slack-Symbol ( ) wird für die Felder angezeigt, die Sie in das Korrekturskript aufnehmen. Wenn Sie beispielsweise die Felder **Anrufer**, **Zugewiesen an** und **Zuweisungsgruppe** für Incidents im Korrekturskript haben, wird das Symbol für diese Felder angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Slack-Symbol ( ), das neben den Feldern **Anrufer**, **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** angezeigt wird.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Slack öffnen“ auf **Slack öffnen**.
   Für die Gruppe wird eine direkte Nachricht mit dem Benutzer in Slack oder einem Slack-Kanal geöffnet.

Slack-Schrägstrichbefehle

Schrägstrichbefehle bieten eine schnelle Möglichkeit, Ihre App aufzurufen, um bestimmte Aktionen in Slack auszuführen.

Um die Befehle ausführen zu können, müssen Sie Schrägstrichbefehle konfigurieren . Nur Benutzer mit der Rolle sn_incident_write, itil oder admin können die Befehle ausführen.

Schrägstrichbefehle

Befehle	Beschreibung
/now help	Stellt eine Liste der verfügbaren ServiceNow-Befehle mit Beschreibung bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schrägstrichbefehle (Fortsetzung)

Befehle	Beschreibung
/now create incident	Erstellt einen Incident mit den Eingaben des Benutzers
/now list incidents	Listet alle aktiven Incidents auf, die dem Benutzer zugewiesen sind
/now oncall [Gruppenname]	Zeigt Schichten und Mitglieder an, die derzeit Rufbereitschaft für eine Gruppe haben **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle itil oder admin können diesen Befehl ausführen.
Schrägstrichbefehle, die nur aus ServiceNow zugeordneten Kanälen ausgeführt werden können	
/now comment [Anmerkung]	Veröffentlicht einen Kommentar im Feld **Zusätzliche Kommentare** des zugehörigen Incident
/now note [Notiz]	Veröffentlicht eine Notiz im Feld **Arbeitsnotizen** des zugehörigen Incident
/now assigntome	Weist dem Slack-Benutzer einen zugeordneten Incident zu
/now assign [@slack_user]	Weist einem bestimmten Slack-Benutzer einen zugeordneten Incident zu

Vendor Management-Arbeitsbereich

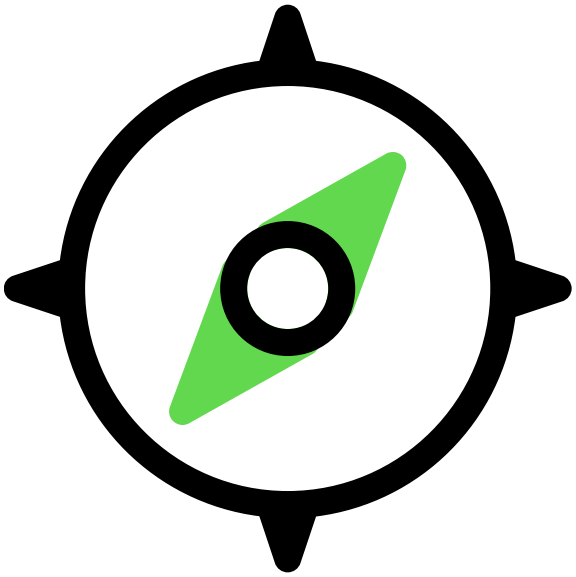
Überwachen Sie die Leistung der Lieferanten Ihres Unternehmens, und verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mithilfe von ServiceNow® Vendor Management-Arbeitsbereich. Bewerten Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit Leistungskennzahlen (KPIs), die Sie zum Erstellen von Lieferantenmetriken konfigurieren können.

Erste Schritte

Verfolgen und analysieren Sie von einem einheitlichen, zentralen Ort aus, wie Ihre Lieferanten gegenüber ihren Zielen abschneiden und welche Bereiche besondere Aufmerksamkeit erfordern. Integrieren Sie Daten aus den Anwendungen Service-Portfoliomanagement (SPM), Vertragsmanagement, Assets, SLA-Verträge, Risikomanagement für Lieferanten und Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM).

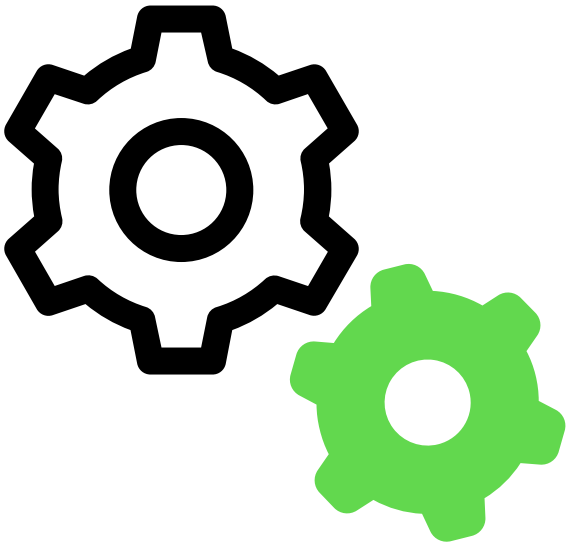
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Überwachen Sie Metriken und analysieren Sie die Integrität Ihrer Lieferanten mit Vendor Management-Arbeitsbereich.

Konfigurieren

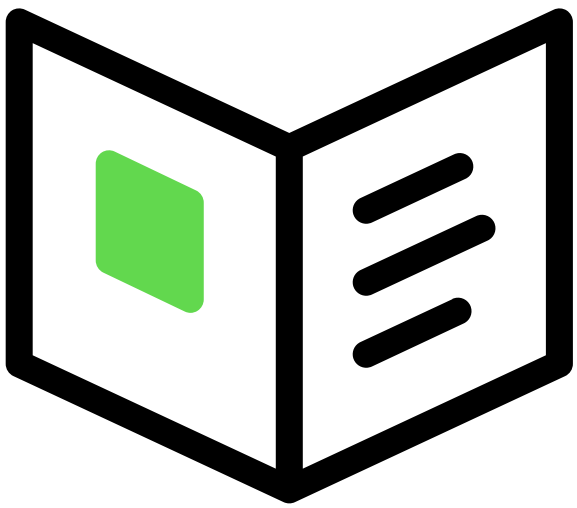


Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Verwalten

Verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mit Vendor Management-Arbeitsbereich.

Referenz



Informieren Sie sich über die in Vendor Management-Arbeitsbereichverwendeten Rollen, Tabellen, Eigenschaften und Indikatoren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Vendor Management-Arbeitsbereich erkunden

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich können Sie Metriken überwachen und den Zustand Ihrer Lieferanten über eine zentrale Anwenderoberfläche analysieren. Gewinnen Sie Einblicke, wenn Sie leistungsstarke Lieferanten vergleichen und die Entschädigung nachverfolgen, die Lieferanten Ihnen schulden, wenn sie den Servicevertrag verletzen.

Vendor Management-Arbeitsbereich – Übersicht

Das Video bietet einen Überblick über Vendor Management-Arbeitsbereich.

https://player.vimeo.com/video/1014361687?h=6ef117ba57&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Als Lieferantenmanager können Sie:

- Organisieren Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen, und analysieren Sie die Lieferanten-Performance.
- Verschaffen Sie sich Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, indem Sie sie mit anderen Lieferanten in Ihrer Organisation vergleichen.
- Verfolgen Sie die Entschädigung, die Ihre Lieferanten für die Verletzung von Servicevereinbarungen zu zahlen haben.

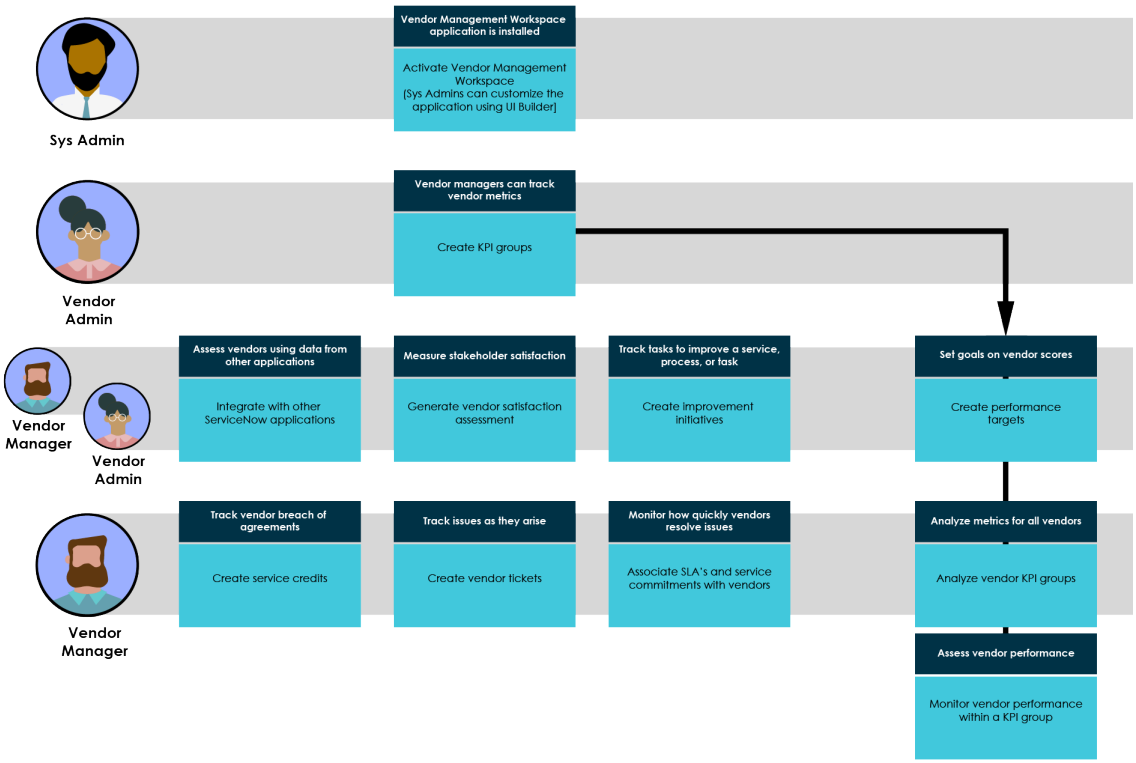
Vendor Management-Arbeitsbereich – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Lieferantenadministrator	Lieferantenadministratoren können Lieferanten hinzufügen und Lieferantenmetriken einrichten.
Lieferantenmanager	Lieferantenmanager verwenden Vendor Management-Arbeitsbereich, um den Lieferantenzustand zu bewerten.
UI Builder-Administrator	Mit UI Builder können UI Builder-Administratoren Vendor Management-Arbeitsbereich basierend auf den Anforderungen der Anwender anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vendor Management-Arbeitsbereich – Workflow



In diesem Workflow:

1. Administratoren aktivieren Vendor Management-Arbeitsbereich. Die Anwendung wird installiert, nachdem das Plugin „Arbeitsbereich für Lieferantenmanager“ (sn_itsm_vendor) aktiviert wurde. Lieferantenadministratoren können dann die Anwendung konfigurieren, und Lieferantenmanager können die Anwendung nutzen.

   Hinweis: Nachdem die Administratoren Vendor Management-Arbeitsbereich aktiviert haben, können sie Vendor Management-Arbeitsbereich auch mit UI Builder anpassen.

2. Lieferantenadministratoren können KPI-Gruppen erstellen, damit Lieferantenmanager die Lieferantenmetriken nachverfolgen können.
3. Als Lieferantenadministratoren und Lieferantenmanager können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Integrieren Sie mit anderen ServiceNow-Anwendungen, um Lieferanten zu bewerten, die Daten aus anderen Anwendungen verwenden.
   - Generieren Sie eine Bewertung der Lieferantenzufriedenheit, um die Zufriedenheit der Stakeholder zu messen.
   - Erstellen Sie Verbesserungsinitiativen, um Aufgaben nachzuverfolgen und einen Service, einen Prozess oder eine Aufgabe zu verbessern.
   - Erstellen Sie Leistungsziele, um Ziele festzulegen, mit denen die gewünschten Lieferantenpunktzahlen erreicht werden können.
4. Als Lieferantenmanager können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Service-Gutschriften zur Nachverfolgung von Vertragsverletzungen durch Lieferanten.
- Erstellen Sie Lieferantentickets, um Probleme nachzuverfolgen, sobald sie auftreten.
- Ordnen Sie SLAs und Servicezusagen Lieferanten zu, um zu überwachen, wie schnell Lieferanten Probleme lösen.
- Analysieren Sie Lieferantenmetriken anhand der Lieferanten-KPI-Gruppendaten.
- Überwachen Sie die Lieferanten-Performance innerhalb einer KPI-Gruppe, und bewerten Sie sie.

Vendor Management-Arbeitsbereich – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Fügen Sie Lieferanten hinzu, und richten Sie Lieferantenmetriken ein, um ihre Leistungsziele zu analysieren.	Vendor Management-Arbeitsbereich konfigurieren	Lieferantenadministrator
Überwachen Sie Lieferantenmetriken, und bewerten Sie den Leistungsstand der Lieferanten mit Vendor Management-Arbeitsbereich.	Lieferanten mithilfe von Vendor Management-Arbeitsbereich verwalten	Lieferantenmanager
Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um die Beziehungen mit Ihren Lieferanten zu bewerten.	Integration von Vendor Management-Arbeitsbereich mit anderen ServiceNow-Anwendungen	Lieferantenadministrator
Erstellen Sie in Vendor Management-Arbeitsbereich eine anwenderdefinierte Web-Experience, die Ihren Anforderungen entspricht.	Eine Vendor Management-Arbeitsbereich-Seite mit UI Builder anpassen	Administrator, Arbeitsbereichadministrator oder UI Builder-Administrator

Automatische Übersetzung

Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen organisieren können. Anschließend können Sie Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Lieferanten innerhalb dieser Lieferanten-KPI-Gruppe zu analysieren. Rufen Sie zentral Details zu den Metriken für einen Lieferanten, eine KPI oder eine KPI-Gruppe auf.

Als Lieferantenadministrator können Sie:

- Erstellen Sie eine Lieferanten-KPI-Gruppe für Gruppen von häufigen Kennzahlen (KPIs) zur Messung der Leistung aller Lieferanten in der Gruppe.
- Fügen Sie der KPI-Gruppe KPIs hinzu.
- Fügen Sie Lieferanten hinzu, die Sie anhand der KPIs messen möchten.
- Definieren Sie obere und untere Schwellenwerte, um den Indikatorstatus zu überwachen.

Als Lieferantenmanager können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren Sie Leistungsmetriken für Lieferanten sowie die Leistung für zugehörige Serviceangebote, Verträge, Verbesserungsinitiativen und SLA-Definitionen.
- Rufen Sie Details zu Lieferanten, einer KPI-Gruppe oder einer KPI auf, um Trends und den Leistungsverlauf anzuzeigen.

Einrichtung und Verwendung von Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich verstehen

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen organisieren können. Verstehen Sie, wie Sie Lieferanten-KPI-Gruppen einrichten können und wie Lieferantenpunktzahlen berechnet und in Vendor Management-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Richten Sie Vendor Management-Arbeitsbereich, das mit dem User Interface Builder (UIB) konfiguriert werden kann, in fünf einfachen Schritten ein und verwenden Sie es:

1. Organisieren Sie ähnliche Arten von Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppenkategorien.
2. Fügen Sie einen gemeinsamen Satz mit den KPIs hinzu, die für diesen Lieferantentyp am relevantesten sind.
3. Legen Sie obere und untere Schwellenwerte für jede Lieferanten-KPI-Gruppe fest, um den Status der KPIs zu überwachen.
4. Fügen Sie den KPI-Gruppen Lieferanten hinzu.

   Informationen zum Einrichten von KPI-Gruppen finden Sie unter KPI-Gruppen erstellen, um Metriken für Ihre Lieferanten nachzuverfolgen.

5. Analysieren Sie mit Vendor Management-Arbeitsbereich den Leistungsstand der Lieferanten. Informationen zur Verwendung von Vendor Management-Arbeitsbereich finden Sie unter Vendor Management-Arbeitsbereich im UIB-Arbeitsbereich verwenden.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Setup von Vendor Management-Arbeitsbereich

Beispiel: Einrichtung von Vendor Management-Arbeitsbereich

Erfahren Sie in einem Beispiel, wie Sie mit Vendor Management-Arbeitsbereich KPI-Gruppen erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Angenommen, ein Lieferantenmanager möchte eine Lieferanten-KPI-Gruppe für alle seine Softwarelieferanten erstellen. Er möchten der Lieferanten-KPI-Gruppe KPIs zuordnen, um die Leistung aller Lieferanten in der Lieferanten-KPI-Gruppe zu messen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Erstellen Sie eine Lieferanten-KPI-Gruppe für Softwarelieferanten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Geben Sie im Feld **Name** `Software` ein.

ii. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung ein, z. B. „Diese KPI-Gruppe ist für Softwareanbieter“.

iii. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Lieferanten** aus.

iv. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

2. Ordnen Sie der Lieferanten-KPI-Gruppe drei KPIs zu, um die Softwarelieferanten in dieser Gruppe zu bewerten.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für KPIs auf **Neu**.

   b. Klicken Sie im Feld **KPI** auf das Suchsymbol, wählen Sie alle unten aufgeführten Indikatoren aus und klicken Sie auf **Absenden**, um die KPIs der Gruppe hinzuzufügen.

      - Lieferantenzufriedenheit, bei der die aggregierte Anzeige auf Durchschnitt festgelegt ist.
      - Vom Lieferanten angeforderte Elemente.
      - Gesamtanzahl der erstellten Incidents, bei der die aggregierte Anzeige auf Summe festgelegt ist.

3. Fügen Sie für jede KPI, die zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, einen Gewichtungswert hinzu, der die relative Reihenfolge der Wichtigkeit darstellt.

   - Legen Sie für „Lieferantenzufriedenheit“ den Gewichtungswert auf `60` fest.
   - Legen Sie für „Average Stability Requested Items (Durchschnittliche Stabilität – Angeforderte Elemente)“ den Gewichtungswert auf `40` fest.
   - Legen Sie für „Erstellte Incidents insgesamt“ den Gewichtungswert auf `0` fest, was bedeutet, dass er nicht zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl beiträgt.

   Die kombinierte Gewichtung aller Indikatoren, die der KPI-Gruppe hinzugefügt werden, muss 100 entsprechen. Wenn ihre kombinierte Gewichtung über oder unter 100 liegt, werden sie proportional so angepasst, dass die Gewichtung 100 entspricht.

4. Ordnen Sie der KPI-Gruppe Schwellenwerte zu.
   Definieren Sie einen Bereich für die Schwellenwerte, und weisen Sie jedem Bereich einen Status zu. Sie können beispielsweise einen unteren Schwellenwert von `0` und einen oberen Schwellenwert von `60` zuweisen und den Status als kritisch definieren.

   Jedem Bereich ist standardmäßig eine Farbe zugeordnet. Wenn die Lieferantenpunktzahl für die Lieferanten in der Lieferanten-KPI-Gruppe berechnet wird, wird die angezeigte Punktzahl in der Farbe hervorgehoben, die dem Schwellenwertbereich im Vendor Management-Arbeitsbereich zugeordnet ist.

   Beispiel:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.

      - Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert `0` ein.
      - Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert `60` ein.
      - Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Kritisch** aus.
      - Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert `200` ein.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hier sehen Sie ein weiteres Beispiel, das zeigt, dass der Schwellenwert mit einer niedrigeren Ordnungszahl bevorzugt wird, wenn sich die Schwellenwerte zwischen zwei verschiedenen Bereichen überschneiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.

- Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert `50` ein.
- Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert `80` ein.
- Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Mittel** aus.
- Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert `300` ein.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.
Da sich der KPI-Gruppenschwellenwert `60` mit den beiden oben festgelegten Schwellenwertsätzen überschneidet, wird der KPI-Gruppenschwellenwert mit dem Status Kritisch bevorzugt, da er eine niedrigere Ordnungsnummer hat. Wenn der KPI-Schwellenwert einen Wert von `60` hat, wird daher die hervorgehobene Farbe für diesen Wert in Vendor Management-Arbeitsbereich im Farbsatz für den Status Kritisch angezeigt.

5. Fügen Sie Schwellenwerte für die einzelnen KPIs hinzu.

Nachdem Sie die Schwellenwerte festgelegt haben, können Sie die KPI-Werte in hervorgehobenen Farben anzeigen, die den einzelnen Schwellenwertbereichen für den KPI in Vendor Management-Arbeitsbereich entsprechen.

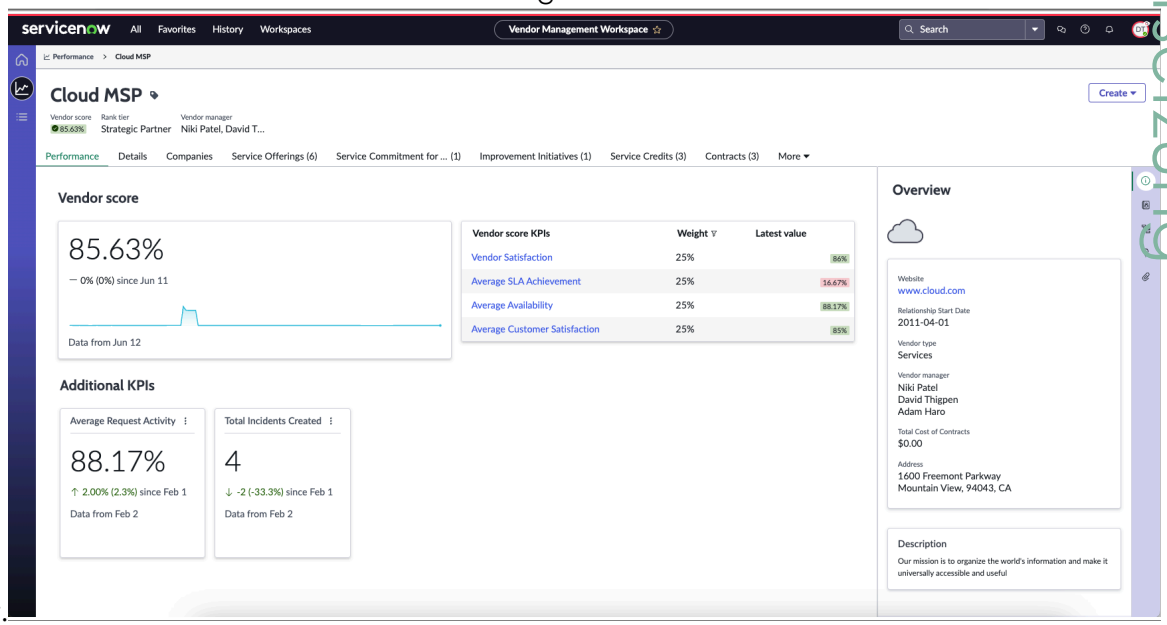
a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf das Vorschausymbol neben der KPI, für die Sie den Schwellenwert festlegen möchten, und klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Schwellenwerte“ auf **Neu**.

- Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert `60` ein.
- Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert `80` ein.
- Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Mittel** aus.
- Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert `300` ein.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Schwellenwerte für die KPI werden mit einer Farbe hervorgehoben, die auf dem Schwellenwertbereich in Vendor Management-Arbeitsbereich beruht.



6. Fügen Sie der KPI-Gruppe Lieferanten hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Lieferanten“ auf **Bearbeiten**.

b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschten Lieferanten hinzu, und klicken Sie auf **Speichern**.

Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich

Verschaffen Sie sich Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, indem Sie sie mit anderen Lieferanten in Ihrer Organisation vergleichen. Mit dem Chi-Quadrat-Test können Sie herausfinden, welche Attribute zum Erfolg Ihrer Lieferanten beitragen.

Wichtig: Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) separat vom ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren.

Sie können auch sehen, welche allgemeinen Merkmale zu hoher Leistung beitragen. Identifizieren Sie Lücken, bei denen sich die Leistung Ihrer Lieferanten verbessern ließe, und nutzen Sie diese Erkenntnisse, um Verbesserungsinitiativen ins Leben zu rufen. Die Anwendung Leistungsindikatoren für Lieferanten enthält die folgenden fünf Module:

Modulname	Beschreibung
Attribute	Identifizieren und konfigurieren Sie Attribute, die mit dem Erfolg der Lieferanten-Performance korrelieren können. Attribute wie der geografische Standort oder die Vertragskosten sind wichtige Datenpunkte. Informationen zu den standardmäßig in Ihrer Anwendung verfügbaren Attributen finden Sie unter Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Attribute.
Ausführungen	Zeigt die Tabellen- und Filterbedingungen basierend auf der geplanten Aufgabe, die zum Sammeln der Vergleichsdaten ausgeführt wird.
Eingaben	Sammelt die Daten, die von den für einen Lieferanten spezifischen Attributen abgeleitet werden, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird
Ergebnisse	Zeigt leistungsstarke Attribute basierend auf den Eingaben mit Predictive Intelligence an
Eigenschaften	Eigenschaften zum Sammeln von Vergleichsdaten Ausführliche Informationen über Eigenschaften für Leistungsindikatoren für Lieferanten finden Sie unter Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften

Als Lieferantenadministrator können Sie:

- Attribute für Leistungsindikatoren für Lieferanten konfigurieren, um gängige Merkmale mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen
- Eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um Attributdaten zu sammeln und Ergebnisse zu generieren, die in Vendor Management-Arbeitsbereich angezeigt werden können

Als Lieferantenmanager können Sie:

- Nachvollziehen, welche Attribute zum Vergleichen der Lieferanten verwendet wurden
- Analysieren, wie Ihre Lieferanten im Vergleich zu allen anderen Lieferanten in Ihrer Organisation bezüglich derselben Attribute bewertet werden
- Einblicke in die Attribute erhalten, die zum Erfolg leistungsstarker Lieferanten beitragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Leistungsindikatoren für Lieferanten einrichten

Merkmale Ihrer Lieferanten mit leistungsstarken Lieferanten vergleichen

Service-Gutschriften in Vendor Management-Arbeitsbereich

Verfolgen und verwalten Sie die Vergütung, die Ihre Lieferanten Ihrer Organisation schulden, wenn sie die Servicevereinbarung verletzen, die Sie mit ihnen geschlossen haben.

Wichtig: Diese Anwendung wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und kann nicht mehr aktiviert werden, wird aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] .

Mit Service-Gutschriften können Sie:

- Die Vergütung für jeden Verstoß des Lieferanten gegen die Servicevereinbarung nachverfolgen.
- Die kumulative Auswirkung mehrerer Verstöße desselben Lieferanten über einen Punkt analysieren.
- Die Gutschriften bestimmen, die Ihre Lieferanten Ihnen basierend auf der Anzahl der Verstöße oder der Dauer jedes Verstoßes schulden.
- Kennzeichnen Sie eingelöste Gutschriften, wodurch automatisch der Betrag, den der Lieferant abbezahlt hat, und der Restbetrag (falls zutreffend) berechnet wird, den er Ihrem Unternehmen noch schuldet.
- Ordnen Sie Servicevereinbarungsverletzungen basierend auf einem Ausfall, Incident, Serviceverfügbarkeit oder den Lieferanten zu.
- Erstellen Sie Lieferantentickets zur Überwachung und Lösung von Problemen mit Ihren Produkten und Services. Weitere Informationen finden Sie unter Lieferantentickets im Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen.

Zugehörige Informationen

Service-Gutschriften in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen

Vendor Management-Arbeitsbereich konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Vendor Management-Arbeitsbereich-Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Verwenden Sie Vendor Management-Arbeitsbereich, um Lieferanten, Service-Gutschriften oder Lieferantentickets zu erstellen und um Leistungsindikatoren für Lieferanteneinzurichten.

Suchen Sie nach Aufgaben, die Sie zum Konfigurieren von Vendor Management-Arbeitsbereich ausführen müssen.

Vorteil	Aufgabe
Aktivieren Sie Vendor Management-Arbeitsbereich.	Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren
Klonen Sie eine vorhandene Vendor Management-Arbeitsbereich-Seite, und passen Sie sie an.	Eine Vendor Management-Arbeitsbereich-Seite mit UI Builder anpassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Aufgabe
Fügen Sie einen Lieferanten zu Vendor Management-Arbeitsbereich hinzu.	Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen.
Erstellen Sie eine **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit**, um zu beurteilen, wie zufrieden Ihre Stakeholder mit den Lieferanten sind, mit denen sie zusammenarbeiten.	Bewertungen der Lieferantenzufriedenheit in Vendor Management-Arbeitsbereich generieren
Erstellen Sie KPI-Gruppen, um Metriken von Lieferanten nachzuverfolgen.	KPI-Gruppen erstellen, um Metriken für Ihre Lieferanten nachzuverfolgen
Erstellen Sie Verbesserungsinitiativen in Vendor Management-Arbeitsbereich.	Verbesserungen in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen
Erstellen Sie eine Service-Gutschrift in Vendor Management-Arbeitsbereich.	Service-Gutschriften in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen
Führen Sie eine Integration mit Risikomanagement von Drittparteien durch.	Risikomanagement von Drittparteien konfigurieren

Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren

Das Plugin „Arbeitsbereich für Lieferantenmanager“ (sn_itsm_vendor) ist mit dem Abonnementpaket ITSM Pro verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vendor Management-Arbeitsbereich-Plugins

Plugin	Beschreibung
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (sn_itsm_vendor) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert das Plugin „Performance Analytics Premium for Service Management“ (com.snc.pa.premium.service_management), das folgende Funktionen zu Vendor Management-Arbeitsbereich hinzufügt: • Erstellung von Indikatoren, Aufgliederungen und anderen Datensätzen • Erstellung von Textanalyse-Widgets • Verwendung von Performance Analytics mit externen Daten • Aufbewahrung von Leistungspunktzahlen für über 180 Tage Aktiviert das Plugin Management kontinuierlicher Verbesserungen (com.sn_cim). Dieses Plugin ermöglicht Ihnen die Überwachung von Initiativen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vendor Management-Arbeitsbereich-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	zur kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Lieferanten.
Leistungsindikatoren für Lieferanten (com.snc.vendor.insights) **Wichtig:** Voraussichtlich ist geplant, die Unterstützung für dieses Plugin nach dem 1. August 2024 auslaufen zu lassen. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Aktivierung durch Neukunden verfügbar, funktioniert jedoch weiterhin und wird für bestehende Kunden weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] .	Aktiviert Erfolgsindikatoren und fügt die folgenden Funktionen hinzu, um Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten im Vergleich zu anderen Lieferanten in Ihrem Unternehmen zu erhalten.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Wichtig:** Dieses Plugin wird auf seine künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und kann nicht mehr aktiviert werden, wird aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] . **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert die Vendor Mobile Agent-App

Wichtig: Ab Release Yokohama werden die folgenden Anwendungen in Vendor Management-Arbeitsbereich auf ihre zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie werden ausgeblendet und können nicht mehr aktiviert werden, werden jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

- Performance Analytics-Inhaltspaket – Vendor Management-Arbeitsbereich
- Vendor Management-Arbeitsbereich UI-Komponenten
- Arbeitsbereich für Lieferantenmanager Demo Data
- Service-Gutschriften
- Vendor Management Mobile

Sie können Vendor Management-Arbeitsbereich auch mit der Anwendung Risikomanagement für Lieferanten integrieren, wenn Sie das Plugin Risikomanagement für Lieferanten (app-vendor-risk-management) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Anwendung Risikomanagement für Lieferanten heruntergeladen haben, die im ServiceNow Store erhältlich ist, können Sie die Risikobewertung für Ihre Lieferanten anzeigen. Weitere Informationen zum Herunterladen der Anwendung Risikomanagement für Lieferanten finden Sie unter Laden Sie eine GRC -Anwendung zum ersten Mal aus dem ServiceNow Store herunter .

Wenn Sie das Plugin „GRC: Arbeitsbereich für Risikomanagement für Lieferanten“ (sn_vrm_ws) über den ServiceNow Store aktivieren, können Sie Lieferantenrisiko-Arbeitsbereich innerhalb der Anwendung Vendor Management-Arbeitsbereich anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Eine Vendor Management-Arbeitsbereich-Seite mit UI Builder anpassen

Klonen Sie eine vorhandene Vendor Management-Arbeitsbereich-Seitenvariante und passen Sie sie entsprechend Ihren Bedürfnissen mit dem UI Builder an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Seiten und Seitenvarianten von UI Builder sind schreibgeschützt. Sie können eine Seitenvariante kopieren und dann anpassen. Sie können eine Seitenvariante von Grund auf neu erstellen oder eine Seitenvorlage verwenden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Variante einer Seite erstellen .

Hinweis: Nachdem Sie eine Seitenvariante kopiert und angepasst haben, werden automatische Aktualisierungen, die auf die ursprüngliche schreibgeschützte Seitenvariante angewendet waren, nicht auf die von Ihnen angepasste Seitenvariante angewendet.

Informationen zum Öffnen Ihres konfigurierbaren Arbeitsbereichs in UI Builder finden Sie unter Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder

Eine Liste aller Arbeitsbereiche, die ServiceNow für bestimmte Anwender anbietet, finden Sie unter Liste der Arbeitsbereiche .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie im UI Builder-Bildschirm **Vendor Management-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Seite** die Seite aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Varianten** das Menüsymbol (⋮) der Variante, die Sie kopieren möchten, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Wählen Sie in der duplizierten Variante das Menüsymbol (⋮), und wählen Sie **Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten**.
6. Gehen Sie im Popup-Fenster „Einstellungen bearbeiten“ wie folgt vor:
   - Geben Sie im Feld **Variantenname** einen eindeutigen Namen für die Variante ein.
   - Wenn Sie eine andere Seitenvorlage verwenden möchten, wählen Sie im Feld **Seitenvorlage** die Seitenvorlage aus.
   - Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen beizubehalten.

     Wenn Sie keine Aktualisierungen vornehmen möchten, wählen Sie **Abbrechen** oder **Löschen**, um die Variante zu löschen.
7. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
   - Um Bedingungen für die Variante hinzuzufügen oder zu bearbeiten, fügen Sie im Feld **Variantenbedingungen** die gewünschten Bedingungen für die Variante hinzu.
   - Um die Variante im Vendor Management-Arbeitsbereich anzuzeigen, legen Sie im Feld **Reihenfolge** die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Fertig**.

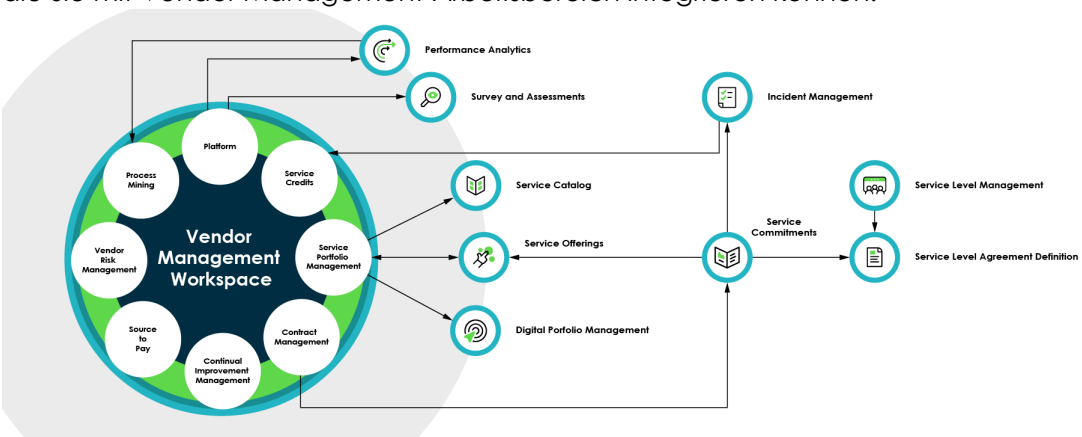
Zugehörige Informationen

Konfigurieren der Next Experience -UI

Integration von Vendor Management-Arbeitsbereich mit anderen ServiceNow-Anwendungen

Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um die Beziehungen mit Ihren Lieferanten zu bewerten.

Die Abbildung zeigt eine umfassende Ansicht aller Anwendungen, die Sie mit Vendor Management-Arbeitsbereich integrieren können.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle enthält eine Beschreibung jeder Anwendung, die mit Vendor Management-Arbeitsbereich integriert werden kann.

Integrationsanwendungen für Vendor Management-Arbeitsbereich

Anwendung	Beschreibung
Management kontinuierlicher Verbesserungen	Überwachen, planen und messen Sie die Lieferantenprozesse und -funktionen Ihrer Organisation. Überwachen Sie Leistungsverbesserungen oder Optimierungsinitiativen, indem Sie die Initiativen für kontinuierliche Verbesserung anzeigen, an denen ein Lieferant beteiligt ist.
Vertragsmanagement	Verwalten Sie verbindliche Lieferantenvereinbarungen zwischen zwei Parteien. Entdecken Sie, wie viele aktive Verträge ein Lieferant hat, um die finanziellen Auswirkungen des Lieferanten auf Ihr Unternehmen zu bewerten.
Source-to-Pay Operations	Lieferanten-Onboarding mithilfe einer Lieferantentabellenreferenz in der Tabelle core_company.
Risikomanagement für Lieferanten	Überwachen Sie potenzielle Risiken im Zusammenhang mit Beziehungen zwischen Lieferanten und Drittparteien. Verwenden Sie einen zentralisierten Prozess, um Risiken im Zusammenhang mit Ihrem Lieferantenportfolio anzuzeigen und zu verwalten und den Lebenszyklus von Lieferantenbewertungen und -korrekturen abzuschließen.
Process Mining	Erkennen Sie Ineffizienzen in Ihren Geschäftsprozessen, und optimieren Sie sie.
Service-Gutschriften	Verfolgen und verwalten Sie die Vergütung, die Ihre Lieferanten Ihrer Organisation schulden, wenn sie die Servicevereinbarung verletzen, die Sie mit ihnen geschlossen haben.
Service-Portfoliomanagement	Dokumentieren und verwalten Sie Lieferantenservices mit einem standardisierten, strukturierten Format.
Bewertungen und Umfragen	Bewerten Sie, wie zufrieden Ihre Stakeholder mit den Lieferanten sind, mit denen sie zusammenarbeiten.
Performance Analytics	Verwalten Sie wichtige Lieferantenmetriken mithilfe eines Dashboards.
Incident-Management	Stellen Sie den normalen Servicebetrieb für Lieferanten wieder her, und minimieren Sie gleichzeitig die Geschäftsauswirkungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsanwendungen für Vendor Management-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
Servicekatalog	Fordern Sie Lieferantenkatalogelemente mit Selfservice an.
Serviceangebote	Schränken Sie Lieferantenservices für ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis ein. Machen Sie sich mit den aktiven Serviceangeboten und den spezifischen Serviceangebotsabonnenten Ihres Lieferanten vertraut. Verwenden Sie diese Informationen, um die geschäftlichen Auswirkungen eines Lieferanten auf Ihr Unternehmen zu bewerten.
Digital-Portfoliomanagement (DPM)	Verwalten Sie Lösungen wie Services und Serviceangebote von einem Ort aus.
Servicezusage	Bestimmte Lieferantenservices, die die eindeutigen Merkmale für ein Serviceangebot definieren.
Service-Level-Management	Verwalten Sie Lieferantenanforderungen für vereinbarte SLAs. Finden Sie heraus, wie viele aktive SLA-Definitionen ein Lieferant hat, um seine Servicelevel-Vereinbarungen mit Ihrem Unternehmen zu überwachen.
Servicelevel-Vereinbarung – Definition	Verwalten Sie Definitionen von Lieferanten-SLAs.

Browser-Unterstützung für Arbeitsbereiche

Wichtig: Aufgrund erheblicher Leistungsprobleme empfiehlt ServiceNow Kunden, von Internet Explorer 11 zu einem anderen Browser zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter KB0683275 .

Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen

Fügen Sie Ihrer vorhandenen Lieferantenliste Lieferanten hinzu, oder ändern Sie vorhandene lieferantenbezogene Informationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin oder sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie die Informationen, die in einen Lieferantendatensatz aufgenommen werden sollen. Zum Beispiel Kontakt- und Vertragsinformationen, der zugewiesene Lieferantenmanager und Bewertungskriterien.

Hinweis: Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen neuen Lieferantendatensatz erstellen. Benutzer mit der Rolle „sn_vlm.vendor_manager“ können vorhandene Lieferantendatensätze bearbeiten.

Administratoren müssen zum Erstellen eines Lieferantendatensatzes einfach allgemeine Lieferanteninformationen zu einem neuen Datensatz hinzufügen, z. B. den Namen und die Adresse des Lieferanten, und die Liste aktualisieren. Lieferantenmanager können dann den Lieferantendatensatz definieren, indem sie genauere Details zum Lieferanten hinzufügen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

z. B. wer den Lieferanten verwaltet, in welchem Status sich der Lieferant befindet, interne und externe Kontakte und vieles mehr.

Vor der Definition des Lieferantendatensatzes profitieren Lieferantenmanager von der Überprüfung des Unternehmensformulars und der Planung und Erfassung aller relevanten Informationen über den Lieferanten.

Prozedur

1. Um einen neuen Lieferanten zu erstellen, navigieren Administratoren zu **Lieferantenmanagement** > **Alle Lieferanten** und klicken Sie auf **Neu**.
   Alternativ zum Bearbeiten eines vorhandenen Lieferantendatensatzes klicken Lieferantenmanager auf den Namen des Lieferanten, um das Unternehmensformular zu öffnen. Fügen Sie nach Bedarf Formularfelddaten hinzu oder ändern Sie sie. Um einen vorhandenen Lieferanten zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** in der Kopfzeile des Formulars.
2. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Formular „Unternehmen“

Feld	Beschreibung
Name	Der Lieferant, der diesen Service bereitstellt. Normalerweise ist dies der Unternehmensname.
Lieferantenstatus	Status des Lieferanten.
Website	URL der Website des Lieferanten.
Rangstufe	Ranking, das die Ansicht des Unternehmens über die Produkte dieses Lieferanten darstellt.
Lieferantenmanager	Person, die den Lieferanten verwaltet. Fügen Sie sich selbst als Manager hinzu, oder klicken Sie auf das Schlosssymbol, um einen oder mehrere Benutzer als Lieferantenmanager hinzuzufügen. **Hinweis:** Wählen Sie nur Benutzer mit der Rolle „sn_vlm.vendor_manager“ aus.
Geschäftsinhaber	Person, die Eigentümer des Lieferantenunternehmens ist.
Übergeordnet	Die Muttergesellschaft des Lieferanten.
Notizen	Weitere Informationen zum Lieferanten.
Registerkarte „Allgemein“	
Lieferantentyp	Geschäftstyp, der für den Lieferanten gilt, z. B. Service, Hardware oder Software.
Lieferant	Kontrollkästchen, das standardmäßig aktiviert ist, um dieses Unternehmen im System als Lieferanten zu kennzeichnen.
Hersteller	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieses Unternehmen ein Hersteller ist.
Anzahl der Mitarbeiter	Anzahl der Mitarbeiter des Lieferanten.
Beziehungsstartdatum	Datum, an dem Sie die Zusammenarbeit mit dem Lieferanten begonnen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Banner-Bild	Bild, das im Header der Lieferantenbewertungsliste angezeigt wird. Normalerweise das Firmenlogo des Lieferanten. **Hinweis:** Das Bild sollte etwa 60 bis 70 Pixel hoch sein und in einem der folgenden Dateiformate vorliegen: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg und .ico.
Banner-Text	Text für die Lieferantenbewertungsliste, z. B. der Unternehmensslogan.
Eindeutige Abonnenten	Die Gesamtzahl der Abonnenten des Produkts, das vom Lieferanten angeboten wird.
Registerkarte „Standort“	
Straße	Name der Straße, in der sich der Lieferant befindet.
Stadt	Name der Stadt, in der sich der Lieferant befindet.
Bundesland/Region	Name des Bundeslandes oder der Region, in der sich der Lieferant befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Standorts des Lieferanten.
Land	Land, in dem sich der Lieferant befindet.
Telefon	Telefonnummer des primären Ansprechpartners beim Lieferanten.
Fax	Faxnummer des Lieferanten.
Breitengrad	Koordinaten des geografischen Breitengrads des Standorts des Lieferanten.
Längengrad	Koordinaten des geografischen Längengrads des Standorts des Lieferanten.
Registerkarte „Finanziell“	
Öffentlich gehandelt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Lieferant ein börsennotiertes Unternehmen ist.
Aktiensymbol	Aktiensymbol des Lieferanten.
Aktienkurs	Aktienkurs des Lieferanten.
Gesamtkosten der Verträge	Kosten aller Verträge
Einnahmen pro Jahr	Jahresumsatz des Lieferanten.
Marktkapitalisierung	Marktkapitalisierung des Lieferanten.
Gewinn	Gewinnspanne des Lieferanten.
Geschäftsjahr	Das Datum, an dem das Geschäftsjahr des Lieferanten endet. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Datum auszuwählen.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, um den neuen Lieferantendatensatz zu speichern.
   Die folgenden zugehörigen Links und zugehörigen Listen werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugehörige Links	
Service-Gutschrift erstellen	Gutschrift, die der Lieferant Ihrem Unternehmen aufgrund eines Verstoßes gegen den Geschäftsservicevertrags schuldet. Klicken Sie hier, um bei Bedarf eine Service-Gutschrift zu erstellen.
Lieferantenprofil ansehen	Allgemeine Informationen über den Lieferanten, einschließlich Leistungsmetriken, in Vendor Management-Arbeitsbereich.
Unternehmen	Name des Unternehmens, das Sie dem Lieferanten zuordnen möchten.
Serviceangebote	Business Services, die von diesem Lieferanten angeboten werden.
Servicezusage für Lieferant	Mit dem Verkäufer ausgehandelte Servicezusagen. Beispielsweise verpflichtet sich ein Lieferant von Cloud-Services zu einer Betriebszeit von 95 %.
Verbesserungsinitiativen	Mit dem Lieferanten verknüpfte Verbesserungsinitiativen.
Service-Gutschriften	Dem Lieferanten zugeordnete Service-Gutschriften.
Verträge	Verträge mit dem Lieferanten und der Vertragsstatus.
SLA-Definitionen	Dem Lieferanten zugeordnete SLA-Definitionen.
Lieferantenkatalogartikel	Katalogelemente des Lieferanten, die von Benutzern bestellt werden können.
Lieferanten-Stakeholder	Stakeholder, die dem Lieferanten über die Anwendung für Bewertungen und Umfragen zugeordnet sind
Produktmodelle	Auf den Lieferanten bezogene Produktmodelle für Lieferanten, die als Hersteller gekennzeichnet sind.
Assets	Vom Lieferanten erworbene Assets, die für Zuweisungen verfügbar sind.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte einer zugehörigen Liste, um vorhandene Informationen anzuzeigen, oder klicken Sie in einer zugehörigen Liste auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihren Lieferantendatensatz zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten eines Lieferantendatensatzes auf **Aktualisieren**.

Bewertungen der Lieferantenzufriedenheit in Vendor Management-Arbeitsbereich generieren

Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen, um zu bewerten, wie zufrieden Ihre Stakeholder mit den Lieferanten sind, mit denen sie zusammenarbeiten. Generieren Sie Bewertungen mit dem Metriktyp „Bewertung der Lieferantenzufriedenheit“, der in der Anwendung Vendor Management-Arbeitsbereich bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder sn_vlm.vendor_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Metriktyp **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit** wird die Zufriedenheit der Stakeholder gemessen, die mit Ihren Lieferanten zusammenarbeiten. Dieser Metriktyp verwendet die Metrikkategorie **Lieferantenzufriedenheit**, um die in Vendor Management-Arbeitsbereich angezeigte Punktzahl für die Lieferantenzufriedenheit zu bestimmen. Neue Kategorien, die dem Metriktyp hinzugefügt werden, werden bei der Berechnung der Punktzahl für die Lieferantenzufriedenheit nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Typen**.
2. Legen Sie die gewünschten Filterbedingungen für die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] fest.
   a. Wählen Sie **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit**. Beschreibungen der Felder vom Typ „Bewertungsmetrik“ finden Sie unter Eine Bewertung konfigurieren .
   b. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen** aus.
   c. Fügen Sie die gewünschten Filterbedingungen für die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] hinzu.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Ordnen Sie Benutzer den Metrikkategorien für die Bewertung zu.
   a. Wählen Sie **Lieferantenzufriedenheit** auf der Registerkarte **Metrikkategorien**.
   b. Wählen Sie **Bearbeiten** auf der Registerkarte **Benutzer**.
   c. Fügen Sie der Benutzerliste für Lieferantenzufriedenheit alle Benutzer hinzu, die Sie Lieferanten zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
4. Ordnen Sie Benutzer Lieferanten zu.
   a. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Stakeholder**.
   b. Wählen Sie den Metriktyp „Bewertung der Lieferantenzufriedenheit“ aus.
   c. Wählen Sie unter **Kategoriebenutzer** einen Benutzer aus.
   d. Wählen Sie unter **Bewertbare Datensätze** den Lieferanten aus, dem Sie den Benutzer zuordnen möchten.
   e. Wählen Sie **Zuordnen**.
   f. Wahlweise: Ordnen Sie Lieferanten weitere Benutzer zu.
5. Wahlweise: Überprüfen Sie die Zuordnung von Benutzern zu Lieferanten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Bewertungen** > **Erweitert** > **Stakeholder für Bewertung**.
   b. Überprüfen Sie die Zuordnung zwischen Benutzer und Lieferant.

   Hinweis: Im Feld **Kategoriebenutzer** werden alle Benutzer aufgelistet, und das Feld **Bewertbarer Datensatz** zeigt die zugehörigen Lieferanten an.
6. Generieren Sie die Bewertung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Typen**.

b. Wählen Sie im Datensatz **Bewertungsmetriktypen** die Option **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit** aus.

c. Wählen Sie **Bewertungen generieren**.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung konfigurieren

Umfragemanagement

Bewertungsmetriken

Formelindikator hinzufügen, um die Lieferantenpunktzahl nachzuverfolgen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Formelindikator, um ihn bei der Berechnung der Lieferantenpunktzahl zu verwenden. Fügen Sie den Indikator Ihrer KPI-Gruppe hinzu, um die Punktzahl zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user oder pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Formelindikatoren**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für den Formelindikator ein.
   b. Füllen Sie den Abschnitt **Indikatoreigenschaften** aus.

Name	Beschreibung
Richtung	▪ Wählen Sie **Maximieren**, wenn eine Erhöhung der Punktzahl erwünscht ist. ▪ Wählen Sie **Minimieren**, wenn eine Verringerung der Punktzahl erwünscht ist.
Einheit	Wählen Sie den Prozentwert (%) aus.
Genauigkeit	Rundung der Teilergebnisse.

   c. Wählen Sie im Abschnitt **Formel** die Option **Nach Indikator suchen** aus.

   Add an indicator to a formula (Indikator zu Formel hinzufügen) wird angezeigt.

   d. Wählen Sie im Feld **Indikator** den Indikator aus, den Sie der Formel hinzufügen möchten.
   e. Klicken Sie auf **Auswählen**.
   f. Fügen Sie mathematische Operatoren wie +, -, * oder % hinzu.
   g. Wenn Sie weitere Indikatoren hinzufügen müssen, wählen Sie den Link **Nach Indikator suchen**, und fügen Sie der Formel die gewünschten Indikatoren hinzu.
4. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
5. Fügen Sie eine Lieferantenaufgliederung für den Indikator hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufgliederungen“ **Bearbeiten**.

b. Wählen Sie in der Liste „Sammlung“ **Lieferanten** aus, und fügen Sie sie der Liste „Aufgliederungen“ hinzu.

c. Wählen Sie **Speichern**.

6. Fügen Sie den Indikator der Lieferanten-KPI-Gruppe hinzu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**.

b. Wählen Sie die KPI-Gruppe aus, der Sie den Formelindikator hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ **Neu**.

Das Formular „KPIs“ wird angezeigt.

d. Wählen Sie im Feld **KPI** den von Ihnen erstellten Formelindikator aus.

e. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolgenummer fest.

f. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass im Formular „KPI-Gruppe“ die kombinierte Gewichtung aller KPIs in der zugehörigen Liste „KPIs“ 100 ergibt. Wenn die kombinierte Gewichtung über 100 liegt, wird die Gewichtung proportional auf 100 angepasst.

Ergebnisse

Der Formelindikator wird der KPI-Gruppe hinzugefügt und zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl in Vendor Management-Arbeitsbereich verwendet.

Ausführliche Informationen zum Erstellen von Formelindikatoren finden Sie unter Formelindikatoren erstellen .

KPI-Gruppen erstellen, um Metriken für Ihre Lieferanten nachzuverfolgen

Erstellen Sie KPI-Gruppen (Gruppen von Leistungskennzahlen). Nehmen Sie dabei die KPIs mit der höchsten Relevanz für Ihre Lieferanten auf. Ordnen Sie die KPI-Gruppen Ihren Lieferanten zu, legen Sie Schwellenwerte fest, um den Indikatorstatus zu überwachen, und analysieren Sie die Lieferanten-Performance.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Performance Analytics-Indikatoren , die Sie den einzelnen Lieferanten-KPI-Gruppen hinzufügen möchten. Eine Liste der Indikatoren, die standardmäßig enthalten sind, finden Sie unter Installiert mit Vendor Management-Arbeitsbereich.

Die Indikatoren müssen über eine Lieferantenaufgliederung in der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] mit zugehörigen Lieferanten verfügen.

Sie können bis zu sechs KPIs mit einem Prozentwert konfigurieren und nachverfolgen, die zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl beitragen. Fügen Sie 15 weitere KPIs mit einem beliebigen Einheitenwert hinzu, um zusätzliche Daten zu analysieren.

Konfigurieren Sie für jeden Indikator Folgendes:

- Einen Gewichtungswert: ein numerischer Wert, der den Prozentsatz des Beitrags zur Lieferantenpunktzahl angibt. Dieser Wert stellt die Wichtigkeit dieses Indikators im Verhältnis zu anderen Indikatoren der KPI-Gruppe dar. Jeder Indikator wird im Verhältnis zu 100 % der Gesamtgewichtung aller Indikatoren gewichtet, die einer KPI-Gruppe hinzugefügt werden. Wenn die kombinierte Gewichtung über oder unter 100 % liegt, wird die Gewichtung der Indikatoren proportional auf 100 angepasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reihenfolge der Priorität: Sie können auch die Reihenfolge der Priorität festlegen, in der diese Indikatoren im Lieferantenprofil angezeigt werden sollen.
- Schwellenwerte: Legen Sie obere und untere Grenzwerte fest, um die Lieferanten-Performance für die einzelnen Indikatoren zu bewerten.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**.
2. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.

   Hinweis: Sie können auch eine vorhandene KPI-Gruppe öffnen, eine Kopie davon erstellen und sie an Ihre Anforderungen anpassen.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   c. Wählen Sie im Menü „Typ“ die Option **Lieferanten** aus.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
3. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Indikator	Beschreibender Name für den Indikator.
Anzeigename für den Indikator	Geschäftsfreundlicher Name für den Indikator. Dieser Name wird im Widget für Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich angezeigt.
Gewichtung	Der Prozentsatz der Gesamtpunktzahl, die Sie diesem Indikator zuordnen möchten. Die kombinierte Gewichtung aller Indikatoren, die einer KPI-Gruppe hinzugefügt werden, muss 100 ergeben.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Priorität, in der dieser Indikator im Widget für Lieferantenpunktzahl-Metriken in Vendor Management-Arbeitsbereich angezeigt werden soll.
Unterer Schwellenwert	Unterer Grenzwert, der für diesen Indikator festgelegt ist. Sie können den hervorgehobenen Wert anzeigen, der im Vendor Management-Arbeitsbereich-Lieferantenprofil angezeigt wird.
Oberer Schwellenwert	Obere Grenze, die für diesen Indikator festgelegt ist. Sie können den hervorgehobenen Wert anzeigen, der in Vendor Management-Arbeitsbereich sichtbar ist.

   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diesen Lieferanten gelten soll.

      Hinweis: Die KPI kann auch untergeordnete KPIs enthalten, die Sie detailliert anzeigen können.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Legen Sie KPI-Schwellenwerte für eine KPI-Gruppe fest.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den unteren Schwellenwert ein, der für den für die KPI-Gruppe definierten Status verwendet werden soll.
   c. Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den oberen Schwellenwert ein, der für den für die KPI-Gruppe definierten Status verwendet werden soll.
   d. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Zahl für die definierten Schwellenwerte ein. Diese Zahl muss für jeden Satz von Grenzwerten eindeutig sein.
   e. Wählen Sie im Feld **Status** den Status für den definierten Schwellenwert aus: „Kritisch“, „Positiv“ oder „Warnung“.

   Hinweis: Das entsprechende Symbol für jeden Status wird im Manager Workspace angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Symbol anzeigen** für den Status aktiviert ist. Standardmäßig ist es für den Status „Kritisch“ aktiviert.

5. Fügen Sie den KPI-Gruppen Lieferanten hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Lieferanten“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Lieferanten aus der Sammlung in die Liste „Lieferanten“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Wählen Sie Zuordnen, um die KPI-Gruppe mit Lieferanten zu verknüpfen.

Verbesserungen in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative für einen Lieferanten, um Aufgaben zur Verbesserung eines Service oder Prozesses oder Aufgaben im Zusammenhang mit Lieferanten nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Das Plugin „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (com.sn_cim) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen anfordern

Sie können Ihre Lieferanteninitiativen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Lieferantenmanagement** > **Verbesserungsinitiativen**.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Lieferanten – Startseite“.
3. Wechseln Sie in der Liste zu **Lieferanten** > **Alle Lieferanten**.
4. Wählen Sie einen Lieferanten aus, um die Verbesserungsinitiative zu erstellen.
5. Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Erstellen einer Initiative	Aktion
Im Lieferantenprofil	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Verbesserungsinitiativen** aus. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.
Ausgehend von einem Indikator	**a.** Klicken Sie im Bildschirm des Lieferantenprofils auf den Indikator, für den Sie die Initiative erstellen möchten. **b.** Klicken Sie im Indikatorbildschirm auf das Symbol mit den Auslassungspunkten, und wählen Sie die Option **CIM-Initiative erstellen** aus. Das Feld „Verbesserungs-KPI“ wird automatisch mit dem Namen des ausgewählten Indikators gefüllt.
Aus einem Leistungsindikator für Lieferanten	**a.** Klicken Sie auf das Symbol für Erfolgsindikatoren ( ). **b.** Wählen Sie einen Indikator aus. **c.** Klicken Sie auf **CIM-Initiative erstellen**.

6. Wählen Sie im Feld **Lieferant** den Lieferanten aus, für den Sie die Initiative erstellen möchten.
7. Wählen Sie im Feld **Serviceangebot** das Serviceangebot aus, für das Sie Verbesserungsziele festlegen möchten.
8. Füllen Sie alle Pflichtfelder aus, um die Initiativen abzuschließen.
   Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter Verbesserung Feldbeschreibungen.
9. Wahlweise: Wenn Sie unterstützende Dokumente anfügen möchten, klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Service-Gutschriften in Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie, immer wenn der Lieferant die Vereinbarung verletzt, einen Datensatz für eine Service-Gutschrift. Die Verstöße sind normalerweise mit Ausfällen, Incidents oder SLA-Verstößen verknüpft.

Vorbereitungen

Über Vendor Management-Arbeitsbereich können Sie basierend auf den in der folgenden Tabelle aufgeführten Bedingungen Service-Gutschriften aus einem Incident-, Ausfall- oder Serviceverfügbarkeitsdatensatz erstellen.

Datensatz	Bedingungen für die Erstellung von Service-Gutschriften
Incident	• Der Incident-Status ist **Warten**. • Als „Grund für das Warten“ ist **Auf Lieferanten warten** festgelegt.
Ausfall	Das Feld „Konfigurationselement“ im Ausfalldatensatz muss für ein Serviceangebot konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz	Bedingungen für die Erstellung von Service-Gutschriften
Serviceverfügbarkeit	Das Serviceangebot muss im Serviceverfügbarkeitsdatensatz konfiguriert sein.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Die Rolle sn_incident_read muss aktiviert sein, damit Berichte über Service-Gutschriften angezeigt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Lieferanten – Startseite“.
3. Erstellen Sie eine Service-Gutschrift ausgehend von einem Lieferanten, Incident, Ausfall oder Serviceangebot.

So erstellen Sie eine Service-Gutschrift	Vorgehensweise
Ausgehend von einem Lieferanten	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Listen**. **b.** Klicken Sie auf „Alle Lieferanten“. **c.** Wählen Sie einen Lieferanten aus, um die Service-Gutschrift zu erstellen. **d.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Service-Gutschrift**.
Ausgehend von einem Incident, einem Ausfall oder einer Serviceverfügbarkeit	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Listen**. **b.** Wählen Sie die Liste für Incidents, Ausfälle oder Serviceverfügbarkeit aus, um die Service-Gutschrift zu erstellen. **c.** Wählen Sie einen Datensatz aus, für den Sie eine Service-Gutschrift erstellen möchten. **d.** Klicken Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Service-Gutschrift erstellen** aus.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie nach Bedarf folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Referenznummer für diesen Gutschrift-Datensatz.
Lieferant	Name des Lieferanten.
Serviceangebot	Serviceangebot in Zusammenhang mit diesem Lieferanten.
Servicezusage	Spezifische Servicezusage, die sich auf diese Lieferantengutschrift auswirkt.
Serviceverfügbarkeit	Business-Service-Verfügbarkeitsverpflichtung, die sich auf diese Lieferantengutschrift auswirkt.
Zugehöriger Incident	Nummer der etwaigen Incidents, die mit den Produkten dieses Lieferanten zusammenhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbundener Ausfall	Tatsächlicher Ausfall, der die Lieferantengutschrift erstellt hat. Der Wert in diesem Feld stammt aus der **Kurzbeschreibung** im Ausfalldatensatz.
Lieferantenvertrag	Vertrag für diesen Lieferanten, falls vorhanden. Wählen Sie einen Vertrag für den angegebenen Lieferanten. Diese Verträge können einen beliebigen Status aufweisen.
Referenznummer	Jede Referenz, die sich auf diese Gutschrift bezieht, z. B. eine Bestätigungsnummer des Lieferanten oder der Name eines Kontakts.
Strafzeit für Bruch	Dauer des Verstoßes. Dieser Wert stellt die verstrichene Zeit des Gutschrift-erzeugenden Ereignisses dar und wird von der ausgewählten **Servicezusage** übernommen.
Strafbetrag für Bruch	Dies ist der Gesamtbetrag der Gutschrift aufgrund dieses Ereignisses und wird von der ausgewählten **Servicezusagen** übernommen.
Pro	Einheit zur Berechnung des Strafbetrags, die von der ausgewählten **Servicezusage** übernommen wird.
Haben genutzt	Checkbox, die angibt, dass eine Gutschrift von diesem Lieferanten eingezogen wurde.
Notizen	Alle Notizen zu diesem Gutschrift-Datensatz, zum Beispiel, um die wiedererlangten Gutschriften zu verfolgen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lieferantentickets im Vendor Management-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie Lieferantentickets, um zu überwachen, wie schnell Ihre Lieferanten Probleme für Ihre Produkte und Services lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Wählen Sie die Liste für Incidents, Ausfälle oder Serviceverfügbarkeit aus, um ein Lieferantenticket zu erstellen.
4. Erstellen Sie ein Lieferantenticket aus einem Incident, einem Ausfall oder einer Serviceverfügbarkeit.

Datensatz	Bedingungen zum Erstellen eines Lieferantentickets
Incident	◦ Der Incident-Status ist **Warten**. ◦ Als „Grund für das Warten“ ist **Auf Lieferanten warten** festgelegt.
Ausfall	Das Feld „Konfigurationselement“ im Ausfalldatensatz muss für ein Serviceangebot konfiguriert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz	Bedingungen zum Erstellen eines Lieferantentickets
Serviceverfügbarkeit	Das Serviceangebot muss im Serviceverfügbarkeitsdatensatz konfiguriert sein.

5. Wählen Sie im Feld **Lieferant** den Lieferanten aus, der mit dem Incident verbunden ist.
6. Geben Sie im Feld **Lieferantenticket** eine vom Lieferanten bereitgestellte Ticket- oder Incident-Nummer ein.
   Dieses Ticket ist die Lieferantenidentifikationsnummer für das Problem, das vom Lieferanten gelöst wird.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich einrichten

Konfigurieren Sie Attribute, die Ihnen beim Vergleich leistungsstarker Lieferanten aussagekräftige statistische Einblicke geben können.

Wichtig: Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) separat vom ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren.

Zur Festlegung der Attribute können Sie entweder Tabellen oder Indikatoren konfigurieren. Die Basistabelle für die Auswertung der Leistungsindikatoren für Lieferanten ist die Tabelle „Unternehmen“ [core_company].

Verwenden Sie Eigenschaften, um die Leistungsindikatoren für Lieferanten zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften

Tabellenattribute in Vendor Management-Arbeitsbereich einrichten

Konfigurieren Sie Attribute für eine Tabelle, um sie mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Felder für eine ausgewählte Tabelle zeigen alle unterstützten Zeichenfolgen-Datentypen und numerischen Datentypen an. Die zulässigen Datentypen sind in der Systemeigenschaft *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list* festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Erfolgsindikatoren** > **Attribute**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das auswertende Attribut ein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Tabelle** aus.
5. Richten Sie die Feldattribute ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration von Attributen für	Aktion
Tabelle „Unternehmen“ [core_company]	Wählen Sie im Abschnitt **Konfiguration** aus der Tabellenliste „Unternehmen“ [core_company] aus. Diese Tabelle ist mit der Basisauswertungstabelle identisch. ◦ So konfigurieren Sie ein Feld vom Datentyp Zeichenfolge: **a.** Wählen Sie in der Liste **Feldname** ein Feld mit dem Datentyp Zeichenfolge aus, z. B. „Land“. Ein Popup-Fenster zeigt die Anzahl der verschiedenen Werte an, die für dieses Feld verfügbar sind. Je nachdem, wie Sie Ihre Lieferanten bewerten möchten, können Sie diese Werte kategorisieren. **Hinweis:** Legen Sie die Anzahl der zulässigen Werte vom Datentyp Zeichenfolge fest, bevor Sie sie mit der Systemeigenschaft *sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit* kategorisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. **c.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kategorien von Erfolgsindikatorattribut“ auf **Neu**. **i.** Geben Sie im Feld **Kategorie** den Namen ein, unter dem ein Satz von Attributwerten gruppiert werden soll. **ii.** Verschieben Sie im Feld **Feldwert** die gewünschten Felder in die Liste **Ausgewählt**. **iii.** Klicken Sie auf **Absenden**. **Hinweis:** Wiederholen Sie diesen Schritt für jede Kategorie, die Sie dem ausgewählten Feld hinzufügen möchten. **d.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Attribut wird der Liste **Erfolgsindikatorattribut** hinzugefügt. ◦ So konfigurieren Sie ein Feld vom Datentyp Numerisch:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration von Attributen für	Aktion
	a. Wählen Sie in der Liste **Feldname** ein Feld mit numerischem Datentyp aus, zum Beispiel „Beziehungsstartdatum“. **b.** Klicken Sie auf **Absenden**. **Hinweis:** Die Felder **Oberer Schwellenwert (Alter in Tagen)**, **Unterer Schwellenwert (Alter in Tagen)** und **Richtung** werden automatisch gefüllt. Wenn Sie einen numerischen Feldtyp mit einem Datumswert auswählen, berechnet die Anwendung die Anzahl der Tage zwischen den Schwellenwerten und stellt sie als Alter dar.
Andere Tabellen als die Tabelle „Unternehmen“ [core_company]	**a.** Wählen Sie im Abschnitt **Konfiguration** aus der Tabellenliste eine andere Tabelle als „Unternehmen“ [core_company] aus. **b.** Wählen Sie in der Liste **Feldname** ein Feld aus. **c.** Wählen Sie im Feld **Sammlungstyp** eine der folgenden Optionen aus: ▪ Feldwert: Berechnet den tatsächlichen Wert für das ausgewählte Feld. **Hinweis:** Wenn das ausgewählte Feld vom Typ Numerisch ist, werden die Felder **Oberer Schwellenwert**, **Unterer Schwellenwert**und **Richtung** automatisch gefüllt. ▪ Datensatzanzahl: Zählt die Anzahl der Datensätze mit gültigen Werten, die den im Feld **Normalisierungsskript** festgelegten Bedingungen entsprechen. Die Anwendung legt die Beziehung zwischen der Basisauswertungstabelle und der Tabelle fest, die zur Auswahl des Attributs mit den Feldern *sourceIDField* und *encodedQuery* verwendet wird. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

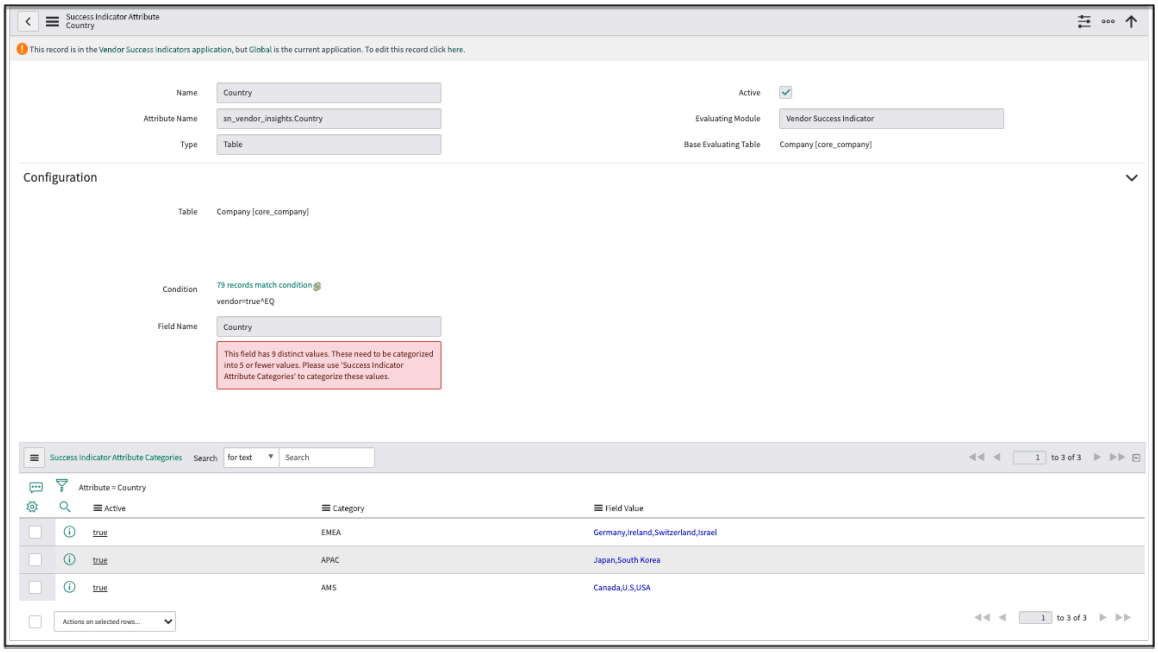
1. Beispiel: Beispielkonfiguration, die in der folgenden Abbildung zu sehen ist:

- Die Tabelle, die zur Konfiguration der Lieferantenerfolgsattribute verwendet wird, ist mit der Basistabelle „Unternehmen“ [core_company] identisch.
- Der ausgewählte Feldname (Land) ist vom Datentyp Zeichenfolge.

Die Popup-Nachricht zeigt, dass das Attribut „Land“ neun verschiedene Werte hat.

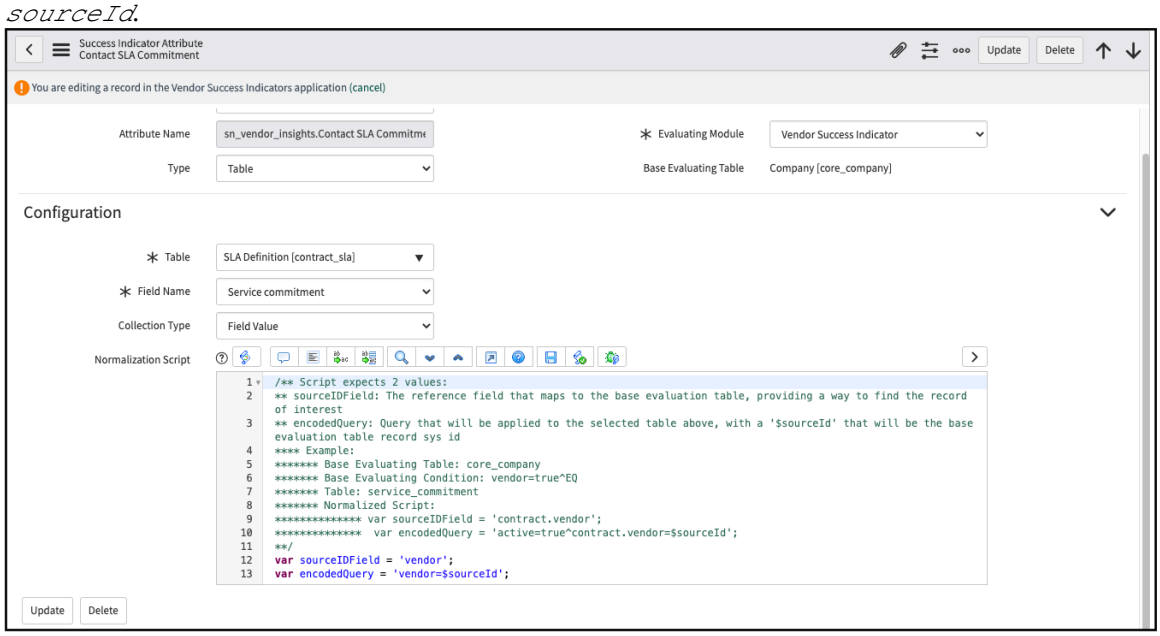
Die neun Werte für „Land“ sind Deutschland, Irland, Schweiz, Israel, Japan, Südkorea, Kanada, U.S. und USA. Sie können die Attribute für „Land“ konfigurieren, indem Sie sie in Kategorien wie EMEA, APAC und AMS einteilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Beispiel: Beispielkonfiguration, die in der folgenden Abbildung zu sehen ist:

- Die Tabelle, die zur Konfiguration der Lieferantenerfolgsattribute verwendet wird, ist nicht mit der Basistabelle „Unternehmen“ [core_company] identisch.
- Das zum Festlegen von Attributen ausgewählte Feld besitzt den Datentyp Numerisch, *sourceId*.



Indikatorattribute in Vendor Management-Arbeitsbereich einrichten

Konfigurieren Sie Indikatorattribute, um diese mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Hinweis: Eine Übersicht über die Einrichtung von Leistungsindikatoren für Lieferanten finden Sie unter Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich einrichten.

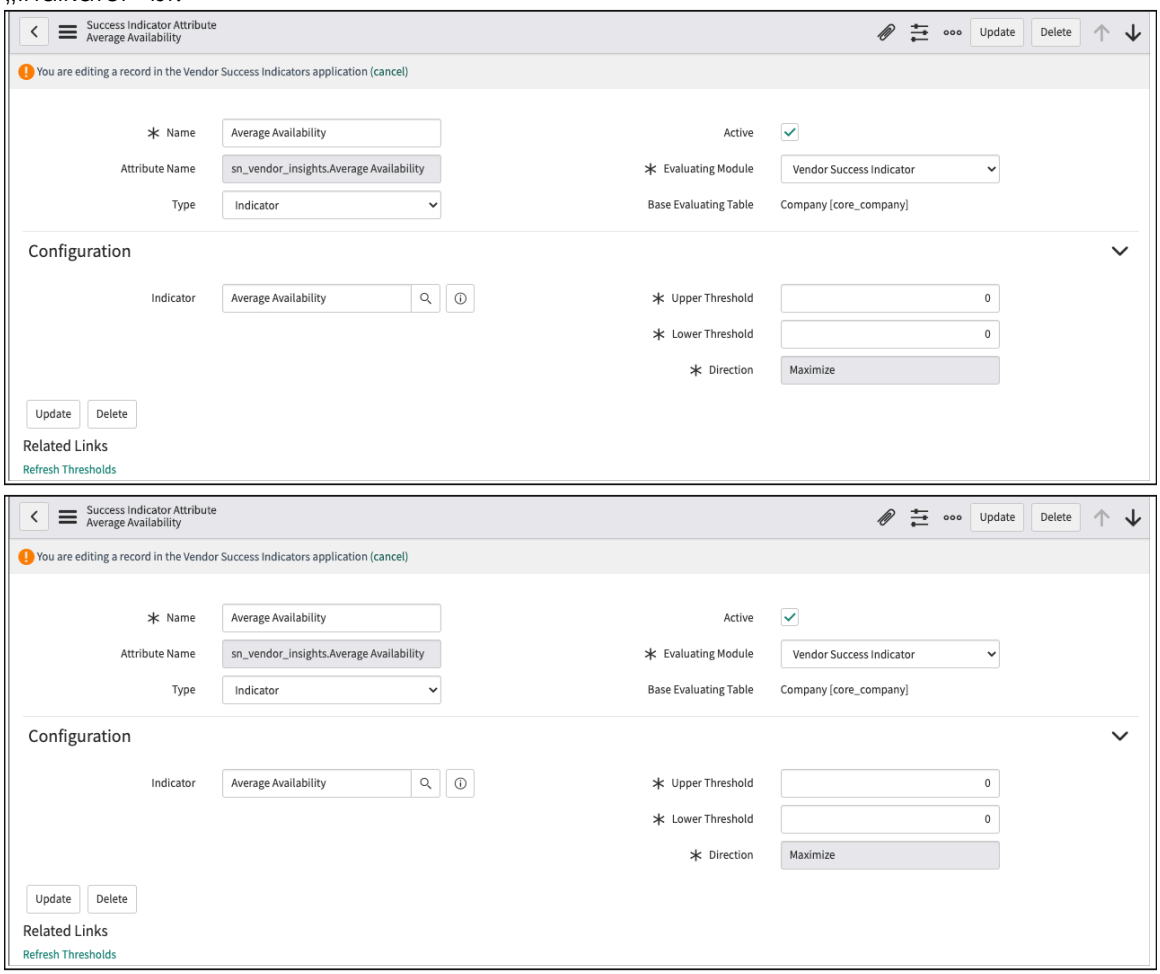
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vendor Management-Arbeitsbereich** > **Erfolgsindikatoren** > **Attribute**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das auswertende Attribut ein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Indikator** aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt Konfiguration im Feld **Indikator** einen Indikator aus der Aufgliederung „Unternehmen“ [core_company] aus, von dem Sie Attribute ableiten möchten.
   Die Felder **Hoch** und **Niedrig** werden automatisch auf Grundlage der empfohlenen Werte gefüllt, und das Feld **Richtung** wird standardmäßig auf **Maximieren** festgelegt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

Die folgende Abbildung zeigt eine Beispielkonfiguration, bei der das Attribut vom Typ „Indikator“ ist.



Success Indicator Attribute
Average Availability
Update
Delete
You are editing a record in the Vendor Success Indicators application (cancel)
Name
Average Availability
Active
Attribute Name
sn_vendor_insights.Average Availability
Evaluating Module
Vendor Success Indicator
Type
Indicator
Base Evaluating Table
Company [core_company]
Configuration
Indicator
Average Availability
Upper Threshold
0
Lower Threshold
0
Direction
Maximize
Update
Delete
Related Links
Refresh Thresholds

Lieferanten mithilfe von Vendor Management-Arbeitsbereich verwalten

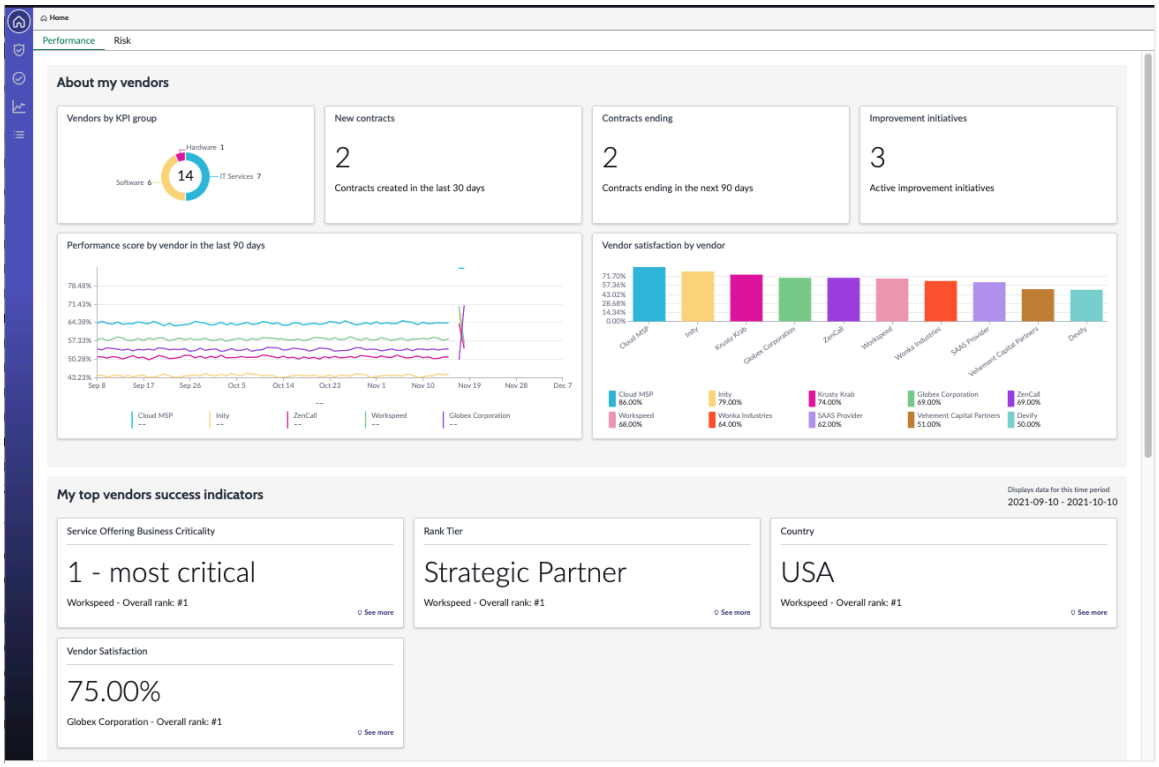
Mit Vendor Management-Arbeitsbereich können Sie Lieferanten-KPI-Gruppen analysieren und Merkmale von Lieferanten mit leistungsstarken Lieferanten vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite von Vendor Management-Arbeitsbereich

Überwachen Sie jederzeit Lieferantenmetriken, die Anzahl der kürzlich erstellten Verträge, derjenigen, die bald endenden und die Anzahl der aktiven Verbesserungsinitiativen. Schauen Sie sich an, welche Merkmale zum Erfolg Ihrer Lieferanten beitragen. Zeigen Sie an, wie Ihre Lieferanten im Vergleich zu anderen Lieferanten im Hinblick auf diese Merkmale bewertet werden.

Sie können eine vorhandene Zielseite klonen und mit Next Experience UI Builder anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workpace-Seite mit Next Experience UI Builder anpassen.



Erforderliche Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Rollen

Wenn Sie die Rolle „Lieferantenmanager“ [sn_vlm.vendor_manager] haben, können Sie auf die Zielseite von Vendor Management-Arbeitsbereich zugreifen.

Anwendungsfälle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Lieferantenmanager können Sie Echtzeitdetails analysieren, z. B.: • Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen • Wie viele neue Verträge wurden in den letzten 30 Tagen erstellt? • Wie viele Verträge enden in den nächsten 90 Tagen?	Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager] Zum Anzeigen von Berichten über bestellte Katalogelemente muss die Zugriffssteuerungsliste (ACL) sc_req_item aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Anzahl der derzeit offenen Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung. • Die fünf besten Leistungsindikatoren für Lieferanten.	

Indikatoren

Lieferantenpunktzahl

Lieferanten-Performance aller Lieferanten in Ihrer Organisation, basierend auf der Lieferantenpunktzahl der letzten 90 Tage.

Lieferantenzufriedenheit

Zufriedenheit der Stakeholder, die mit Ihren Lieferanten zusammenarbeiten.

Aufgliederungen

Die Aufgliederung der Indikatoren erfolgt nach Lieferanten.

Datenvisualisierungen

Wählen Sie eine Visualisierung aus, um Detailinformationen anzuzeigen und zu analysieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Lieferanten nach KPI-Gruppe	Ring	Unternehmen [core_company]	Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen
Neue Verträge	Einzelwert	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Verträge.
Endende Verträge	Einzelwert	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der Verträge, die in den nächsten 90 Tagen enden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Verbesserungsinitiativen	Einzelwert 	Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Anzahl der aktiven Verbesserungsinitiativen.

Analysieren Lieferanten-KPI-Gruppen

Nachdem Sie Lieferanten-KPI-Gruppen eingerichtet haben, können Sie die Metriken, die sich auf alle Ihre Lieferanten beziehen, an einem zentralen Ort analysieren. Sie können alle lieferantenbezogenen Informationen wie Incidents, Ausfälle, Verbesserungsinitiativen und Lieferanten durchsuchen und zugehörige Datensätze finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Arbeitsbereich können Sie die Liste nach Lieferantentypen sortieren und die Leistung jedes Lieferantentyps in einer zentralen Ansicht analysieren. Sie können dann für jeden einzelnen Lieferanten Detailinformationen anzeigen und zusätzliche Daten analysieren. Im Abschnitt **Lieferantendetails** können Sie außerdem Anhänge für das Lieferantenprofil hinzufügen und hinzugefügte Anhänge herunterladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Analysieren Sie die Lieferantenpunktzahl.
   Informationen dazu, wie die Lieferantenpunktzahl berechnet wird, finden Sie unter Lieferantenpunktzahl berechnen.

   Der Farbindikator, der die Lieferantenpunktzahl in der Kopfzeile hervorhebt, zeigt an, wie die Leistung des Lieferanten auf Grundlage des festgelegten Schwellenwerts aussieht.

   Hinweis: Die regelmäßige Aufgabe **VMW:Lieferantenpunktzahl aktualisieren** ist auf „täglich ausführen“ festgelegt. Wenn Sie die aktualisierte Punktzahl anzeigen möchten, können Sie diese regelmäßige Aufgabe jederzeit ausführen.

3. Klicken Sie auf die einzelnen Indikator-Widgets, um die Aufgliederung für die betreffende Metrik anzuzeigen.

   Sie können Folgendes anzeigen:

   - Ein Widget mit einzelner Punktzahl, in dem die Indikatormetrik angezeigt wird
   - Zeitreihen-Widget, das die Trendlinie für die ausgewählte KPI-Gruppe und den ausgewählten Datumsbereich anzeigt.
     - Wenn Sie als Enddatum einen Tag vor dem aktuellen Datum auswählen, können Sie den tatsächlichen und den prognostizierten Trend für den ausgewählten KPI anzeigen.
     - Sie können einen bestimmten Tag in der Zeitreihe auswählen, um die Lieferanten-Performance für den ausgewählten KPI an diesem Tag zu analysieren.
   - Aufgliederung der zugehörigen Serviceangebote für die ausgewählte KPI-Gruppe und den ausgewählten Datumsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schwellenwert für jeden hervorgehobenen Indikator, der eine visuelle Anzeige für jedes Serviceangebot bietet

  Hinweis: Sie können den Status der Leistungskennzahl (Key Performance Indicator, KPI) wie Kritisch, Positiv oder Warnung für jeden Lieferanten analysieren, wenn Ihr Systemadministrator die Anzeige des Indikatorstatus in Vendor Management-Arbeitsbereich aktiviert hat. Der Indikatorstatus zur Anzeige von als kritisch definierten KPI-Schwellenwerten ist standardmäßig aktiviert.

Für die Aufgliederung des Indikators „Lieferantenzufriedenheit“ können Sie auch das Widget für abgeschlossene Bewertungen anzeigen, in dem die Ergebnisse der Lieferantenzufriedenheitsumfragen angezeigt werden.

4. Fügen Sie einem Lieferantenprofil unterstützende Dokumente hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Lieferantendetails** auf das Anhangsymbol .
   b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die gewünschte Datei aus, die an das Profil angehängt werden soll.
   c. Alternativ dazu können Sie auf das Symbol mit den Auslassungspunkten klicken und den Anhang herunterladen, ersetzen oder entfernen.

Merkmale Ihrer Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich mit leistungsstarken Lieferanten vergleichen

Überwachen Sie die Attribute, die die Lieferanten-Performance definieren, und vergleichen Sie sie mit den Lieferanten mit der besten Performance.

Vorbereitungen

Wichtig: Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) separat vom ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Leistungsindikatoren für Lieferanten verwendet den Chi-Quadrat-Test, der zwei Werte vergleicht, um festzustellen, ob sie sich statistisch von den erwarteten unterscheiden.

Hinweis:

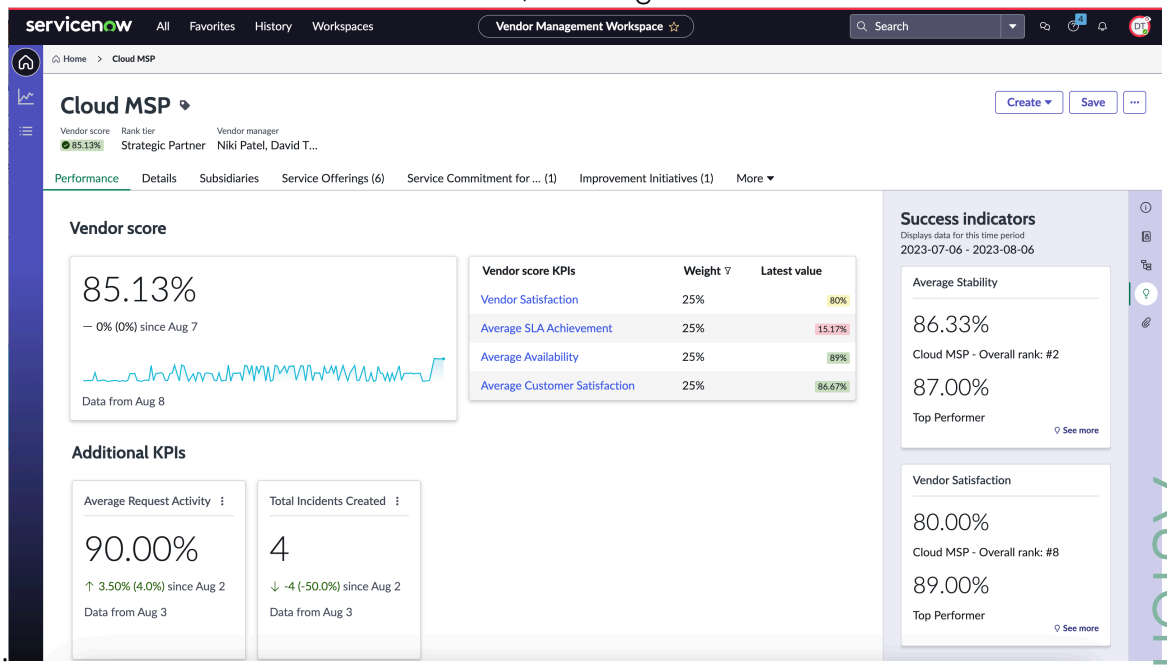
- Die Vergleiche hängen davon ab, wie gut die Dichtekurve des Chi-Quadrat-Werts zwischen den Lieferantenmerkmalen verteilt ist.
- Wenn der Freiheitsgrad 1 ist, muss der p-Wert, der die Wahrscheinlichkeit zwischen Ihren Vergleichen misst, kleiner als 0,05 sein, um eine statistische Signifikanz zu haben.
- Idealerweise müssen Ihre Vergleichsdaten jeweils mindestens 5 Lieferantendatensätze enthalten, deren Werte näher am oberen und unteren Schwellenwert liegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie einen Lieferanten aus.
3. Wählen Sie das Symbol „Erfolgsindikatoren“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Analysieren Sie die Metriken für Ihre Lieferanten, und vergleichen Sie sie mit den Besten.



Hinweis: Für die Bewertung mit leistungsstarken Lieferanten müssen Lieferanten die folgenden Kriterien erfüllen:

- Ihnen muss eine Lieferanten-KPI-Gruppe zugewiesen sein.
- Sie müssen eine gültige Lieferantenpunktzahl aufweisen.

Für die Bewertung mit leistungsstärksten Lieferanten werden nur Lieferanten verwendet, denen eine Lieferanten-KPI-Gruppe zugewiesen ist und die über eine gültige Lieferantenpunktzahl verfügen.

Das obige Bild zeigt ein Beispiel für Erfolgsindikatoren für das Unternehmen Cloud MSP. Die Erfolgsindikatoren bieten Einblicke in die fünf wichtigsten Attribute aller Lieferanten, die zu hoher Leistung beitragen. Diese Indikatoren werden in der Reihenfolge des Einflusses angezeigt, den sie auf die Leistungsrangliste haben:

a. Durchschnittliche Verfügbarkeit

b. Durchschnittlicher SLA-Erfolg

c. Durchschn. Perf. Punktzahl von SO

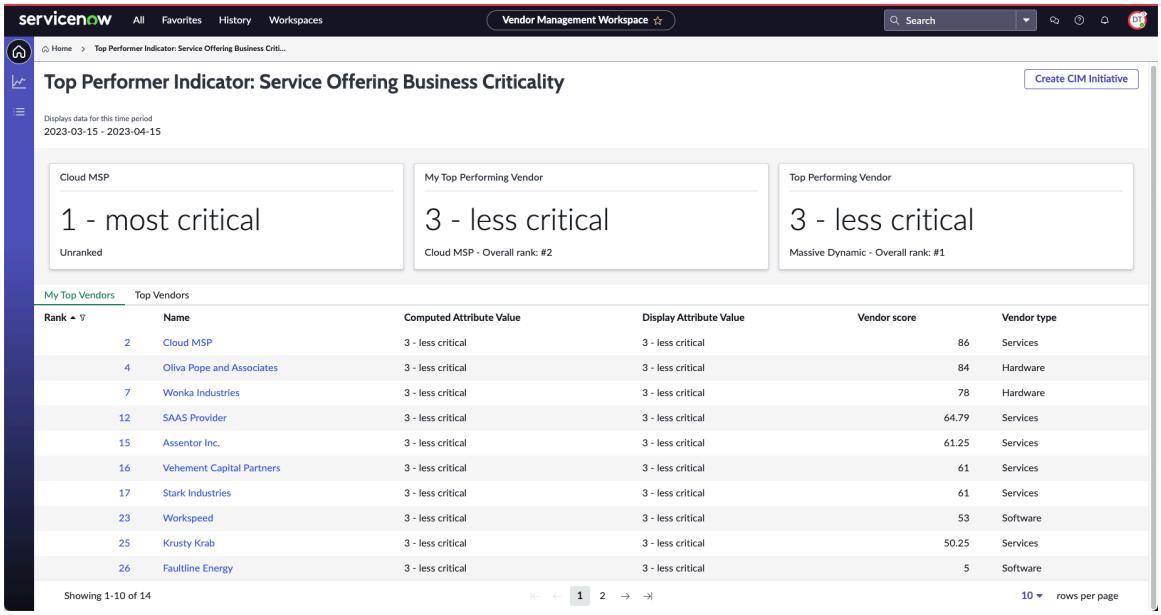
d. Durchschnitt Kundenzufriedenheit

Bei numerischen Attributen hängt die Interpretation des Werts von der für den Indikator festgelegten Richtung ab.

5. Wählen Sie **Weitere anzeigen**, um die Daten detailliert anzuzeigen.
Die folgende Abbildung zeigt die Detailinformationen zur durchschnittlichen Leistungspunktzahl für Serviceangebote.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beschreibungen der Detailinformationen für das Widget mit einfacher Punktzahl

Name	Beschreibung
Vendor display name (Anzeigename des Lieferanten) [Beispiel: Cloud MSP]	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Das Feld **Rang** zeigt die Platzierung in der allgemeinen Lieferantenrangliste für das Attribut an. **Hinweis:** Wenn die Punktzahl außerhalb des Bereichs der bewerteten Lieferanten liegt, wird die Rangfolge als nicht bewertet angezeigt.
Meine Lieferanten mit Top-Leistungen	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Außerdem wird die Platzierung des Lieferanten mit der höchsten Leistung unter allen von Ihnen verwalteten Lieferanten angezeigt.
Lieferanten mit Top-Leistungen	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Außerdem wird die Platzierung des Lieferanten mit der höchsten Leistung unter allen Lieferanten in Ihrer Organisation angezeigt.

Beschreibungen für die Detailinformationen der Listenansicht

Name	Beschreibung
Meine Top-Lieferanten	Zeigt die Rang- und Erfolgsindikator-Attributdetails aller von Ihnen verwalteten Lieferanten an
Top-Lieferanten	Zeigt die Rang- und Erfolgsindikator-Attributdetails aller Lieferanten in Ihrer Organisation an

Sie können einen Rang oder den Namen eines Lieferanten wählen, um das Lieferantenprofil anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lieferanten-Performance innerhalb einer Lieferanten-KPI-Gruppe vergleichen

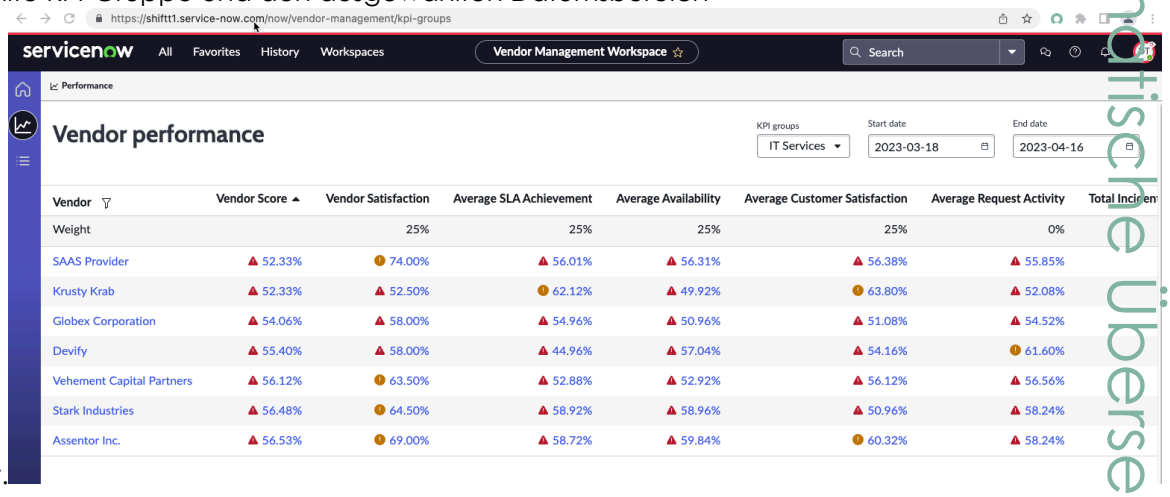
Überwachen Sie die Leistung aller Lieferanten innerhalb einer KPI-Gruppe, um ihre Leistung zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Leistungssymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste der KPI-Gruppen die Gruppe aus, für die Sie die Lieferanten-Performance vergleichen möchten.
4. Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Analyse der Daten starten möchten.
5. Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, bis zu dem Sie die Daten analysieren möchten.
   Die Lieferanten und die Indikatorpunktzahlen werden für die ausgewählte KPI-Gruppe und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.



Ziele für Lieferantenpunktzahl-KPIs hinzufügen

Legen Sie Leistungskennzahlziele für einen Indikator fest, der zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, damit Sie Baselinemessungen überwachen und verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Um ein globales Ziel festzulegen, benötigen Sie die Rollen pa_target_admin und sn_vlm.vendor_manager.

Um ein persönliches Ziel festzulegen, benötigen Sie die Rolle sn_vlm.vendor_manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Performance-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf eine Leistungspunktzahl für einen Indikator, für den Sie ein Ziel festlegen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Zielsymbol ( ), um den Fensterbereich für das Ziel anzuzeigen.
5. Legen Sie das KPI-Ziel fest.

Aufgabe	Vorgehensweise
Ziel erstellen	**a.** Klicken Sie auf das Plussymbol (+). **b.** Legen Sie den Zieltyp fest. ▪ Um ein globales Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Für alle**. ▪ Um ein persönliches Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Für mich**. **c.** Geben Sie im Feld **Neuer Wert** einen Zielwert ein, den die Punktzahl für Ihren Indikator erreichen soll. **Hinweis:** Dieser Wert kann auf dem vorherigen Ziel, der durchschnittlichen KPI-Punktzahl, die Sie in einem bestimmten Zeitraum erreichen möchten, oder einem bestimmten Wert beruhen. **d.** Geben Sie im Feld **Startdatum des Ziels** das Datum ein, an dem Sie mit der Nachverfolgung des Zielwerts für das Ziel beginnen möchten. **e.** Geben Sie im Feld **Prüfungsenddatum** das Datum ein, an dem Sie mit der Nachverfolgung des Zielwerts für das Ziel beginnen möchten. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Vorhandenes Ziel aktualisieren	**a.** Wählen Sie das Ziel aus, das Sie aktualisieren möchten. **b.** Geben Sie im Feld **Neuer Wert** einen Zielwert ein, den die Punktzahl für Ihren Indikator erreichen soll. **Hinweis:** Dieser Wert kann auf dem vorherigen Ziel, der durchschnittlichen KPI-Punktzahl, die Sie in einem bestimmten Zeitraum erreichen möchten, oder einem bestimmten Wert beruhen. **c.** Geben Sie im Feld **Startdatum des Ziels** das Datum ein, an dem Sie mit der Nachverfolgung des Zielwerts für das Ziel beginnen möchten. **d.** Geben Sie im Feld **Prüfungsenddatum** das Datum ein, an dem Sie mit der Nachverfolgung des Zielwerts für das Ziel beginnen möchten. **e.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Ziele

Verträge mit Lieferanten verknüpfen

Erstellen Sie einen Vertrag, und ordnen Sie ihn dem Lieferanten zu, der für den Vertrag verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Vendor Management-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Gehe zu **Verträge** > **Alle Lieferantenverträge**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Einen Vertrag erstellen .

   Hinweis: Das Startdatum muss der aktuelle Tag oder ein Tag vor dem aktuellen Tag sein.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Wechseln Sie im Menü Liste zu **Verträge** > **Meine Lieferantenverträge** um den von Ihnen erstellten Vertrag anzuzeigen.

SLAs und Servicezusagen mit Lieferanten verknüpfen

Erstellen Sie ein Lieferanten-SLA und eine Servicezusage, und ordnen Sie sie einem Lieferanten zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager und sla_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Vendor Management-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Erstellen Sie eine SLA-Definition.

   a. Gehe zu **Servicelevel** > **Alle Lieferanten-SLAs**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter SLA-Definitionen erstellen.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

4. Erstellen Sie eine SLA-Aufgliederungsdefinition.
   a. Wählen Sie in der von Ihnen erstellten SLA-Definition die Registerkarte **SLA-Aufgliederungsdefinitionen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **SLA-Aufgliederungsdefinition** die Definition aus.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
5. Erstellen Sie eine Servicezusage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der von Ihnen erstellten SLA-Definition die Registerkarte **Servicezusagen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Wechseln Sie im Menü Liste zu **Servicelevel** > **Meine Lieferanten-SLAs** um das von Ihnen erstellte Lieferanten-SLA und die Servicezusage anzuzeigen.

Durch die Integration von Prozessoptimierung mit Vendor Management-Arbeitsbereich Engpässe erkennen

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, und analysieren Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses, indem Sie Detailinformationen zu einer Leistungskennzahl (Key Performance Indicator, KPI) anzeigen.

Wichtig: Sie müssen die Rolle „Prozessoptimierungsanalyst“ (sn_process_optimization_analyst) manuell hinzufügen, um Aufgaben im Zusammenhang mit Prozessoptimierung auszuführen. Informationen zum Hinzufügen einer Rolle finden Sie unter Erstellen Sie eine Rolle .

Prozessoptimierung-Projekt für eine KPI-Gruppe erstellen

Erstellen Sie Projekte für jede KPI-Gruppe, für die Sie Daten-Mining betreiben möchten.

Vorbereitungen

Zur Aktivierung des Mining muss Ihr Administrator die Systemeigenschaft *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* aktiviert haben. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installiert.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Die Process Mining-Projekte für Vendor Management-Arbeitsbereich werden nur für die Incident-Tabelle erstellt. Zum Erstellen der Projekte werden nur Vorlagen vom Typ **Standard** unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**.
2. Wählen Sie eine KPI-Gruppe aus.
3. Wählen Sie **Process Mining initiieren**.
   Das Process Mining wird für Lieferanten innerhalb der KPI-Gruppe und für alle automatisierten Indikatoren und Formelindikatoren in der KPI-Gruppe ausgeführt. Wenn Sie einen Formelindikator für Process Mining verwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

   Hinweis: Wenn Sie **Process Mining initiieren** auswählen und die Lieferantendaten zum ersten Mal minen, wird das Projekt erstellt. Dem Projekt werden dann die Lieferanten hinzugefügt. Wenn Sie einen KPI hinzufügen, der nicht Teil derselben Tabelle wie die anderen KPIs ist, oder wenn Sie der KPI-Gruppe innerhalb dieses Projekts Lieferanten hinzufügen oder daraus entfernen, werden die Änderungen bei der nächsten Ausführung der *Process Mining - VM Remine Projects* geplanten Aufgabe synchronisiert. Sie können auch **Process Mining initiieren** auswählen und ausführen, um die Änderungen sofort zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein entsprechendes Projekt wird in erstellt **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **VM-Projekte** Modul. Wenn das Mining abgeschlossen ist, ändert sich das Feld **Mining-Status** in **Verfügbar**.

Wenn Sie zu navigieren **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **Process-Mining-Projektzuordnung**können Sie die Beziehung zwischen dem Indikator, der KPI-Gruppe, der Projektdefinition und der Tabelle für das Projekt anzeigen, für das Sie ein Mining durchgeführt haben.

Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten erhalten

Erhalten Sie Einblicke in Prozessengpässe, und identifizieren Sie Bereiche mit Optimierungspotential. Sie können auch eine Variationsanalyse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

- Die Aufgabe *`Process Mining - VM Remine Projects`* ruft Projekte ab, für die basierend auf den Einstellungen in der Systemeigenschaft *`sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency`* kein Mining durchgeführt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Komponenten.
- Für die KPI-Gruppe, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten, müssen Sie ein Projekt-Mining durchgeführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessoptimierung-Projekt für eine KPI-Gruppe erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Daten-Mining startet mit dem Beginn des Vormonats. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Juni 2023 ist, findet das Daten-Mining ab dem 1. Mai 2023 statt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Lieferantenmanager**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Gehe zu **Lieferanten** > **Alle Lieferanten**.
4. Wählen Sie den Lieferanten aus, für den Sie Prozesseinblicke analysieren möchten.
5. Rufen Sie Detailinformationen zu einem KPI auf, z. B. „Erstellte Incidents insgesamt“.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Prozessanalyse**, und führen Sie eine Analyse der Prozesseinblicke und Abweichungen durch.

Hinweis:

- Wählen Sie die Registerkarte **Lieferantenaufgliederung**, um die Details der Beziehung von Lieferanten in einer Tabelle anzuzeigen.
- Process Mining kann nur für KPIs basierend auf der Incident-Tabelle durchgeführt werden.

Sie können die Prozesseinblicke der letzten 30 Tage (ohne den aktuellen Tag) analysieren, für die Sie ein Daten-Mining durchgeführt haben. Weitere Informationen zu Geschäftseinblicken finden Sie unter Geschäftseinblicke anzeigen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und erhalten

Workflow-Routen erkunden und vergleichen

ITSM Vendor Management Mobile für Vendor Management-Arbeitsbereich

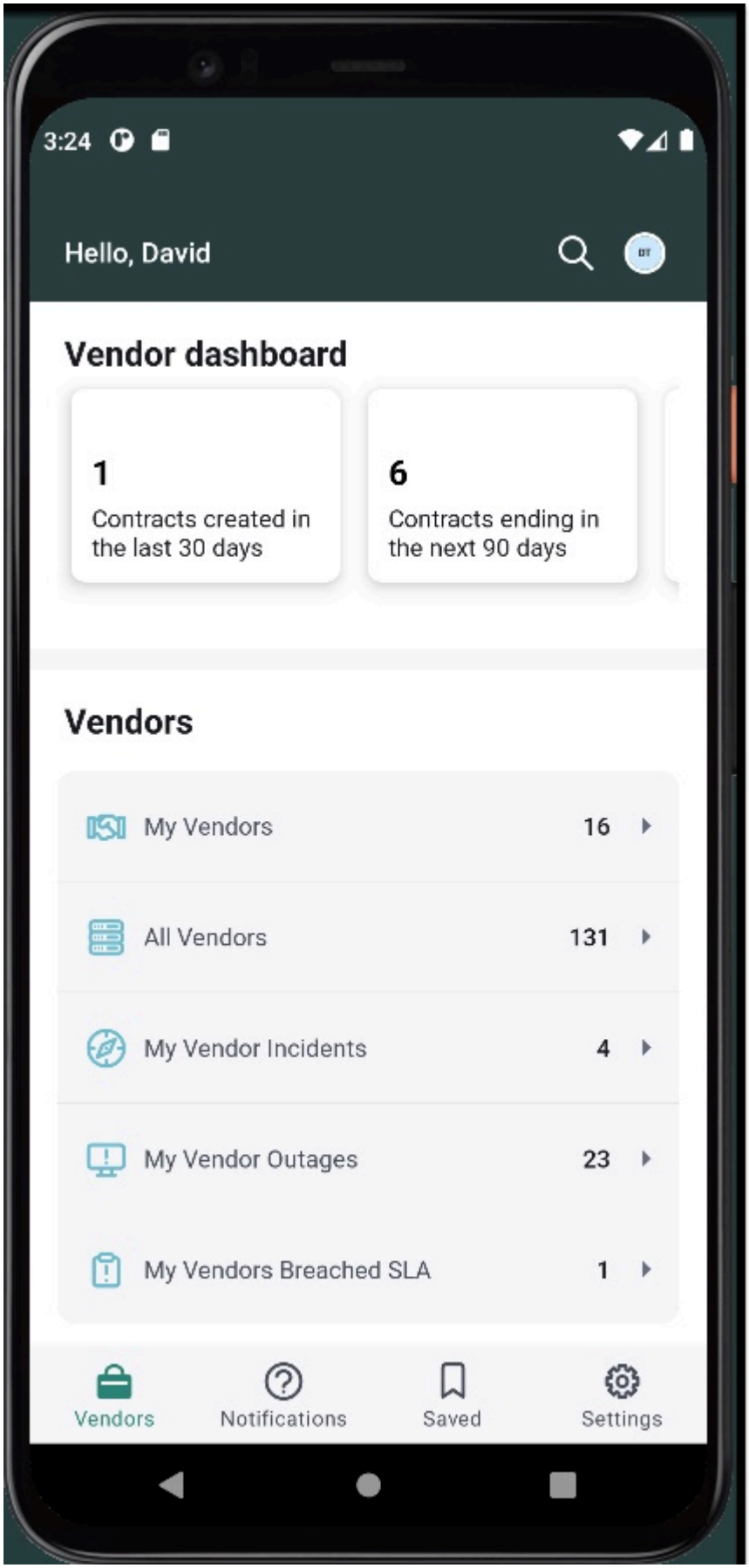
Mit der App „ ITSM Vendor Management Mobile“ können Lieferantenmanager auf Lieferantendetails zugreifen, einschließlich der Lieferanten-Performance, und die Probleme überwachen, die für sie besonders wichtig sind.

ITSM Vendor Management Mobile – Dashboard

Sie können Lieferanten anhand einzelner KPI-Gruppen analysieren. Sie können sehen, welche Verträge in den letzten 30 Tagen erstellt wurden und welche in den nächsten 90 Tagen enden. Überwachen Sie die Verbesserungsinitiativen für Ihre Lieferanten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Vendor Management Mobile-Rollen

Wenn Sie die Rolle „Lieferantenmanager“ [sn_vlm.vendor_manager] haben, können Sie auf die Zielseite von Vendor Management Mobile zugreifen.

Anwendungsfälle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Lieferantenmanager können Sie Echtzeitdetails analysieren, z. B.: • Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen • Wie viele neue Verträge wurden in den letzten 30 Tagen erstellt? • Wie viele Verträge enden in den nächsten 90 Tagen? • Analysieren Sie Verbesserungsinitiativen für Ihre Lieferanten.	Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager]

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Lieferanten nach KPI-Gruppe	Ring	Unternehmen [core_company]	Aufgliederung der Lieferanten nach Metrikmodell.
Neue Verträge	Einzelwert	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Verträge.
Endende Verträge	Einzelwert	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der Verträge, die in den nächsten 90 Tagen enden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Verbesserungsinitiativen	Einzelwert	Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Anzahl der Verbesserungsinitiativen, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden

Listen

Im Vendor Management Mobile-Dashboard haben Sie Zugriff auf die folgenden Lieferantenlisten.

Name	Beschreibung
Meine Lieferanten	Liste aller vom Lieferantenmanager verwalteten Lieferanten
Alle Lieferanten	Liste aller Lieferanten in Ihrer Organisation
Meine Lieferanten-Incidents	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten Incidents
Meine Lieferantenausfälle	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten Ausfälle
Meine Lieferanten mit SLA-Verletzung	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten, nicht eingehaltenen SLAs

In der App ServiceNow Agent auf Vendor Management Mobile zugreifen

Installieren Sie die App ServiceNow Agent, um die Anwendung auf Ihrem Mobilgerät zu aktivieren. Scannen Sie den QR-Code, oder geben Sie die Adresse Ihrer Instanz manuell in die Agent-App ein, um auf dem Mobilgerät auf Ihre Instanz zuzugreifen.

Vorbereitungen

Damit Sie Lieferanten-Incidents, Ausfälle und SLA-Verletzungen in Ihrer Mobile-App verwalten und überwachen können, muss Ihr Systemadministrator die folgenden Aufgaben ausgeführt haben:

- Installieren Sie in Ihrer ServiceNow-Desktopanwendungsinstanz das Plugin „Arbeitsbereich für Lieferantenmanager“ (sn_itsm_vendor).
- Installieren Sie in Ihrer ServiceNow-Desktopanwendungsinstanz das Plugin „Vendor Management Mobile“ (sn_vendor_mobile).
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Installieren Sie auf Ihrem Mobilgerät die App „ServiceNow Agent“ (aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store).
2. Tippen Sie auf das Symbol der Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
3. Geben Sie die Adresse für die Instanz ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Vorgehensweise
Adresse manuell eingeben	Geben Sie die Instanz-Adresse in das Adressfeld ein.
QR-Code scannen	Tippen Sie auf das QR-Symbol, und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.

4. Tippen Sie auf **Anmelden**.
5. Tippen Sie auf das Lieferantensymbol (Vendors), um die Vendor Management Mobile-Zielseite zu öffnen.

Über die Lieferanten informiert werden, die mit der Anwendung Vendor Management Mobile verwaltet werden

Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn ein P1-Incident erstellt oder gelöst wird. Sie können auch benachrichtigt werden, wenn ein anderer Incident auf P1 hochgestuft wird oder ein Lieferantenausfall auftritt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen entsprechende Benachrichtigungseinstellungen in Ihrer Desktopanwendung festlegen, um die Benachrichtigungen in ITSM Mobile Agent zu erhalten.

Prozedur
1. Aktivieren Sie Benachrichtigungen in Ihrer Instanz der Desktopanwendung.
   a. Wählen Sie Ihr Profil und dann **Einstellungen** aus.
   b. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus.
   c. Wählen Sie **Core-UI** aus.
   d. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen zulassen**.
   e. Aktivieren Sie im Abschnitt **IT Service Management** die folgende Benachrichtigung:
      - Für Lieferanten geöffneter Incident
      - Für Lieferanten geöffneter Ausfall
2. Erhalten Sie Benachrichtigungen in Ihrer mobilen Anwendung, wenn die folgenden Aufgaben ausgelöst werden:
   - Ein P1-Incident wird erstellt oder gelöst.
   - Ein weiterer Incident wird zu einem P1-Incident hochgestuft.
   - Es wird ein Datensatz für einen Lieferantenausfall erstellt.

Mit der Anwendung Vendor Management Mobile auf Informationen zu Lieferanten zugreifen

Suchen Sie nach Informationen zu Ihren Lieferanten, z. B. Incidents oder Ausfällen, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden, oder verletzten SLAs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Melden Sie sich auf Ihrem Mobilgerät bei Ihrer Vendor Management Mobile-Anwendung an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Für den Zugriff auf	Vorgehensweise
Informationen zu Ihren Lieferanten	Tippen Sie auf **Meine Lieferanten**. Um einen Lieferanten zu kontaktieren, tippen Sie auf den Lieferantendatensatz und dann auf **Primary Contact Details** (Detailinformationen zum primären Kontakt). Die Kontaktdaten des Lieferanten werden angezeigt.
Incidents, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden	Tippen Sie auf **Meine Lieferanten-Incidents**. Sie können die Lieferantendetails und Aktivitätenströme für jeden Incident anzeigen.
Ausfälle, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden	Tippen Sie auf **Meine Lieferantenausfälle**. Sie können die Liste der Ausfälle anzeigen. Klicken Sie auf einen Ausfall, um die dazugehörigen Ausfälle und die betroffenen CIs für Services und Angebote anzuzeigen.
Vom Lieferanten verletzte SLAs	Tippen Sie auf **Meine Lieferanten mit SLA-Verletzung**.

Vendor Management-Arbeitsbereich – Referenz

Wenn Sie das Plugin „Vendor Management-Arbeitsbereich“ (sn_itsm_vendor) aktivieren, installiert die Anwendung Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften und Indikatoren.

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Vendor Management-Arbeitsbereich bietet einen zentralen Ort zum Anzeigen und Verwalten Ihrer Lieferanten.

Vendor Management-Arbeitsbereich

Wenn Sie das Plugin „Vendor Management-Arbeitsbereich“ (sn_itsm_vendor) aktivieren, werden die folgenden Komponenten installiert.

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lieferantenadministrator [sn_vlm.vendor_admin]	Kann Lieferantentypen und KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich	sn_vlm.vendor_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	erstellen, bearbeiten oder löschen	
Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager]	Zeigt Lieferanten mit Vendor Management-Arbeitsbereich an und verwaltet sie. Konfiguriert Metriken für die Lieferanten-Performance zur Verwendung in Vendor Management-Arbeitsbereich.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Mit Lieferanten-KPI-Gruppen installierte Tabellen

Name	Beschreibung
KPI-Lieferanten [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Speichern Sie die Beziehung zwischen KPIs und Lieferanten.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Process Mining - VM Remine Projects	• Wird automatisch einmal pro Tag ausgeführt. • Aktualisiert das Projekt automatisch, wenn Lieferanten hinzugefügt oder entfernt werden. • Ruft alle Projekte aus dem Zeitraum ab, die in der Systemeigenschaft **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** angegeben sind und für die kein Mining durchgeführt wurde (zum Beispiel die letzten 7 Tage).

Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **Lieferanteneigenschaften** um die Eigenschaften für Vendor Management-Arbeitsbereichfestzulegen.

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Aktiviert die Integration von Prozessoptimierung mit Vendor Management-Arbeitsbereich. Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie das Process Mining für Prozessoptimierung-Projekte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	starten und in Vendor Management-Arbeitsbereich Prozessanalysen analysieren. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Ruft alle Projekte ab, bei denen für den angegebenen Zeitraum kein Mining durchgeführt wurde. Die Aufgabe *Process Mining - VM Remine Projects* ruft die Daten basierend auf der in dieser Eigenschaft angegebenen Zeit ab. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management-Arbeitsbereich installiert

Mit der Anwendung Leistungsindikatoren für Lieferanten können Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit anderen leistungsstarken Lieferanten vergleichen.

Wichtig: Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) separat vom ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management-Arbeitsbereich aktivieren.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte regelmäßige Aufgabe

Name	Beschreibung
Wöchentliche regelmäßige Aufgabe „Leistungsindikator für Lieferanten“	Wird wöchentlich ausgeführt und erfasst Lieferantenattributdaten der letzten 30 Tage. Der Auftrag berechnet dann mit Predictive Intelligence die Korrelation dieser Attribute mit denen von leistungsstarken Lieferanten.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_app_ml_insights.top_n_results	Beste N Ergebnisse, die aus der Tabelle für Einblickergebnisse zur weiteren Analyse abgerufen werden. Der Standardwert ist 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Maximale Anzahl von Datensätzen, die vom Erfolgsindikatorauftrag verarbeitet werden sollen. Der Standardwert ist 50.000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Maximale Anzahl von Zeichenfolgenwerten, die vor dem Erstellen von Kategorien zulässig sind. Der Standardwert ist 5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Die Anzahl der jüngeren Ausführungen, die nach dem Ausführen der Tabellenbereinigung beibehalten werden sollen. Der Standardwert ist 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Kommagetrennte Liste gültiger Datentypen zur Definition von Vendor Insights-Attributen. Standardwert: boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Der kritische Wert für einen Chi-Quadrat-Test, der zwei Werte vergleicht und auf statistische Signifikanz prüft. Der Standardwert ist 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Schwellenwert für den kritischen Wert für Chi-Quadrat-Test. Der Standardwert ist 5.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Attribute

Attributname	Attributtyp	Standardwert
	Performance Analytics-Indikatoren	
Durchschnittliche Verfügbarkeit	Durchschnittliche Verfügbarkeit	Wahr
Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Wahr
Durchschnittliche Stabilität	Durchschnittliche Stabilität	Wahr
Durchschn. Kundenzufriedenheit	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Wahr
Durchschn. Perf. Punktzahl von SO	Durchschnittliche Leistungspunktzahl der Serviceangebote	Wahr
Lieferantenzufriedenheit	Lieferantenzufriedenheit	Wahr
	Tabellenattribute	
Contract SLA Commitment (Vertrags-SLA-Zusage)	SLA-Definition [contract_sla]	Wahr
Vertrags-SLA-Typ	SLA-Definition [contract_sla]	Wahr
Land	Unternehmen [core_company]	Wahr
Rangstufe	Unternehmen [core_company]	Wahr
Beziehungsstart	Unternehmen [core_company]	false
Servicezusagetyp	Servicezusagen [service_commitment]	Wahr
Geschäftsrelevanz des Serviceangebots	Serviceangebot [service_offering]	Wahr
Gesamtkosten des Vertrags	Unternehmen [core_company]	false
Eindeutige Abonnenten	Unternehmen [core_company]	Wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Attribute (Fortsetzung)

Attributname	Attributtyp	Standardwert
Lieferantenstatus	Unternehmen [core_company]	false
Lieferantentyp	Unternehmen [core_company]	false

Referenz Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management-Arbeitsbereich

Verwenden Sie Lieferanten-KPI-Gruppen, die standardmäßig bereitgestellt werden, um die Lieferanten-Performance zu analysieren.

Lieferanten-KPI-Gruppen

Für Lieferanten sind standardmäßig die folgenden KPI-Gruppen (Key Performance Indicator, Leistungskennzahl) verfügbar:

- IT-Services: Enthält KPIs zur Analyse der Lieferanten-Performance im Zusammenhang mit IT-Services.
- Lieferantenerfüllung: Enthält KPIs zur Analyse der Lieferanten-Performance im Zusammenhang mit der Erfüllung.
- Software: Enthält KPIs zur Analyse von Lieferanten im Zusammenhang mit Softwareanwendungen.
- Hardware: Enthält KPIs zur Analyse von Lieferanten im Zusammenhang mit Hardwareanwendungen.

Jede standardmäßig bereitgestellte KPI-Gruppe hat die folgenden zugehörigen Listen:

- KPIs: Indikatoren mit einer Lieferantenaufgliederung, die die Leistung Ihrer Lieferanten messen.

  Jedem Indikator, der zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, ist eine Gewichtung zugeordnet.
- KPI-Gruppenschwellenwerte: Definiert Schwellenwerte, um den Status jeder KPI-Gruppe anzugeben.
- Lieferanten: Liste der Lieferanten, deren Leistung analysiert werden soll.

KPI-Gruppe für IT-Services

Diese Tabelle zeigt die Indikatoren, die standardmäßig zu dieser KPI-Gruppe gehören. Alle Indikatoren, deren Einheit „Prozentsatz“ ist, werden zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl verwendet.

Indikatorname	Beschreibung	Einheit
VMW: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Misst die CSAT-Punktzahlen basierend auf Serviceangeboten.	Nummer
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.	Prozentsatz
VMW: Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Berechnet den Durchschnittswert der erfolgreich abgeschlossenen SLAs.	Nummer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorname	Beschreibung	Einheit
VMW: Durchschnittliche Verfügbarkeit	Berechnet den für Incident-SLAs erreichten Durchschnittswert.	Prozentsatz
VMW: Durchschnittliche Anforderungsaktivität	Durchschnittswert, berechnet aus erfüllten Anforderungselementen, die von Serviceportfolio-Katalogelementen abgeleitet wurden. Diese Elemente müssen mit Serviceangeboten verbunden sein.	Nummer
Gesamtzahl der erstellten Incidents	Gesamtzahl der für Lieferanten erstellten Incidents.	Nummer

KPI-Gruppe für Lieferantenerfüllung

Diese Tabelle zeigt die Indikatoren, die standardmäßig zu dieser KPI-Gruppe gehören. Alle Indikatoren, deren Einheit „Prozentsatz“ ist, werden zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl verwendet.

Indikator	Beschreibung	Einheit
VMW: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Misst die CSAT-Punktzahlen basierend auf Serviceangeboten.	Nummer
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.	Prozentsatz
VMW: Durchschnittlicher Incident-SLA-Erfolg	Berechnet den Durchschnittswert, der für erfolgreich abgeschlossene Incident-SLAs erreicht wurde.	Prozentsatz
Durchschnittlicher SLA-Erfolg bei Anforderungserfüllung	Berechnet den Durchschnittswert der erfolgreich abgeschlossenen SLAs.	Prozentsatz
Gesamtzahl der erstellten Incidents	Gesamtzahl der für Lieferanten erstellten Incidents.	Nummer
VMW: Durchschnittliche Anforderungsaktivität	Durchschnittswert, berechnet aus erfüllten Anforderungselementen, die von Serviceportfolio-Katalogelementen abgeleitet wurden. Diese Elemente müssen mit Serviceangeboten verbunden sein.	Nummer

KPI-Gruppe für Software

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Tabelle zeigt die Indikatoren, die standardmäßig zu dieser KPI-Gruppe gehören. Alle Indikatoren, deren Einheit „Prozentsatz“ ist, werden zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl verwendet.

Indikator	Beschreibung	Einheit
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.	Prozentsatz
Vom Lieferanten angeforderte Elemente	Gibt die Anzahl der vom Lieferanten angeforderten Katalogelemente an.	Nummer
Manuelle SLA aus externer Quelle	Berechnet die manuell hinzugefügten SLAs.	Prozentsatz

KPI-Gruppe für Hardware

Diese Tabelle zeigt die Indikatoren, die standardmäßig zu dieser KPI-Gruppe gehören. Alle Indikatoren, deren Einheit „Prozentsatz“ ist, werden zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl verwendet.

Indikator	Beschreibung	Einheit
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.	Prozentsatz
Vom Lieferanten angeforderte Elemente	Gibt die Anzahl der vom Lieferanten angeforderten Katalogelemente an.	Nummer
Manuelle SLA aus externer Quelle	Berechnet die manuell hinzugefügten SLAs.	Prozentsatz

Lieferantenpunktzahl-Indikator

Der **Lieferantenpunktzahl**-Indikator ist ein automatisierter Indikator. Er dient zum Berechnen und Anzeigen der Lieferantenpunktzahl. Die Berechnung erfolgt basierend auf allen Indikatoren, die der KPI-Gruppe zur Bewertung der Lieferanten-Performance hinzugefügt wurden.

Zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl werden standardmäßig die folgenden Indikatoren verwendet:

- Durchschnittlicher SLA-Erfolg bei Anforderungserfüllung
- VMW: Durchschnittliche Verfügbarkeit
- Durchschnittlicher Incident-SLA-Erfolg
- Manuelle SLA aus externer Quelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe

Die regelmäßige *VMW Update Vendor Score*-Aufgabe wird täglich ausgeführt, und die Punktzahl wird entsprechend aktualisiert. Sie können diesen Auftrag bei Bedarf ausführen, um jederzeit aktualisierte Punktzahlen zu erhalten.

Die regelmäßige *VMW Update Vendor Profile*-Aufgabe wird monatlich ausgeführt, und alle Lieferantenprofile werden entsprechend aktualisiert. Sie können diesen Auftrag bei Bedarf ausführen, um jederzeit aktualisierte Lieferantenprofile zu erhalten.

Lieferantenpunktzahl berechnen

Die Berechnung der Lieferantenpunktzahl hängt von der Gewichtung jedes Indikators und der KPI-Punktzahl ab.

Wichtig: Die Tabelle „Metrikdaten für Serviceangebote“ [service_offering_metric_data] ist genauso wie die folgenden vier Indikatoren seit Release Utah veraltet:

- Durchschnittlicher SLA-Erfolg [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Durchschnittliche Kundenzufriedenheit [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Durchschnittliche Verfügbarkeit [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Durchschnittliche Anforderungsaktivität [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Wenn Sie die Anwendung Vendor Management-Arbeitsbereich mit Service-Portfoliomanagement integriert haben und ein Upgrade auf das Standardportfolio von Service-Portfoliomanagement durchführen, sind die Metrikdaten aus den veralteten Indikatoren nicht mehr verfügbar. Informationen zu Service-Portfoliomanagement finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.

Sie können die Lieferantenpunktzahl anhand der Indikatoren mit einem Prozentwert berechnen. Sie können auch anwenderdefinierte Formelindikatoren erstellen und Ihrer Lieferantenpunktzahlberechnung hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formelindikator hinzufügen, um die Lieferantenpunktzahl nachzuverfolgen.

Diese Tabelle zeigt ein Beispiel dafür, wie eine Lieferantenpunktzahl berechnet wird.

Berechnung der Lieferantenpunktzahl

Indikator	Indikatorgewichtung	KPI-Punktzahl	Indikatorpunktzahl, die zur Lieferantenpunktzahl beiträgt
Lieferantenzufriedenheit	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW: Durchschnittliche Verfügbarkeit	25,00 %	88,50 %	22,125 %
VMW: Durchschnittlicher SLA-Erfolg	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Gesamt			**83,217 %**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Gesamtpunktzahl des Lieferanten wurde auf 83,22 % gerundet. Die Punktzahl wird auch im Header mit Farben hervorgehoben, die für die definierten Schwellenwerte für die KPI-Gruppe unterschiedlich sind.

Hinweis: Die Lieferantenpunktzahl wird davon beeinflusst, ob die Richtung für den Indikator auf „Maximieren“ oder „Minimieren“ festgelegt ist. Das Beispiel in dieser Tabelle veranschaulicht, wie die Lieferantenpunktzahl auf Grundlage der Richtung des Indikators beeinflusst wird.

Von der Richtung des Indikators beeinflusste Lieferantenpunktzahl

Indikator	Richtung	Indikatorgewichtung	Indikator-Metrikpunktzahl	Indikatorpunktzahl, die zur Lieferantenpunktzah beiträgt
VMW: Lieferantenzufriedenheit	Maximieren	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Maximieren	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW: Durchschnittliche Verfügbarkeit	Minimieren	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100 – 88,5) x 0,25]
VMW: Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Minimieren	10,00 %	100,00 %	0 %
Gesamt				**53,967 %**

Domain Separation und Vendor Management-Arbeitsbereich

Die Domänentrennung wird in Vendor Management-Arbeitsbereich unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Die Anwendung Vendor Management-Arbeitsbereich ermöglicht mithilfe von Performance Analytics das Sammeln von Daten und bietet Unterstützung für Domänentrennung.

Vendor Management-Arbeitsbereich Domain Separation anfordern

Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Nachdem dieses Plugin aktiviert wurde, können Sie als Administrator das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) aktivieren.

Das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein, damit die Funktionen für Arbeitsbereich für Lieferantenmanager aktiviert werden können.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domain Separation für Vendor Management-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie Domain Separation für Vendor Management-Arbeitsbereich, um Lieferantenpunktzahlen zu sammeln und die Daten für eine bestimmte Domäne zu analysieren. Konfigurieren Sie Domänen für Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie eine Domäne, um Leistungsanalysedaten der Lieferantenpunktzahl für diese Domäne zu erfassen.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Domänenkonfigurationen**.
   b. Erstellen Sie eine Domänenkonfiguration für Vendor Management-Arbeitsbereich.
      i. Klicken Sie auf **Neu**.
      ii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Konfiguration ein.
      iii. Wählen Sie im Menü **Konfigurationstyp** die Option **Bedingungen**aus.
      iv. Aktivieren Sie im Abschnitt mit den Optionen für „Aggregieren“ das Kontrollkästchen **Nachfolgende Elemente sammeln**, um Punktzahlen aus allen untergeordneten Domänen zu sammeln.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars und wählen Sie **Speichern** aus.
   d. Fügen Sie der zugehörigen Liste die folgenden Performance Analytics-Aufträge hinzu:

      Hinweis: Wenn Ihnen die zugehörige Liste „Aufträge“ nicht vorliegt, müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste angezeigt wird.

      - VMW: Geplante Datenerfassung
      - VMW: Gewichtungserfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- VMW: Tägliche Datensammlung
- VMW: Erfassung der Lieferantenpunktzahl

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Weitere Informationen zum Erstellen oder Planen von Datensammlungsaufträgen finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen

Hinweis: Die Anwendung Performance Analytics bietet folgende Funktionen:

- Der Auftrag wird als Benutzer des Typs **Ausführen als** ausgeführt, und die Punktzahl wird entsprechend erfasst.
- Die Punktzahlen werden nur für die Domäne erfasst, in der der angemeldete Benutzer die Aufgabe ausführt. Die Punktzahlen sind für Lieferantenadministratoren oder Lieferantenmanager, die nicht dieser Domäne in Arbeitsbereich für Lieferantenmanager angehören, nicht sichtbar.
- Fügt automatisch Datenbankabfragen hinzu, bei denen die Ergebnisse der Domäne auf die Indikatorquellen-Abfragen beschränkt werden, wenn die Anwendung einen Auftrag für eine Domänenkonfiguration ausführt.

2. Konfigurieren Sie eine Domäne, um einer Domäne ein Metrikmodell für Lieferantenpunktzahlen zuzuweisen.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereich für Lieferantenmanager** > **Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen**

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Aufgabe	Aktion
Liste der Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen konfigurieren	**a.** Klicken Sie auf das Symbol „Personalisieren“. **b.** Verschieben Sie die **Domäne** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. **c.** Klicken Sie auf **OK**.
Formular für Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen konfigurieren	**a.** Wählen Sie in der Liste ein Metrikmodell für Lieferantenpunktzahlen aus. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü-Symbol, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout** aus. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Abschnitt „Arbeitsbereich für Lieferantenmanager“ befinden. **c.** Verschieben Sie die **Domäne** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Schnellstarttests für Vendor Management-Arbeitsbereich in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Überprüfen Sie, ob Arbeitsbereich für Lieferantenmanager immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Vendor Management-Arbeitsbereich-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Plugins (com.snc.vlm.vmw) und das Laden der Demodaten.

Vendor Management-Arbeitsbereich-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
VLM: Lieferanten erstellen	Verfolgt Probleme mit dem Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Plugin nach einem Upgrade nach. Erstellt einen neuen Lieferanten.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

ITSM Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung ServiceNow® ITSM Predictive Intelligence-Workbench stellt vorgefertigte Vorlagen für Anwendungsfälle bereit und führt Sie durch die Implementierung von maschinellem Lernen, um intelligente ITSM-Geschäftsprozesse zu erstellen.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench erkunden

Die ITSM Predictive Intelligence-Workbench wurde entwickelt, um Ihnen den Einstieg in maschinelles Lernen (ML) zur rascheren Lösung Ihrer IT-Incidents zu erleichtern.

Die Workbench umfasst vorgefertigte Anwendungsfallvorlagen, die Sie systematisch durch den Prozess begleiten, mit dem Sie neue Vorhersagemodelle erstellen und trainieren, sie bewerten und testen und sie schließlich Ihrem Geschäftsprozess hinzufügen, um Ihrer IT-Organisation einen Mehrwert zu bieten.

Durch den geführten ML-Prozess helfen wir Ihnen, Ihre nächsten Schritte zu machen und fundierte Entscheidungen zu treffen, während Sie Ihr Wissen über maschinelles Lernen ausbauen.

Sobald Sie Ihre Anwendungsfälle trainiert haben, können sie sofort angewendet werden. Mit den Performance Analytics-Funktionen können Sie Ihre erfolgreich implementierten Anwendungsfälle überwachen, um eine optimale Effizienz des Modells sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie Schwellenwerte und überwachen Sie mit dem Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents**, ob Ihre Modelle die erwartete Leistung bringen.

Die Anwendung ITSM Predictive Intelligence-Workbench wird mit der Anwendung Predictive Intelligence aktiviert, die mit dem ITSM Pro-SKU verfügbar ist.

Wer benötigt ITSM Predictive Intelligence-Workbench

Geschäftsprozessarchitekten verwenden die Funktionen der Predictive Intelligence-Workbench, um sich mit auf maschinellem Lernen basierenden Anwendungsfällen vertraut zu machen. Im Dashboard Predictive Intelligence-Workbench können Sie Ihren Geschäftsnutzen bestimmen, Ihre Modelle überwachen und zugehörige Statistiken anzeigen.

Wenn Sie Prozessarchitekt oder -besitzer sind – oder einfach jemand, der sich in Ihrer IT-Organisation für maschinelles Lernen stark macht, kann ITSM Predictive Intelligence-Workbench Ihnen helfen, die Last der Incident-Fälle zu optimieren. Mit trainierten Vorhersagemodellen können Sie Incidents anhand von früheren ähnlichen Lösungen oder durch Empfehlung entsprechender Knowledge Base-Artikel lösen und so Ihre Incident-Untersuchungen und Lösungsprozesse beschleunigen. Dadurch setzen Sie wertvolle Ressourcen von IT-Fachleuten frei, die häufig Zeit für komplexere und herausfordernde Probleme benötigen.

Für die Verwendung von ITSM Predictive Intelligence-Workbench sind keine Vorkenntnisse oder Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz oder maschinellem Lernen erforderlich. Die Anwendung enthält Vorlagen mit vorgefertigten Anleitungen, die Sie beim Erstellen, Trainieren, Bewerten, Testen und Finalisieren Ihrer einzigartigen Vorhersagemodelle unterstützen. Sie können auch Links zu Knowledge Base-Artikeln erstellen, um die Belastung mit IT-Incidents in den Griff zu bekommen und sich die vielen Funktionen von Predictive Intelligence zunutze zu machen.

Vorteile von ITSM Predictive Intelligence-Workbench

Die hochmodernen Technologien auf Grundlage von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kommen in vielen Branchen zum Einsatz. Die Anwendung ITSM Predictive Intelligence-Workbench bietet Ihnen die Tools für maschinelles Lernen, die Sie benötigen, um Ihre IT-Incident-Aufgaben schnell und effektiv zu lösen und Ihre IT-Organisation zu verbessern. Durch die Erstellung und Implementierung von Vorhersagemodellen können Sie wertvolle Geschäftsanalysen und Betriebsoptimierungen erzielen.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench -Anwender-Experience

Einfache, optimierte Erstellung, Bewertung, Prüfung und Integration von Modellen

Bewerten und testen Sie verschiedene Modellversionen. Wenn eine neu trainierte Modellversion nicht so gut funktioniert wie die vorherige Version, können Sie sie optimieren, die überlegene Modellversion anzeigen und sie als aktiv markieren.

Zeigen Sie Ihre trainierten Modelle auf der Seite mit den Guided Steps für Anwendungsfälle an. Wenn ein Modell integriert wird, werden die Integrationsdaten neben dem Modellnamen in Klammern angegeben. Sie können auch die Daten **Erstellt am** und **Geschult am** sowie die Nummer für die **Aktive Version** des Modells anzeigen. Integrierte Modelle werden oben in der Liste angezeigt.

Identifizieren Sie das Modell mit der höchsten Netto-Automatisierungspunktzahl als grün hervorgehobenes überlegenes Modell. Wenn zwei Modelle dieselbe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Netto-Automatisierungspunktzahl haben, wird das zuletzt erstellte Modell grün hervorgehoben.

Verwenden Sie die Funktion „Aspektfilter“ auf der Seite **Anwendungsfälle – Alle erstellten Anwendungsfälle**, um die Anzeige nach **Domäne**, **Status** des Modells und **Modellschulungsstatus** zu filtern.

Verwenden Sie die Funktion „Aspektfilter“ auf der Seite **Anwendungsfälle – Neues aus Vorlage erstellen**, um die Anzeige nach **Domäne**, **Setup-Hilfe** und **Geschäftswert** zu filtern.

Mit einem neuen Suchfilter, der den Seiten **Anwendungsfälle – Alle erstellten Anwendungsfälle** und **Anwendungsfälle – Neues aus Vorlage erstellen** hinzugefügt wurde, finden Sie Anwendungsfallvorlagen oder Anwendungsfälle im Handumdrehen.

Identifizieren Sie **integrierte** Modelle und Modelle **in Bearbeitung** anhand eindeutiger Symbole, und erkennen Sie leicht, ob ein Modelltraining fehlgeschlagen ist oder ein Modell mit Symbolen und Kennzeichnungen auf der Seite „Anwendungsfälle – Alle“ nicht die gewünschte Leistung erbringt.

Bearbeiten Sie Modellnamen und Kurzbeschreibungen nach Bedarf.

Deaktivieren Sie eine vorherige Modellversion, oder wählen Sie eine vorherige Modellversion aus, um sie zu aktivieren.

Prüfen Sie, ob die erforderlichen Daten vorhanden sind, bevor Sie mit dem Erstellen eines Anwendungsfalls beginnen. Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn die Daten nicht ausreichen.

Laden Sie eine CSV-Datei Ihres Modell-Batch-Tests herunter, oder wechseln Sie zur Testphase, um die Ergebnisse anzuzeigen.

Dot-Walking für Eingabefelder

Greifen Sie über ein Formular, eine Liste oder ein Skript auf Felder in zugehörigen Tabellen zu.

Unterstützung für linksläufige Sprachen

Für Benutzer, die von rechts nach links lesen, wird diese Form der Sprachunterstützung hinzugefügt.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Administration

Administratoren können die erforderlichen Plugins für ITSM Predictive Intelligence-Workbench aktivieren. Benutzer mit der Rolle „piwb_admin“ können die Anwendung konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence-Workbench-Administratoren können folgende Aufgaben ausführen:

- Konfigurieren Sie die Predictive Intelligence-Workbench-Eigenschafteneinstellungen, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein vortrainiertes Modell anzuzeigen.
- Erstellen Sie eine Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen.
- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Predictive Intelligence-Workbench-Benutzer per E-Mail auf die folgenden Ereignisse hinzuweisen:
  - Wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist
  - Wenn Batch-Tests initiiert werden und Testergebnisse verfügbar sind

ITSM Predictive Intelligence-Workbench aktivieren

ITSM Predictive Intelligence-Workbench ist mit Aktivierung des Core-Plugins „Predictive Intelligence-Workbench“ (com.sn_piwb_ml) und des Plugins „ITSM-Inhalt für die Predictive Intelligence-Workbench“ (com.sn_piwb_itsm_content) verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Die ITSM Predictive Intelligence-Workbench-bezogenen Plugins erfordern die Aktivierung der Anwendung Predictive Intelligence. Predictive Intelligence ist bei Aktivierung der Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence Berichte (com.glide.platform_ml_pa) verfügbar, die ein ITSM Pro-Paketabonnement erfordern. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Predictive Intelligence installieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Predictive Intelligence-Workbench“ werden mehrere Rollen installiert.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Zum Abrufen der Feature-Funktionalität von ITSM Predictive Intelligence-Workbench stehen zwei Plugins zur Verfügung.

- Predictive Intelligence-Workbench (com.sn_piwb_ml): Stellt ein allgemeines Framework für die Erstellung und Verwaltung von Anwendungsfällen bereit.

  Hinweis: Erfordert die Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence“ und „Predictive Intelligence Reports“, die mit einem ITSM Pro-Abonnement verfügbar sind.

- ITSM-Inhalt für die Predictive Intelligence-Workbench (com.sn_piwb_itsm_content): Ermöglicht den Zugriff auf ITSM-spezifische Inhalte, die Implementierungsleitfäden für mithilfe von Predictive Intelligence-Workbench erstellte Anwendungsfälle bereitstellen. Außerdem können Sie mit diesem Plugin auf das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents** zugreifen, um den Wert innerhalb von IT Service Management anwendungsübergreifend zu übermitteln.

  Hinweis: Erfordert die Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence-Workbench“, „Performance Analytics – Content Pack – ITSM Dashboards“ und „Incident“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence-Workbench

Mit Predictive Intelligence-Workbench installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Predictive Intelligence-Workbench-Administrator [piwb_admin]	Predictive Intelligence-Workbench-Administrator. Konfiguriert die Eigenschaftseinstellungen für Predictive Intelligence-Workbench. Kann Anwendungsfälle erstellen und verwalten.	• piwb_manager • ml_admin
Predictive Intelligence-Workbench-Manager [piwb_manager]	Normalerweise ein Geschäftsprozessarchitekt. Kann Anwendungsfälle erstellen und verwalten. Konfiguriert die Eigenschaftseinstellungen für Predictive Intelligence-Workbench. Überwacht das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Predictive Intelligence-Workbench-Betrachter [piwb_viewer]	Kann das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents** anzeigen.	• pa_viewer • ml_report_user

Hinweis: Alle neuen Datensätze werden über die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench erstellt und aktualisiert. Nur Benutzer mit der Wartungsrolle können die Basissystemtabellen aktualisieren.

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vorhersageausführung für Anwendungsfall [piwb_prediction_run]	Wird verwendet, um den Testvorhersagetyp für einen Anwendungsfall zu definieren: Einzel- oder Batch-Test.
Vorlage für PIWB-Anwendungsfall [piwb_usecase_template]	Wird verwendet, um eine Anwendungsfallvorlage zu erstellen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Tracker des Setup-Assistenten [piwb_usecase_sa_tracker]	Wird verwendet, um den Status der Schritte des geführten Pfads (Phase oder Aufgabe) nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Aufgabe einer PIWB-Setup-Assistentenphase [piwb_sa_stage_task]	Wird zum Speichern der Aufgaben für jede Phase des Plans des Setup-Assistenten verwendet. Erweitert die Tabelle „Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten“ [piwb_sa_task_base].
PIWB-Setup-Assistentenplan [piwb_sa_plan]	Wird verwendet, um den Plan des Setup-Assistenten (geführter Pfad) für jeden Typ von Anwendungsfall zu definieren.
Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten [piwb_sa_task_base]	Wird verwendet, um einen neuen Datensatz für die Basisaufgabe des Setup-Assistenten zu erstellen und die Aufgabe zu aktivieren.
PIWB-Anwendungsfall [piwb_usecase]	Wird verwendet, um einen neuen Anwendungsfall pro vordefinierter Vorlage zu erstellen (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Wird verwendet, um ein **Predictive Intelligence**-Lösungsmodell zu erstellen und das Modell zu aktivieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PIWB-Setup-Assistentenphase [piwb_sa_stage]	Erweitert die Tabelle „Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten“ [piwb_sa_task_base].
Vorhersageergebnis für Anwendungsfall [piwb_prediction_result]	Wird verwendet, um ein Anwendungsfall-Vorhersageergebnis basierend auf dem Vorhersagedurchlauf und -modell zu definieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PI-Lösungskommentar [piwb_model_comment]	Wird verwendet, um einen Kommentar zu einer **Predictive Intelligence**-Lösung für eine bestimmte Klasse zu definieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).

Domänentrennung und Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Support-Stufe „Standard“

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider (SP) pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren können.

Predictive Intelligence-Workbench – Übersicht

Predictive Intelligence-Workbench ermöglicht die Erstellung von auf maschinellem Lernen basierenden Modellen mit historischen Datensätzen. Ein ML-Lösungsmodell kann in Predictive Intelligence-Workbench pro Domäne konfiguriert werden, wodurch sichergestellt wird, dass die von der Lösung verwendeten Daten domänenspezifische Daten sind. Nachdem ein Modell für eine Domäne trainiert wurde, fordert das Modell eine Vorhersage zum Lösen abhängig von der Zugehörigkeit dieser Domäne an. Beispielsweise prognostiziert das Modell einen Incident oder Fall.

So funktioniert Domain Separation in Predictive Intelligence-Workbench

Ein Instanzbesitzer kann ein ML-Modell für jede Domäne trainieren, indem er für jede Domäne eine Modelldefinition erstellt und diese Modelle trainiert. Auf diese Weise verwendet jedes Modell für die entsprechende Domäne spezifische Daten.

- Daten können domänengetrennt sein.
- In Basissystem-Applikationstabellen ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Die domänenspezifische Konfiguration wird vom Instanzbesitzer verwaltet.
- Mandantendomänen können ihre eigenen Applikationsdaten verwalten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Einstellungen konfigurieren

Zeigen Sie die Standardeigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence-Workbench an, und konfigurieren Sie sie entsprechend Ihrer Geschäftsprozessanforderungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_admin oder piwb_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

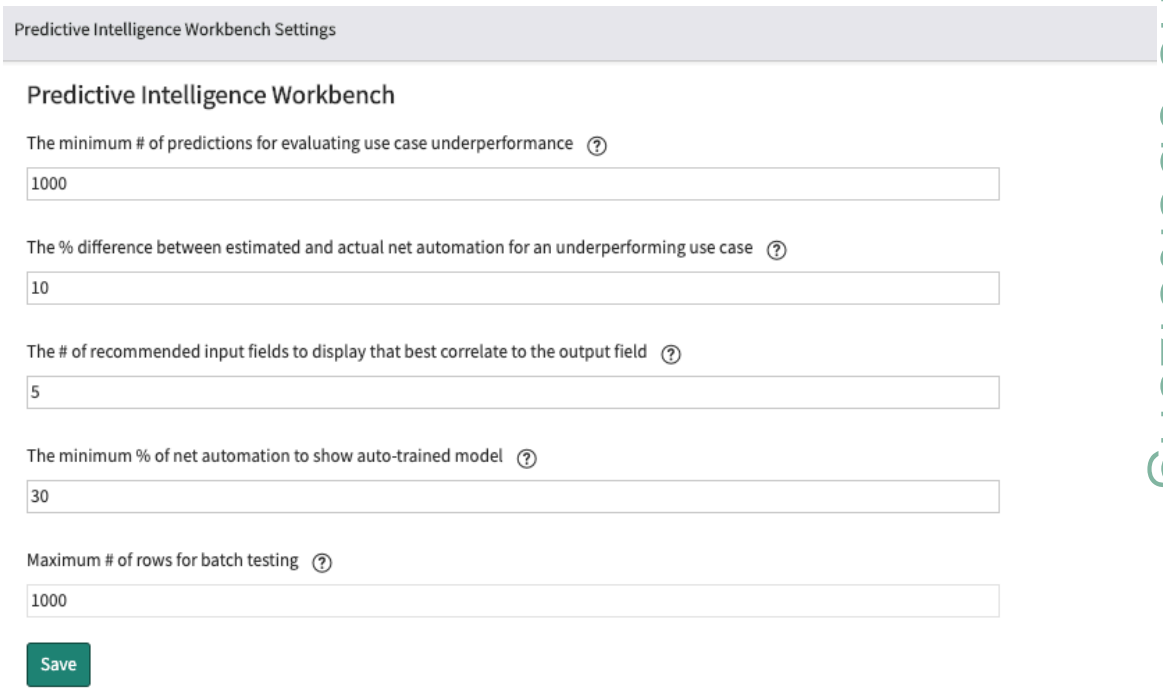
Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere konfigurierbare Eigenschaftseinstellungen, mit denen Sie die Nutzung und Experience der Anwendung definieren können. Legen Sie beispielsweise fest, wie viele Zeilen Sie für Batch-Tests verwenden möchten, oder legen Sie den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung fest, um anzuzeigen, dass ein Modell automatisch trainiert wird. Standardeinstellungen werden in der Basissystemanwendung konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Administration** > **Einstellungen**. Die Seite „Predictive Intelligence Workbench Settings (Einstellungen für Predictive Intelligence-Workbench)“ wird mit Standardeinstellungskonfigurationen angezeigt.



2. Ändern Sie bei Bedarf die Einstellungen der Eigenschaften, oder verwenden Sie die Standardparameter.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie Änderungen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden mit Predictive Intelligence-Workbench hinzugefügt.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Benutzer während der Implementierung des Anwendungsfallmodells warnen.

Predictive Intelligence-Prozessarchitekten, die Anwendungsfallmodelle erstellen und trainieren, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde und Batch-Tests erfolgreich abgeschlossen wurden. Wenn ein Anwendungsfall nicht trainiert wird oder Batch-Tests zu Fehlern führen, erhalten Benutzer auch Benachrichtigungen zu diesen Szenarien.

Benutzer können auf einen Link in der E-Mail-Benachrichtigung klicken, um neu trainierte Anwendungsfälle oder Batch-Testergebnisse anzuzeigen. Auf Wunsch können sie die Testergebnisse auch herunterladen. Benutzer können die folgenden Benachrichtigungen erhalten:

Name	Beschreibung
Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde.
Batch-Testausführung abgeschlossen	Sendet nach Abschluss der Batch-Tests eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe.
Anwendungsfall-Modelltraining fehlgeschlagen Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell-Training fehlgeschlagen ist.

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie Benutzer oder Rollen hinzu, um sicherzustellen, dass Predictive Intelligence-Prozessarchitekten während des Implementierungsprozesses des Anwendungsfallmodells benachrichtigt werden. Siehe ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen für Predictive Intelligence-Workbench finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen .

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe Benutzer oder Rollen hinzu, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn die Trainings- und Testphase des Anwendungsfallmodells abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe entweder Benutzer oder Rollen hinzu, sodass E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden, um Benutzer während der Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells zu informieren.

Benutzer können Benachrichtigungen für die folgenden Predictive Intelligence-Workbench-Ereignisse erhalten:

- Anwendungsfall-Training erfolgreich
- Batch-Tests abgeschlossen
- Anwendungsfall-Training fehlgeschlagen

Prozedur

Informationen zum Erstellen einer ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe und zum Hinzufügen von Benutzern finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .
Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung bereitgestellten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

Predictive Intelligence-Workbench Migrationsdienstprogramm

Predictive Intelligence-Workbench-Manager können vorhandene kompatible Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence problemlos in Predictive Intelligence-Workbench migrieren. Das Migrationsdienstprogramm bietet eine vereinfachte Konfiguration und erweiterte Berichtsfunktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

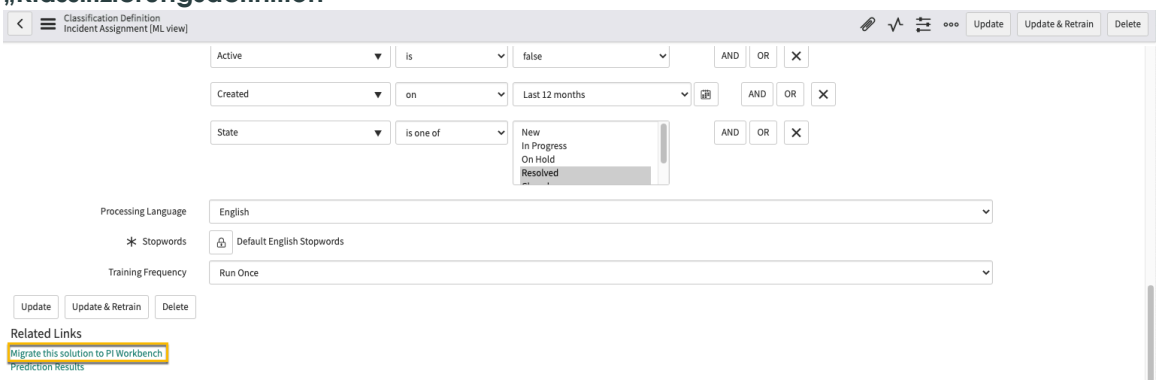
Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Mit dem Predictive Intelligence-Workbench-Migrationsdienstprogramm können vorhandene Predictive Intelligence-Benutzer mit der Rolle „piwb_manager“ eine Lösungsdefinition in einen Anwendungsfall konvertieren. Die aktive Lösung wird dann in ein Modell konvertiert, das dem neuen Anwendungsfall zugeordnet ist.

Mit dem zugehörigen Link im Predictive Intelligence-Formular „Klassifizierungsdefinition“ können Benutzer eine Lösungsdefinition von Predictive Intelligence direkt in Predictive Intelligence-Workbench migrieren.

Zugehöriger Link zum Migrationsdienstprogramm im Formular „Klassifizierungsdefinition“



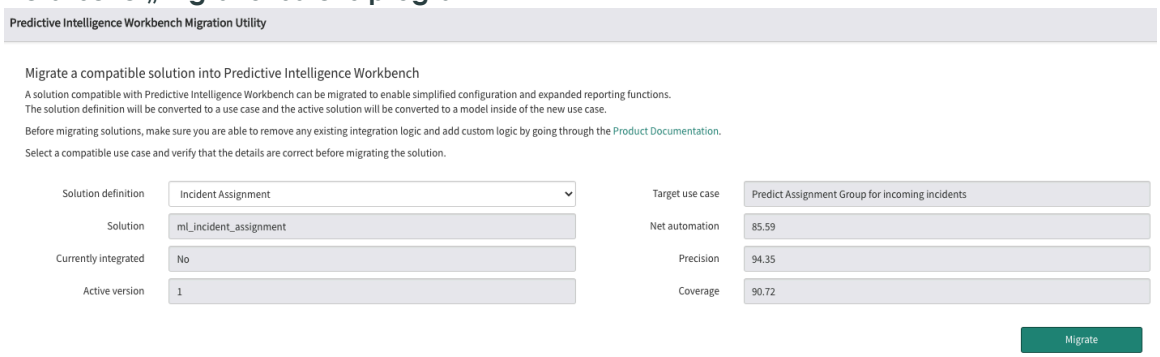
Der zugehörige Link wird im Formular nur angezeigt, wenn eine aktive Lösungsdefinition vorhanden ist und diese Lösung keinem Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfall zugeordnet ist.

Benutzer können auf das Migrationsdienstprogramm auch als Modul in der Anwendung Predictive Intelligence-Workbench zugreifen.

Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Lösung zu PI Workbench migrieren** oder auf das Modul **Migrationsdienstprogramm** klicken, gelangen Sie zur Detailseite des Migrationsdienstprogramms für die Lösungsdefinition.

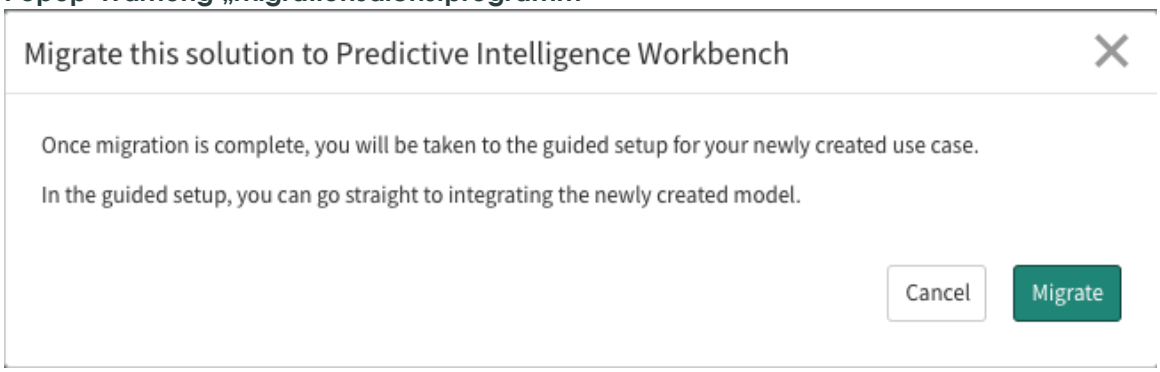
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detailseite „Migrationsdienstprogramm“

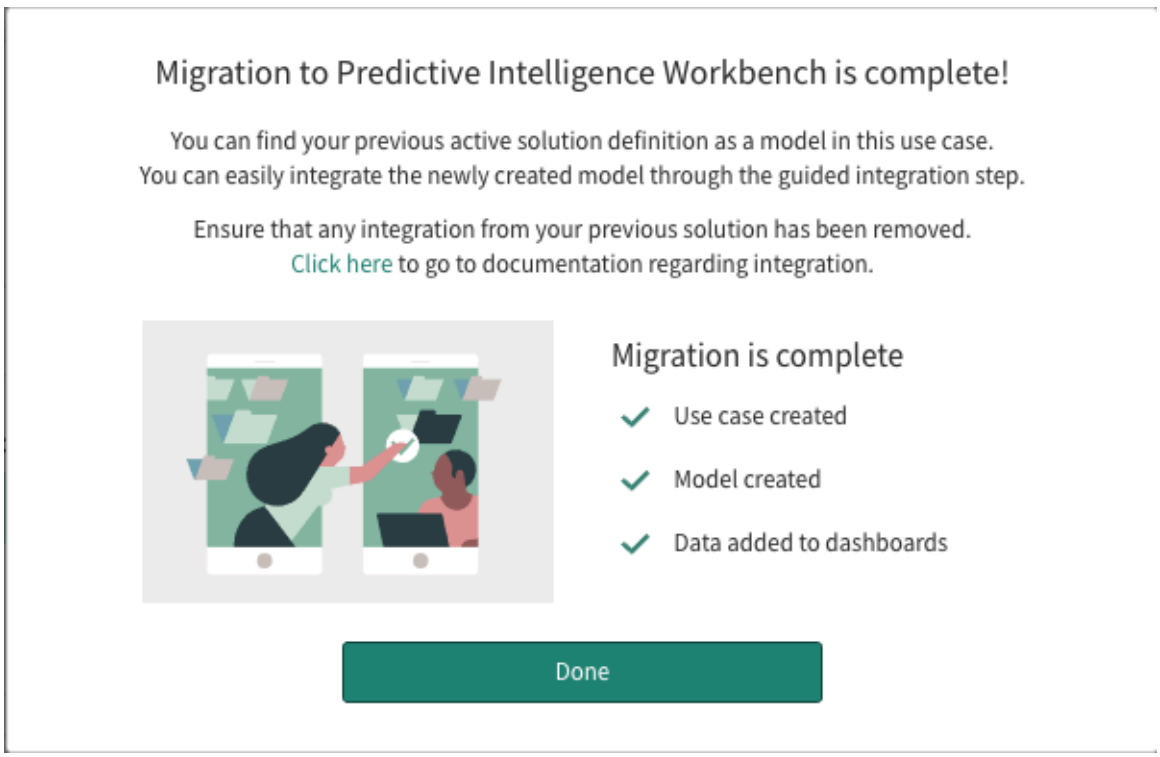


Wenn Sie auf der „Migrationsdienstprogramm – Detailseite“ auf **Migrieren** klicken, werden Sie benachrichtigt, dass in Predictive Intelligence-Workbench ein neuer Anwendungsfall erstellt wird. Sie können dann das geführte Setup ausführen, um ein neues Modell zu integrieren.

Popup-Warnung „Migrationsdienstprogramm“



Wenn Sie in dieser Popup-Warnung auf **Migrieren** klicken, wird die Migration abgeschlossen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vortrainierte Anwendungsfälle mit Predictive Intelligence-Workbench

Mit der Vortrainingsfunktion für Anwendungsfälle wird die Definition der auf maschinellem Lernen basierenden Lösung aktiviert und trainiert, wenn Sie die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench aktivieren.

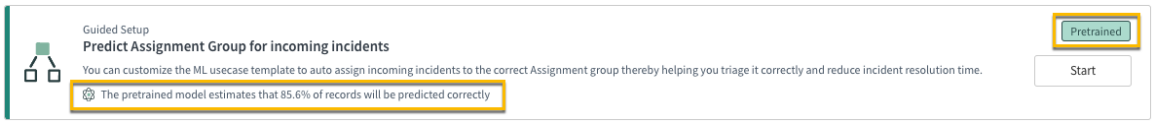
Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Wenn im System eine auf maschinellem Lernen basierende vortrainierte Lösung vorhanden ist, werden die Anwendungsfallvorlagen von Predictive Intelligence-Workbench mit **Vortrainiert** gekennzeichnet.

Anwendungsfallvorlage für vortrainiertes Modell von ITSM Predictive Intelligence-Workbench



Die Kennzeichnung **Vortrainiert** für Anwendungsfallvorlagen wird angezeigt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Für die Instanz ist die Systemeigenschaft Predictive Intelligence-Workbench *piwb.instance_eligible_auto_train* für Vorschulung aktiviert („true“). Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert. Zum Aktivieren ist die Rolle „piwb_admin“ erforderlich.
- Die Instanz muss einen der folgenden Typen aufweisen:
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- Die zugeordnete auf maschinellem Lernen (ML) beruhende Lösung ist aktiv und kann bereitgestellt werden.
- Die Anwendungsfallvorlage enthält keinen vorhandenen vortrainierten Anwendungsfall.
- Die Netzautomatisierung der ML-Lösung ist größer als der Schwellenwert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Standardschwellenwert des Basissystems ist 30. Sie können diesen Wert über die Systemeigenschaft Predictive Intelligence-Workbench *piwb.auto_train_threshold* konfigurieren. Zum Ändern des Standardwerts ist die Rolle „piwb_admin“ erforderlich.

- Die ML-Lösung ist eine vortrainierte Basissystemlösung mit einem zugehörigen Datensatz, mit dem sie in der Tabelle „ML-Autotrainingslösung“ [ml_autotrain_solution] definiert wird.

Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung

Predictive Intelligence-Workbench nutzt geskriptete Erweiterungspunkte, um ein trainiertes Anwendungsfallmodell für die Vorhersage integrieren zu können.

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

Geskriptete Erweiterungspunkte zur Implementierung der Integration trainierter Anwendungsfälle

Der geskriptete Erweiterungspunkt ist *PIWBPredictionProcessor*, und *PIWBPredictionProcessor_incident* ist die standardmäßige Implementierung von *PIWBPredictionProcessor* für die Incident-Tabelle [incident]. *PIWBPredictionProcessor_incident* führt alle Vorhersagen für integrierte Anwendungsfallmodelle im Zusammenhang mit Incidents aus.

Standardimplementierung anpassen

Wenn Sie die Standardimplementierung anpassen möchten, können Sie das Skript *PIWBPredictionProcessor_incident* ändern. Die Geschäftsregel *PIWB Prediction - Incident* in der Incident-Tabelle ruft das Skript *PIWBPredictionProcessor_incident* für Vorhersagen auf. Weitere Informationen zu geskripteten Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung

Mithilfe von maschinellem Lernen können Sie Ihre Geschäftsprozesse optimieren. Sie können Anwendungsfallmodelle für ITSM Predictive Intelligence-Workbench trainieren und implementieren, um Ihre vorhandenen Anwendungs-Workflows zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

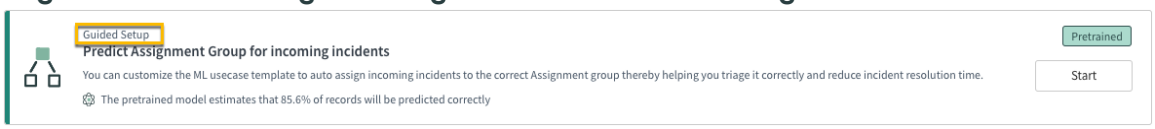
Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

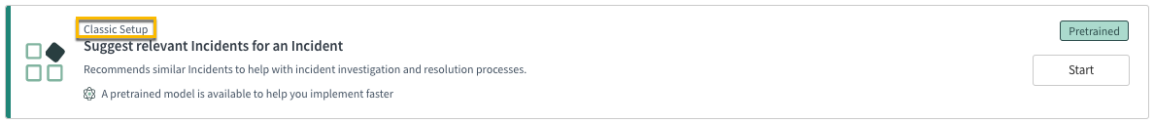
Anwendungsfallvorlagen untersuchen

Benutzer mit der Rolle „piwb_admin“ oder „piwb_manager“ können sich die vorgefertigten Anwendungsfallvorlagen anschauen und auf maschinellem Lernen basierende Vorhersagemodelle erstellen. Zum Erstellen eines auf maschinellem Lernen basierenden Modells wählen Sie zunächst eine vorgefertigte Anwendungsfallvorlage aus. Einige der vordefinierten Vorlagen sind angeleitete Vorlagen und weisen die Kennzeichnung **Geführtes Setup** auf. Diese Vorlagen beinhalten einen umfassenden Setupprozess, der Ihnen die Implementierung erleichtert. Vorlagen ohne Anleitung weisen die Kennzeichnung **Klassisches Setup** auf.

Angeleitete Anwendungsfallvorlage für ITSM Predictive Intelligence-Workbench



Anwendungsfallvorlage vom Typ des klassischen Setups für ITSM Predictive Intelligence-Workbench

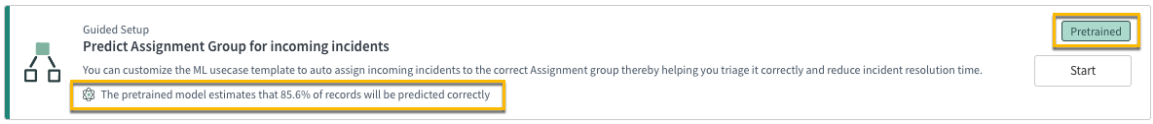


Vorlagen, für die vortrainierte Modelle verfügbar sind, beschleunigen den Setupprozess durch die Bereitstellung eines vorab generierten, auf Ihren Daten basierenden Modells. Wenn bei einer Vorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zur Bewertungsphase des Setups für den Anwendungsfall übergehen. Wenn das vortrainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern. Bei vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt.

Bei Vorlagen mit verfügbaren vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt. Wenn das vortrainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern. Bei vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt.

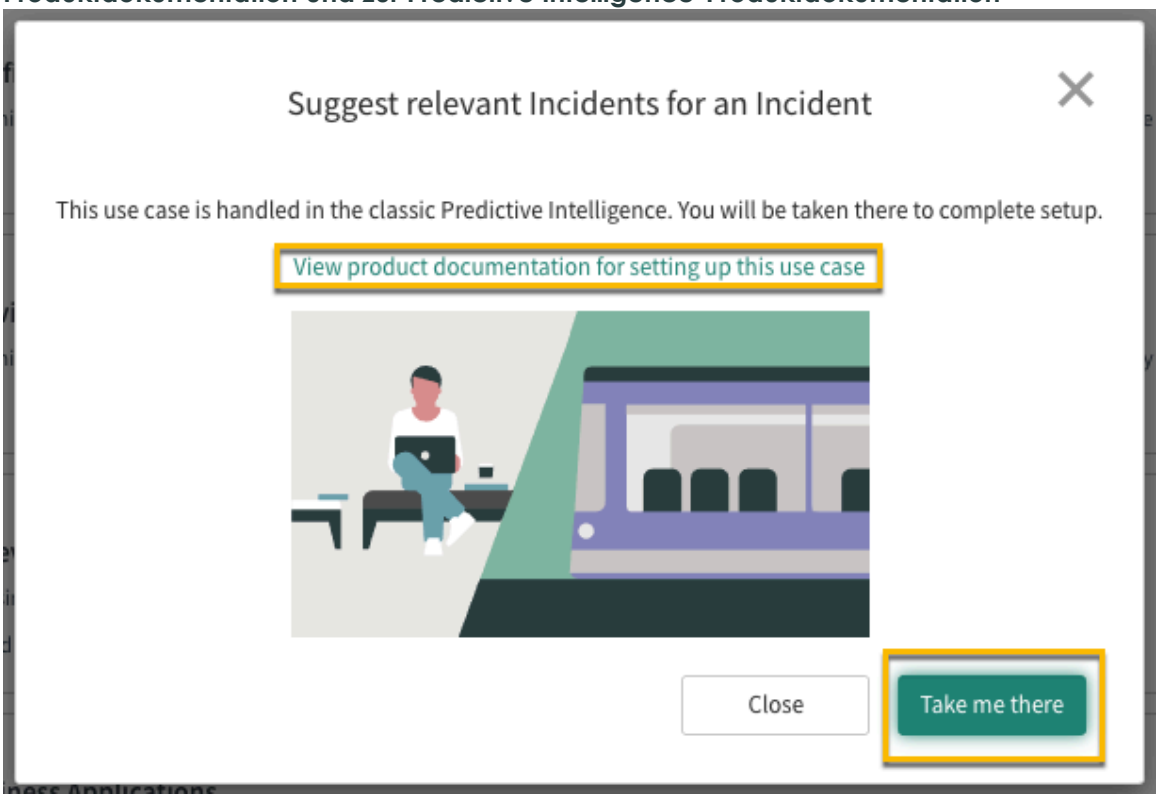
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfallvorlage für vortrainiertes Modell von ITSM Predictive Intelligence-Workbench



Nicht angeleitete Vorlagen vom Typ **Klassisches Setup** stellen Links zur relevanten Predictive Intelligence-Workbench-Produktdokumentation oder Links zur Anwendung Predictive Intelligence der ServiceNow Platform mit der Schaltfläche **Dorthin gehen** bereit.

Verknüpfung von ITSM Predictive Intelligence-Workbench zur Produktdokumentation und zur Predictive Intelligence-Produktdokumentation



Phasen der Anwendungsfallerstellung

Die Erstellung eines auf maschinellem Lernen basierenden Vorhersagemodells umfasst mehrere Phasen. Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und trainiert haben, müssen Sie es auswerten und optimieren, seine Vorhersageergebnisse testen und es dann in Ihren Geschäftsprozess integrieren. Phasen der Erstellung von Anwendungsfallmodellen:

- Modelle erstellen und trainieren: Legen Sie Parameter fest, um ein Modell zu erstellen, das Sie anhand Ihrer individuellen Daten trainieren. In der Regel werden in dieser Phase mehrere Modelle erstellt. Sie optimieren und verfeinern Ihre Modelle, indem Sie eine passende Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
- Modelle testen: Rufen Sie Vorhersageergebnisse aus Ihren Modellen ab, um zu entscheiden, welches sich am besten für die Integration in den Geschäftsprozess eignet. Um zu sehen, ob ein Modell ein korrektes Ergebnis zurückgibt, können Sie entweder den Einzel- oder den Batch-Testprozess verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestes Modell integrieren: Stellen Sie das beste Modell in Ihrem Geschäftsprozess bereit. Nachdem Sie ermittelt haben, welches Modell die besten und zutreffendsten Ergebnisse zurückgibt, integrieren Sie es in die Produktion.

  Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Assignment Group for incoming incidents (Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch der richtigen Zuweisungsgruppe zuzuordnen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen

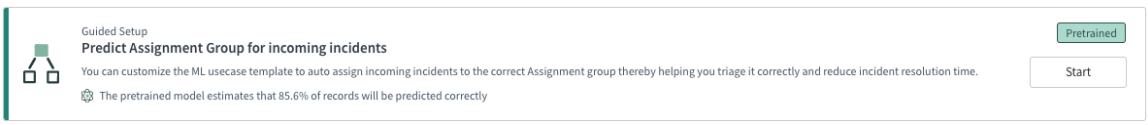
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose der richtige Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

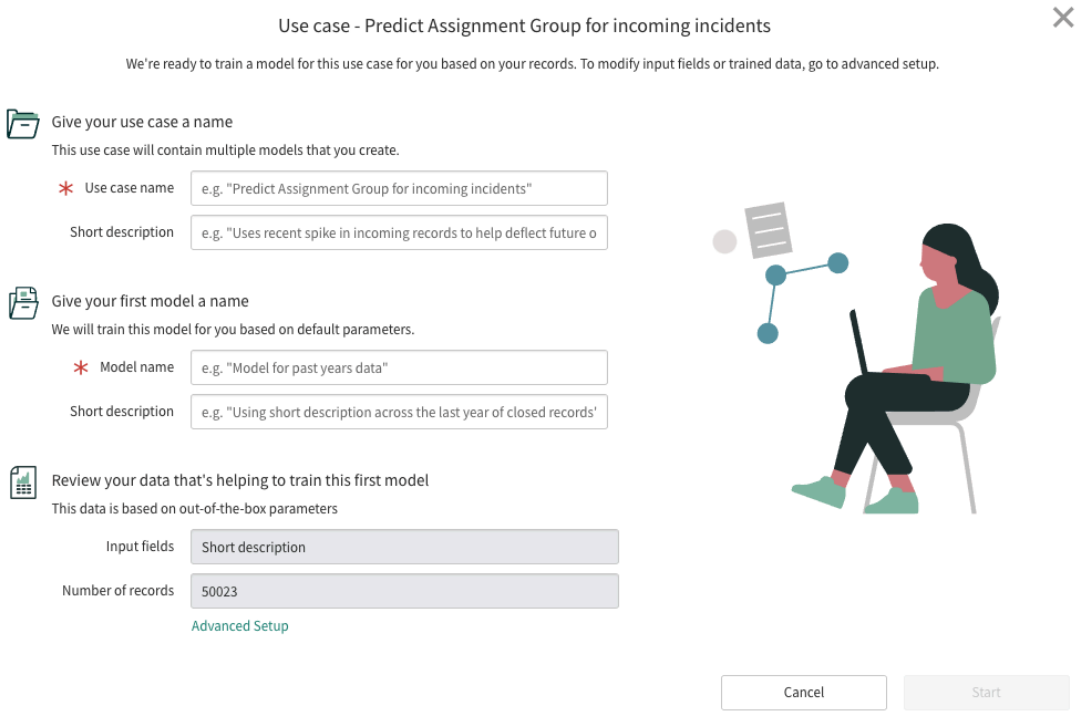
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Assignment Group for incoming incidents (Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

   Hinweis: Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

   Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
7. Ändern Sie diese Daten, indem Sie auf **Erweiterte Einrichtung** klicken.

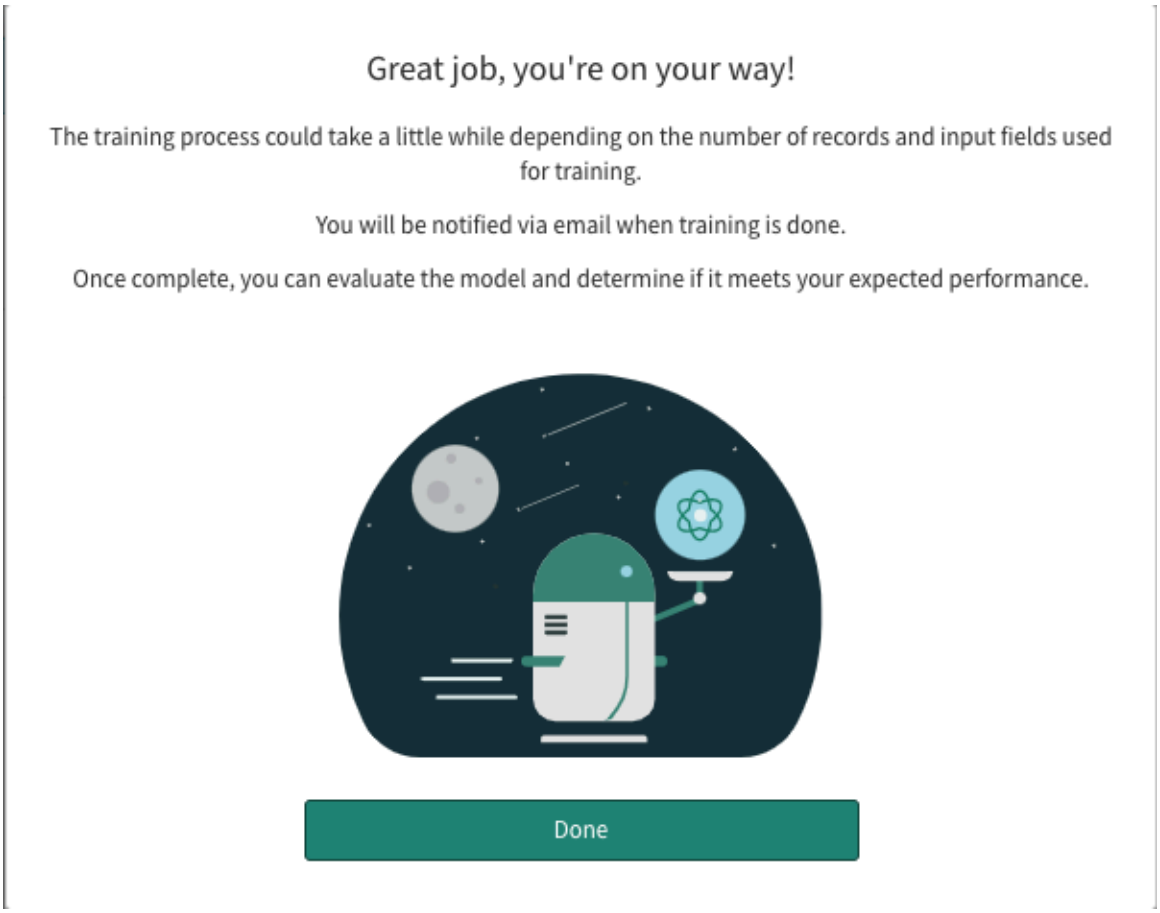
   Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

8. Klicken Sie auf **Start**.

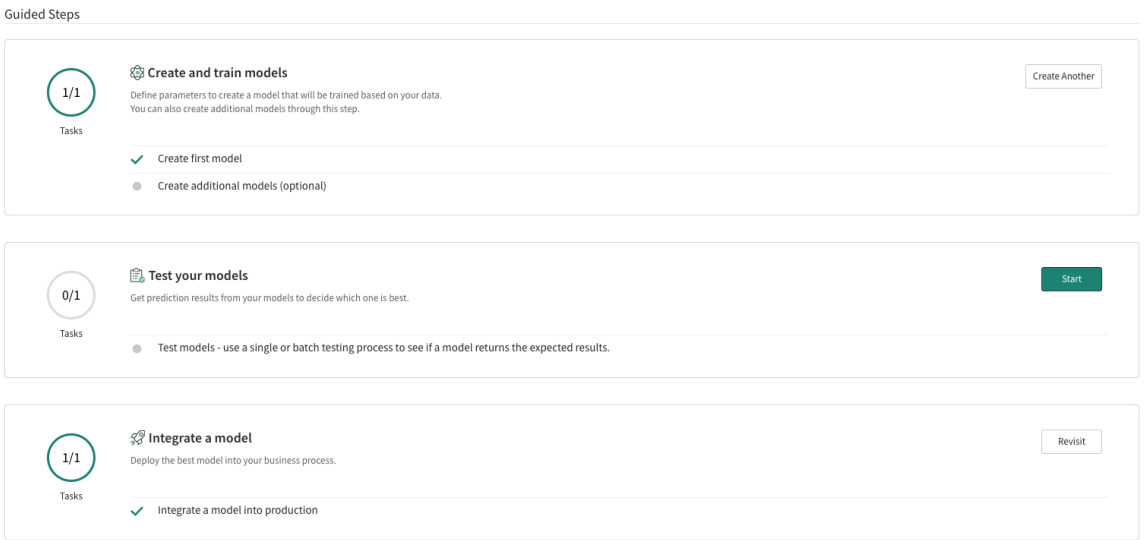
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.



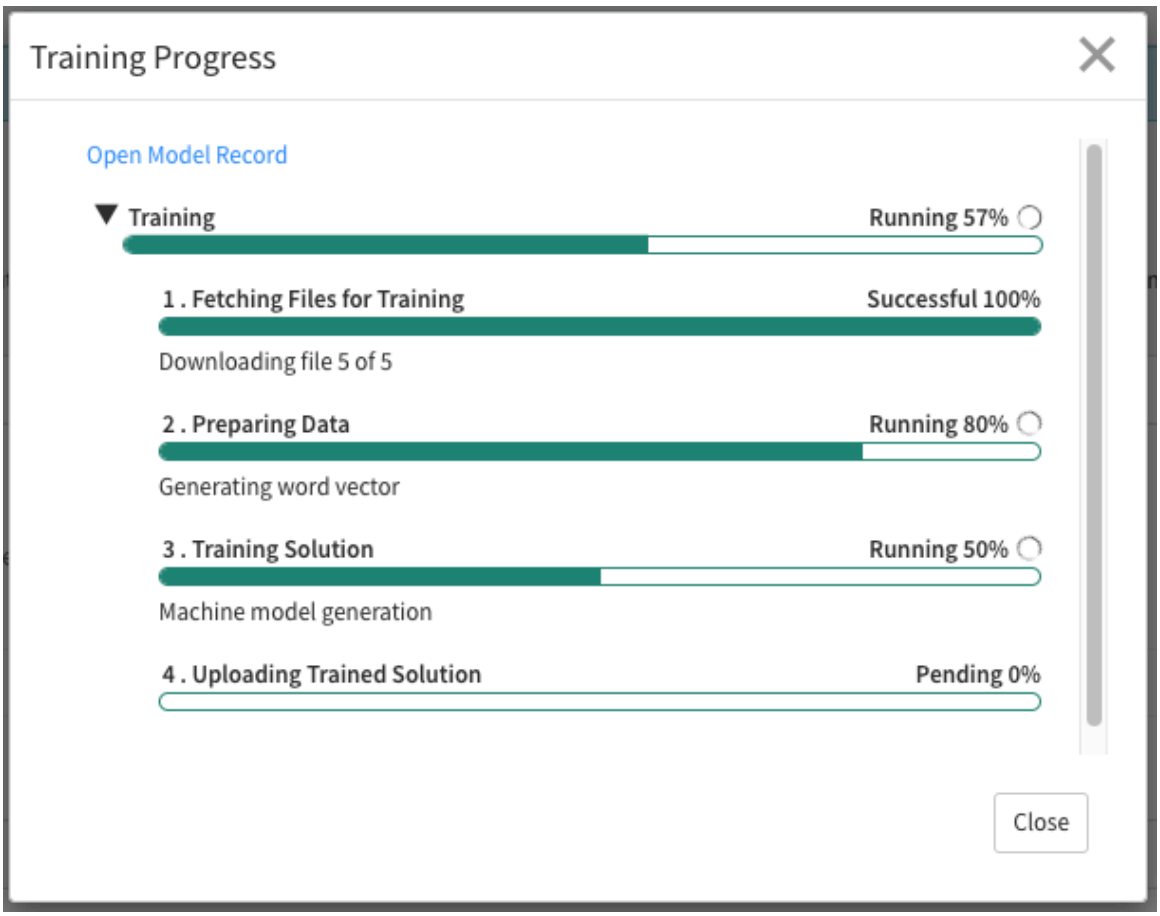
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis: Nach dem Training erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

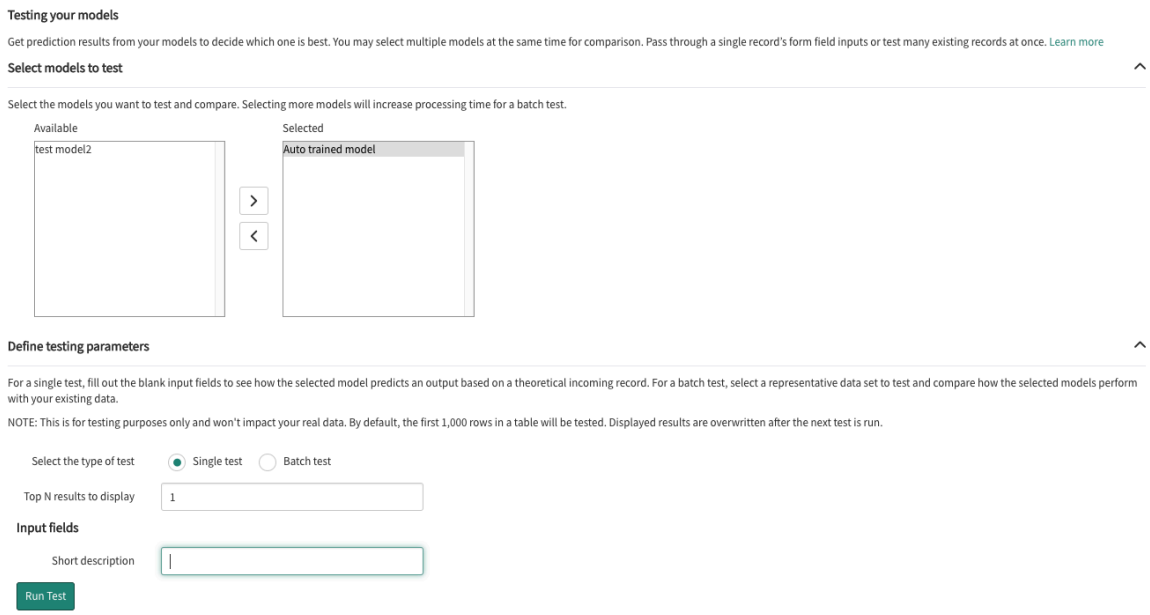
11. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
12. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
13. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
14. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

Hinweis: Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

15. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
    Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern. Änderungen werden automatisch gespeichert.
16. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
17. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ im Abschnitt „Modelle testen“** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



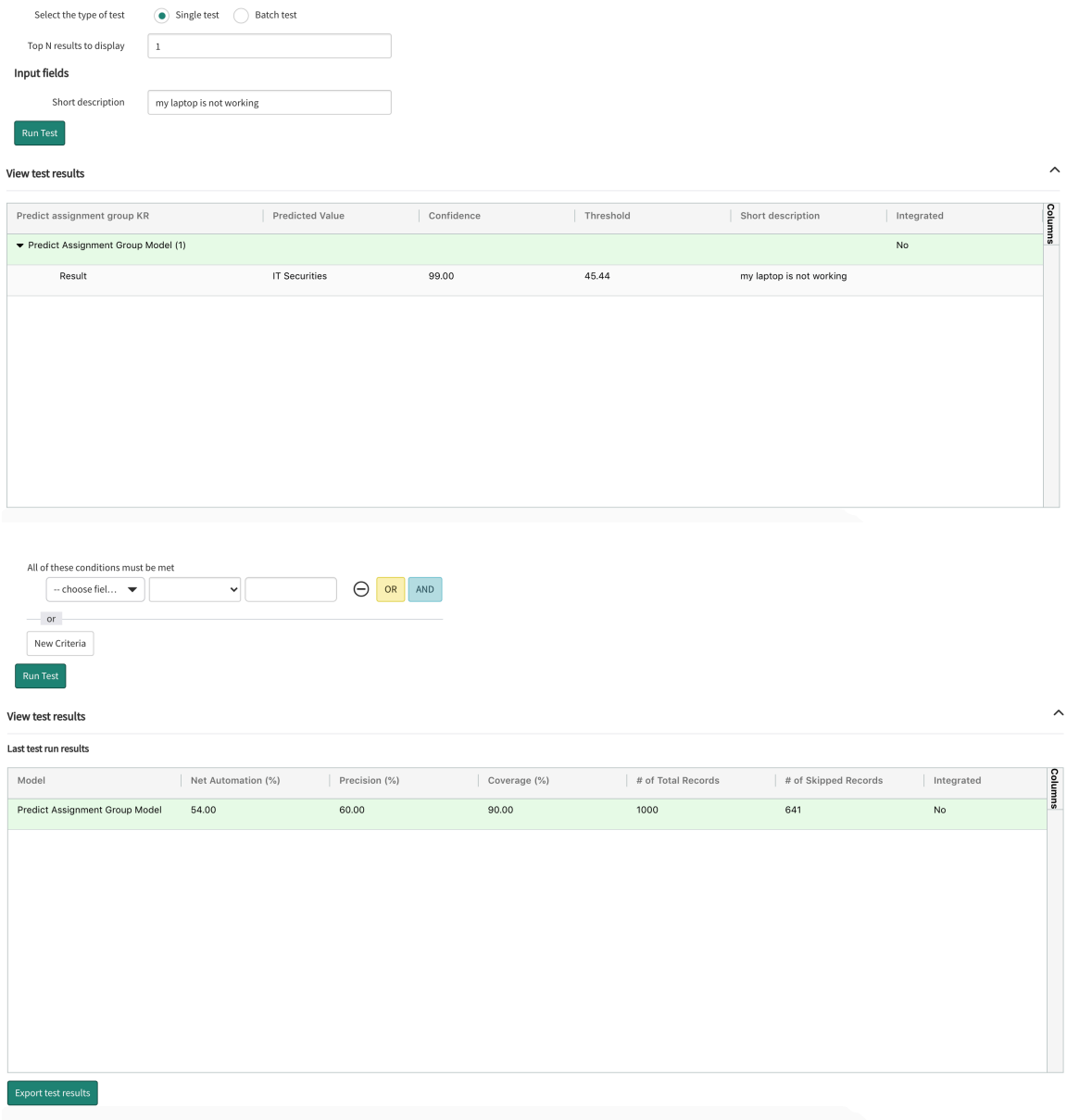
18. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.
19. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

20. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
21. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
22. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
23. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

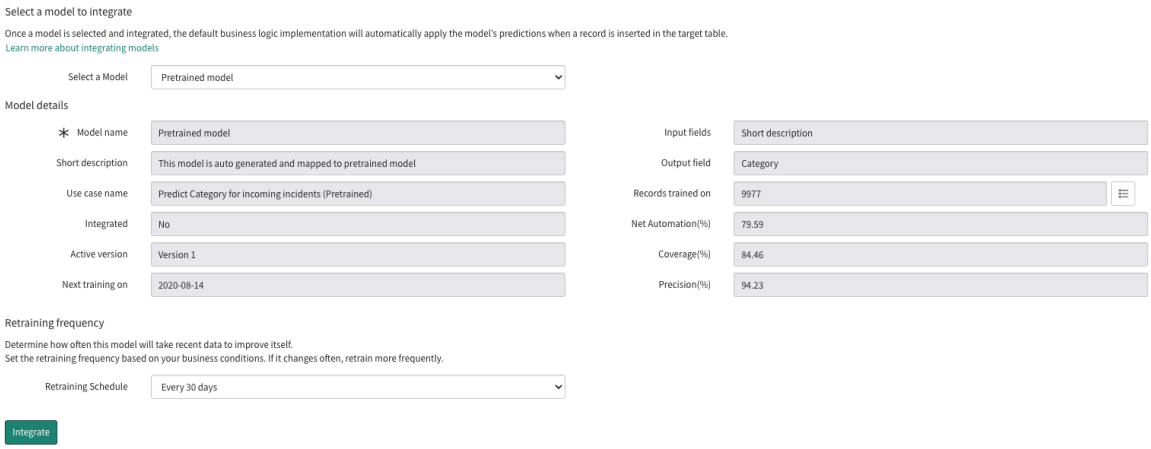


24. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Setup-Seite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

25. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

26. Klicken Sie auf **Integrieren**.
27. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Category for incoming incidents (Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch der richtigen Kategorie zuzuordnen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen

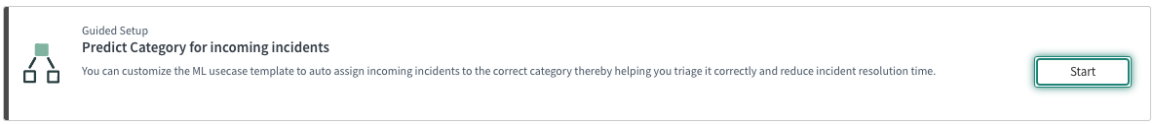
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose der Kategorie für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

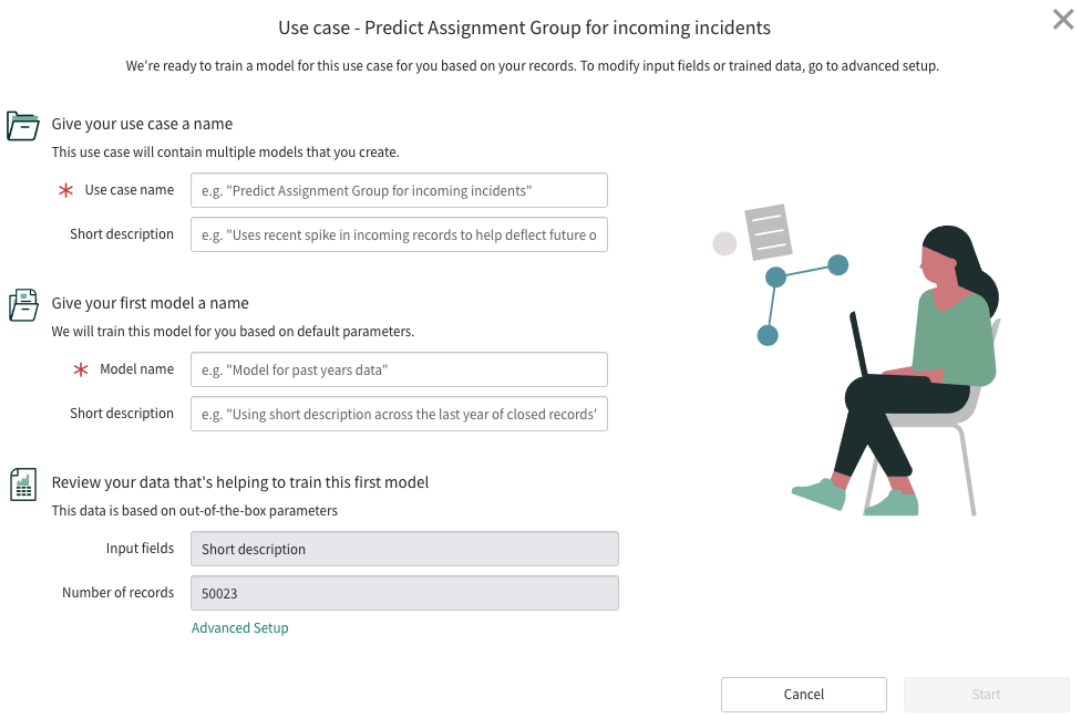
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Category for incoming incidents (Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis: Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

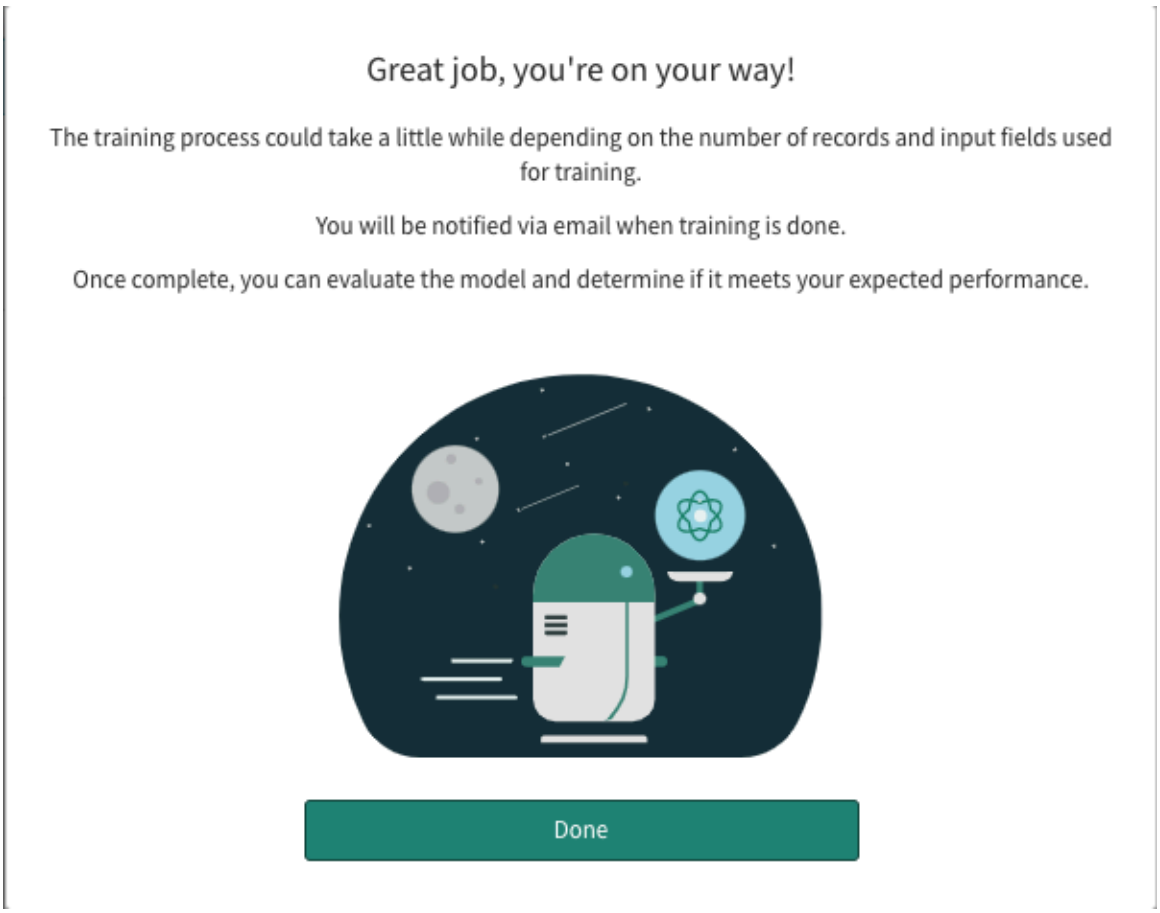
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

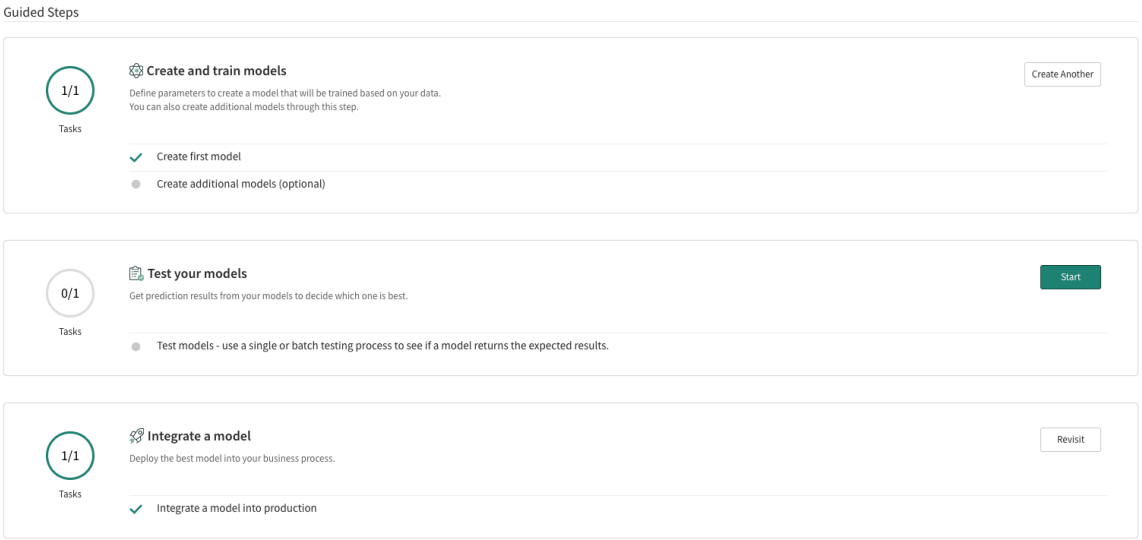
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

   Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

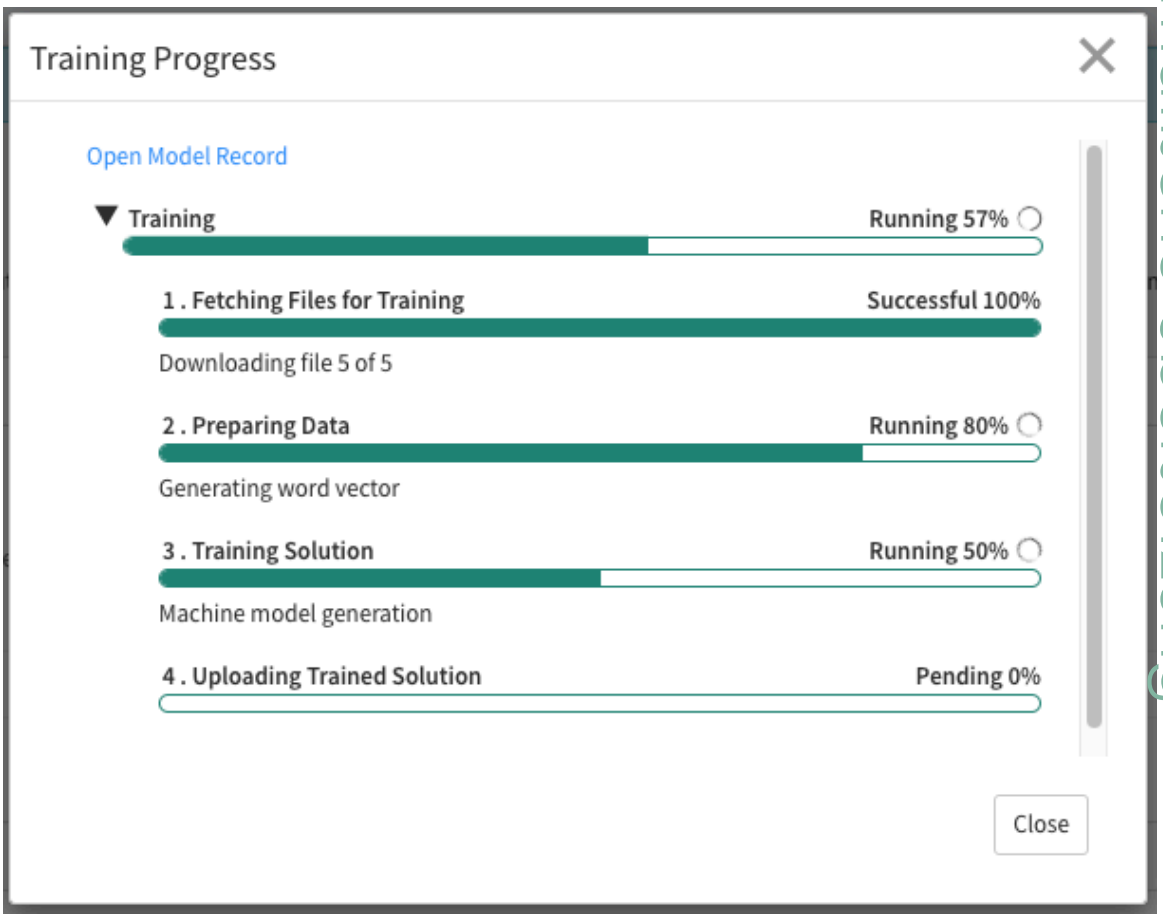


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis: Nach dem Training erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

10. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

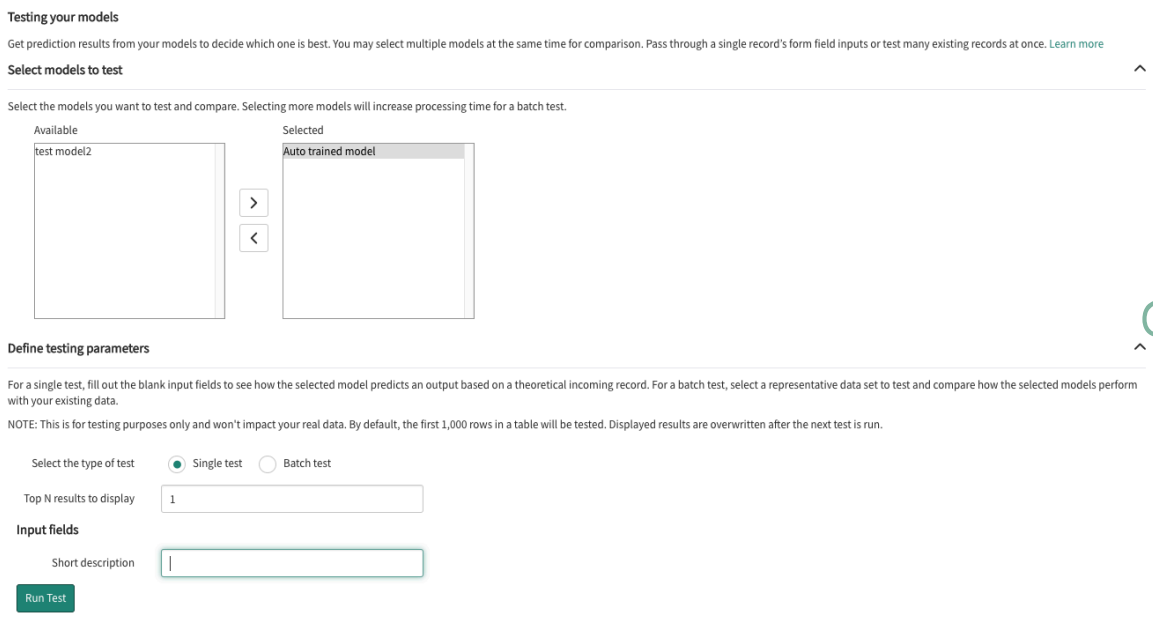
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.

11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis: Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen. Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ im Abschnitt „Modelle testen“** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



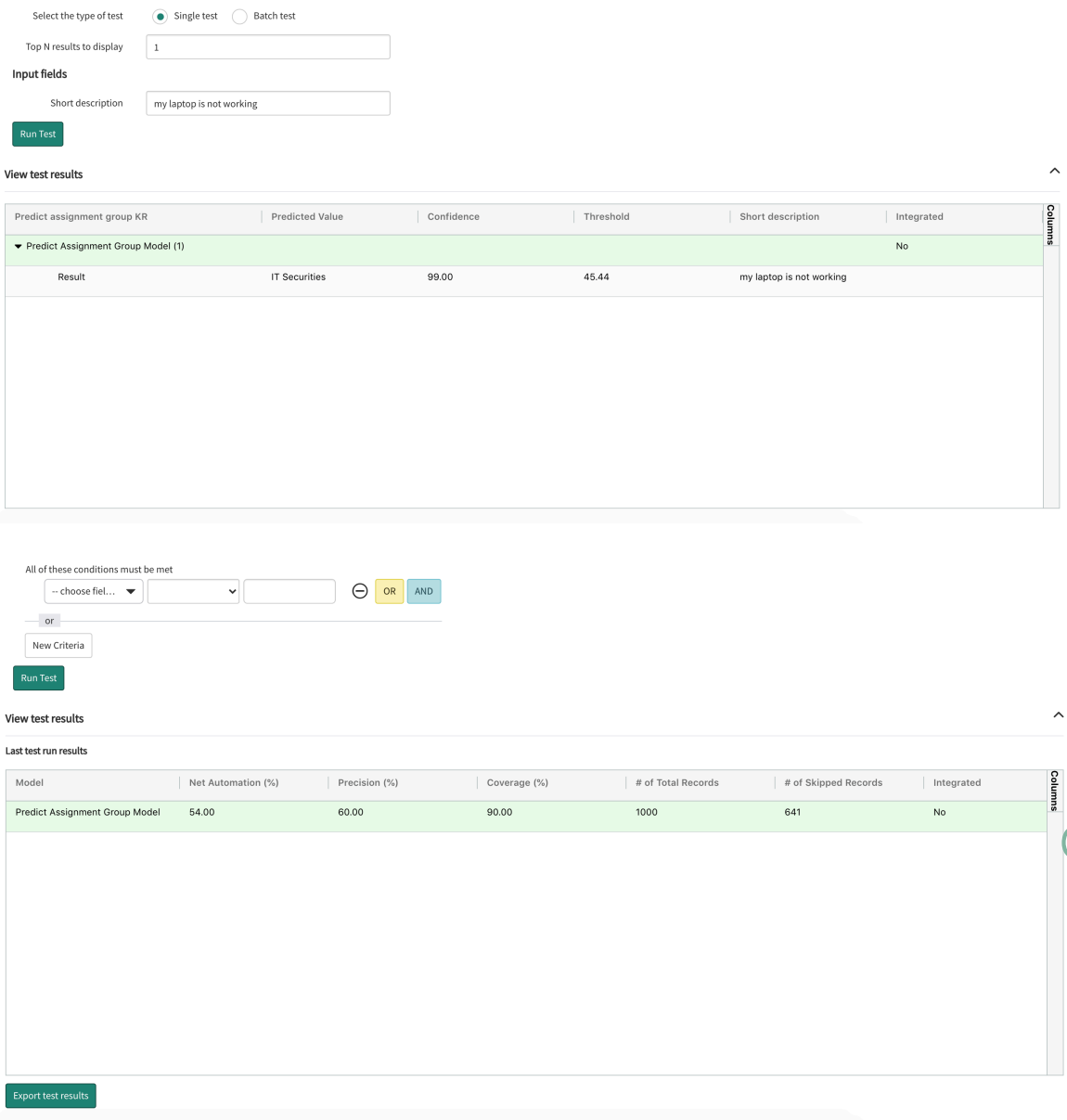
17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

> **Hinweis:** Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

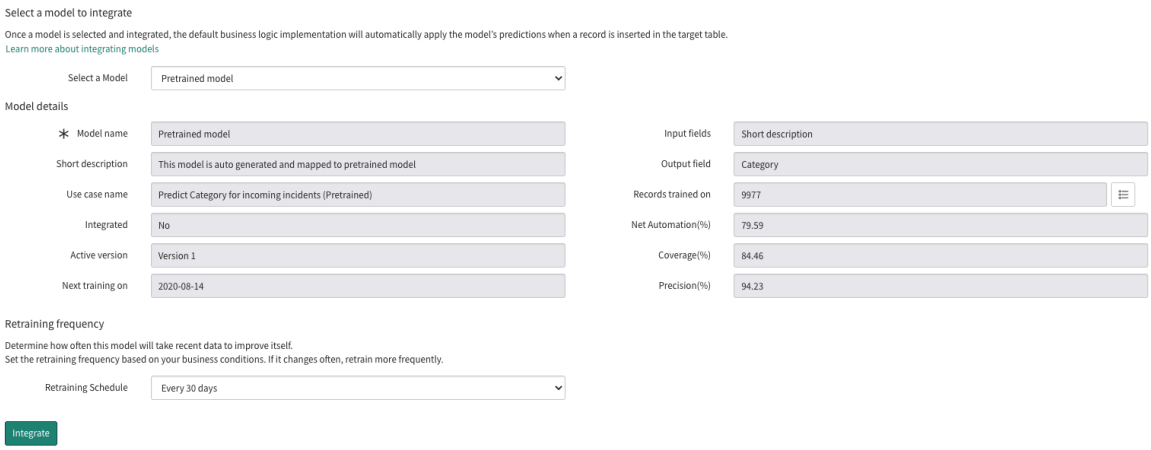
19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.



23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Setup-Seite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis: Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.

26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Change risk (Change-Risiko vorhersagen)

Verwenden Sie diese geleitete Vorlage, um einen datengesteuerten Ansatz zur Vorhersage von Change-Risiken zu implementieren. Verschaffen Sie sich einen genaueren Überblick über Ihr Change-Risiko.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose Ihres Change-Risikos. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

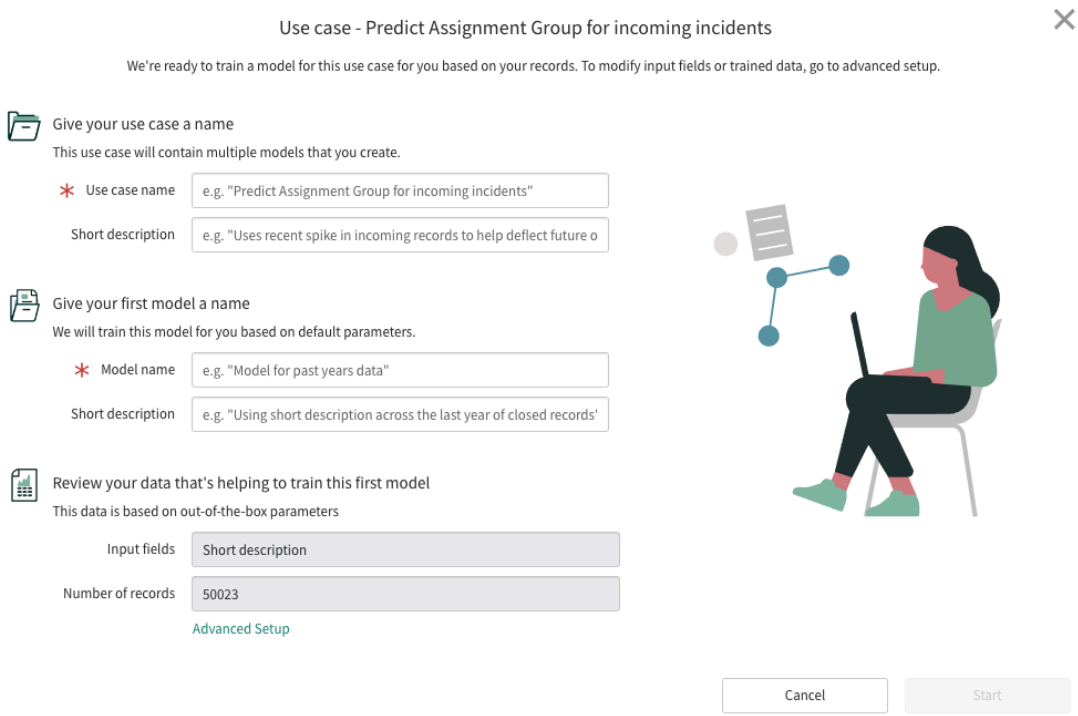
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.

2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Change risk** (Change-Risiko vorhersagen) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Popup-Formular **Change-Risiko vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis: Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

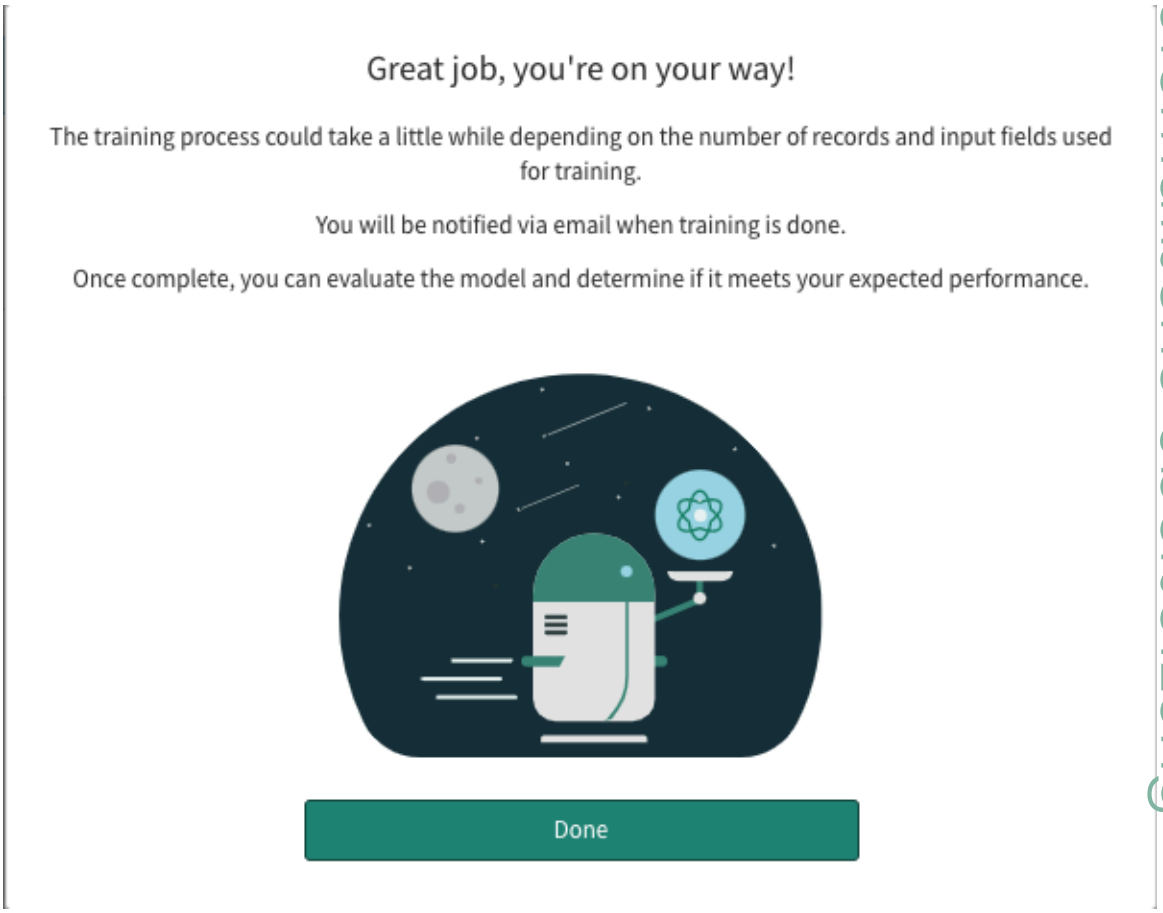
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen.

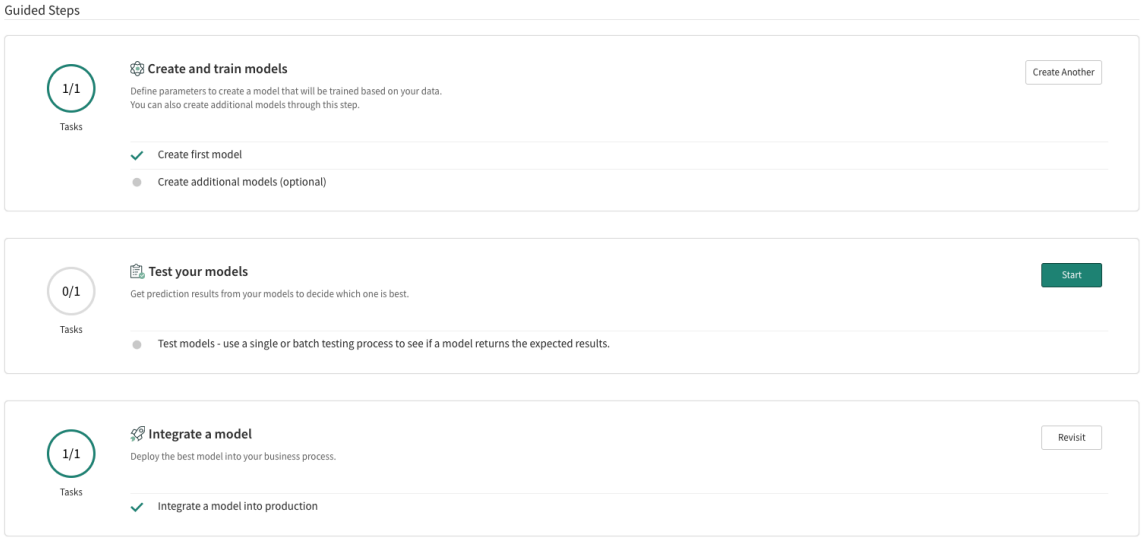
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

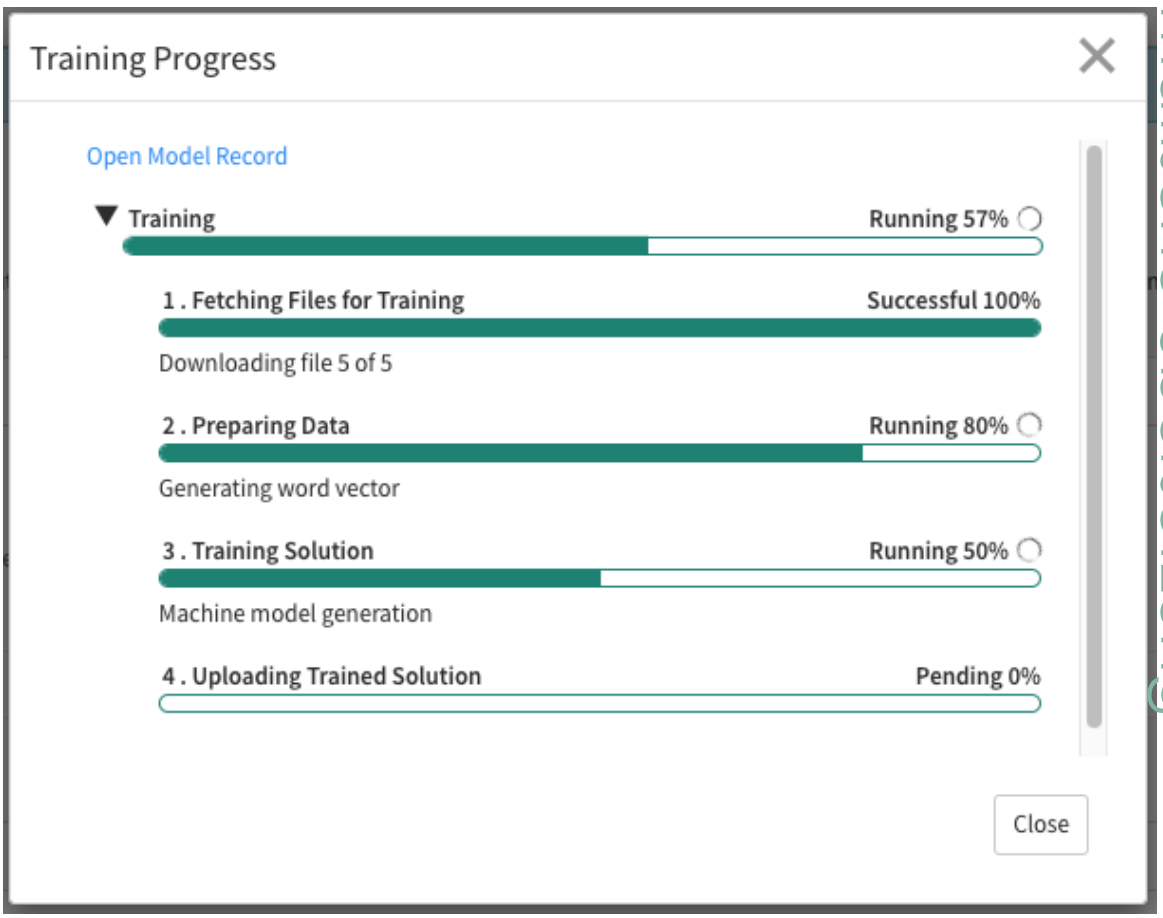


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis: Nach dem Training erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

10. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

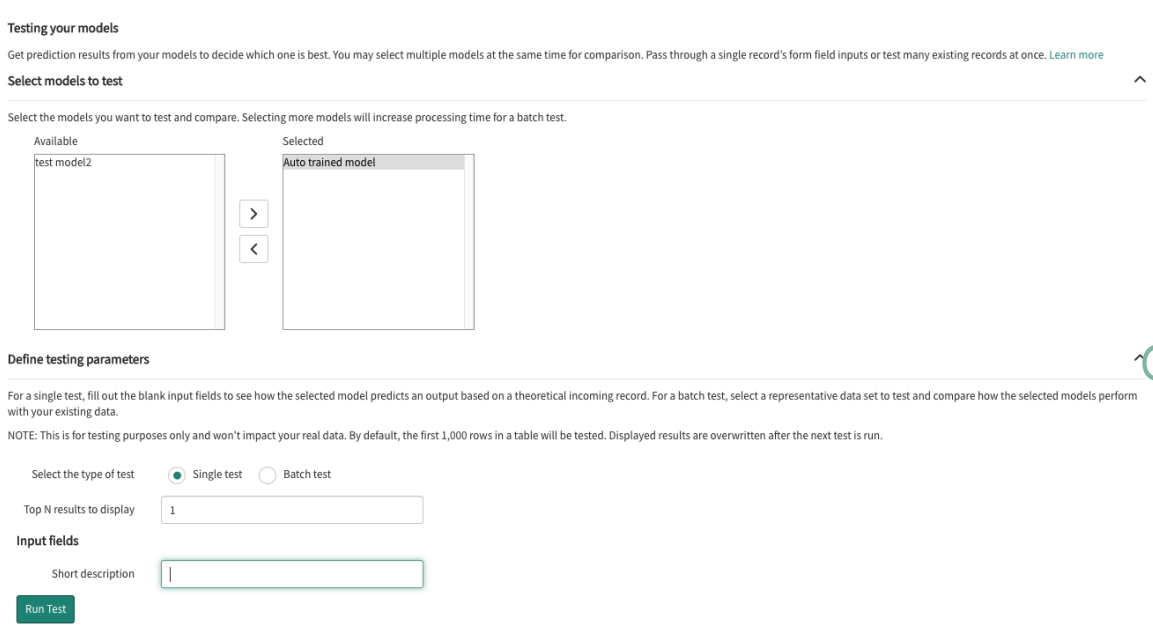
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.

11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis: Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
    Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern. Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ im Abschnitt „Modelle testen“** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.

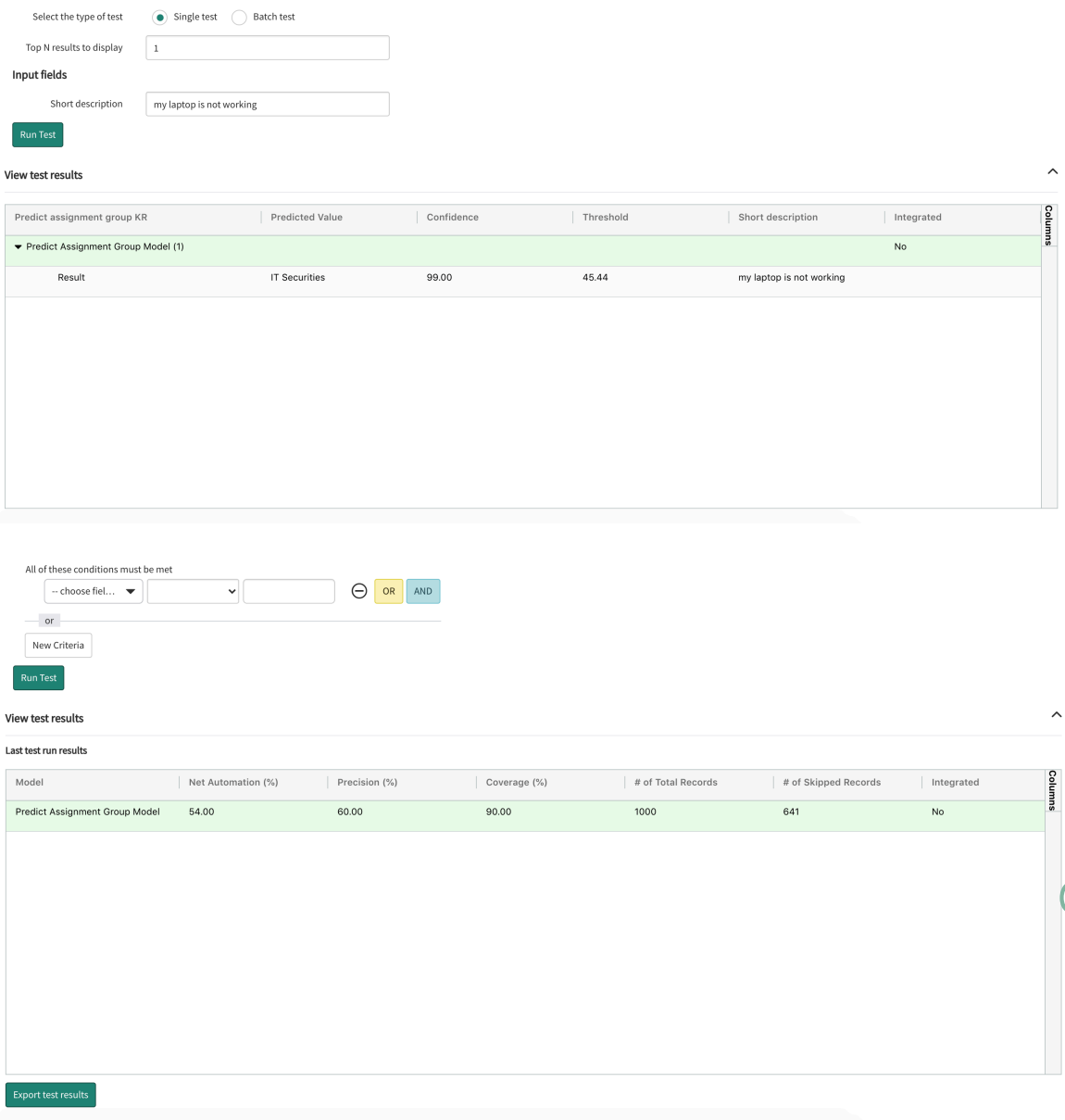


17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.
    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

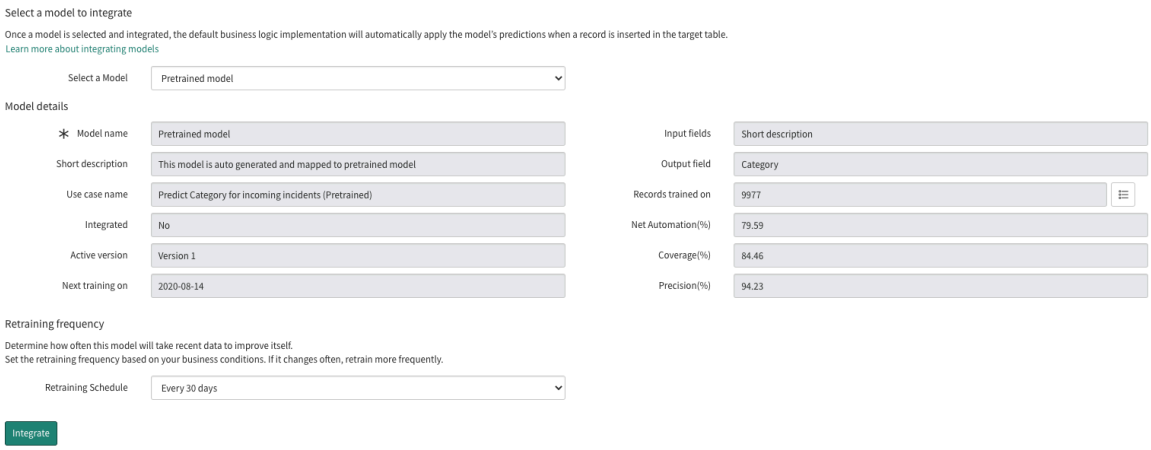


23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Setup-Seite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis: Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.
26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Configuration Item for incoming incidents (Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch dem richtigen Konfigurationselement zuzuweisen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

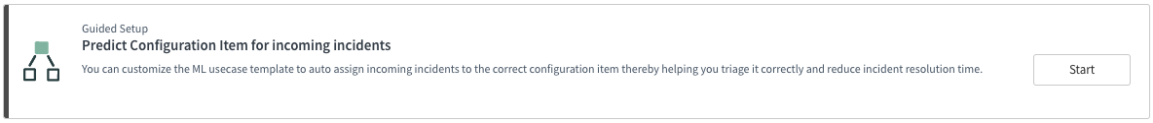
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose des Konfigurationselements für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

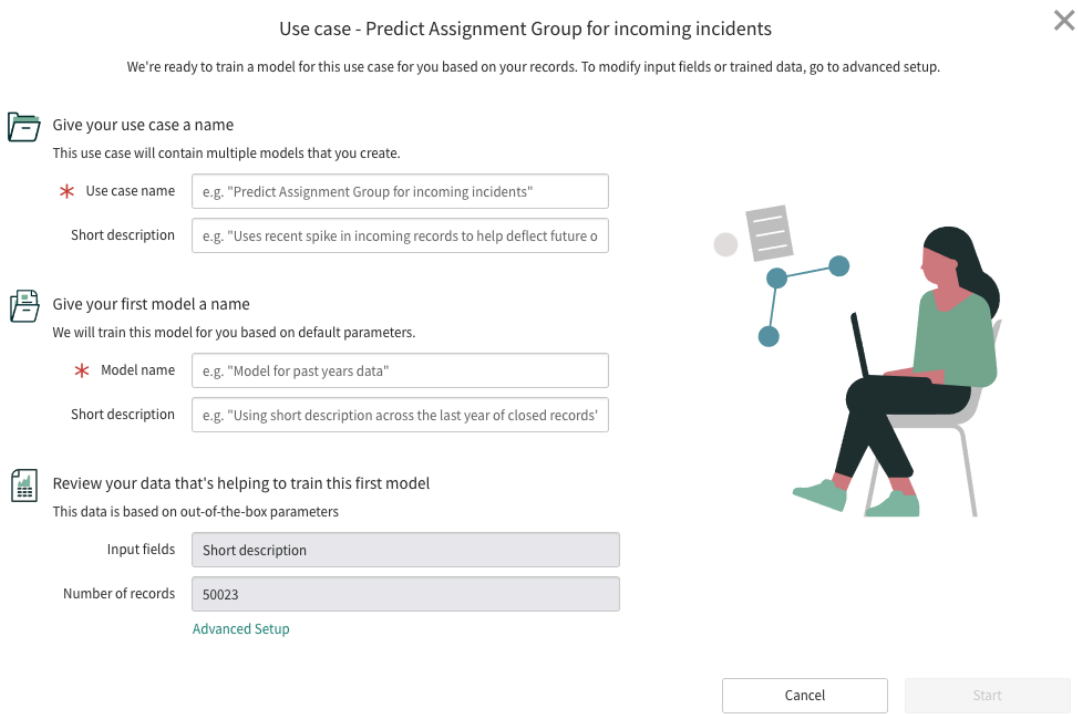
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Configuration Item for incoming incidents (Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis: Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

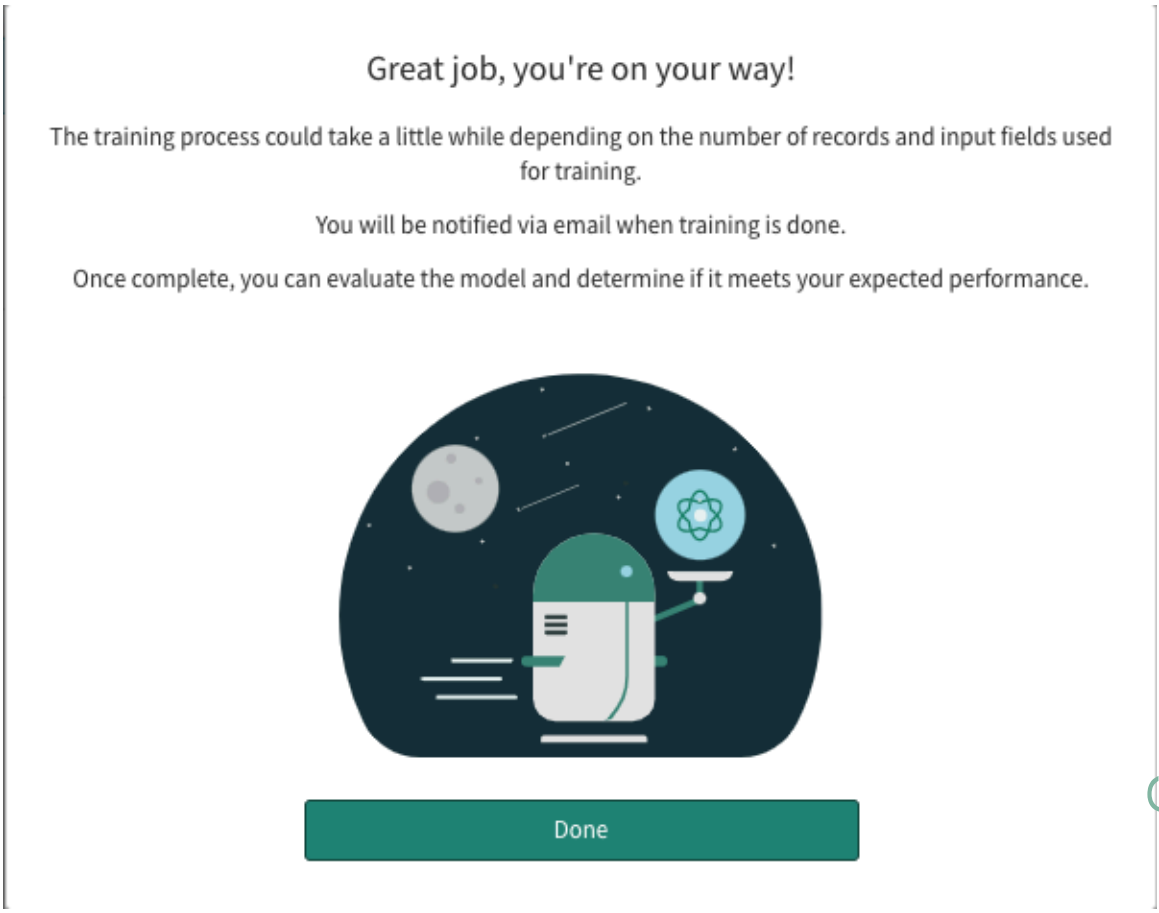
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin- und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

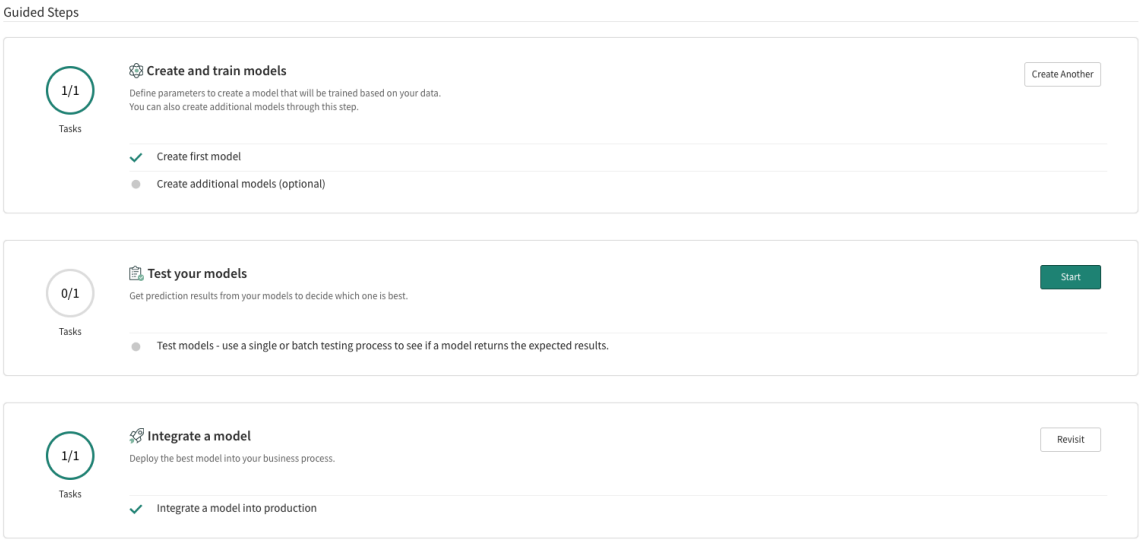
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

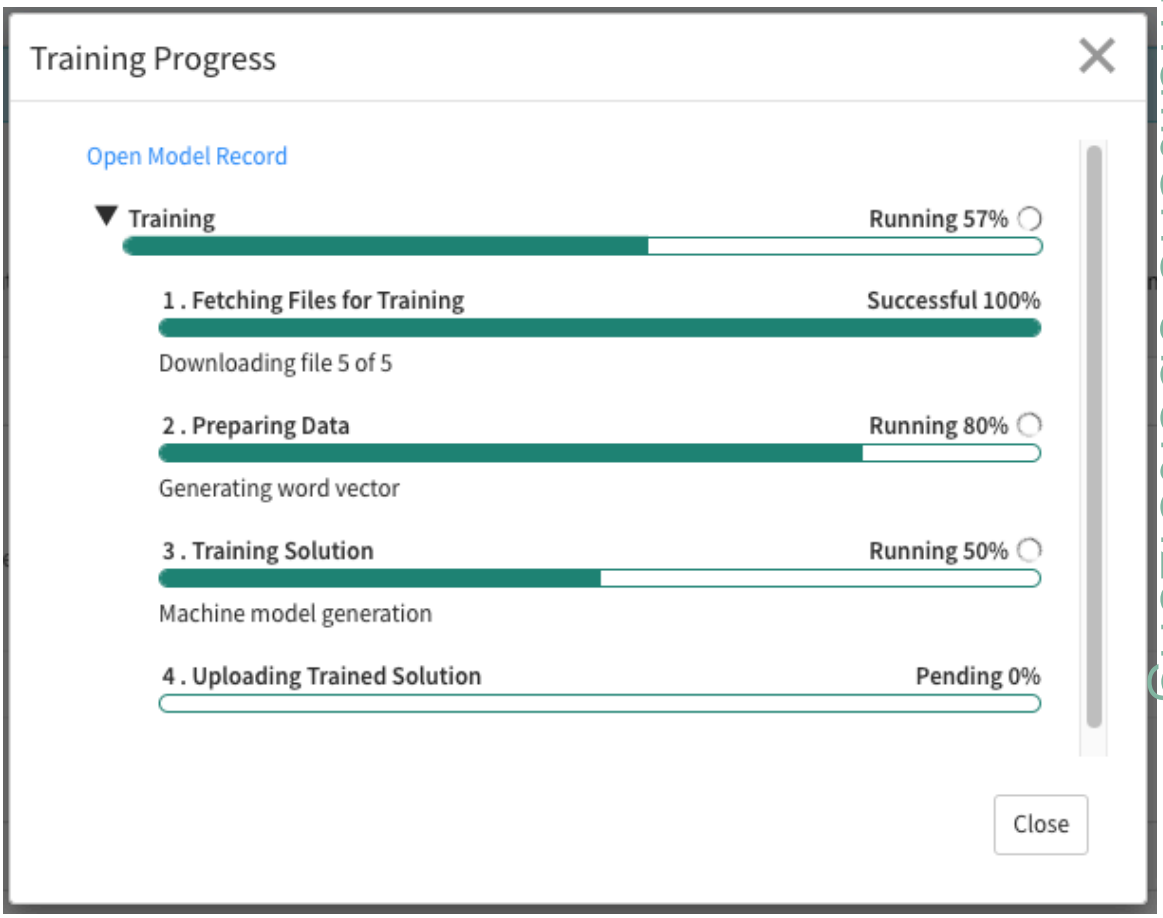


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis: Nach dem Training erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

10. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

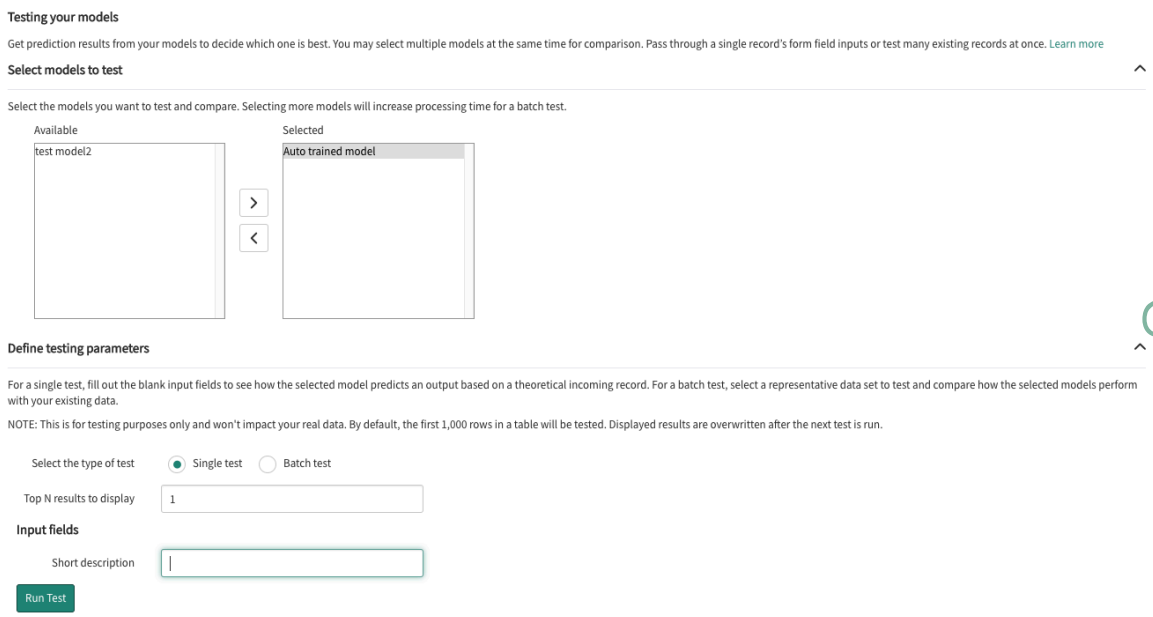
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.

11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis: Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen. Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ im Abschnitt „Modelle testen“** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



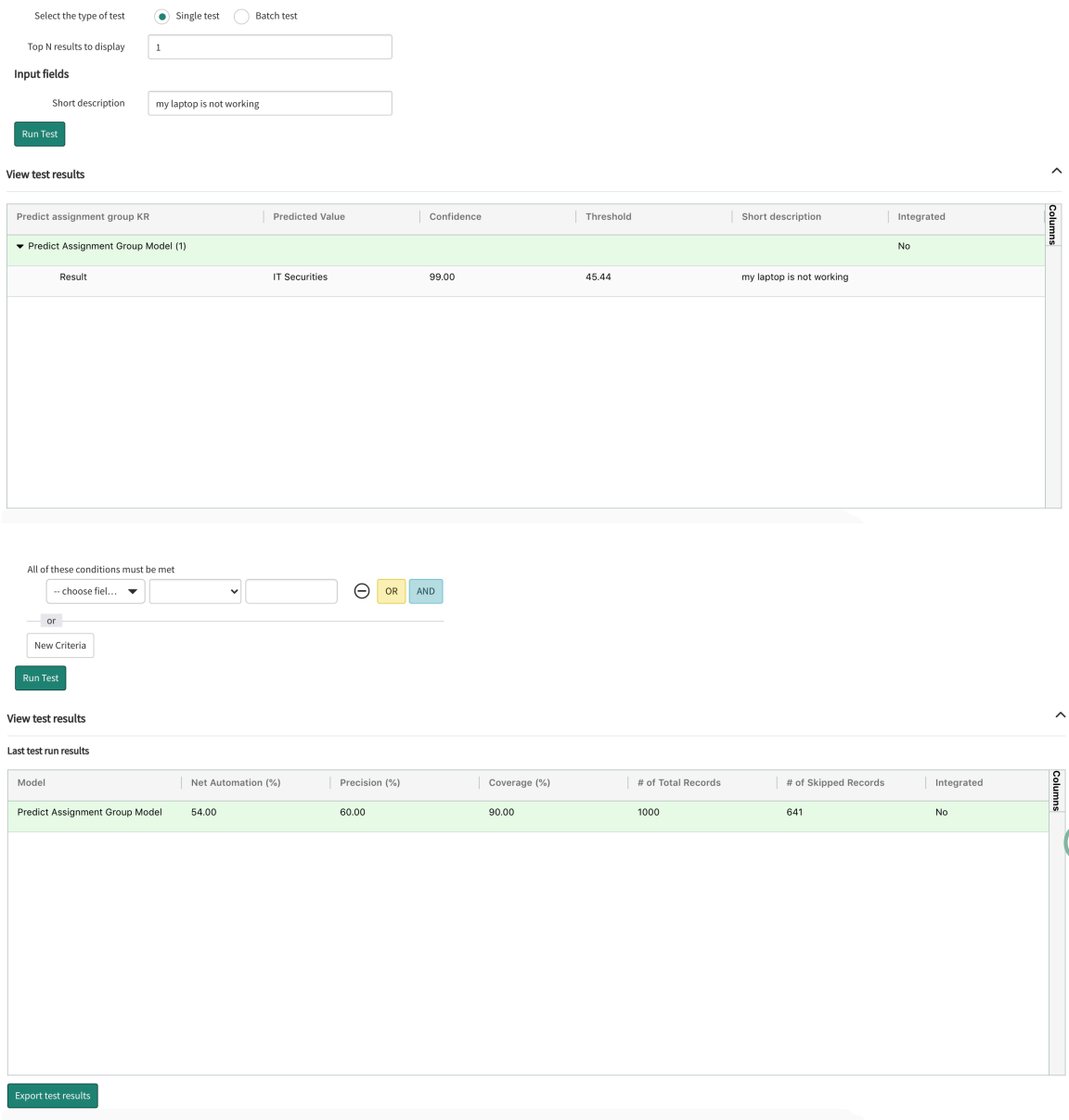
17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

> **Hinweis:** Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

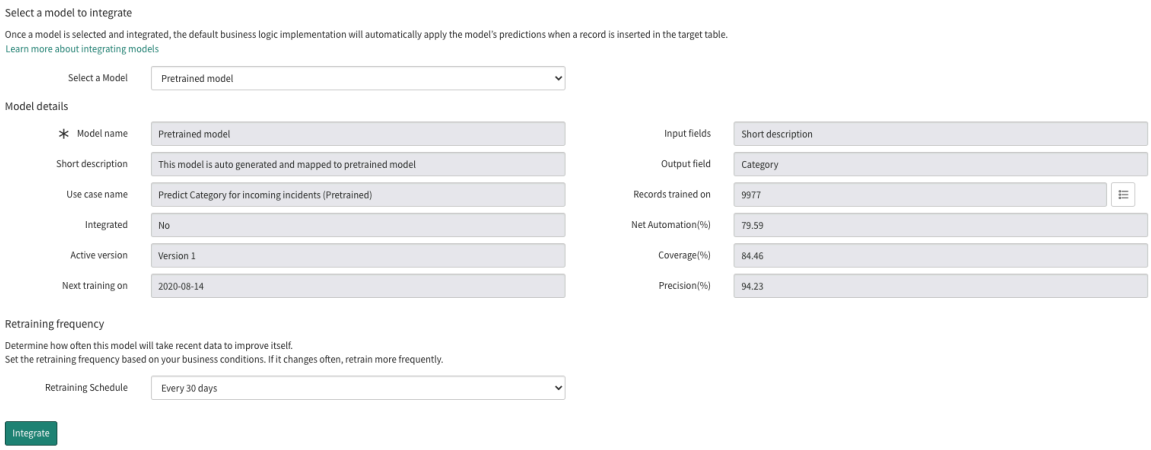
19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.



23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Setup-Seite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis: Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.

26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Service for incoming incidents (Service für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch dem richtigen Service zuzuweisen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

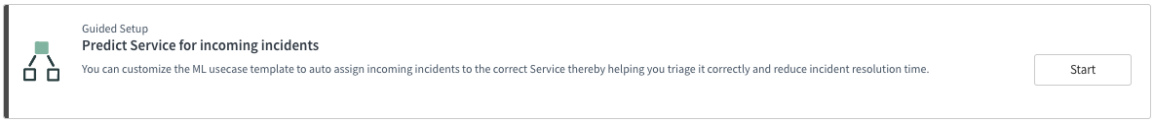
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose des Service für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

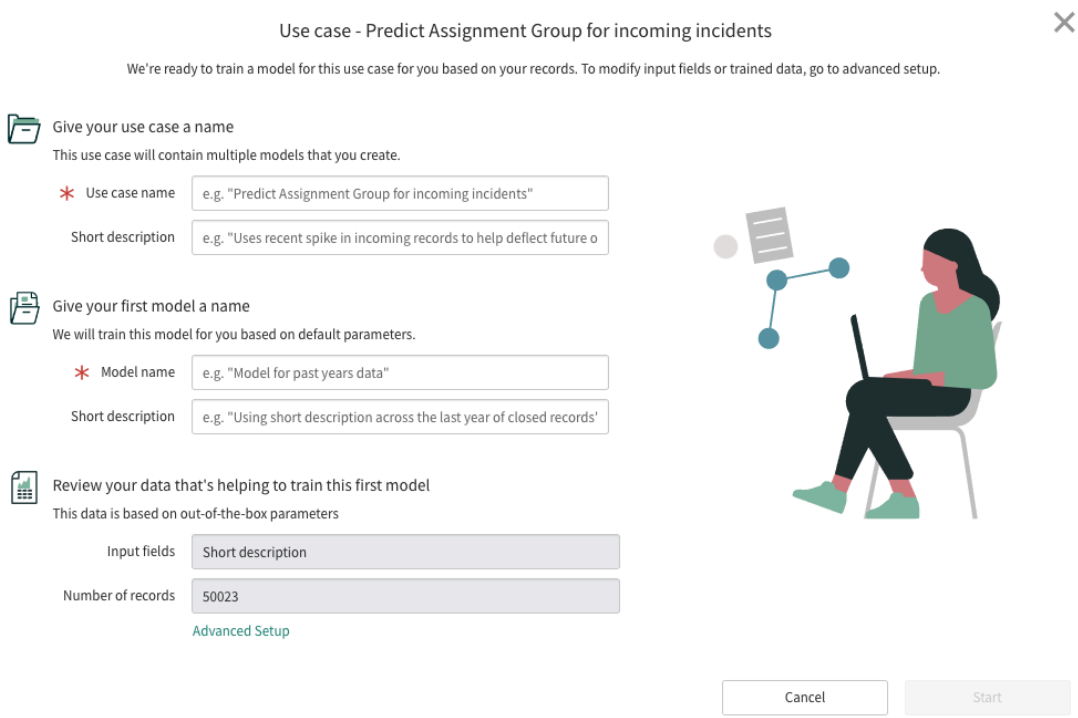
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.

2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Service for incoming incidents (Service für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Service für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis: Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.

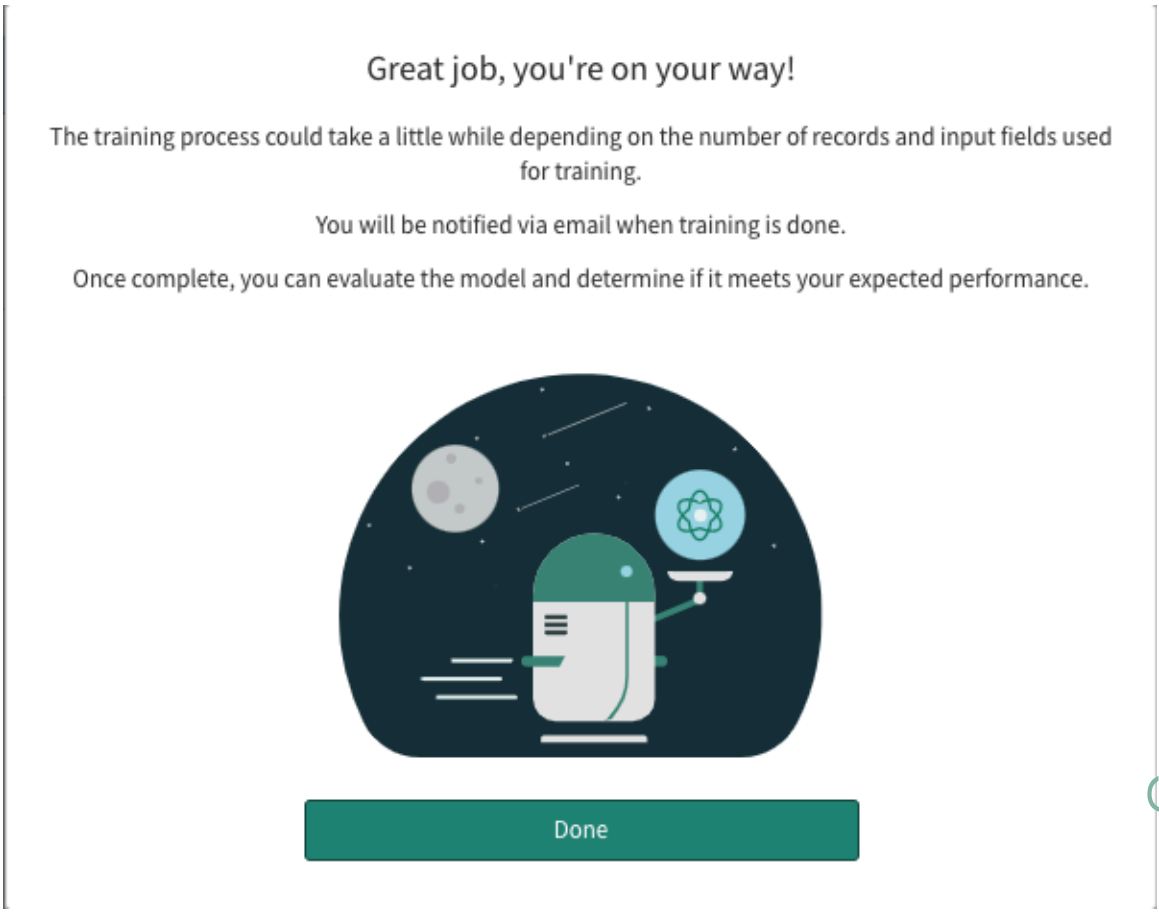
   Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen.

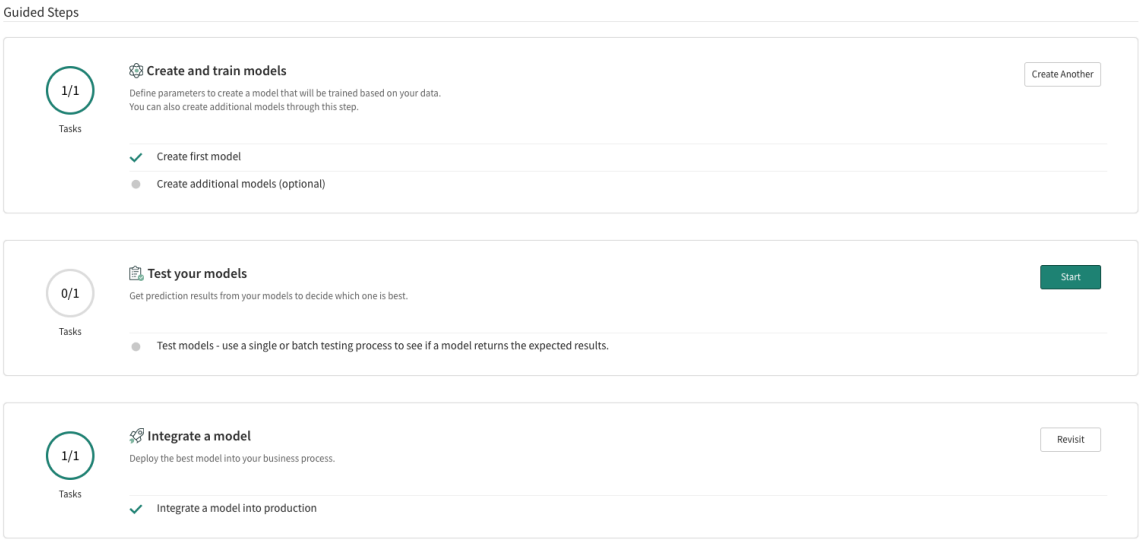
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

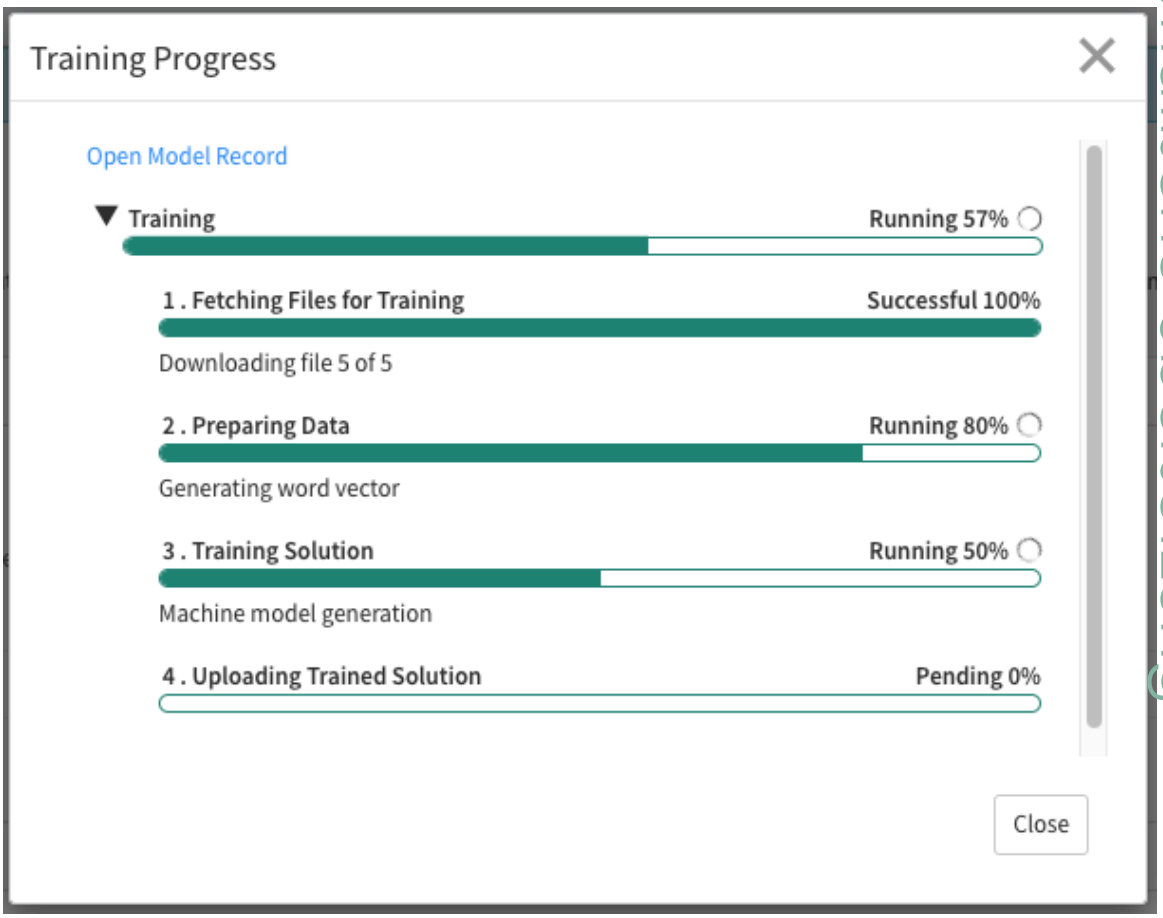


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis: Nach dem Training erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

10. Klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

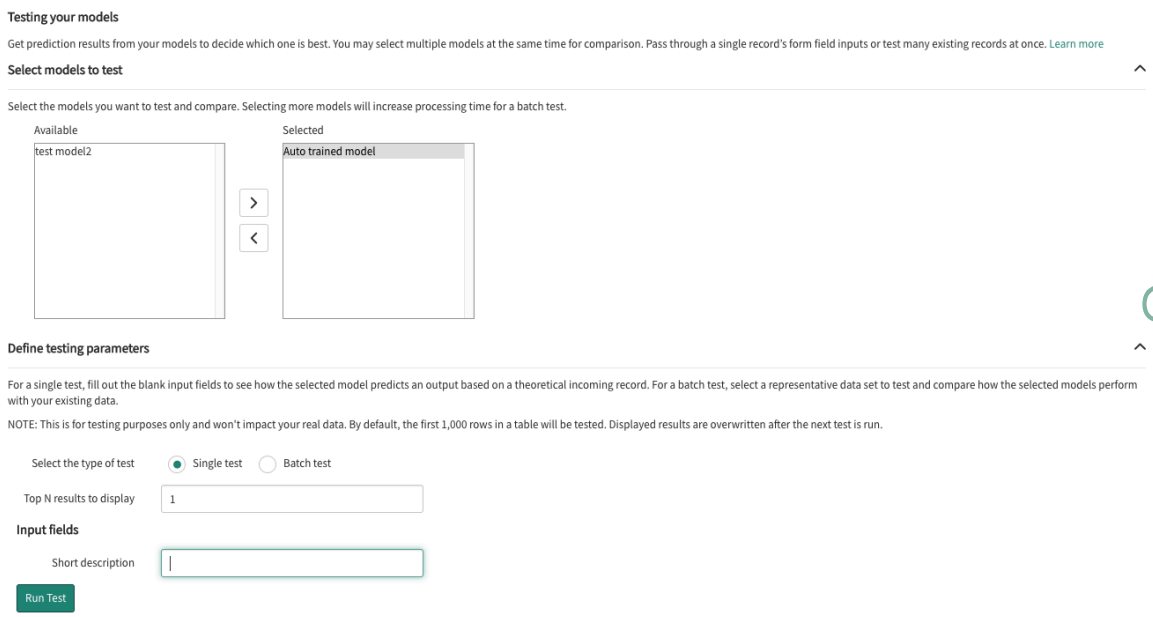
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.

11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setup-Seite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis: Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
15. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Änderungen werden automatisch gespeichert.
16. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
17. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ im Abschnitt „Modelle testen“** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



18. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **Ausgewählt**.

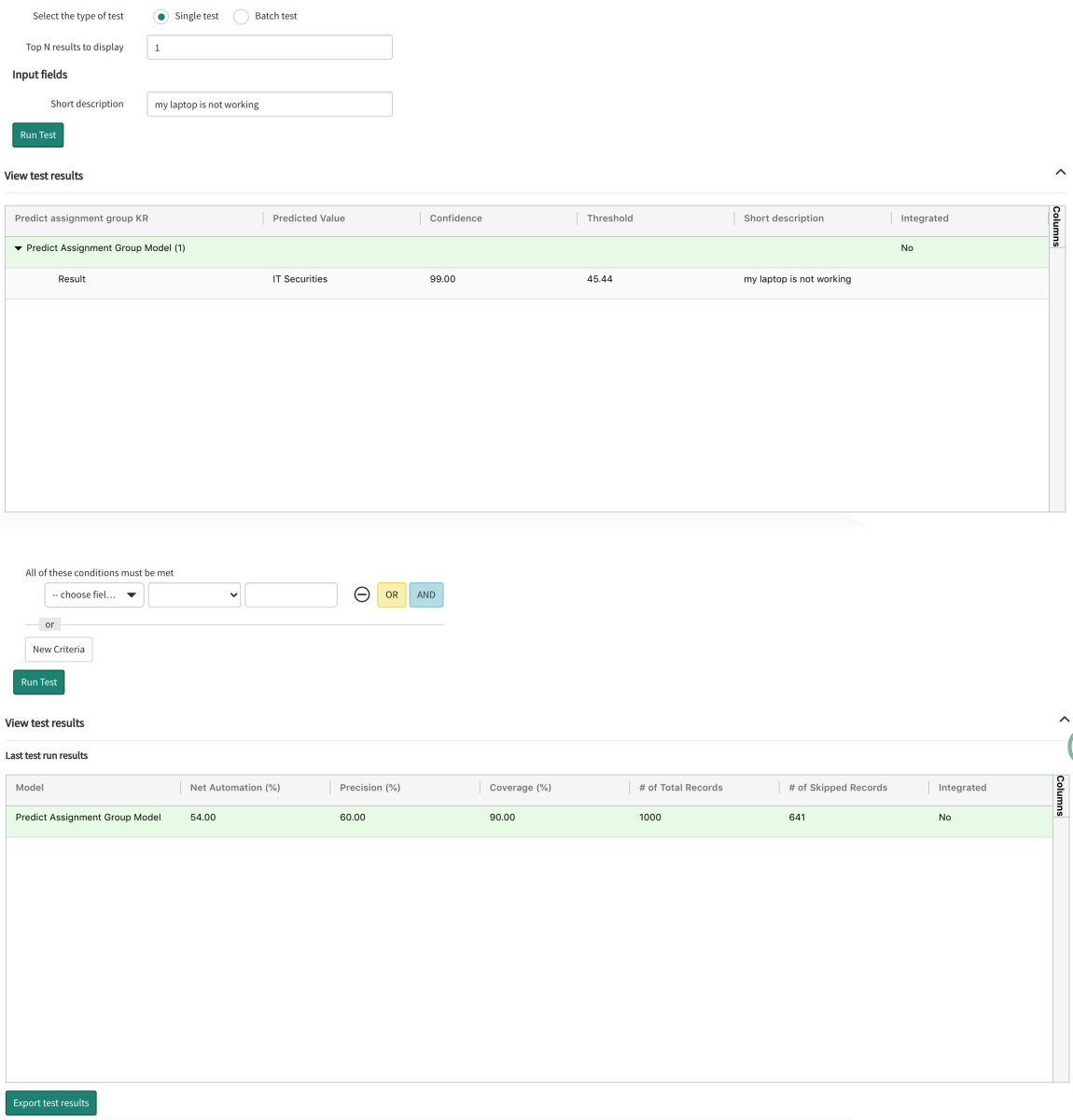
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

19. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

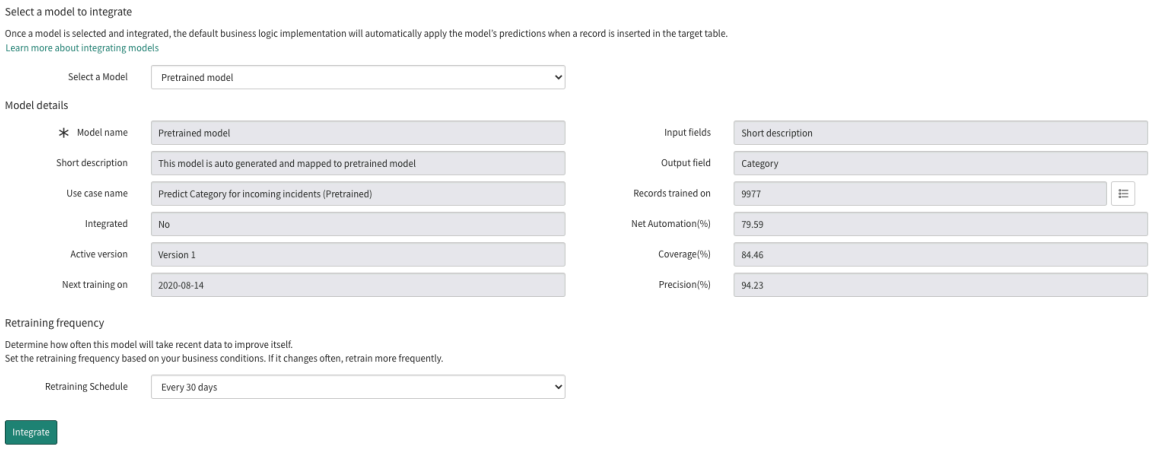
20. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
21. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
22. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
23. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

24. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Setup-Seite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
25. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis: Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

26. Klicken Sie auf **Integrieren**.
27. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Similar Business Applications (Ähnliche Geschäftsanwendungen)

Verwenden Sie diese Vorlage, um die Geschäftsanwendungskategorie basierend auf dem Namen und der Beschreibung vorhandener Geschäftsanwendungen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie die Kategorieempfehlungen für Ihre ITSM-Geschäftsanwendungen basierend auf dem Namen und der Beschreibung vorhandener Geschäftsanwendungen verbessern. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern.
Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Ähnliche Anforderungen

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Anforderungen aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Anforderungen aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes" bzw. „Gefällt-mir-Angaben", die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents" finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench".

Similar Ideas (Ähnliche Ideen)

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung der Ideen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

a. Wortkorpus erstellen .

Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnliche Projekte

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung des Projekts als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Projekte aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung des Projekts als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche relevante Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition" nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche gelöste Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für schwerwiegende Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes" bzw. „Gefällt-mir-Angaben", die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents" finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench".

Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche gelöste schwerwiegende Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

      Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

   f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
      Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Relevante KB-Artikel für Incident vorschlagen

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage relevante Knowledge Base-Artikel, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit relevanten Knowledge Base-Artikeln vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant KB article for an Incident (Relevante KB-Artikel für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant KB article for an Incident (Relevante KB-Artikel für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Wissensartikel** fest.

d. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche offene Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Incidents** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench“.

Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche relevante gelöste Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche gelöste Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes" bzw. „Gefällt-mir-Angaben", die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents" finden Sie unter Dashboard „ITSM Predictive Intelligence-Workbench".

Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche offene Change-Anforderungen, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Change-Anforderungen zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident" (com.snc.incident.ml).

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Change-Anforderungen zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das eine offene Change-Anforderung mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Change-Anforderungen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche offene Changes werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Changes validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Change“ [change] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Change-Anforderungen auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Change-Anforderungen** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Mit dieser Einstellung wird die Häufigkeit festgelegt, mit der frühere Change-Anforderungen im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Change-Anforderungen verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

      Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Change-Anforderungen ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Change-Anforderungen, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Change-Anforderungen relevant sind, usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

> **Hinweis:** Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench“ finden Sie unter ITSM-Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench“.

Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche Datensätze offener Probleme, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml).

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Problemdatensätze zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das den Datensatz eines offenen Problems mit Datensätzen von in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Problemen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche Datensätze offener Probleme werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Problemen validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

a. Wortkorpus erstellen .

Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Problem“ [problem] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Probleme auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Probleme** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

Damit wird die Häufigkeit festgelegt, mit der Datensätze früherer Probleme im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Problemdatensätze verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für Datensätze früherer gelöster Probleme ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der Datensätze von gelösten Problemen, in dem gesucht werden soll.
Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Problemdatensätze relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Modell bewerten und optimieren .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Problemdatensätze jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench“ finden Sie unter ITSM-Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage Personen, an die auf Basis von Kompetenzen zugewiesene Aufgaben weitergeleitet werden, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Probleme zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Das Plugin „Skill Recommendation“ (sn.sre) muss aktiviert sein, um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen verwenden zu können. Konfigurieren Sie im Rahmen dieses Verfahrens Kompetenzempfehlungen im Modul **Kompetenzempfehlung**.

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Problemdatensätze zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das den Datensatz eines offenen Problems mit Datensätzen von in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Problemen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche Datensätze offener Probleme werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis: Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Problemen validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzemfpehlung** > **Konfiguration** um die Eigenschaften für Kompetenzempfehlungen zu definieren.

   Hinweis: Standardmäßig ist die Eigenschaft **Enable skill recommendation (Kompetenzempfehlung aktivieren)** so festgelegt, dass Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kompetenzempfehlung zu deaktivieren.

2. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen. Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
3. Wählen Sie die Vorlage **Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorschlagen) wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

4. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell. Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Wortkorpus erstellen .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Problem“ [problem] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Probleme auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die `Bezeichnung` der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Probleme** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

      Damit wird die Häufigkeit festgelegt, mit der Datensätze früherer Probleme im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Problemdatensätze verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

      Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für Datensätze früherer gelöster Probleme ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der Datensätze von gelösten Problemen, in dem gesucht werden soll.
      Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Problemdatensätze relevant sind, usw.

   f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
      Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Modell bewerten und optimieren .

   Stellen Sie sicher, dass die regelmäßige Aufgabe **Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)** jeden Tag ausgeführt wird, um Kompetenzen für Incidents oder Mitarbeiter vorherzusagen.

   Hinweis: Standardmäßig ist diese regelmäßige Aufgabe deaktiviert. Wenn diese Aufgabe aktiviert ist, wird sie täglich um 01:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Incidents ausgeführt. Die Kompetenzen werden dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn#_sre_user_predicted_skill] hinzugefügt.

   Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Problemdatensätze jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

   Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

   Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, lesen Sie bitte Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren .

6. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
7. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, können Sie das Layout der Anwender-Experience konfigurieren , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Anwenderoberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext über **Tabellenkonfiguration** und Anwender-Experience sowie das Kartenlayout über **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
8. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis: Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

9. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

    Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes" bzw. „Gefällt-mir-Angaben", die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

    Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench" finden Sie unter ITSM-Dashboard „Predictive Intelligence-Workbench".

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle verwalten

Zeigen Sie Ihre ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle an, um die Leistung des Modells zu überwachen und die zugehörigen Modelle bei Bedarf neu zu bewerten. Sie können auch das Setup von Modellen fortsetzen, mit denen Sie begonnen hatten, die Sie aber noch nicht abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_admin oder piwb_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

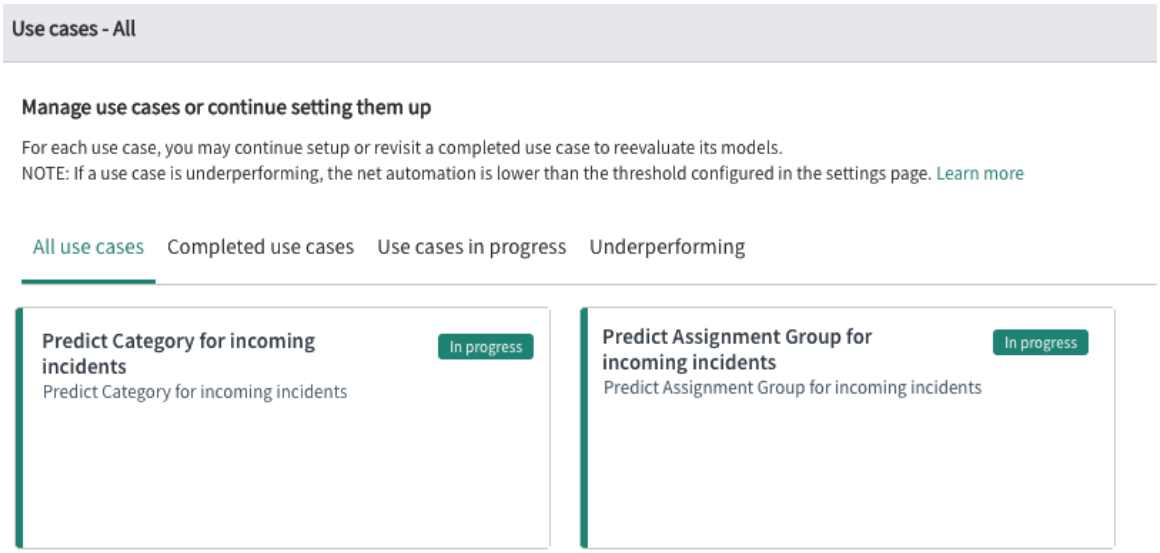
Über die Seite „Modelldetails" können Sie auf die Registerkarte **Test** zugreifen, um die folgenden Aktionen auszuführen:

- Führen Sie Einzel- oder Batch-Tests für Modellversionen durch.
- Exportieren Sie Versionstestergebnisse als `csv`-Dateien, und markieren Sie Versionen als aktiv.
- Filtern Sie die Anzahl der Versionen basierend auf dem Datumsbereich.
- Überwachen Sie den Testfortschritt mit Benachrichtigungen über den geführten Prozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Alle**.
   Die Seite **Anwendungsfälle - Alle** wird geöffnet und zeigt alle Anwendungsfälle an. Der Status des Anwendungsfalls wird auf der Karte angezeigt, z. B. **In Bearbeitung**. Andere Status lauten **Abgeschlossen** und **Überwachung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf einen Anwendungsfall, um mit der Implementierung fortzufahren.

   Oder bewerten Sie die Leistung, wenn sich der Anwendungsfall im Status **Überwachung** befindet.

   Hinweis: Wenn ein Anwendungsfall derzeit unterdurchschnittlich abschneidet, ist die Netzautomatisierung niedriger als der auf der Seite „Einstellungen“ konfigurierte Schwellenwert. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Einstellungen konfigurieren.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard

ITSM Predictive Intelligence-Workbench stellt das Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ bereit, mit dem Sie den Nutzen von maschinellem Lernen zur Automatisierung Ihrer IT-Geschäftsprozesse messen können. Überwachen Sie Anwendungsfallmodelle und zeigen Sie zugehörige Statistiken an. Demonstrieren Sie mithilfe von Dashboard-Ansichten Stakeholdern den Geschäftsnutzen auf effektive Weise.

Wichtig:

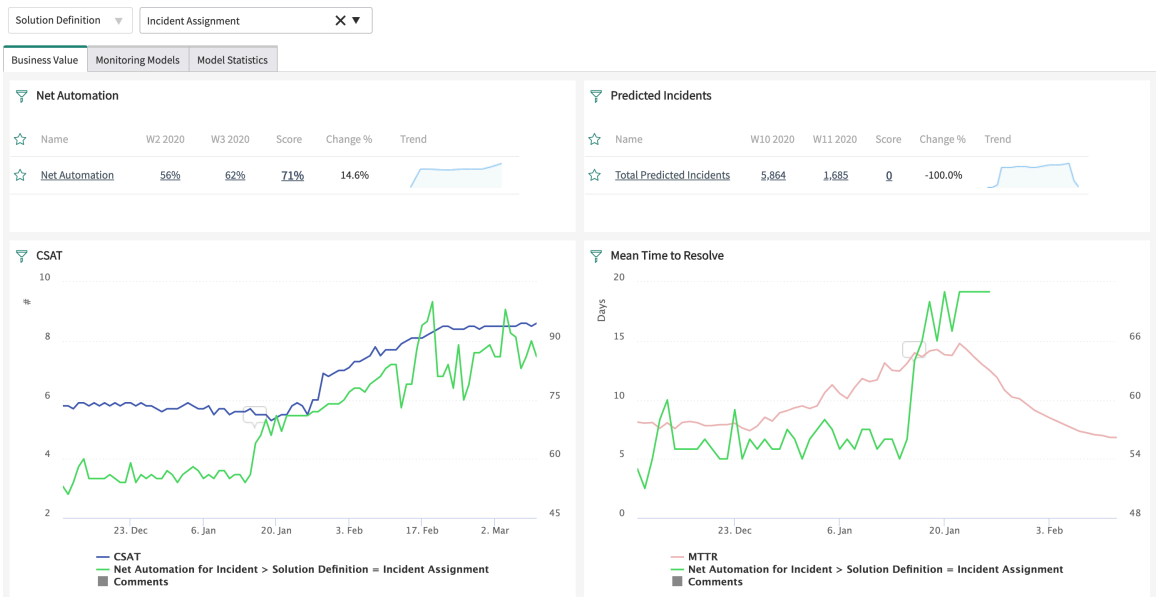
Ab dem Release Yokohama erreicht ITSM Predictive Intelligence-Workbench im Rahmen des Abkündigungsprozesses das Ende seiner Lebensdauer (EOL). Es ist vollständig veraltet und wird ab dem Yokohama -Release nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Um die neueste Experience für diese Funktionalität zu erhalten, müssen Sie das Plugin für die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Now Support Knowledge Base.

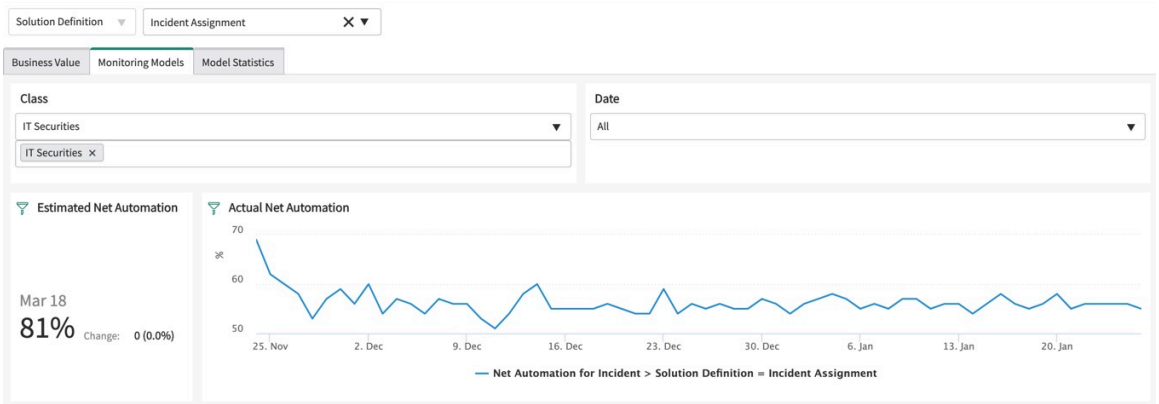
Mit automatisierten Kommentaren zu bestimmten ServiceNow® Performance Analytics-Indikatoren wissen Sie genau, in welcher Phase sich Ihre Modell-Workflows befinden. Kommentare werden zu den Indikatoren für **Tatsächliche Netzautomatisierung** angezeigt. Kommentare zu Modellphasen erfolgen u. a. dann, wenn das Modell integriert ist, wenn eine Integration entfernt wird, wenn ein vorhandenes Modell durch ein neues Modell ersetzt wird und wenn das erneute Schulen abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsnutzen“



Registerkarte „Überwachungsmodelle“



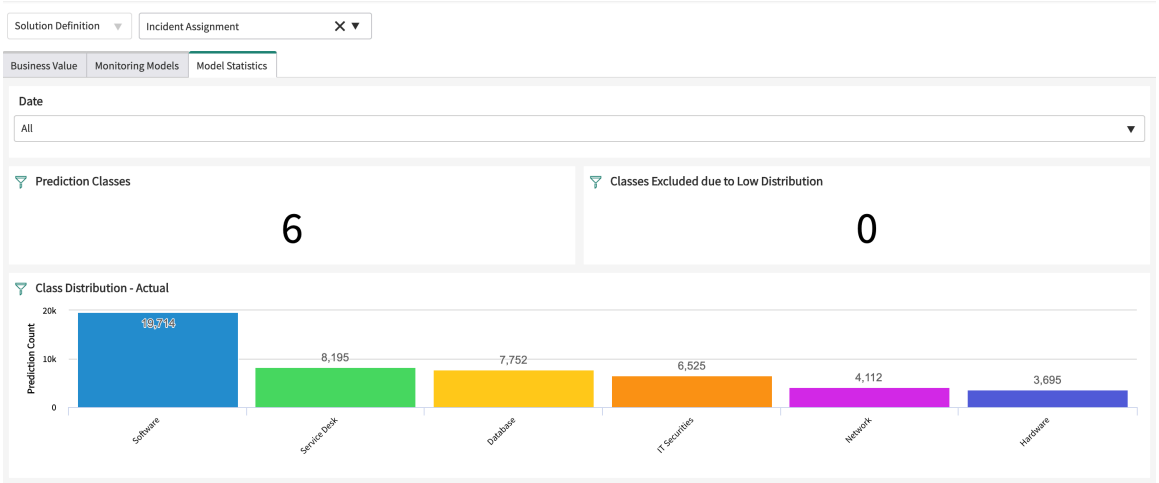
Das Diagramm „Net-Automatisierungsschwellenwert“ können Sie auf der Registerkarte **Überwachungsmodelle** anzeigen. Dieser Schwellenwert ist eine Berechnung der Differenz zwischen der geschätzten Netzautomatisierung und den Eigenschaftswerten bei unterdurchschnittlicher Leistung. Schwellenwerte werden täglich berechnet, und Benachrichtigungen werden an Stakeholder gesendet, wenn Schwellenwerte nicht eingehalten wurden.

Zeigen Sie automatische Kommentare zum Indikator **Tatsächliche Netzautomatisierung** in verschiedenen Phasen der Modellüberwachung an. Ein Kommentar wird generiert, wenn eines der folgenden Modellkriterien vorliegt:

- Modell ist integriert
- Modellintegration wurde entfernt
- Vorhandenes Modell wird durch neues Modell ersetzt
- Kommentare zu Modellphasen erfolgen u. a. dann, wenn das Modell integriert ist, wenn eine Integration entfernt wird, wenn ein vorhandenes Modell durch ein neues Modell ersetzt wird und wenn das erneute Trainieren abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Modellstatistiken“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Prozessarchitekten, Prozessbesitzer oder Befürworter von maschinellem Lernen: Visualisieren Sie die Betriebs- und Automatisierungsmetrikleistung. Vermitteln Sie Stakeholdern den Wert von maschinellem Lernen, um die Automatisierungsfunktionen von Predictive Intelligence zu verbessern.	Predictive Intelligence-Workbench-Manager oder -Viewer [piwb_manager] [piwb_viewer]	Möglichkeit zur Messung des Werts der Nutzung von **Predictive Intelligence** zur Automatisierung von ITSM-Prozessen.

Indikatoren

Vorhersageabdeckung für Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird nach der folgenden Formel berechnet: `if ([[Anzahl der versuchten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]] == 0) {0}else{[[Anzahl der angewendeten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]]/ [[Anzahl der versuchten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]]* 100}.`

Anzahl der voraussichtlichen Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident

Die Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basiert auf dem endgültigen Wertdatum für einen Incident. Die Punktzahl wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Netzautomatisierung für Incident

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß dieser Formel berechnet: `[[Genauigkeit der Vorhersage für Incident]]*[[Vorhersageabdeckung für Incident]]/100`.

Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren

Die Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren

Die Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Dieser Indikator dient dem Ziel, die Qualität von Vorhersagen zu maximieren.

Vorhersagegenauigkeit für Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird nach der folgenden Formel berechnet: `if ([[Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]] == 0) {0}else{[[Anzahl der erfolgreichen nicht übersprungenen Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]]/[[Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]]*100}`.

Geschätzte Netzautomatisierung

Geschätzte Nettoautomatisierung, täglich gemessen als Prozentsatz der Einheiten.

Anzahl der erfolgreichen, nicht übersprungenen Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident

Die Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen, die nicht basierend auf dem Daten des endgültigen Werts übersprungen werden, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen. Dies ist die Anzahl der Datenquelle MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, die folgende Tabelle verwendet: ml_predictor_results.

Anzahl der Vorhersagen für Incidents

Die Anzahl der Vorhersagen für Incidents wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen. Dies ist die Anzahl der Datenquelle MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, die folgende Tabelle verwendet: ml_predictor_results.

Aufgliederungen

Anwendungsfall.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Übersprungene Vorhersagen	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	% Gelöste Genauigkeit. Geschätzte Genauigkeit, gemessen als Prozentsatz der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Einheiten, basierend auf den Daten, für die das Modell trainiert wurde.
Übersprungene Vorhersagen	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_prediction_results	Übersprungene Vorhersagen (Anzahl). Anzahl von ___, aufgrund geringer Konfidenz.
Klassenverteilung - Trainingsdaten	Balkendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_solution	Übersprungene Vorhersagen (Zeile).
% Geschätzte Genauigkeit	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_solution	Richtig vorhergesagt (Anzahl). Anzahl von ___ als Vergleich des anfangs vorhergesagten Werts mit dem endgültigen Datensatzwert.
Klassen, die aufgrund niedriger Verteilung ausgeschlossen wurden	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_solution	Richtig vorhergesagt (Zeile).
Klassenverteilung - Ist-Wert	Balkendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_prediction_results	Falsch vorhergesagt (Anzahl). Anzahl von ___ als Vergleich des anfangs vorhergesagten Werts mit dem endgültigen Datensatzwert.
Richtig vorhergesagt	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_prediction_results	Falsch vorhergesagt (Zeile).
Richtig vorhergesagt	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_prediction_results	Klassenverteilung - Trainingsdaten. Verteilung der Klassen in Daten, für die die Lösung trainiert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Falsch vorhergesagt	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_class_prediction_results	Klassenvorhersage ist falsch Wert. Aktuelle Verteilung der Klassen in Live-Daten.
Falsch vorhergesagt	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_predicted_results	Vorhergesagte Klassen. Anzahl der Werte, die das Modell als Vorhersage zurückgeben kann.
Vorhersageklassen	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_classes	Klassen ausgeschlossen aufgrund von. Anzahl der Werte, deren Konfidenz das Modell aufgrund von nicht ausreichenden Daten als zu niedrig einstufte, um eine Vorhersage zurückzugeben.

Hinweis: In Bezug auf Quelltabellen basieren alle Indikatoren und Berichte auf neu hinzugefügten Datenbankansichten, für die Tabellen von ServiceNow Platform Predictive Intelligence mit Anwendungsfalltabellen der Predictive Intelligence-Workbench kombiniert werden. Mit diesen neuen Ansichten können Sie Platform-Daten nach Anwendungsfällen filtern, um ihre Auswirkungen auf die Metriken besser zu verstehen. Alle Datenbankansichten für diese Inhaltsanwendung haben das Präfix „sn_piwb_itsm_conte_dbv“.

Platform Analytics ITSM-Dashboards

Das Inhaltspaket „ITSM-Dashboards“ stellt mehrere Platform Analytics and Reporting-Lösungen bereit, die vorkonfigurierte Dashboards enthalten. Dieses Inhaltspaket enthält auch mehrere eigene Dashboards und Indikatoren. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Alternativ können Führungskräfte und Manager die Metriken in ITSM Erfolgs-Dashboard verwenden, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren erkunden. Service Desk-Mitarbeiter können das IT-Mitarbeiter-Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um Informationen über ihre Arbeit und die Arbeit ihrer Gruppe zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Hinweis: Weitere Informationen zur Aktivierung des Analytics-Abonnements finden Sie unter Ihr Performance Analytics -Abonnement wird aktiviert

Zugehörige Informationen

Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich

Zeigen Sie mithilfe der personalisierten Metrikvisualisierung die geschlossenen Incidents an, für die Sie und Ihre zugewiesenen Gruppen zuständig sind.

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.

Wählen Sie das Dashboard-Symbol , um das Dashboard anzuzeigen.

Erwerben Sie das Abonnement des ITSM Pro-Pakets, um zusätzliche Performance Analytics-Funktionen zu erhalten.

Weitere Informationen zum Performance Analytics-Abonnement finden Sie unter Ihr Performance Analytics -Abonnement wird aktiviert .

Sie können Daten anhand einer der folgenden Zeitzusammenfassungen überwachen.

- **Wöchentlich**: Zeigen Sie die wöchentlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen ist dies die Wochensumme der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen ist dies der Wochendurchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Monatlich**: Zeigen Sie die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Vierteljährlich**: Zeigen Sie die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Jährlich**: Zeigen Sie die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.

Sobald die Zusammenfassung für den Zeitraum festgelegt ist, zeigen alle Punktzahlkarten die Daten für diesen Zeitraum an.

Sie können auch die Zusammenfassung für die Zeiträume **Heute**, **Gestern**, **Letzte 6 Monate** und **Anwenderdefinierter Bereich** anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
ITIL	Zeigen Sie nur die Incidents im Basissystem an. Anwender mit der Rolle itil können auch die Metriken im Zusammenhang mit Change, Problem und Anforderung anzeigen, wenn der Administrator dies im Service Operations-Arbeitsbereich konfiguriert hat.

Datenvisualisierungen

Titel	Beschreibung
Durchschnittliche Lösungszeit	Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents
Geschlossene Incidents	Die Anzahl der geschlossenen Incidents wird täglich gemessen.
Incidents mit nicht eingehaltener SLA	Die Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA wird täglich gemessen.
Prozent der ohne Neuzuweisung gelösten Incidents	Prozentsatz der Incidents, die von der zuerst zugewiesenen Gruppe gelöst wurden
Durchschnittliches Alter der offenen Incidents	Durchschnittliches Alter der offenen Incidents
Prozent der am selben Tag geöffneten und gelösten Incidents	Prozentsatz der am selben Tag geöffneten und gelösten Incidents

Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Fügen Sie die Karten hinzu, die im Dashboard „IT-Mitarbeiter“ in Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden sollen, oder bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

Hinweis: Dieses Dashboard gilt für alle ITIL-Anwender und -Anwendergruppen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Dashboard-Symbol ( ).
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Neues Element hinzufügen**, und wählen Sie dann das Element aus, das dem Dashboard hinzugefügt werden soll.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten eines Dashboards finden Sie unter Bearbeiten Sie Platform Analytics -Dashboards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs und Dashboards von Platform Analytics

Mit den Dashboards können Sie operative KPIs überwachen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, Prozesse optimieren und letztendlich ihre strategischen Ziele erreichen.

Ein operativer KPI ist ein quantifizierbares Maß, mit dem die Effizienz und Effektivität des täglichen Betriebs in Ihrer Organisation nachverfolgt werden kann. Die KPIs können in einem Dashboard organisiert werden, das die Bereiche hervorhebt, die effizient laufen, und die Bereiche, die Aufmerksamkeit erfordern.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung `ITSM_Analytics` in der -Instanz aktiviert ist.
- Diese anwenderfreundlichen und umfassenden Next Experience-Dashboards sind für einfache Navigation und schnellen Zugriff auf alle erforderlichen Informationen konzipiert.

Durch die Überwachung operativer KPIs können Sie Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, Prozesse optimieren und letztendlich ihre strategischen Ziele erreichen. Hier sind einige Techniken zur Verwendung der operativen KPIs:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre KPIs mit den Geschäftszielen Ihres Unternehmens übereinstimmen. Definieren Sie die KPIs, die zum Erreichen dieser Ziele beitragen.
- Konzentrieren Sie sich auf die kritischsten KPIs, die dem Wachstum des Unternehmens einen Mehrwert bieten.
- Verfolgen und überprüfen Sie KPIs regelmäßig. Überwachen Sie Ihren Fortschritt, und ändern Sie die KPIs entsprechend den Zielen der Organisation.
- Verwenden Sie Daten, um Entscheidungen zu treffen: Identifizieren Sie Trends, decken Sie Ursachen auf, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.
- Verwenden Sie die Daten, um Trends zu identifizieren, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.

Incident-Dashboard

Dashboard, das einen Überblick über prozessbezogene Metriken für offene und geschlossene Incidents bietet.

Incident

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Überfällige Incidents	Anzahl der offenen Incidents, die überfällig sind.	Anzahl offener und überfälliger Incidents
Incidents, die sich dem SLA nähern	Prozentsatz der Incidents, die sich dem SLA-Schwellenwert nähern. Dies basiert auf dem Prozentsatz des verstrichenen SLA, wobei der verstrichene Prozentsatz zwischen 50 und 75 %, 76 und 85 %, 86 und 95 % und über 95 % liegt.	Incidents, die sich dem SLA-Schwellenwert nähern
Offene Incidents, die nicht aktualisiert wurden	Anzahl der offenen Incidents, die nicht aktualisiert werden,	Anzahl der offenen Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident (Fortsetzung)

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
	nach Alter. Wird nach dem Alter eines Incident kategorisiert, das bei 1-5, 6-10, 10-30 und mehr als 30 Tagen liegt.	
Erstellte Incidents (nach Priorität)	Verteilung der erstellten Incidents nach Priorität	Anzahl der erstellten Incidents
Incidents nach Aktivitätskanal	Gesamtzahl der geschlossenen Incidents, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden.	Anzahl gelöster Incidents
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident (nach Priorität)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents nach Priorität	Incident-MTTR
Durchschnittliche Incident-Neuzuweisung	Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen von Incidents.	Durchschnittliche Incident-Neuzuweisung
% Incidents mit hoher Priorität	Prozentsatz der P1- und P2-Incidents, die erfolgreich geschlossen wurden	% Incidents mit hoher Priorität
Durchschnittliche Anzahl der pro Anwender erstellten Incidents	Durchschnittliche Anzahl der Incidents, die von einem bestimmten Benutzer erstellt wurden	Durchschnittliche Anzahl der pro Anwender erstellten Incidents
% der Incidents mit zugeordnetem Problem	Prozentsatz der Incidents, denen ein Problem zugeordnet ist	% der Incidents mit zugeordnetem Problem
Gesamtausfälle aufgrund von Incidents	Gesamtzahl der Ausfälle in Stunden aufgrund von Incidents.	Gesamtausfälle aufgrund von Incidents

Dashboard „Schwerwiegender Incident“

Dashboard, das einen Überblick über prozess- und kommunikationsbezogene Metriken für offene und geschlossene schwerwiegende Incidents bietet.

KPIs für Schwerwiegender Incident.

Schwerwiegender Incident

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Überfällige schwerwiegende Incidents	Anzahl der schwerwiegenden Incidents, bei denen das SLA verletzt wurde.	Überfällige schwerwiegende Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegender Incident (Fortsetzung)

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Offene schwerwiegende Incidents (nach Alter und Zuweisung)	Gesamtzahl der offenen schwerwiegenden Incidents, die zugewiesen/nicht zugewiesen sind, verteilt nach Alter.	Offene schwerwiegende Incidents (nach Alter und Zuweisung)
Offene schwerwiegende Incidents (nach Services und Status)	Verteilung schwerwiegender Incidents auf verschiedene Services und Status.	Offene schwerwiegende Incidents (nach Services)
Schwerwiegende Incidents kurz vor SLA-Lösung	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents, die sich dem SLA nähern. Dies basiert auf dem Prozentsatz des verstrichenen SLA, wobei der verstrichene Prozentsatz zwischen 50 und 75 %, 76 und 85 %, 86 und 95 % und über 95 % liegt.	Schwerwiegende Incidents kurz vor SLA-Lösung
Geschlossene schwerwiegende Incidents (nach Services)	Verteilung geschlossener schwerwiegender Incidents zwischen verschiedenen Services.	Geschlossene schwerwiegende Incidents (nach Services)
Durchschnittliche Zeit bis zur Ergreifung von Maßnahmen bei schwerwiegenden Incidents	Durchschnittliche Zeit, bis ein schwerwiegender Incident vorgeschlagen, anerkannt und gelöst wird.	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung schwerwiegender Incidents
% der schwerwiegenden Incidents mit SLA-Verstoß	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents mit SLA-Verstoß.	% der schwerwiegenden Incidents mit SLA-Verstoß
% der ohne Nachfolgebericht zum Incident geschlossenen schwerwiegenden Incidents	Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die ohne Nachfolgebericht zum Incident (Post Incident Report, PIR) geschlossen wurden.	% der ohne Nachfolgebericht zum Incident geschlossenen schwerwiegenden Incidents
% der schwerwiegenden Incidents, die Problemen zugeordneten sind	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents, die Problemen zugeordnet sind.	% der schwerwiegenden Incidents, die Problemen zugeordneten sind
Ausfälle aufgrund von schwerwiegenden Incidents	Gesamtzahl der Ausfälle (in Stunden), die aufgrund von schwerwiegenden Incidents verursacht wurden.	Ausfälle aufgrund von schwerwiegenden Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard wechseln

Dashboard, das einen Einblick in die Workflows von Change-Anforderungen mit Metriken zu erfolgreichen und fehlgeschlagenen Change-Anforderungen für verschiedene Change-Modelle und -Typen bietet.

Change-bezogene KPIs.

Change-KPIs

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Offene Changes (nach Alter und Priorität)	Prioritätsbezogene Verteilung der offenen Change-Anforderungen nach Priorität. Diese wird in Tagen zwischen 0-1, 2-5, 6-30, 31-90 und über 90 Tagen kategorisiert.	Anzahl offener Changes
Offene Notfall-Changes (nach Alter und Priorität)	Prioritätsmäßige Verteilung noch offener Change-Notfallanforderungen. Diese wird in Tagen zwischen 0-1, 2-5, 6-30, 31-90 und über 90 Tagen kategorisiert.	Anzahl neuer Notfall-Changes
Neue Change-Anforderung (nach Risiko)	Verteilung neuer Change-Anforderungen nach Risiko.	Anzahl der neuen Changes
Durchschnittliches Alter der offenen Changes (nach Risiko)	Durchschnittliches Alter einer Change-Anforderung, basierend auf dem Risiko.	Durchschnittliches Alter der offenen Changes
Geschlossene Changes (nach Priorität)	Prioritätsmäßige Verteilung der Change-Anforderungen, die erfolgreich geschlossen wurden.	Anzahl der geschlossenen Changes
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change (nach Priorität)	Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss der Change-Anforderung nach Priorität.	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change
Durch Change-Anforderungen verursachte Incidents	Gesamtzahl der Incidents, die aufgrund einer Change-Anforderung erstellt werden.	Durch Change verursachte Incidents
% der nicht autorisierten Changes	Prozentsatz der nicht autorisierten Change-Anforderungen, die erstellt wurden.	% der nicht autorisierten Changes
Ausfälle aufgrund von Change	Gesamtzahl der Ausfälle in Stunden aufgrund von Changes.	Ausfälle aufgrund von Change

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Erfolgspunktzahl-KPIs

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Change-Erfolgspunktzahl (nach Zuweisungsgruppe)	Verteilung der Change-Anforderungen nach Zuweisungsgruppe.	Change-Erfolgspunktzahlen
% erfolgreiche Changes mit Problemen (nach Modell und Typ)	Verteilung der Change-Anforderungen, die mit Problemen geschlossen wurden, nach Change-Modell und Change-Typ.	% erfolgreiche Changes mit Problemen
% erfolgreiche Changes ohne Probleme (nach Modell und Typ)	Verteilung der Change-Anforderungen, die erfolgreich mit einigen Problemen geschlossen wurden, nach Change-Modell und Change-Typ.	% der erfolgreichen Changes
% fehlgeschlagene Changes	Prozentsatz der Change-Anforderungen, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden.	% der nicht erfolgreichen Changes

Hinweis: Greifen Sie auf alle Metriken im Zusammenhang mit der Change-Erfolgspunktzahl zu, die unter der Registerkarte **„Change-Erfolgspunktzahl“** im Dashboard „Change-Management“ kategorisiert sind.

Anforderungs-Dashboard

Dashboard, das einen Überblick über prozessbezogene Metriken für offene und geschlossene Anforderungselemente bietet.

KPIs für Anforderungen.

Anforderung

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Offene angeforderte Elemente (nach Phasen)	Verteilung der offenen angeforderten Elemente nach Phasen.	Anzahl offener angeforderter Elemente
Offene angeforderte Elemente (nach Status)	Verteilung der angeforderten Elemente nach Status.	Anzahl offener angeforderter Elemente
Aktive angeforderte Elemente, die innerhalb von 5 Tagen fällig sind	Gesamtzahl der offenen angeforderten Elemente, die in 5 Tagen fällig sind.	Aktive RITMs nahe dem Fälligkeitsdatum
Offene angeforderte Elemente (nach Alter)	Verteilung der angeforderten Elemente im Status „Offen“. Diese wird in Tagen zwischen 0-1, 2-5, 6-30, 31-90 und über 90 Tagen kategorisiert.	Anzahl offener angeforderter Elemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung (Fortsetzung)

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements	Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements.	Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements
Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements (nach Kategorie und Katalogelementen)	Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements für verschiedene Katalogkategorien und Katalogelemente.	Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements
Geschlossene angeforderte Elemente (nach Status)	Verteilung der angeforderten Elemente nach ihrem Geschlossen-Status, z. B. „Übersprungen“, „Abgeschlossen“, „Unvollständig“.	Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente
Anforderungselemente, die aus verschiedenen Kanälen erstellt wurden	Verteilung der angeforderten Elemente, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden.	Angeforderte Elemente: Kanal-Analytics
Angeforderte Elemente aus Incidents (nach Kategorie und Katalogelementen)	Angeforderte Elemente, die aus Incidents für unterschiedliche Katalogkategorien und Katalogelemente erstellt wurden.	RITMs aus Incidents

Servicekatalog-Dashboard

Dashboard mit einer Ansicht der Metriken für Katalogelemente.

KPIs für Servicekatalog.

Servicekatalog-KPIs

Datenvisualisierung	Beschreibung
Best-Practice-Abweichungen für Katalogelemente	Anzahl der Abweichungen von den Best Practices für aktive Katalogelemente.
Katalogelement VA-Rendertyp	Katalogelemente, verteilt nach Methode, mit der sie von einem Virtual Agent-Bot gerendert werden.
Katalogelementerfüllungs-Automatisierungsebenenverteilung	Verteilung der automatisch erfüllten Katalogelemente.
Erfassungsbereich der Katalogelementübersetzung	Auf Sprache bezogene Verteilung der Katalogelemente, die übersetzt werden.

Interaktions-Dashboard

Dashboard mit Verteilungs- und Prozessmetriken für Interaktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs für Interaktionen.

Interaktion-KPIs

Datenvisualisierung	Beschreibung
Interaktionen mit zugeordneter Aufgabe (nach Aufgabentyp)	Anzahl der Interaktionen, die einer Aufgabe zugeordnet und nach Aufgabentyp verteilt sind.
% Lösung beim Erstkontakt	Prozentsatz der Interaktionen, die beim ersten Aufruf geschlossen werden und bei denen keine Aufgaben erstellt werden.
Geschlossene Interaktion (nach Kanal)	Verteilung der geschlossenen Interaktionen, die aus verschiedenen Kanälen erstellt wurden.

Problem-Dashboard

Dashboard mit einer Ansicht der auf das Problem-Management bezogenen Metriken für offene und geschlossene Problemdatensätze.

KPIs für Probleme.

Problem-KPIs

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Offene Probleme (nach Alter und Priorität)	Derzeit offene Probleme, verteilt über Alter und Priorität.	Anzahl offener Problems
Offene Probleme (nach Status und Alter)	Derzeit offene Probleme, verteilt über Alter und Status.	Anzahl offener Problems
% der offenen kritischen Probleme (nach Status)	Prozentsatz der kritischen Probleme, die nach Status kategorisiert sind.	% der offenen kritischen Probleme
% der offenen Probleme, die als Known Error klassifiziert sind	Prozentsatz des Problems mit zugehörigen Known Error-Artikeln.	% der offenen Probleme, die als Known Error klassifiziert sind
Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Probleme (nach Kategorie)	Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen von Problemen.	Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Probleme
Geschlossene Probleme (nach Alter und Priorität)	Geschlossene Probleme nach Alter und Priorität.	Anzahl geschlossener Problems
Mittlere Zeit bis zur Schließung eines Problems	Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems.	Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Rufbereitschafts-Dashboard

Dashboard mit Einblick in die Leistung der vom Team bearbeiteten Rufbereitschaftseskalationen.

KPIs für Bereitschaftsplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs für Bereitschaftsplanung

Datenvisualisierung	Beschreibung	KPI (Performance Analytics-Indikator)
Aktive Eskalationen (nach Priorität und Bestätigungsstatus)	Prioritätsmäßige Verteilung von Bereitschaftseskalationen basierend nach ihrem Eskalationsstatus.	Aktive Eskalationen
Bestätigte Eskalationen (nach Ebene, Schicht und Gruppen)	Verteilung der bestätigten Eskalationen basierend auf Ebene/Schicht/Gruppen.	Bestätigte Eskalationen
Bestätigte Eskalationen (nach Kanal)	Anzahl der bestätigten Eskalationen in einem angegebenen Zeitraum.	Bestätigte Eskalationen
Bestätigte Eskalationsstufe (nach Anwender)	Zeigt die durchschnittliche Stufe an, auf der der Anwender die Eskalation bestätigt.	Bestätigte Eskalationsebene
Nicht bestätigte Eskalationen (nach Ebene, Schicht und Gruppen)	Verteilung der Eskalationen, die nicht nach bestätigt wurden nach Ebene/ Schicht/Gruppen.	Nicht bestätigte Eskalationen
Bestätigte Kontaktversuche	Gesamtanzahl der bestätigten Kontaktversuche, basierend auf der Ebene und den Kontaktversuchen.	Anzahl der bestätigten Kontaktversuche
% der bestätigten Eskalationen (nach Gruppen)	Prozentsatz der bestätigten Eskalationen.	% der bestätigten Eskalationen
% der nicht bestätigten Eskalationen (nach Gruppen)	Prozentsatz der nicht bestätigten Eskalationen.	% der nicht bestätigten Eskalationen
Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation (nach Gruppe)	Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation, basierend auf der Eskalationsstufe.	Durchschnittliche Eskalationsbestätigung
Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation (nach Ebene)	Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation, basierend auf der Eskalationsstufe.	Durchschnittliche Stufenbestätigung
Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalationsbenachrichtigung	Durchschnittlich benötigte Zeit bis zur Bestätigung der Eskalationsbenachrichtigung	Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalationsbenachrichtigung
Gesamte Rufbereitschaftsstunden (nach Anwender)	Gesamtanzahl der Stunden, die der Benutzer für Rufbereitschaft verfügbar war.	Gesamte Rufbereitschaftsstunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy: Performance Analytics-ITSM-Dashboards

Das Inhaltspaket „ITSM-Dashboards“ stellt mehrere Platform Analytics and Reporting-Lösungen bereit, die vorkonfigurierte Dashboards enthalten. Dieses Inhaltspaket enthält auch mehrere eigene Dashboards und Indikatoren. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Wichtig: Alternativ können Führungskräfte und Manager die Metriken in ITSM Erfolgs-Dashboard verwenden, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren erkunden. Service Desk-Mitarbeiter können das IT-Mitarbeiter-Dashboard in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um Informationen über ihre Arbeit und die Arbeit ihrer Gruppe zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics and Reporting-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig: Richten Sie Platform Analytics and Reporting-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um das Lösungs-Plugin für ITSM-Dashboards zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - ITSM Dashboards“.

ITSM Dashboard-Lösungen

Das ITSM Dashboards-Plugin (com.snc.pa.itsm_dashboards) aktiviert die folgenden Lösungen zusammen mit einer Reihe zusätzlicher Dashboards:

- Change-Management (com.snc.pa.change)
- Problem-Management (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Management schwerwiegender Incidents (com.snc.pa.incident.mim)
- Feste Kosten (com.snc.fixed_costs)

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics and Reporting-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Den ITSM-Dashboards Selfservice-Analytik-Widgets hinzufügen

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (*com.snc.pa.self_service_analytics*). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

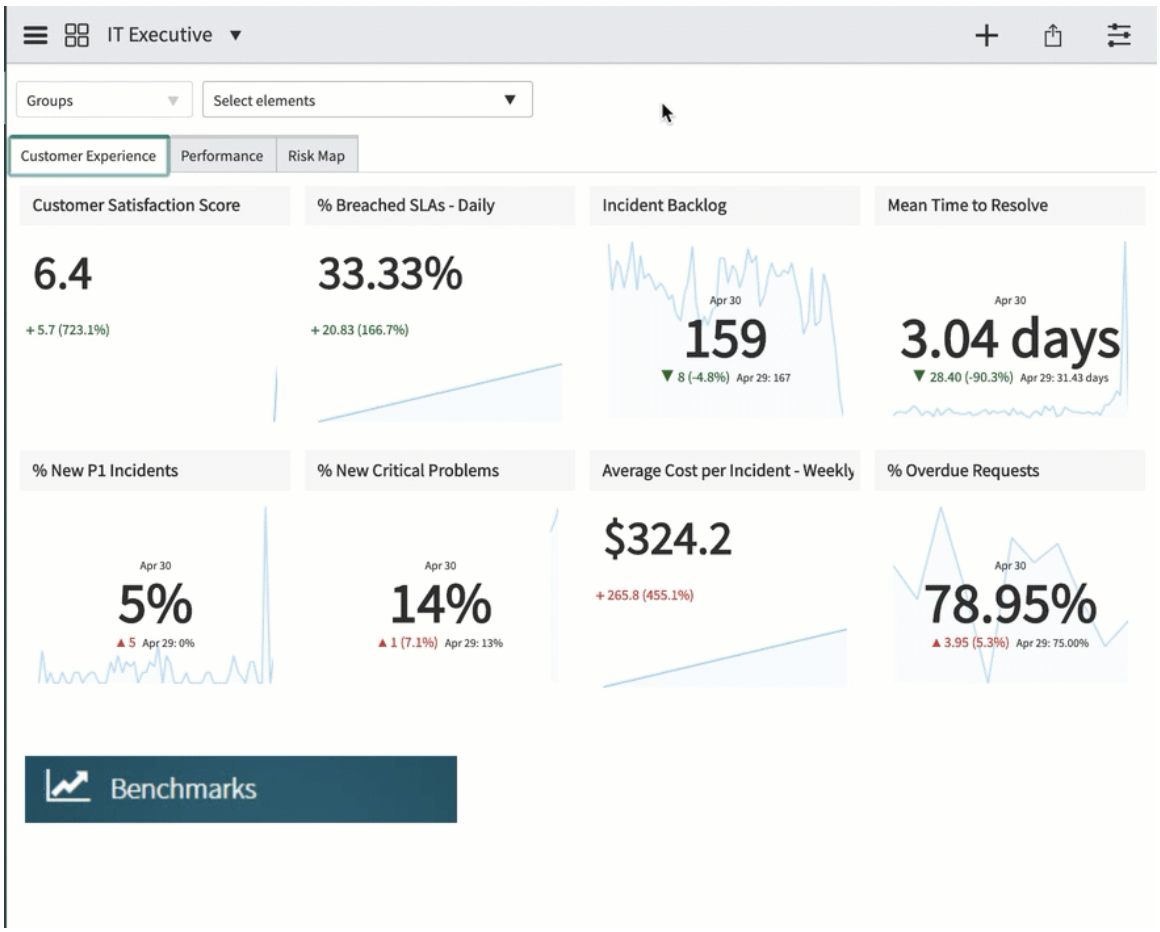
Platform Analytics and Reporting-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Legacy: Dashboard „IT-Verantwortlicher“

Zeigt eine allgemeine Ansicht für den gesamten ITSM-Bereich an.

IT-Verantwortliche können die ITSM Erfolgs-Dashboards verwenden, um die Metriken für ITSM anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Verantwortlicher	Keine

Indikatoren

% der neuen kritischen Incidents

Ergebnis der Formel `( [[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 - Kritisch]] / [[Anzahl neuer Incidents] ]) * 100`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Ergebnis der Formel `( [[Anzahl neuer Probleme > Priorität = 1 - Kritisch]] / [[Anzahl neuer Probleme ] ]) * 100`

Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden, als Prozentsatz der Anzahl offener Incidents gemäß der Formel `( [[Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Incidents]] ) * 100`.

% offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum

Ergebnis der Formel `( [[Anzahl offener angeforderter Elemente vor Fälligkeitsdatum]] / [[Anzahl offener angeforderter Elemente]] ) * 100`

% der überfälligen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formal `100 - [[% der offenen angeforderten Elemente vor Fälligkeitsdatum]]`

Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute

Ergebnis in Prozent der Formel `([[Anzahl der nicht erfüllten Aufgaben-SLA heute]] / [[Anzahl aktiver Aufgaben-SLA]]) * 100`

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Ergebnis in Tagen der Formel `[[Summe des Alters offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]] / 24`

Durchschnittliche Kosten pro gelöstem Incident – wöchentlich

Ergebnis der Formel `[[Kosten der gelösten Incidents / Pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / Pro Woche SUMME +]]`. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Ergebnis der Formel `[[Summe der Neuzuweisung offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]]`

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Ergebnis der Formel `[[Summe der Dauer gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]] / 24`

ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit

Durchschnitt der normalisierten Punktzahl für die Kundenzufriedenheitsumfrage als Ergebnis der Formel `[[Normalisierte ITSM-Zufriedenheitspunktzahl]] / [[ITSM-Umfrageinstanzen]]`

Anzahl neuer Incidents

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Problems

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl offener Incidents

Anzahl der Incidents ohne Gelöst-Datum

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der offenen Incidents mit mehr als fünf Tage zurückliegendem Aktualisierungsdatum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener angeforderter Elemente

Anzahl der Anforderungen mit Registrierungsdatum am oder vor dem heutigen Tag und keinem Abschlussdatum oder einem Abschlussdatum nach dem heutigen Tag

Anzahl offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum

Anzahl der heute geöffneten angeforderten Elemente (am Sammlungsdatum vor Mitternacht) und einem Fälligkeitsdatum nach Mitternacht des Sammlungsdatums.

Anzahl gelöster Incidents

Anzahl der Incidents mit einem Wert im Datumsfeld „Gelöst“

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

Kosten der gelösten Incidents

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von incident_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Incident-Lösung – Fixkosten“ ist.

ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl

Summe der normalisierten Punktzahl der Metrikergebnisse hinsichtlich der Umfrage zur Kundenzufriedenheit

ITSM-Umfrageinstanzen

Anzahl der Umfrageinstanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage

Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer Startzeit vor heute und einer Endzeit nach heute.

Anzahl der nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs heute

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer geplanten Endzeit vor heute

Summe des Alters der offenen Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Incident und jetzt

Summe der Dauer der gelösten Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Lösung des Incident

Summe der Neuzuweisungen offener Incidents

Die Summe der Neuzuweisungen aller offenen Incidents.

Aufgliederungen

- Alter (Angefordertes Element, Incident)
- Zuweisungsgruppe
- Nachbestellt (Angefordertes Element)
- Kategorie (Incident)
- Kontakttyp (Incident)
- Element
- Geöffnet von Abteilung
- Priorität (Angefordertes Element, Incident, Problem)

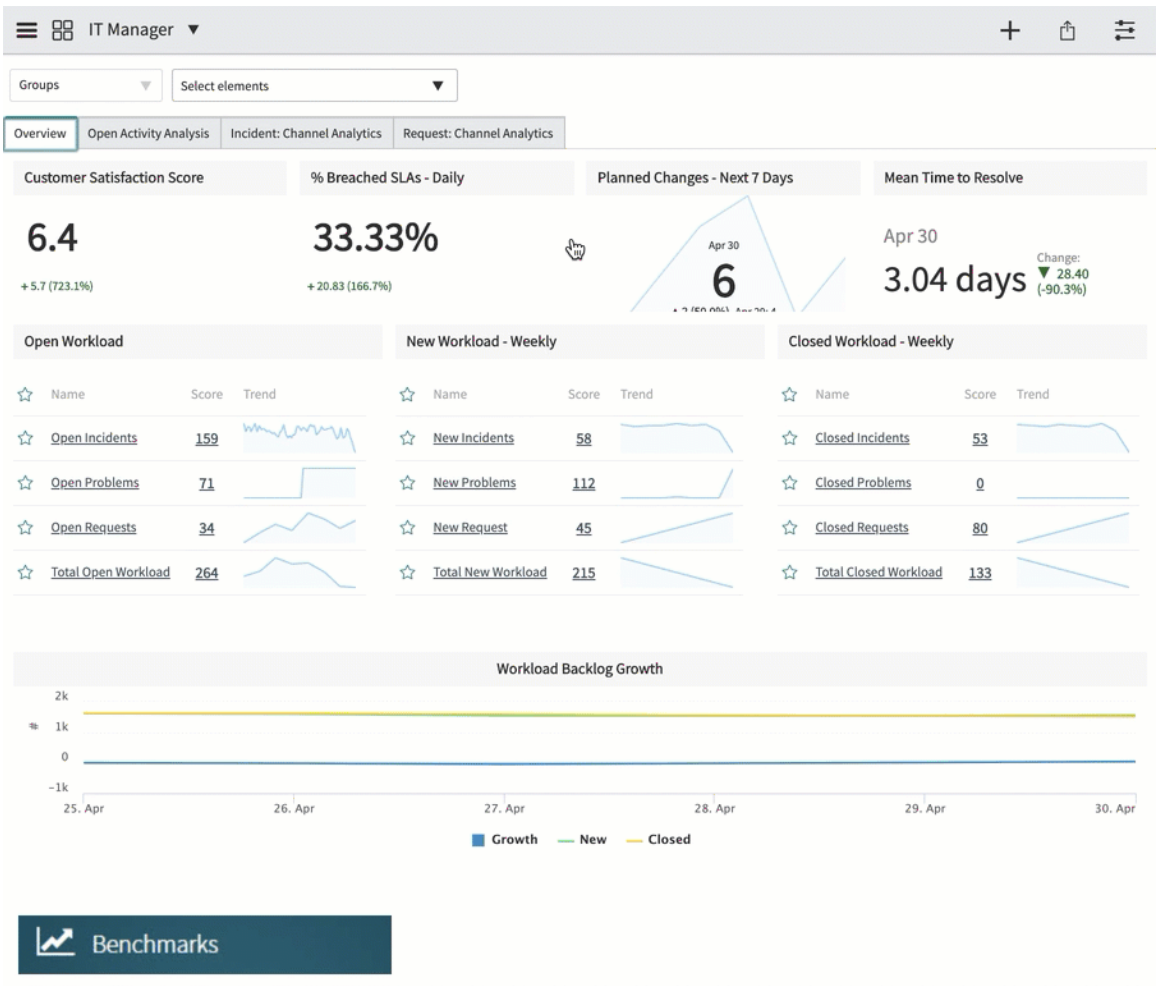
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Angefordert von Abteilung (Angefordertes Element)
- SLA-Definition
- Phase (Angefordertes Element)
- Status (Change, Anforderung, Problem)

Legacy: Dashboard „IT-Manager“

Verfolgen Sie den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Incidents, Problemen und Anforderungen für Ihre Zuweisungsgruppen.

IT-Manager können auch die ITSM Erfolgs-Dashboards verwenden, um die Metriken für ihre Zuweisungsgruppen anzuzeigen.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Manager - Muss den Fortschritt der Gruppe bei der Lösung von Incidents, Problemen und Anforderungen verfolgen	pa_viewer ist erforderlich, um Listen von Indikatoren anzuzeigen.

Indikatoren

% geschlossene Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse der Formel `([[Anzahl geschlossener Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Anzahl geschlossener Anforderungen]]) * 100`

Prozentsatz der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Ergebnisse der Formel `( [[Anzahl der durch erste zugewiesene Gruppe gelösten Incidents]] / [[Anzahl der gelösten Incidents] ]) * 100`

% der offenen Incidents mit nicht eingehaltener SLA

Prozentsatz der offenen Incidents, die die SLA nicht erfüllt haben, berechnet anhand der Formel `[[Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA]] / [[Anzahl der offenen Incidents]] * 100`

Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden, als Prozentsatz der Anzahl offener Incidents gemäß der Formel `( [[Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Incidents]] ) * 100`.

% der offenen Incidents mit Problem

Ergebnis der Formal `[[Anzahl offener Incidents mit Problem]] / [[Anzahl offener Incidents]] * 100`

Prozentsatz offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel `( [[Anzahl offener Probleme, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Probleme]] ) * 100`

% offener Probleme mit mindestens einem Incident

Ergebnis der Formal `[[Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident]] / [[Anzahl offener Probleme]] * 100`

Prozentsatz offener und überfälliger Incidents

Ergebnis der Formel `( [[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]] ) * 100`

% gelöste Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs

Ergebnis der Formel `([[Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Anzahl gelöster Incidents]]) * 100`

Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute

Ergebnis in Prozent der Formel `([[Anzahl der nicht erfüllten Aufgaben-SLA heute]] / [[Anzahl aktiver Aufgaben-SLA]]) * 100`

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Ergebnis in Tagen der Formel `[[Summe des Alters offener Probleme]] / [[Anzahl offener Probleme]] / 24`

Durchschnittliches Alter offener Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen, der Formel `[[Summe des Alters offener Anforderungen]] / [[Anzahl offener Anforderungen]] / 24`

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Ergebnis in Tagen der Formel `[[Summe des Alters offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]] / 24`

Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ergebnis in Tagen der Formel `[[Summe der Dauer geschlossener Anforderungen]] / [[Anzahl geschlossener Anforderungen]] / 24`

Durchschnittliche Kosten pro Incident

Ergebnis der Formel `[[Kosten gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]]`, wenn die Anzahl der gelösten Incidents größer als 0 ist.

Durchschnittliche Kosten pro Anforderung

Ergebnis der Formel `[[Kosten abgeschlossener Anforderungen]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen]]`, wenn die Anzahl der abgeschlossenen Anforderungen größer als 0 ist.

Durchschnittliche Kosten pro Anforderung – wöchentlich

Ergebnis der Formel `[[Kosten abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]]`. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten abgeschlossener Anforderungen, einschließlich Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe abgeschlossener Anforderungen, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Kosten pro gelöstem Incident – wöchentlich

Ergebnis der Formel `[[Kosten der gelösten Incidents / Pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / Pro Woche SUMME +]]`. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Ergebnis der Formel `[[Summe der Neuzuweisung offener und überfälliger Incidents]] / [[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]`

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Ergebnis der Formel `[[Summe der Dauer gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]] / 24`

Geschlossene Arbeitslast

Ergebnis der Formel `[[Anzahl geschlossener Incidents]] + [[Anzahl geschlossener Probleme]] + [[Anzahl geschlossener Anforderungen]]`

ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit

Durchschnitt der normalisierten Punktzahl für die Kundenzufriedenheitsumfrage als Ergebnis der Formel `[[Normalisierte ITSM-Zufriedenheitspunktzahl]] / [[ITSM-Umfrageinstanzen]]`

Neue Arbeitslast

Ergebnis der Formel `[[Anzahl neuer Incidents]] + [[Anzahl neuer Probleme]] + [[Anzahl neuer Anforderungen]]`

Anzahl der geschlossenen abgeschlossenen Anforderungen

Anzahl der heute als abgeschlossen geschlossenen Anforderungen (Status = Abgeschlossen)

Anzahl geschlossener Incidents

Anzahl der heute geschlossenen Incidents

Anzahl geschlossener Problems

Anzahl der heute geschlossenen Probleme

Anzahl geschlossener Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der heute geschlossenen Anforderungen

Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs

Eindeutiger Zähler der SLA-Aufgaben [task_sla] mit Aufgabentyp „Anforderung“, „Nicht eingehalten“ = „true“, „Phase!“ = „Abgebrochen“ und heute geschlossen

Anzahl neuer Incidents

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Problems

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Anforderungen

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl der offenen, in den nächsten 7 Tagen geplanten Changes

Anzahl der heute geöffneten Datensätze von Change-Anforderungen [change_request] mit geplantem Startdatum zwischen heute und Ende der nächsten Woche

Anzahl der offenen, nicht zugewiesenen Incidents

Anzahl offener Incidents, die niemandem zugewiesen sind

Anzahl offener Incidents

Anzahl der Incidents ohne Gelöst-Datum

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der offenen Incidents mit mehr als fünf Tage zurückliegendem Aktualisierungsdatum

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Anzahl offener Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe, die sich nicht auf der Phase „Storniert“ befinden (task_sla.stage) und einen tatsächlich verstrichenen Prozentsatz von über 100 Prozent besitzen (task_sla.percentage).

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Eindeutiger Zähler offener Incidents, die einer SLA-Aufgabe [task_sla] zugeordnet sind, die sich nicht in der Phase „Storniert“ befindet.

Anzahl der offenen Incidents mit Problem

Anzahl offener Incidents mit Wert im Feld „Problem“

Anzahl offener Problems

Anzahl der Probleme, die heute oder früher eröffnet und noch nicht geschlossen wurden.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme mit mehr als 30 Tage zurückliegendem Aktualisiert-Datum

Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident

Eindeutiger Zähler offener Incidents, bei denen der Wert des Felds „Problem aktiv“ gleich „true“ ist.

Anzahl offener Anforderungen

Anzahl der heute oder früher geöffneten Anforderungen, die noch nicht geschlossen wurden

Anzahl der nach dem Fälligkeitsdatum geschlossenen Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Anforderungen, die nach dem Fälligkeitsdatum der Anforderung geschlossen werden (sc_request. closed_at > sc_request. due_date)

Anzahl gelöster Incidents

Anzahl der Incidents mit einem Wert im Datumsfeld „Gelöst“

Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Anzahl der Incidents, die von der ersten ihnen zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Offene Arbeitslast

Ergebnis der Formel `[[Anzahl offener Incidents]] + [[Anzahl offener Probleme]] + [[Anzahl offener Anforderungen]]`

Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Incidents

Ergebnis der Formel `[[Kosten gelöster Incidents / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / pro Woche SUMME +]] * [[Anzahl offener Incidents]]`

Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Anforderungen

Ergebnis der Formel `[[Kosten abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] * [[Anzahl offener Anforderungen]]`

Wachstum des Arbeitslast-Backlogs

Ergebnis der Formel `[[Neue Arbeitsauslastung]] - [[Geschlossene Arbeitsauslastung]]`

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

Kosten der gelösten Incidents

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von incident_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Incident-Lösung – Fixkosten“ ist.

Kosten der abgeschlossenen Anforderungen

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von sc_request_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Anforderungslösung – Fixkosten“ ist.

ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl

Summe der normalisierten Punktzahl der Metrikergebnisse hinsichtlich der Umfrage zur Kundenzufriedenheit

ITSM-Umfrageinstanzen

Anzahl der Umfrageinstanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage

Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer Startzeit vor heute und einer Endzeit nach heute.

Anzahl nicht eingehaltener Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer geplanten Endzeit vor heute

Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA

Anzahl der Datensätze in der Tabelle „incident_sla“, die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden, noch nicht geschlossen wurden und deren SLA nicht eingehalten wurde

Anzahl der offenen Incidents mit Problem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener Incidents mit einem Problem, auf das im Feld „Problem“ verwiesen wird.

Anzahl der gelösten Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs

Anzahl der SLA-Aufgaben vom Typ Incident, die nicht abgebrochen werden, heute gelöst wurden und bei denen „Wurde nicht eingehalten“ gleich „true“ ist

Summe des Alters der offenen Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Incident und jetzt

Gesamtalter offener Problems

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Problems und jetzt

Gesamtalter offener Anforderungen

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung einer Anforderung und jetzt

Gesamtdauer geschlossener Anforderungen

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Schließung der Anforderung

Summe der Dauer der gelösten Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Lösung des Incident

Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Summe der Anzahl von Neuzuweisungen aller offenen Incident-SLAs

Aufgliederungen

- Alter (Anforderung, Incident, Problem und Change)
- Zuweisungsgruppe
- Kategorie (Incident, Change)
- Kontakttyp (Incident, Anforderung)
- Standort
- Priorität (Anforderung, Incident, Problem und Change)
- Risiko (Change)
- SLA
- SLA-Definition
- Status (Change, Anforderung, Problem)

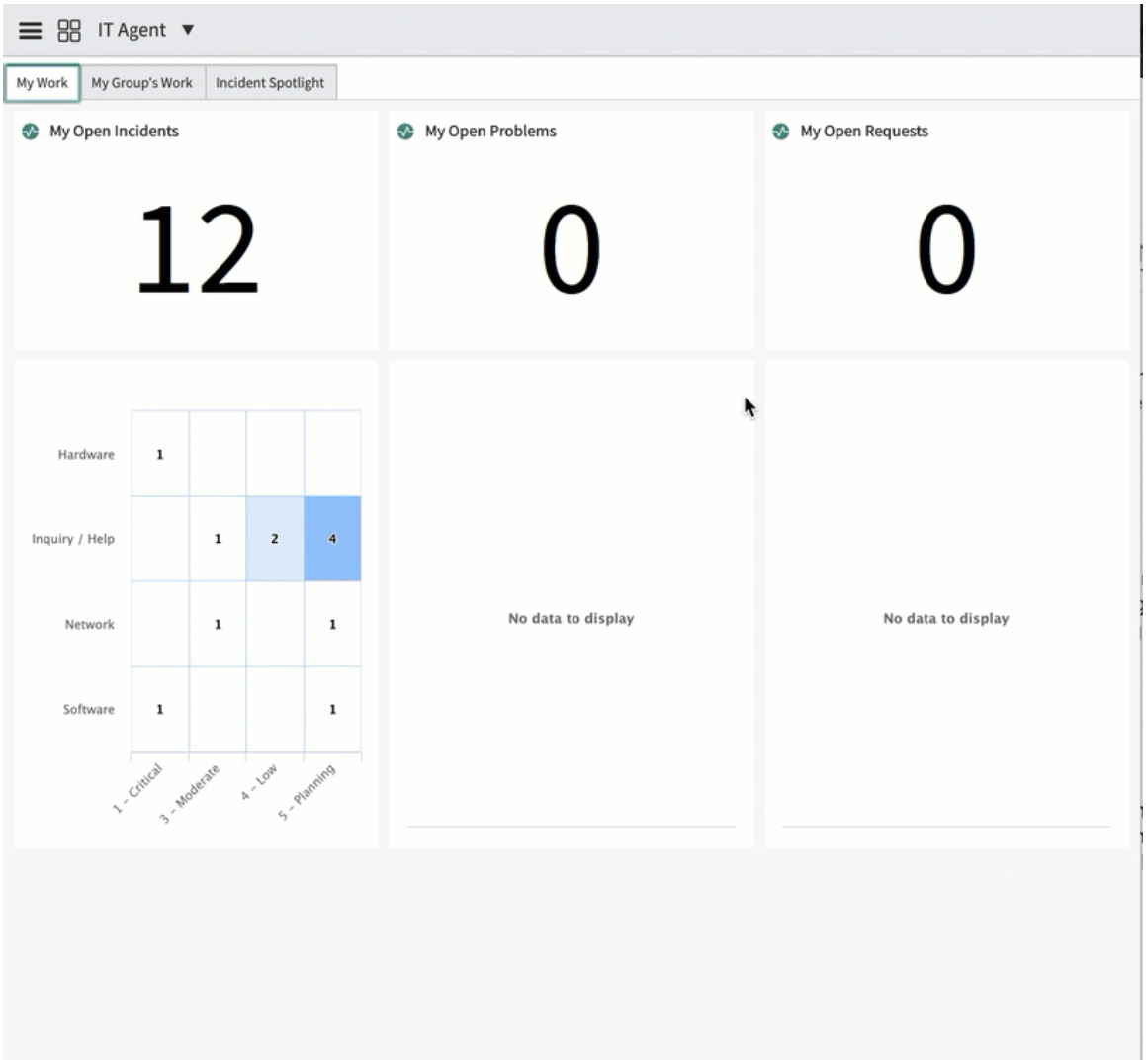
Legacy: Dashboard „IT-Mitarbeiter“

Zeigen Sie in personalisierten Berichten die offenen Incidents, Probleme und Anforderungen an, für die Sie und Ihre Zuweisungsgruppen zuständig sind. Sie können auch sehen, welche Incidents Ihrer Zuweisungsgruppen den Spotlight-Schwellenwert überschreiten.

Service Desk-Mitarbeiter können Dashboard „IT-Mitarbeiter“ für Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um ihre eigenen Zuweisungen und die ihres Teams anzuzeigen und Prioritäten festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „IT-Mitarbeiter“



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter - Zeigt nur die Incidents, Probleme und Anforderungen an, die Sie betreffen	Keine, aber um Spotlight-Berichte anzuzeigen, benötigen Sie die Rolle pa_spotlight_viewer.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene, nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die zu einer Ihrer Zuweisungsgruppen gehören, denen aber keine Person zugewiesen ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Anforderungen, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Kritische Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents mit Priorität „1 - Kritisch“, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Meine offenen Probleme – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Probleme nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Incidents über Spotlight-Schwellenwert	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die zu einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und die genügend Spotlight-Kriterien erfüllen, um den Spotlight-Schwellenwert zu überschreiten
Meine offenen Anforderungen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Ihnen zugewiesene offene Anforderungen
Meine offenen Incidents – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Incidents nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Incidents, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Offene Incidents, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Incidents, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
	Symbol für einzelne Punktzahl	den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden
Meine offenen Anforderungen – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Anforderungen nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Anforderungen, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Spotlight-Incidents „P1 - Kritisch“	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die Ihrer Gruppe zugewiesen sind, den Spotlight-Schwellenwert überschreiten und Priorität „P1 - Kritisch“ besitzen
Meine offenen Probleme	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Probleme, die Ihnen zugewiesen sind
Spotlight-Incidents – Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die einer Ihrer Gruppen gehören, den Spotlight-Schwellenwert überschreiten und denen niemand zugewiesen ist
Meine offenen Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Incidents, die Ihnen zugewiesen sind
Incidents-Spotlight – Liste	Liste	Eine Liste aller Incidents, die einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und die den Spotlight-Schwellenwert überschreiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Mobile Agent

Die ServiceNow® ITSM Mobile Agent-App bietet eine Mobile-First-Experience mit der IT-Mitarbeiter von unterwegs Incidents selektieren, bearbeiten und lösen können.

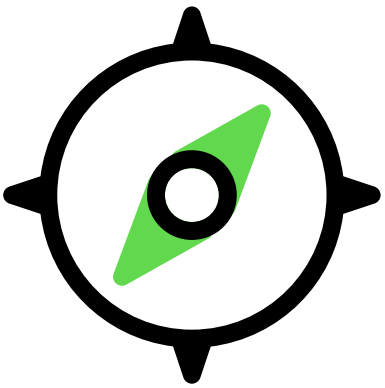
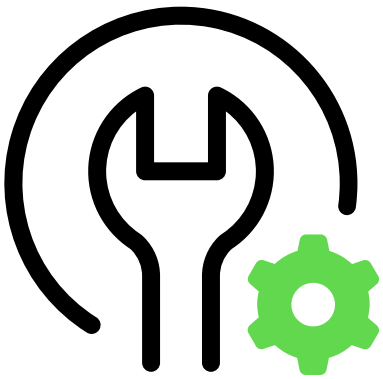
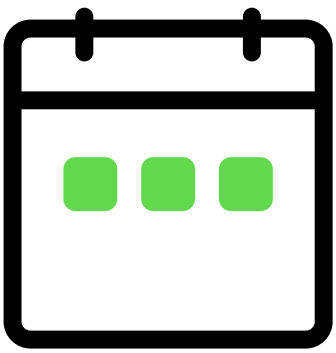
ITSM Mobile Agent – Übersicht

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über ITSM Mobile Agent zu erfahren. In diesem Video erhalten Sie einen Überblick über die App ITSM Mobile Agent, deren Installation sowie Informationen über den Zugriff auf die App..

Übersicht über die Anwendung ITSM Mobile Agent.

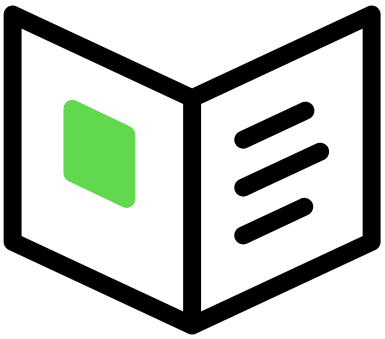
Erste Schritte

ITSM Mobile Agent unterstützt IT-Mitarbeiter mit einer intuitiven Oberfläche. Hier können sie alle Aufgaben verwalten, Zeitpläne anzeigen, nachprüfen, wer Rufbereitschaft hat, auf schwerwiegende Incidents reagieren und vieles mehr. IT-Mitarbeiter können außerdem Incident-Details und -Aktivitäten einsehen, einen Incident bearbeiten und Kommentare hinzufügen, einen Incident lösen, zuweisen oder neu zuweisen und Incident-Benachrichtigungen aufrufen.

Untersuchen	Konfigurieren	Applet „Meine Arbeit“
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte, Funktionen und Anwenderrollen ITSM Mobile Agent von .	Konfigurieren Sie Umgebungstools und Benutzerzugriff. Konfigurieren und aktivieren Sie Push-Benachrichtigungen.	Ihnen zugewiesene Incidents erstellen und verwalten. Zeigen Sie Ihren Schichtzeitplan an, und beantragen Sie Abwesenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applet „Mein Team“.	Verwalten Sie schwerwiegende Incidents	Referenz
		
Verwalten Sie Gruppen und Schichten, zeigen Sie Gruppenleistungen und Urlaubsanträge an. Beheben Sie Konflikte und Lücken, indem Sie Ihre Vertretung bereitstellen.	Zeigen Sie aktive schwerwiegende Incidents, vorgeschlagene schwerwiegende Incidents, Kandidaten und das Dashboard für schwerwiegende Incidents an.	Einstellungen und Domäneninformationen von ITSM Mobile Agent.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ITSM Mobile Agent erkunden

ITSM Mobile Agent bietet IT-Mitarbeitern den erforderlichen Zugriff, um mit dieser mobilen Anwendung die verschiedenen Aufgaben von IT Service Management (ITSM) von unterwegs aus auszuführen.

ITSM Mobile Agent – Übersicht

ITSM Mobile Agent ist eine mobile Anwendung, die für Benutzer von ServiceNow entwickelt wurde, die mit den Rollen von IT Service Management (ITSM) arbeiten. Sie ermöglicht IT-Mitarbeitern, verschiedene ITSM-Aufgaben auszuführen und Support von ihren Mobilgeräten aus zu leisten. Die App Mobile Agent bietet Funktionen wie den Zugriff auf ServiceNow® Incident-Management, ServiceNow®, Problem-Management, ServiceNow® Change-Management und ServiceNow® Servicekatalog. Mit ITSM Mobile Agent können IT-Mitarbeiter in Verbindung bleiben und von unterwegs an IT-Aufgaben arbeiten.

Workflow von ITSM Mobile Agent

Allgemeine Übersicht über den typischen Workflow von ITSM Mobile Agent:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Incident-Erstellung: Wenn ein Benutzer auf ein Problem oder einen Incident stößt, kann er ITSM Mobile Agent verwenden, um ein Incident-Ticket zu erstellen. Das Ticket kann Details wie eine Beschreibung des Problems, die Prioritätsstufe und alle relevanten Anhänge enthalten.
2. Benachrichtigung und Zuweisung: Nachdem das Incident-Ticket erstellt wurde, sendet die App Mobile Agent eine Benachrichtigung an den zugewiesenen IT-Mitarbeiter oder die entsprechende Supportgruppe. Diese Benachrichtigung stellt sicher, dass der Incident umgehend bearbeitet wird.
3. Incident-Management: Der zugewiesene IT-Mitarbeiter kann die Incident-Details anzeigen, mit dem Benutzer über die Chat-Funktion der App kommunizieren und alle erforderlichen Schritte zur Problembehandlung durchführen. Bei Bedarf kann der IT-Mitarbeiter einen Incident als schwerwiegenden Incident vorschlagen.
4. Lösung und Abschluss: Der IT-Mitarbeiter kann den Incident mit dem entsprechenden Lösungscode und der Beschreibung lösen.
5. Berichterstellung und Analysen: Mit ITSM Mobile Agent können Manager auch auf Berichte und Analysen im Zusammenhang mit Incident-Management-Aktivitäten zugreifen. Sie können Metriken überprüfen, Trends erkennen und Einblicke in die Leistung des Prozesses von IT Service Management gewinnen.

Vorteile von ITSM Mobile Agent

Vorteil	Funktion	Benutzer
Incident-Management	Meine Incidents	Alle
Benachrichtigungen in Echtzeit	Alle angemeldeten Benutzer erhalten In-App- und Push-Benachrichtigungen. Informationen zum Konfigurieren von Benachrichtigungen in Echtzeit finden Sie unter Konfigurierbare umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent.	Alle
Team-Dashboard und Leistungsmetriken	Dashboard „Mein Team“ und Leistungsmetriken	Manager
Management schwerwiegender Incidents	Schwerwiegende Incidents mit entsprechenden Applets verwalten	Service Desk-Mitarbeiter, Manager
KI-Suche	KI-Suche in ITSM Mobile Agent	Alle
Collaboration-Services	Collaboration-Services für ITSM Mobile Agent	Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderrollen und Personas in ITSM Mobile Agent

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Anwenderrollen und Personas, mit denen Sie sich bei ITSM Mobile Agent anmelden.

ITSM Mobile Agent unterstützt die folgenden Benutzer-Personas.

Rolle itil

Der IT-Mitarbeiter ist der primäre Benutzer der Anwendung ITSM Mobile Agent. IT-Mitarbeitern oder -Technikern, die für die Bearbeitung und Lösung von IT-Incidents und Serviceanfragen verantwortlich sind, ist die Rolle itil zugewiesen. Sie haben Zugriff auf Funktionen wie Incident-Management, Asset-Verwaltung, Knowledge Base, Ticketmanagement und Rufbereitschaftszeitpläne. Sie können Tickets erstellen, aktualisieren und lösen, ihre Zeitpläne und Schichtdetails anzeigen und Urlaubsanträge erstellen.

Einem itil-Benutzer können auch mehrere Rollen zugewiesen sein. Beispiel:

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Abgesehen von der Rolle itil haben Benutzer möglicherweise die folgenden zusätzlichen Rollen, basierend auf den verschiedenen in ITSM Mobile Agent verfügbaren Funktionen.

Zusätzliche ITSM Mobile Agent-Rollen

Funktion	Anwenderrolle
Schwerwiegende Incidents	major_incident_manager
Hardware Asset Management	approver_user:
Bereitschaftsplanung	rota_manager
Shift Planning	sn_shift_planning.admin

Funktionen und Plugins von ITSM Mobile Agent

Erfahren Sie mehr über die in ITSM Mobile Agent verwendeten Plugins.

Die Anwendung ITSM Mobile Agent bietet verschiedene Plugins, die die Funktionalität erweitern und zusätzliche Funktionen bereitstellen können. Zu den gängigen Plugins, die mit ITSM Mobile Agent verwendet werden, gehören:

- com.glideapp.itom.snac [Ereignismanagement]
- com.sn_hamp [Hardware Asset Management]
- com.sn_shift_planning [Shift Planning]
- com.sn.slack.ahv2 [Slack spoke-store]
- com.snc.iam [Incident-Kommunikationsmanagement]
- com.snc.incident.mim [Management schwerwiegender Incidents]
- com.snc.notify [Notify]
- com.snc.on_call_rotation [Bereitschaftsplanung]
- com.snc.pa.incident.mim [Performance Analytics – Management schwerwiegender Incidents]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- com.snc.pa.itsm_dashboards [Performance Analytics – ITSM-Dashboards]
- com.snc.tcm_collab_hook [Collaboration-Services – Store]

KI-Suche in ITSM Mobile Agent

Dank intelligenter Abfragefunktionen können Service Desk-Mitarbeiter schnell die gewünschten Antworten in ITSM Mobile Agent finden.

Mithilfe von KI-Suche können Service Desk-Mitarbeiter ganz einfach die folgenden Datensätze finden:

- Incidents (MIM, Incidents mit Verstößen, Gefährdet)
- Change-Aufgaben
- Katalogaufgaben
- Changes
- Systemanwender
- Knowledge Base-Artikel

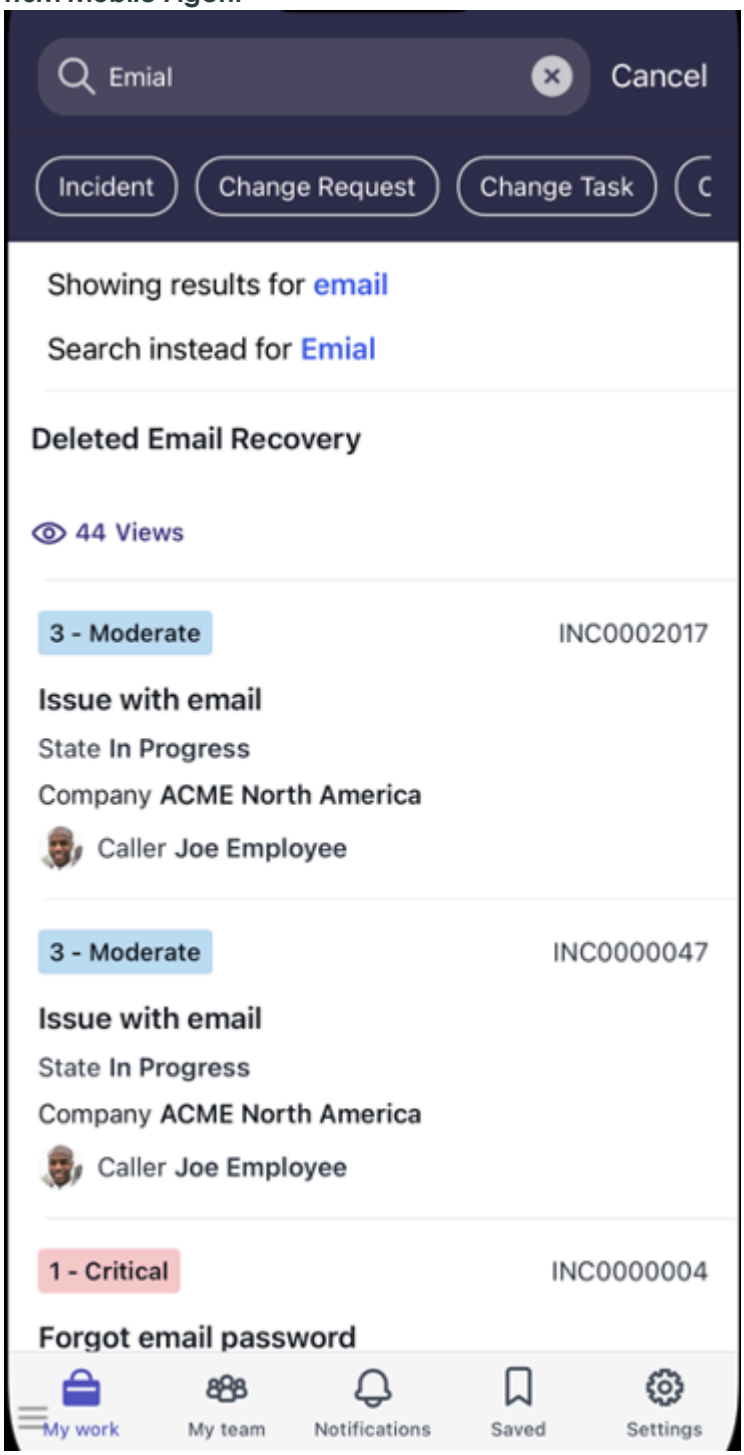
Bei Bedarf können Sie auch zwischen Zing-Suche und KI-Suche wechseln.

Die KI-Suche in ITSM Mobile Agent bietet die folgenden Funktionen:

- Filter auf der Navigationsregisterkarte: Filter helfen Benutzern, die Ergebnisse auf einer Website einzugrenzen.
- Automatische Vervollständigung: Wenn der Benutzer Text eingibt, prognostiziert die KI-Suche die Abfrage und unterbreitet dem Benutzer Vorschläge zur Formulierung der Frage.
- Automatische Tippfehlerkorrektur: Tippfehler werden basierend auf indizierten Inhalten automatisch korrigiert.
- Synonymverarbeitung: Die Suchmaschine sucht auch nach Wörtern, die dem Suchbegriff ähnlich sind.
- Genius-Karten: Genius-Ergebniskarten zeigen die relevantesten Antworten an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Mobile Agent



Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .

Informationen zur KI-Suche in Mobile finden Sie unter KI-Suche in Mobile .

Die folgenden Konfigurationen werden für die Experience der KI-Suche in ITSM Mobile Agent hinzugefügt:

- Eine Suchanwendungskonfiguration, [AIS] ITSM Mobile Agent Search Configuration. Informationen zu Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen .
- Ein Suchprofil: ITSM Mobile Agent Search Profile. Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Suchprofile .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit KI-Suche in neuen oder zBoot-Instanzen

Aktivieren Sie intelligente Abfragefunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter in ITSM Mobile Agent schnell die erforderlichen Antworten finden können, in neuen oder neu gestarteten Instanzen.

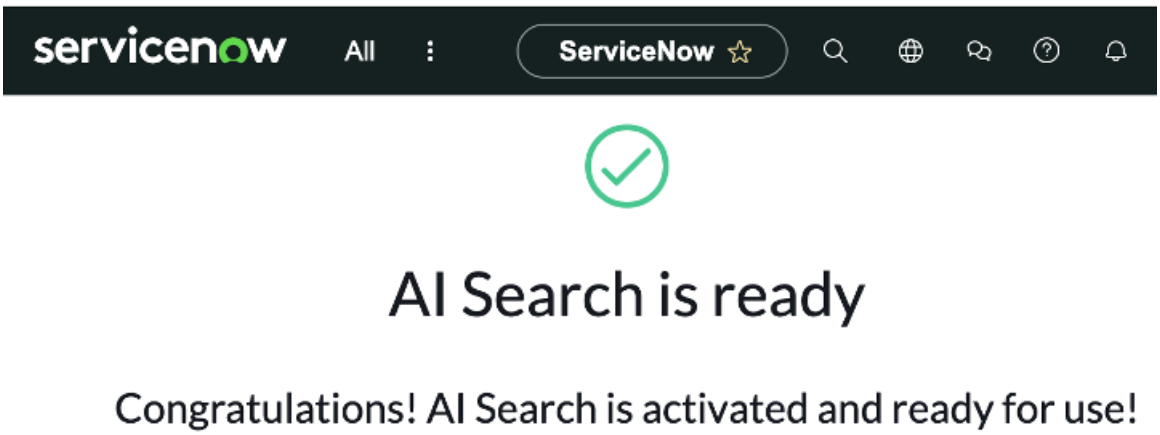
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für neue und neu gestartete Instanzen ist KI-Suche im Basissystem standardmäßig aktiviert. Sie müssen das zugehörige Suchprofil veröffentlichen.

Prozedur

1. Um sicherzustellen, dass die KI-Suche aktiviert ist, navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.

KI-Suche



2. Veröffentlichen Sie das KI-Suche-bezogene Suchprofil.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
   b. Klicken Sie auf **ITSM Mobile Agent Search Profile (ITSM Mobile Agent-Suchprofil)**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Erste Schritte mit KI-Suche in aktualisierten Instanzen

Aktivieren Sie intelligente Abfragefunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter in ITSM Mobile Agent schnell die erforderlichen Antworten finden können, in aktualisierten Instanzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu Beginn können Sie für die KI-Suche in aktualisierten Instanzen einfach die Konfiguration aus dem Basissystem verwenden.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die KI-Suche.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.
   b. Klicken Sie auf **KI-Suche anfordern**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Aktivieren Sie das Plugin „AI Search Index Sources“ (ID: com.glide.ais.index_sources).
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
   b. Suchen Sie nach dem Plugin „AI Search Index Sources“ (ID: com.glide.ais.index_sources).
   c. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
3. Indizieren Sie alle Suchquellen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**.
   b. Wählen Sie alle Datenquellen aus.
   c. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Alle Tabellen indizieren**aus.
4. Veröffentlichen Sie das KI-Suche-bezogene Suchprofil.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
   b. Klicken Sie auf **ITSM Mobile Agent Search Profile (ITSM Mobile Agent-Suchprofil)**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
5. Wählen Sie die KI Suche-bezogene Suchanwendungskonfiguration für den Datensatz der globalen Suche aus.
   a. Navigieren Sie zu **sys_sg_global_search.list**.
   b. Klicken Sie in der Liste der Suchkonfigurationen auf **ITSM Mobile Agent Search (ITSM Mobile Agent-Suche)**.
   c. Wählen Sie im Feld **Anwendungskonfiguration durchsuchen** die Option **[AIS] ITSM Mobile Agent Search Configuration (ITSM Mobile Agent-Suchkonfiguration)** aus.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn Sie die KI-Suche-Konfiguration im Basissystem nicht verwenden möchten, migrieren Sie Ihre Suchprofile und andere Konfigurationen von Zing-Suche zu KI-Suche. Führen Sie die unter KI-Suche für Mobilgeräte konfigurieren genannten Schritte aus.

Zur Zing-Suche in ITSM Mobile Agent zurückkehren

Wenn die KI-Suche in ITSM Mobile Agent bereits aktiviert ist, aktivieren Sie die Zing-Suchkonfiguration, um Ihre eigenen Suchprofile und -konfigurationen zu verwenden. Dadurch wird die Zing-Suche in ITSM Mobile Agent und allen Arbeitsbereichen aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Informationen zur Zing-Suche in Mobile finden Sie unter Globale Suche für Mobilgeräte .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Fügen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die folgenden Informationen hinzu.
   - Name: glide.ais.global_search.use_zing
   - Wert: true
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dunkles Design in ITSM Mobile Agent aktivieren

Aktivieren Sie ein dunkles Design oder einen dunklen Modus in ITSM Mobile Agent. Diese Option wird häufig verwendet, um die Augen zu entlasten und die Lesbarkeit zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, rota_manager, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie ITSM Mobile Agent, und tippen Sie auf **Mehr**.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen** > **Einstellungen** > **Design**.
3. Tippen Sie auf **Dunkel**.

Datensätze filtern

Legen Sie zusätzliche Filter fest, um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die in einem Bildschirm angezeigt werden. Das Filtern von Datensätzen in der Mobile-App funktioniert wie das Filtern mit einem Bedingungsgenerator auf der Now Platform.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder Gruppenmanager

Prozedur

1. Um Ihre Suchergebnisse weiter zu verfeinern oder zusätzliche Filterkriterien in einer beliebigen Liste von Datensätzen einzugeben, die angezeigt wird, tippen Sie auf das Filtersymbol ( ).
2. Tippen Sie im angezeigten Filter-Bildschirm auf den Pfeil in einem Feld, um es zu erweitern.
3. Tippen Sie in den verfügbaren Optionen auf das Kontrollkästchen, oder tippen Sie auf eine Option für Ihren Filter.
   Für viele der Filter können Sie mehr als eine Option auswählen.
4. Tippen Sie auf das Zurück-Symbol ( ) oder auf **FERTIG**, um Ihre Änderungen an einem Feld zu speichern.
   Die von Ihnen ausgewählten Kriterien werden im Filter-Bildschirm angezeigt. Die Anzahl der Datensätze, die Ihren Kriterien entsprechen, wird auch oben im Bildschirm angezeigt. Tippen Sie auf **Löschen** oder **ZURÜCKSETZEN**, um alle Filter zu entfernen und die Standardeinstellung wiederherzustellen.
5. Wahlweise: Wiederholen Sie die Schritte 1-4 bei angezeigten Filter-Bildschirm, um mit dem Festlegen Ihrer Filterkriterien fortzufahren.
6. Tippen Sie auf das UND-Symbol ( ), nachdem Sie alle Kriterien festgelegt haben, um UND-Bedingungen zu erstellen.
7. Alternativ können Sie auf das ODER-Symbol ( ) tippen, um ODER-Bedingungen festzulegen.
8. Nachdem Sie alle gewünschten Kriterien hinzugefügt haben, tippen Sie auf **FERTIG**.
   Die Incident-Datensätze, die Ihren Filterkriterien entsprechen, werden im Bildschirm angezeigt.

Collaboration-Services für ITSM Mobile Agent

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Direkt ausgehend von Incidents, Incident-Aufgaben und Datensätzen schwerwiegender Incidents können Sie ein Tool für die Zusammenarbeit verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook), Notify (com.snc.notify) und den Notify-Connector für Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) in Ihrer Instanz, um Collaboration-Services in ITSM Mobile Agent zu verwenden.

- Zusammenarbeit mit Incidents

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Datensätze in der App ITSM Mobile Agent.

- Zusammenarbeit mit Incident-Aufgaben

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Aufgabendatensätze in der App ITSM Mobile Agent.

- Zusammenarbeit mit schwerwiegenden Incidents

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Datensätze schwerwiegender Incidents in der App ITSM Mobile Agent.

Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen

Mit Deep Links kann in Instanzen die direkte Kommunikation mit einer Messaging-Anwendung aus einem bestimmten Datensatz im System unterstützt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Deep Linking-Unterstützung in Mobile Studio zuweisen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Datensatz für **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Werten aus:

Tabelle der Systemeigenschaften

Feld	Wert
Name	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Typ	Zeichenfolge
Wert	Slack, Teams

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

ITSM Mobile Agent konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie ITSM Mobile Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie Einstellungen und das Anwendungsverhalten konfigurieren und Tools zur Steigerung der Effektivität von Service Desk-Mitarbeitern und Managern erstellen. Im Folgenden sind einige der Aufgaben aufgeführt, die Sie als Administrator ausführen können:

- Zur neuesten und unterstützten Version von Mobile Agent migrieren.
- Umsetzbare Benachrichtigungen für Mobile Agent erstellen und konfigurieren.
- Push-Benachrichtigungskategorien aktivieren.

ITSM Mobile Agent installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

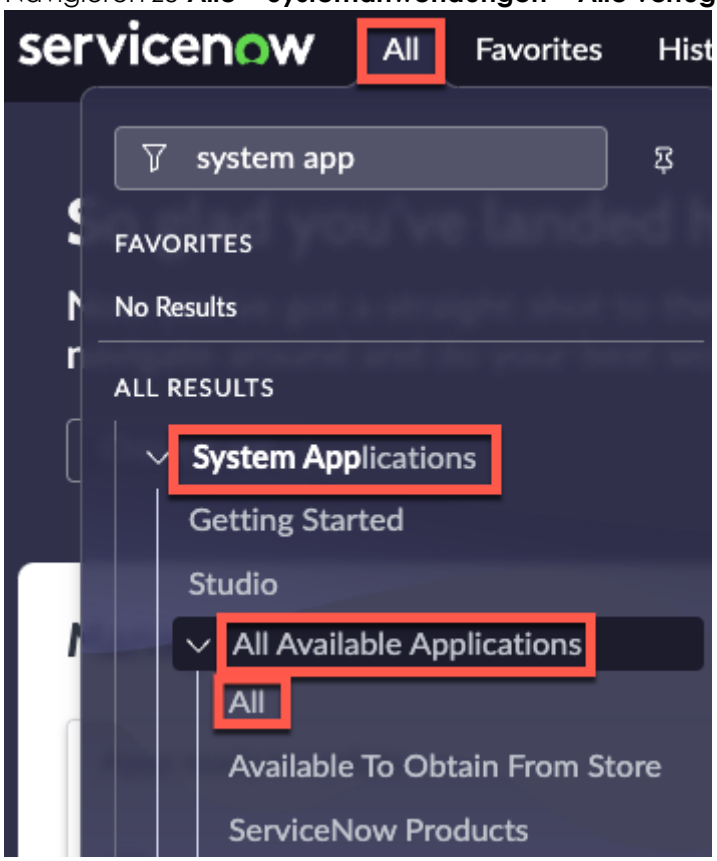
Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie ITSM Mobile Agent installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Migration von ITSM Mobile nach ITSM Mobile Agent

Das Plugin ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) ist ab Quebec veraltet. Bestandskunden können zu ITSM Mobile Agent migrieren, um eine verbesserte Mobile First Experience im Basissystem zu erhalten, mit der Service Desk-Mitarbeiter von unterwegs aus Incidents selektieren, bearbeiten und lösen können. Mit der Anwendung ITSM Mobile Agent wird die Produktivität mittels einer intuitiven Anwenderoberfläche verbessert, über die unter anderem Arbeiten verwaltet, Zeitpläne angezeigt, Rufbereitschaften festgestellt und Reaktionen auf schwerwiegende Incidents eingeleitet werden können.

Informationen zu den ersten Schritten mit ITSM Mobile Agent finden Sie unter Anmeldung bei ITSM Mobile Agent.

ITSM Mobile-Startbildschirme und Benachrichtigungen deaktivieren

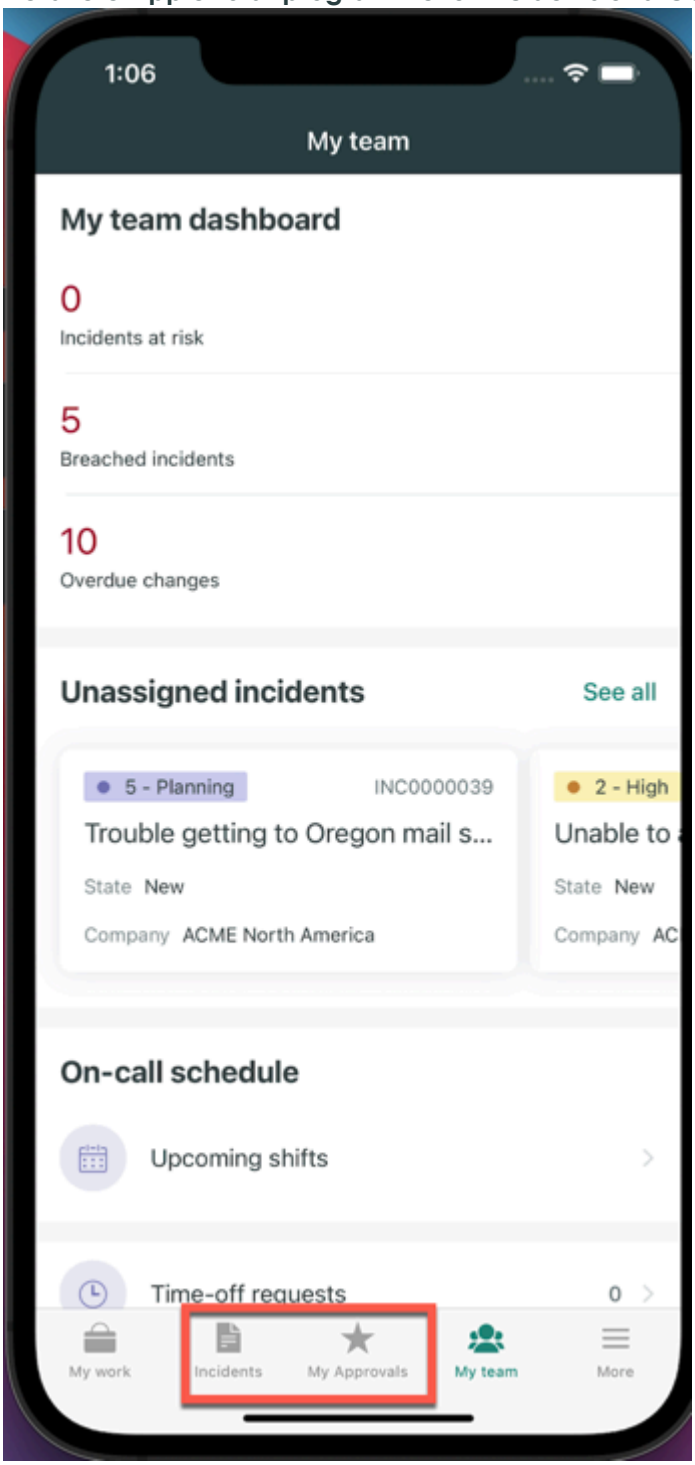
Nachdem Sie die App ServiceNow Agent installiert haben, sollten Sie die Duplizierung von Startbildschirmen und Benachrichtigungen aus der veralteten App ITSM Mobile vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach der Installation der App ITSM Mobile Agent in Ihrer Instanz können Sie weiterhin die Startbildschirme aus der Anwendung ITSM Mobile anzeigen, wenn Sie sich bei der App ServiceNow Agent (Android oder iOS) anmelden. Außerdem erhalten Sie möglicherweise manche Benachrichtigungen mehrfach, da in Ihrer Instanz sowohl ITSM Mobile als auch ITSM Mobile Agent aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltete Applet-Startprogramme für Incidents und Genehmigungen



Da für das Plugin ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) keine Updates unterstützt werden, wird Kunden empfohlen, die zugehörigen veralteten Funktionen nicht mehr zu verwenden. Es wird auch empfohlen, Applets bzw. Applet-Startprogramme aus beiden Plugins (ITSM Mobile und ITSM Mobile Agent) nicht gleichzeitig aktiv sein zu lassen.

Da es keine Unterstützung für die Deinstallation von Plugins mit einem einzigen Klick gibt, wird das veraltete Plugin im Basissystem nicht deaktiviert. Deaktivieren Sie daher die Applet-Startprogramme und Benachrichtigungen im veralteten Plugin ITSM Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**.
2. Öffnen Sie im Popup-Fenster „Anwendung auswählen“ die Anwendung ITSM Mobile im Studio.
3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Startbildschirme von ITSM Mobile zu deaktivieren:

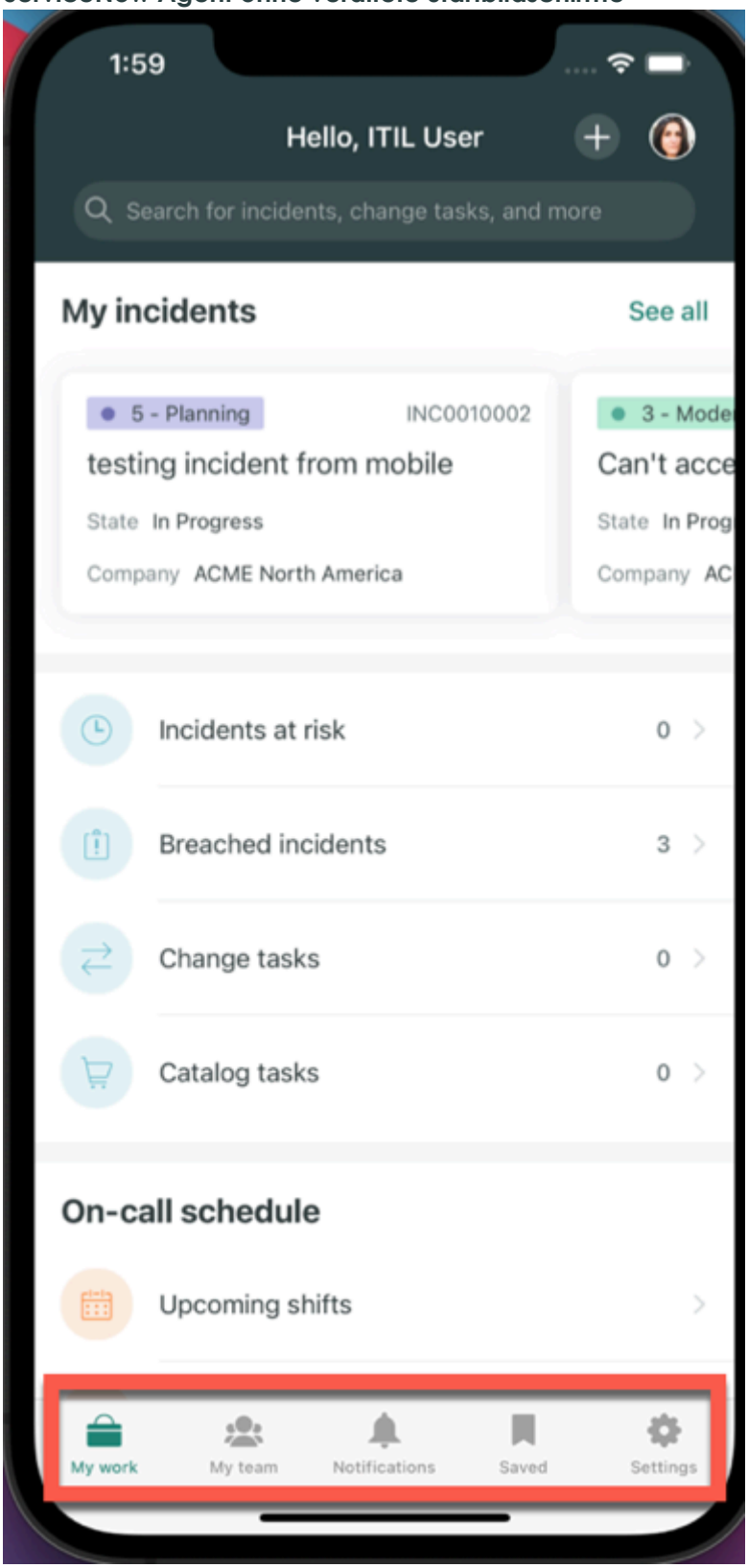
   a. Um den Startbildschirm **Incidents** zu deaktivieren, gehen Sie folgendermaßen vor:
      i. Navigieren zu **Mobile Studio** > **Applet-Startprogramme** > **Incidents**.
      ii. Deaktivieren Sie im Headermenü diesen Startbildschirm mit dem Umschalter **Aktiv**.
      iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

   b. Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Startbildschirm **Meine Genehmigungen** zu deaktivieren:
      i. Navigieren zu **Mobile Studio** > **Applet-Startprogramme** > **Meine Genehmigungen**.
      ii. Deaktivieren Sie im Headermenü diesen Startbildschirm mit dem Umschalter **Aktiv**.
      iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Wenn Sie sich bei der App ServiceNow Agent anmelden, werden die veralteten Startbildschirme nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Agent ohne veraltete Startbildschirme



4. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen von ITSM Mobile zu deaktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen in Bezug auf zugewiesene Genehmigungen zu deaktivieren:
   i. Navigieren zu **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** > **Mir zugewiesene Genehmigung**.
   ii. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

b. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen in Bezug auf kommentierte Incidents zu deaktivieren:
   i. Navigieren zu **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** > **Incident kommentiert**.
   ii. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anpassungen aus dem Anwendungsbereich von ITSM Mobile in den Bereich von ITSM Mobile Agent migrieren

Bei der Migration von ITSM Mobile nach ITSM Mobile Agent muss ein Administrator überprüfen, ob im veralteten Anwendungsbereich von ITSM Mobile Anpassungen definiert wurden. Solche Anpassungen sollten deaktiviert oder in den Bereich von ITSM Mobile Agent verschoben werden.

Der Administrator muss überprüfen, ob im veralteten Anwendungsbereich von ITSM Mobile anwenderdefinierte Benachrichtigungen definiert wurden. Solche Benachrichtigungen sollten deaktiviert oder in den Bereich von ITSM Mobile Agent verschoben werden.

In ähnlicher Weise muss der Administrator anwenderdefinierte Startprogramm-Bildschirme und Applets deaktivieren oder in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent verschieben.

Wichtig: Es gibt zwei Möglichkeiten, Anpassungen aus dem Anwendungsbereich von ITSM Mobile in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent zu verschieben:

- Sie kopieren den anwenderdefinierten Code und fügen ihn in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent ein.
- Sie definieren den Code im Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent neu.

Migration zu ITSM Mobile Agent 5.0.3

Durch die Migration zu ITSM Mobile Agent 5.0.3 werden in ITSM Mobile Agent das Next Experience-Design und die Compliance mit Barrierefreiheit aktiviert.

Diese Migration umfasst die folgenden Komponentenänderungen:

- Migration von Legacy-Symbolabschnitten zu neuen Symbolabschnitten. Dazu gehört eine bessere Gruppierung von Symbolabschnitten für Bereitschaftsplanung und Incidents sowie Farbvariablen für Symbole.
- Migration von Legacy-UI-Parametern zu neuen Eingabeformular-Bildschirme. Das vereinfacht die Definition von Parametern, ermöglicht die Anwendung von Designs auf dem Bildschirm des Eingabeformulars und unterstützt Erweiterungen der Barrierefreiheit durch Mobile Plattform.
- Migration von Legacy-Kartenansichten zu mobilen Ansichten. Ermöglicht die Verwendung von Farbvariablen je nach Design.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anstatt mit UI-Stilen können alle Stiländerungen durch UI-Regeln vorgenommen werden.
- Bei Schaltflächen, die eine positive Aktion ausführen, wurde die Schaltflächengewichtung von primär zu positiv geändert.

Wenn Kunden von einer älteren Version auf ITSM Mobile Agent 5.0.3 migrieren, werden die folgenden Schritte automatisch ausgeführt:

- Wenn für die Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) das *plugin.upgraded*-Event ausgelöst wird, wird die Skriptaktion *Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent* ausgeführt.
- Diese Skriptaktion ruft die folgenden Upgrade-APIs auf:
  - Für die Migration von Legacy-Symbolabschnitten zu neuen Navigationsabschnitten: Methode *cleanUpgradeIconSections()* aus der Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Für die Migration von Legacy-UI-Parametern zum neuen Eingabeformular-Bildschirm: Methode *cleanUpgradeButtonInstance()* aus der Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Für die Migration von Legacy-Karten zu neuen mobilen Ansichten: Methode *cleanUpgradeLegacyCards()* aus der Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Eine Zuordnung mit Schlüssel-Wert-Paaren, *sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant*, wird eingeführt, wobei der Schlüssel die sys_id der Legacy-Standardkonfiguration ist und der Wert ein Objekt mit einer kommagetrennten Liste von Metadaten für die entsprechende neue Standardkonfiguration ist, die im Upgradeprozess eingeführt wird .
- Nachdem die Skriptaktion ausgeführt wurde und alle erforderlichen Aktionen ausgeführt hat, wird sie deaktiviert, damit sie bei zukünftigen Upgrades nicht erneut ausgeführt wird.

Migration von Legacy-Symbolabschnitten zu Navigationsabschnitten

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des Legacy-Standarddatensatzes *sys_sg_icon_section*.
- Wert: Objekt mit einer kommagetrennten Liste von sys_ids der Datensätze *sys_sg_navigation_section* und *sys_sg_applet_launcher_m2m_section*.

Die Skriptaktion `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Sauberes Upgrade für ITSM Mobile Agent durchführen)` wird ausgeführt, um für jeden Schlüssel in der Zuordnung die folgenden Schritte durchzuführen:

1. Überprüft die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_icon_section*.
   - Vergleicht, ob der Legacy-Standardsymbolbereich im Vergleich zum neuen Standardsymbolbereich mindestens einen *sys_sg_applet_launcher_m2m_section*-Datensatz mehr oder weniger aufweist.
2. Basierend auf Anpassungen wird einer der folgenden Schritte ausgeführt.
   - Wenn einer der oben genannten Datensätze angepasst ist, deaktiviert das Skript den neuen Standarddatensatz *sys_sg_navigation_section*.
   - Wenn keiner der oben genannten Datensätze angepasst ist, deaktiviert das Skript den Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_icon_section*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Anwenderdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht das Next Experience-Design und die Compliance für Barrierefreiheit. Kunden müssen sie für eine bessere Experience in Navigationsabschnitte migrieren.
- Für anwenderdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die noch aktiven Legacy-Standardsymbolabschnitte manuell überprüfen und ihre Anpassungen auf die neuen Standardnavigationsabschnitte übertragen.
- Wenn anwenderdefinierte Symbolabschnitte nicht in die neuen Navigationsabschnitte migriert werden, erwartet Anwender eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience-Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Barrierefreiheit führen kann.

Migration von UI-Parametern zum Eingabeformular-Bildschirm

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants` die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des Legacy-Standarddatensatzes *sys_sg_button_instance*.
- Wert: Objekt mit kommagetrennter Liste von sys_ids des neuen Standarddatensatzes *sys_sg_button_instance* und anderer Metadaten.

Die Skriptaktion `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Sauberes Upgrade für ITSM Mobile Agent durchführen)` wird ausgeführt, um für jeden Schlüssel in der Zuordnung die folgenden Schritte durchzuführen:

1. Überprüft die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.
   - Datensatz *sys_sg_button*, der dem Datensatz *sys_sg_button_instance* zugeordnet ist.
   - Datensätze *sys_sg_ui_parameter* und *sys_sg_action_param_map*, die dem Datensatz *sys_sg_button* zugeordnet sind.
   - Datensatz *sys_sg_write_back_action_item*, der dem Datensatz *sys_sg_button* zugeordnet ist.
2. Basierend auf Anpassungen wird einer der folgenden Schritte ausgeführt.
   - Wenn einer der oben genannten Datensätze angepasst ist, deaktiviert das Skript den neuen Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.
   - Wenn keiner der oben genannten Datensätze angepasst ist, deaktiviert das Skript den Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Anwenderdefinierte Schaltflächeninstanz-Flows (UI-Parameter), die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht das Next Experience-Design und die Compliance für Barrierefreiheit. Kunden müssen sie für eine bessere Experience zu Eingabeformular-Bildschirmen migrieren.
- Für anwenderdefinierte Schaltflächeninstanz-Flows (UI-Parameter), die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die noch aktiven Legacy-Standarddatensätze *sys_sg_button_instance* manuell überprüfen und ihre Anpassungen auf den neuen Flow *sys_sg_button_instance* übertragen (siehe Zuordnung sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Informationen zum Konfigurieren von Eingabeformular-Bildschirmen auf Mobilgeräten finden Sie unter Eingabeformular-Bildschirm .
- Wenn anwenderdefinierte UI-Parameter nicht in die neuen Eingabeformular-Bildschirme migriert werden, erwartet Anwender eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience-Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Barrierefreiheit führen kann.

Migration von Elementansichten zu neuen Mobile-Karten

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des Legacy-Standarddatensatzes *sys_sg_item_view*.
- Wert: Objekt mit einer kommagetrennten Liste von sys_ids der Datensätze *sys_sg_form_screen* und *sys_sg_master_item*, in denen auf die Legacy-Karte (Elementansicht) verwiesen wird.

Die Skriptaktion `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent (Sauberes Upgrade für ITSM Mobile Agent durchführen)` wird ausgeführt, um für jeden Schlüssel in der Zuordnung die folgenden Schritte durchzuführen:

1. Überprüft die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_item_view*.
   - Alle *sys_sg_ui_style*-Datensätze, die dem Datensatz *sys_sg_item_view* zugeordnet sind.
2. Wenn einer der genannten Datensätze angepasst ist, setzt das Skript die Datensätze *sys_sg_form_screen* und *sys_sg_master_item* nur dann auf den vorherigen Status zurück, wenn diese Datensätze nicht angepasst sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

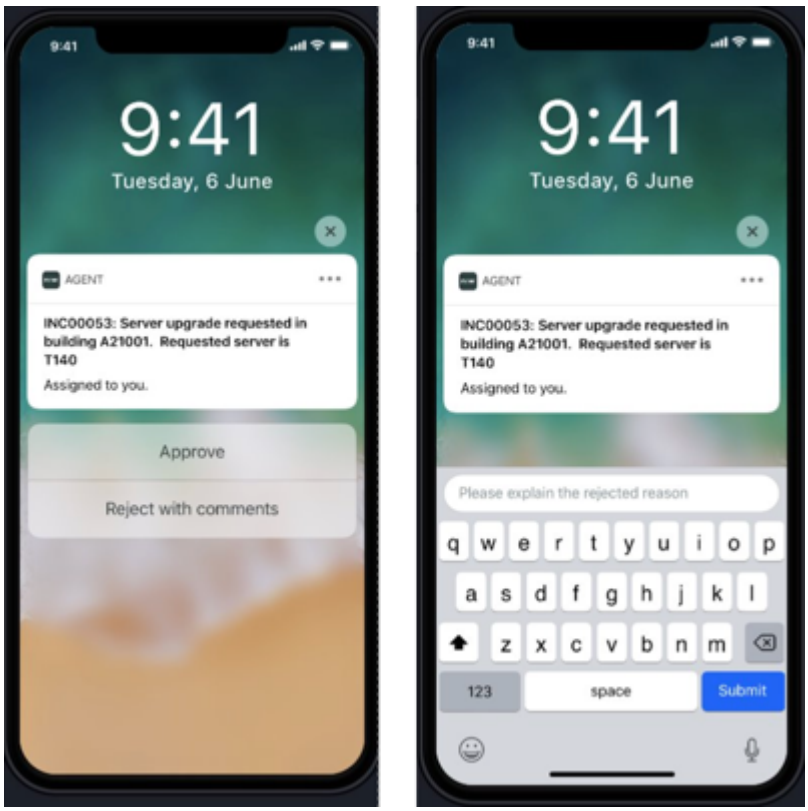
- Anwenderdefinierte Elementansichten, die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht das Next Experience-Design und die Compliance für Barrierefreiheit. Kunden müssen sie für eine bessere Experience zu Eingabeformular-Bildschirmen migrieren.
- Für anwenderdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die alten Standard-Flows, die noch aktiv sind, manuell überprüfen und ihre Anpassungen auf den neuen Flow übertragen. Informationen zum Konfigurieren von Karten auf Mobilgeräten finden Sie unter Bildschirme mit Mobile Card Builder anpassen .
- Wenn anwenderdefinierte Elementansichten nicht auf neue Mobile-Karten migriert werden, erwartet Anwender eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience-Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Barrierefreiheit führen kann.

Konfigurierbare umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent

Mit konfigurierbaren umsetzbaren Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent können Sie Aktionen basierend auf Push-Benachrichtigungen ausführen, ohne die ITSM Mobile Agent-Anwendung öffnen zu müssen.

Sie können einer Push-Benachrichtigung bis zu drei Aktionen zuordnen. Diese Aktionen müssen auf eine vorhandene mobile Funktion verweisen. Die folgenden Funktionstypen von Aktionen werden unterstützt:

- Aktionselement
- Navigation
- URL
- Chat-Startprogramm



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfahren zum Erstellen von Pushbenachrichtigungen mit Aktionen

Erstellen Sie Pushbenachrichtigungen mit Aktionen mit dem folgenden Prozess:

1. Erstellen Sie eine umsetzbare Push-Benachrichtigung für ITSM Mobile Agent.
2. Erstellen Sie eine Push-Aktionskategorie.
3. Erstellen Sie eine Funktion für jede Push-Aktion.
4. Ordnen Sie Funktionen Push-Aktionen in der umsetzbaren Push-Benachrichtigung zu.
5. Erstellen Sie den Pushnachrichteninhalt.
6. Erstellen Sie eine Standardbenachrichtigung.

Umsetzbare Push-Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent erstellen

Erstellen Sie eine Push-Benachrichtigung für verschiedene Aktionen, die mit der ITSM Mobile Agent-Anwendung ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Push-Benachrichtigungen“ aus.

Formular für Push-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Push-Benachrichtigung **Hinweis:** Dieser Name wird Benutzern, die sich die Benachrichtigung ansehen, nicht angezeigt.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung für Ihre Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Anwendungsbereich gefüllt.
Umsetzbar	Option, um eine Benachrichtigung umsetzbar zu machen
Bildschirm	Optionaler Bildschirm, der Ihrer Benachrichtigung zugeordnet ist. Wird einem Benutzer angezeigt, wenn er auf die Benachrichtigung tippt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Benachrichtigungsdatensatz wird erstellt, und die zugehörige Liste der **Push-Aktionsinstanzen** wird auf dem Formular angezeigt.

Push-Aktionskategorien erstellen

Erstellen Sie eine Push-Aktionskategorie, wenn die vordefinierten Push-Aktionskategorien die Geschäftsanforderungen nicht erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Aktionskategorien**.

Push-Aktionskategorien

Aktion	Beschreibung
accept-reject-back	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
Accept-Reject-fore	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Die App wird geöffnet, wenn der Benutzer eine Aktion auswählt.
accept-rejectwcomments-back	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer die Option **Ablehnen** auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss.
ack-escalate-ignore-back	Zeigt die Schaltflächen **Bestätigen**, **Eskalieren** und **Ignorieren** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
approve-reject-back	Zeigt die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
approve-rejectwcomments-back	Zeigt die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer die Option **Ablehnen** auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
confirm-reschedule-cancel-back	Zeigt die Schaltflächen **Bestätigen**, **Neu planen** und **Abbrechen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
joinbridge-fore	Zeigt die Schaltfläche **Meeting beitreten** an. Durch Tippen auf diese Schaltfläche wird die App geöffnet.
PromoteWComments-RejectWComments-fore	Zeigt die Schaltflächen **Hochstufen** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer eine Option auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss.
queuerejoin-openincident-back	Zeigt die Schaltflächen **Online-Check-in** und **Incident öffnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
queuestay-queueleave-back	Zeigt die Schaltflächen **In Warteschlange bleiben** und **Warteschlange verlassen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
yes-no-back	Zeigt die Schaltflächen **Ja** und **Nein** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular für die Push-Aktionskategorie im Feld **Name** einen Namen für die Kategorie ein.
4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) neben dem Feld **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ), um die Liste der **Push-Aktionen** anzuzeigen, und wählen Sie die Aktionen für die Push-Aktionskategorie aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Eine Push-Aktion erstellen

Erstellen Sie eine Push-Aktion, wenn die vordefinierten Push-Aktionen die Geschäftsanforderungen nicht erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Push-Aktion“ aus.

Formular „Push-Aktion“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Text, den Ihre Benutzer in der Benachrichtigung für diese Aktion sehen
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung für diesen Datensatz. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Name	Name der Push-Aktion
Vordergrund	Wenn aktiviert, wird die App geöffnet, wenn Ihre Benutzer diese Aktion auswählen
Antworttyp	Die Optionen sind: ◦ **Einfach** ◦ **Textantwort**
Platzhaltertext	Platzhaltertext für Ihre Benutzer, wenn diese den umsetzbaren Push initiieren

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen für Benachrichtigungs-Push-Aktionen erstellen

Erstellen Sie eine mobile Funktion für jede Funktion in der Aktionskategorie. Diese Aktionen führen Aufgaben auf Ihrer Instanz basierend darauf aus, was der Benutzer in der Benachrichtigung auswählt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Funktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Funktionsdatensatz zu erstellen.
3. Erstellen Sie eine Funktion für eine Ihrer Push-Aktionen.
   Bei der Auswahl eines Funktionstyps im Feld **Typ** müssen Sie einen der Funktionstypen auswählen, die für Pushbenachrichtigungen mit Aktionen unterstützt werden:
   - Aktionselement
   - Navigation
   - URL
   - Chat-Startprogramm

   Informationen zu Funktionstypen und detaillierte Schrittanweisungen zur Erstellung von Funktionen finden Sie unter Mobile-Funktionen .
4. Erstellen Sie zusätzliche Funktionen für jede Push-Aktion.
   Beispiel: Wenn Sie `ack-escalate-ignorieren-back` als Kategorie für Push-Benachrichtigungen ausgewählt haben, zeigt Ihre Benachrichtigung die Schaltflächen **Bestätigen**, **Eskalieren** und **Ignorieren** an. Erstellen Sie eine Funktion, um das Verhalten jeder dieser Schaltflächen zu bestimmen.

Nächste Maßnahme
Funktionen mit Push-Aktionen für Pushbenachrichtigungen mit Aktionen zuordnen

Funktionen mit Push-Aktionen für Pushbenachrichtigungen mit Aktionen zuordnen

Ordnen Sie den Aktionen Funktionen zu, um eine umsetzbare Push-Benachrichtigung durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie eine Benachrichtigung.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Instanzen der Push-Aktion** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

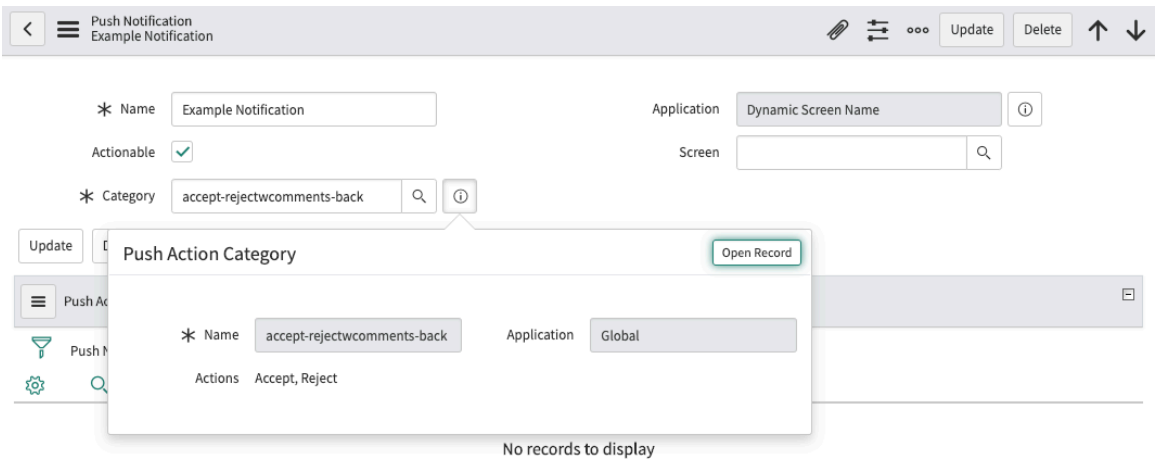
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular der Push-Aktionsinstanz

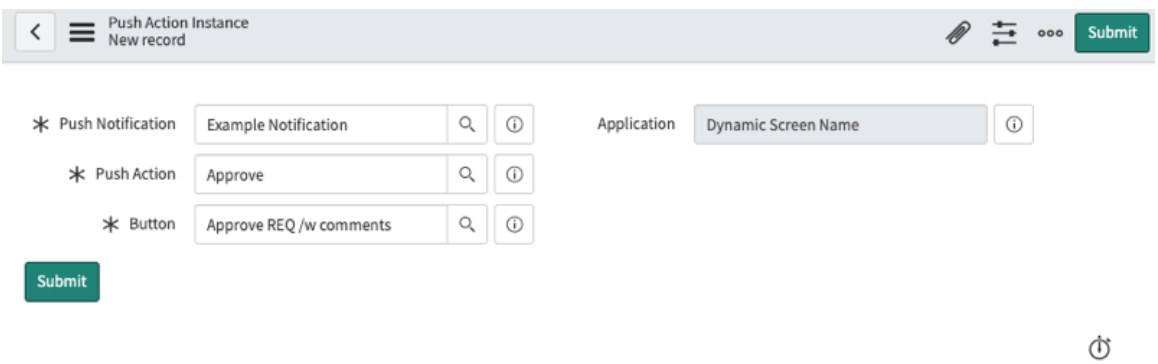
Feld	Beschreibung
Push-Benachrichtigung	Push-Benachrichtigung, die dieser Push-Aktionsinstanz zugeordnet ist. Dieses Feld wird in Ihrer Push-Benachrichtigung automatisch ausgefüllt.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der aktuellen Anwendung ausgefüllt.
Veröffentlichungsaktion	Push-Aktion aus Ihrem Push-Benachrichtigungsdatensatz. Wählen Sie eine der verfügbaren Aktionen aus.
Schaltfläche	Funktion, die der Push-Aktion zugeordnet werden soll. Diese Aktion wird ausgelöst, wenn ein Benutzer die im Feld **Push-Aktion** aufgeführte Aktion verwendet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Diese Beispielbenachrichtigung verwendet *accept-rejectwcomments-back* im Feld **Kategorie**. Durch Klicken auf das Vorschausymbol (ⓘ) werden die beiden von dieser Kategorie verwendeten Aktionen angezeigt: *Akzeptieren* und *Ablehnen*.



Im Beispiel der Push-Aktionsinstanz wird die Push-Aktion *Genehmigen* im Feld **Push-Aktion** ausgewählt, und die Funktion *Approve REQ /w comments* wird im Feld **Schaltfläche** ausgewählt. Die Instanz führt diese Funktion aus, wenn ein Benutzer in der Benachrichtigung auf die Schaltfläche **Genehmigen** tippt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pushnachrichteninhalt erstellen

Erstellen Sie den Inhalt der Nachricht, die als Benachrichtigung angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Push-Nachrichteninhalt erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Nachrichteninhalt der Push-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Inhaltsdatensatzes Ihrer Push-Nachricht. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der aktuellen Anwendung ausgefüllt.
Push-App	Mobile Agent-App, in der die Push-Benachrichtigung angezeigt wird.
Push-Nachricht-Generation	Das Skript, das die Push-Benachrichtigung generiert. Wenn Sie Nachrichteninhalte erstellen, wird dieses Skript automatisch generiert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardbenachrichtigung erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz, um die Informationen festzulegen, die für eine Benachrichtigung angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Pushbenachrichtigung erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Pushbenachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Bestimmen, ob die Benachrichtigung aktiv ist. Die Instanz sendet keine inaktiven Benachrichtigungen an Ihre Benutzer.
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen zu Ihrer Benachrichtigung. Beispielsweise verwenden Benachrichtigungen über neue Incidents die Tabelle „Incident“ [Incident].
Nur Pushnachricht	Gibt an, dass die Benachrichtigung nur eine Pushnachricht ist. Dieses Feld kann nicht geändert werden.
Kategorie	Die Kategorie für Ihre Benachrichtigung. Dieser Feldwert ist standardmäßig **Nicht kategorisiert**.

3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
4. Konfigurieren Sie die Push-Nachricht für Ihre Standardbenachrichtigung.
   a. Klicken Sie, um die Registerkarte **Zu sendende Daten** anzuzeigen.
   b. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) neben dem Feld **Push-Nachrichten**.
   c. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ), um die Liste der **Push-Benachrichtigungen** anzuzeigen.
   d. Klicken Sie auf **Neu**.
   e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Pushbenachrichtigungsnachricht

Feld	Beschreibung
Name	Name des Pushbenachrichtungsdatensatzes. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld ist standardmäßig auf die aktuelle Anwendung festgelegt.
Push-App	Mobile Agent-App, in der die Pushbenachrichtigung angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen zu Ihrer Benachrichtigung. Beispielsweise verwenden Benachrichtigungen über neue Incidents die Tabelle „Incident“ [Incident].
Inhalt Pushnachricht	Der Datensatz für den Inhalt der Pushnachricht
Nachricht	Text, den der Benutzer in der Pushbenachrichtigung sieht, z. B. `Ihnen wurde ein Incident zugewiesen.`

   f. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Klicken Sie im Formular **Benachrichtigung** auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Push-Benachrichtigungskategorien für ITSM Mobile Agent aktivieren

Aktivieren Sie Push-Benachrichtigungskategorien, damit Ihre Benutzer Benachrichtigungen nach Kategorie aktivieren oder deaktivieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

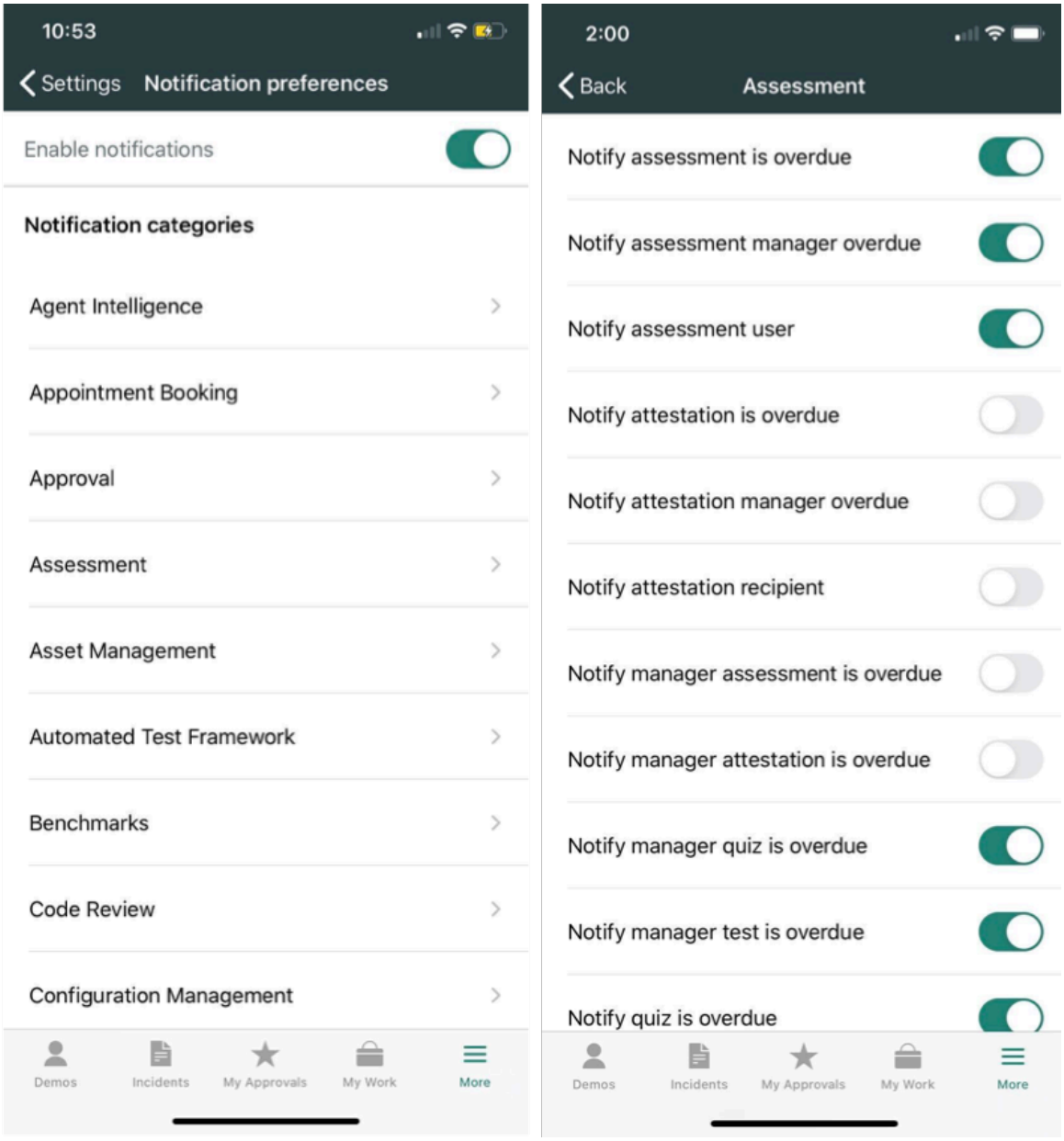
Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.
2. Suchen Sie in der Liste der Systemeigenschaften nach dem Namen *`com.glide.sg.notifications.management`*, und aktivieren Sie diese Eigenschaft.

   Hinweis: Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine true | false-Eigenschaft mit dem im vorherigen Schritt erwähnten Namen. Nach dem Ändern dieser Eigenschaft müssen sich Benutzer ab- und wieder anmelden, damit die Änderung wirksam wird.

3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Benutzer kann Benachrichtigungen nach Kategorie aktivieren oder deaktivieren. Die Kategorien, die auf dem Bildschirm für Benachrichtigungseinstellungen angezeigt werden, sind in der Tabelle **Benachrichtigungen** [sysevent_email_action] definiert. Der Bildschirm links zeigt alle in dieser Tabelle definierten Referenzkategorien. Der Bildschirm rechts zeigt den Datensatz, der der ausgewählten Kategorie entspricht.

Nachdem Sie Ihre Systemeigenschaft aktualisiert haben, können Ihre Benutzer Benachrichtigungen anhand der definierten Kategorien aktivieren oder deaktivieren.

ITSM Mobile Umleitung von E-Mail-Benachrichtigungen über das Internet

Leiten Sie die Benutzer vom mobilen Webbrowser zur Anwendung ITSM Mobile um, um die Aufgabendatensätze zu öffnen und anzuzeigen.

Wenn Sie den Datensatzlink in den E-Mail-Benachrichtigungen auf dem Mobilgerät auswählen, wird der Link im Webbrowser des Mobilgeräts mit einem Popup-Banner geöffnet, in dem Sie aufgefordert werden, den Datensatz in der Anwendung ITSM Mobile anzuzeigen. Dadurch können Sie schneller und intuitiver auf zugreifen Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um diese Funktion zu aktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft **Universal-Links aktivieren** (*glide.sg.universal_links.enabled*) auf `true`fest.

Die Funktion basiert auf der universellen Verknüpfung von Mobilgeräten. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Links für Mobile .

Die Umleitung der E-Mail-Benachrichtigung gilt für die folgenden Arten von Datensätzen:

- Incident
- Incident-Aufgabe
- Katalogaufgabe
- Change-Anforderung
- Aufgabe ändern

Legen Sie in ITSM Mobile Agent anwenderdefinierte Warntöne für verschiedene Incident-Prioritäten fest

Legen Sie anwenderdefinierte Warntöne in ITSM Mobile Agent fest, um zwischen Incidents mit unterschiedlichen Prioritäten zu unterscheiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Inhalt Push-Nachricht**. Alternativ können Sie auch zur Tabelle „Inhalt der Push-Benachrichtigung“ [sys_push_notif_msg_content] wechseln.
2. Wählen Sie den gewünschten Nachrichteninhaltsdatensatz für die Push-Benachrichtigung aus.
3. Aktualisieren Sie das Feld **Push-Nachrichten-Generierung** mit dem folgenden Skript.

```
// get the priority of current incident
var currentIncPriority =  current.getValue("priority");
// define an array to map priority with ringtone
var customisedRingtones = [
      {
            "priority": "1",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "2",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "3",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "4",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "5",
            "ringtone": "default"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        }];
//override the json["aps"]["sound"] param with the ringtone defined for
 current priority
        if(customisedRingtones){
            for(var i=0;i<customisedRingtones.length;i++){
               if(customisedRingtones[i].priority &&
 customisedRingtones[i].priority === currentIncPriority){
               json["aps"]["sound"] = customisedRingtones[i].ringtone;
                break;
               }
            }
        }
```

Hinweis: Ersetzen Sie den Warnton durch den Namen des gewünschten Warntons. Weitere Informationen zur Liste der zum Aktualisieren des Skripts verfügbaren Warn- und Warntöne finden Sie unter Konfigurieren Sie Warnmeldungen für Push-Benachrichtigungen .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nicht-stören-Modus außer Kraft setzen, um kritische Warnungen zu erhalten

Aktivieren Sie die Außerkraftsetzung des Nicht-stören-Modus, um kritische Push-Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent zu erhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Funktion zur Außerkraftsetzung des Nicht-stören-Modus, um kritische Push-Benachrichtigungen zu erhalten, können ITSM-Manager ihre Rufbereitschaftsmitglieder auch dann erreichen, wenn sich ihre Telefone im Nicht-stören-Modus befinden.

Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie eine Eigenschaft zur Abfrage und erneuten Abfrage konfigurieren. Durch die Eigenschaft zur erneuten Abfrage wird die Popup-Nachricht noch einmal gesendet, wenn ein Mitarbeiter die Konfiguration beim ersten Mal nicht aktiviert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **sys_sg_properties** > **Mobile Eigenschaften**.
2. Wechseln Sie auf der Seite mit den Mobile-Eigenschaften zu **Globaler Bereich**.
3. Wählen Sie **Neu**, und erstellen Sie eine Eigenschaft mit den folgenden Details:
   - Name: *critical_alerts_request_prompt*
   - Type: **true**|**false**
   - Wert: `true`
   - Mobile-Anwendung: **Agent**
4. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
5. Vergewissern Sie sich, dass der Wert auf **true** festgelegt ist, und wählen Sie **Aktualisieren**, um die Eigenschaft zu erstellen und anzuwenden.

Hinweis: Nach dem Erstellen dieser Eigenschaft müssen sich Benutzer ab- und wieder anmelden, damit die Änderung wirksam wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Melden Sie sich bei der Anwendung ITSM Mobile Agent an.
7. Wählen Sie **Einstellungen öffnen**, wenn die Abfrage `Nicht-stören-Modus außer Kraft setzen aktivieren, um kritische Warnungen zu erhalten` angezeigt wird.

   Hinweis: Wenn Sie sich mit einem iOS-Gerät bei ITSM Mobile Agent anmelden, wählen Sie bei der Abfrage „`Nicht-stören-Modus außer Kraft setzen" aktivieren, um kritische Warnungen zu erhalten` die Option **Zulassen**.

8. Wählen Sie auf der Seite mit den Zugriffseinstellungen für „Nicht stören" die Anwendung ITSM Mobile Agent aus der Liste aus.
9. Wählen Sie den Umschalter **Allow Do Not Disturb („Nicht stören" zulassen)**.
10. Bestätigen Sie, indem Sie **Zulassen** wählen.
    Der Benutzer erhält kritische Warnungen ab sofort auch im Nicht-stören-Modus.
11. Wahlweise: Konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft für erneute Abfragen, wenn Sie das Popup-Fenster **Nicht-stören-Modus außer Kraft setzen aktivieren, um kritische Warnungen zu erhalten** erneut an Mitarbeiter senden möchten, die der Aktivierung beim ersten Mal nicht zugestimmt haben:
    a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_sg_properties` ein.
    b. Wählen Sie auf der Seite mit den Mobile-Eigenschaften **Neu**, und erstellen Sie eine Eigenschaft mit dem Namen *`critical_alerts_request_reprompt`* und derselben Konfiguration wie Eigenschaft *`critical_alerts_request_prompt`*.

Kritische Benachrichtigungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Liste der kritischen Warnungen, die Sie erhalten möchten, wenn sich Ihr Mobilgerät im Nicht-stören-Modus befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden die folgenden Benachrichtigungen als kritisch festgelegt:

- Benachrichtigung zur Hochstufung als schwerwiegender Incident
- Schwerwiegender Incident: ICA-SLA-Verstoß
- Schwerwiegender Incident: ICT-SLA-Warnung

Legen Sie beliebige Benachrichtigungen als kritisch fest, um Warnungen zu erhalten, wenn sich Ihr Mobilgerät im Nicht-stören-Modus befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigung** und öffnen Sie die Benachrichtigung, die Sie als kritisch festlegen möchten.
2. Wählen Sie im ausgewählten Benachrichtigungsdatensatz die Registerkarte **Zu sendende Daten**.
3. Wählen Sie das Infosymbol (ⓘ) neben dem Feld **Push-Nachricht**.
4. Wählen Sie in der Popup-Nachricht **Push-Benachrichtigung** die Option **Datensatz öffnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Legen Sie den Attributwert *isCritical* auf **true** fest, um die Benachrichtigung als kritisch festzulegen.
   Wenn der Attributwert *isCritical* auf **false** festgelegt ist, wird die Benachrichtigung nicht als kritische Warnung behandelt.

Anwenderdefinierte Benachrichtigung für kritische Warnung konfigurieren

Legen Sie Ihre anwenderdefinierten Benachrichtigungen als kritisch für ITSM Mobile Agent fest.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die anwenderdefinierte Benachrichtigung in der Benachrichtigungstabelle aufgeführt ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigung** und öffnen Sie die Benachrichtigung, die Sie als kritisch festlegen möchten.
2. Wählen Sie im ausgewählten Benachrichtigungsdatensatz die Registerkarte **Zu sendende Daten**.
3. Wählen Sie das Informationssymbol (ⓘ) neben dem Feld **Push-Benachrichtigung** und anschließend **Datensatz öffnen** in der Popup-Meldung **Push-Benachrichtigung**.
4. Öffnen Sie die Tabelle **Inhalt Push-Benachrichtigung**, und fügen Sie in das Feld **Push-Nachrichten-Generierung** das Attribut *return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();* ein.
5. Erstellen Sie ein neues Attribut *isCritical* vom Attributtyp `Zeichenfolge`.
6. Legen Sie den Standardwert für die Eigenschaft als `false` fest.
7. Fügen Sie in der Tabelle „Push-Benachrichtigung“ das Attribut *isCritical* hinzu, und legen Sie den Wert auf `true` fest.

Warnton für kritische Warnungen konfigurieren

Wählen Sie in der Anwendung ITSM Mobile Agent einen bevorzugten Warnton für Ihre kritischen Benachrichtigungen aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Suchen und wählen Sie *CriticalPushPayloadBuilder* aus der Liste der Skripts.
   Stellen Sie sicher, dass das ausgewählte Skript *CriticalPushPayloadBuilder* sich im Anwendungsbereich von **ITSM Mobile Agent** befindet.
3. Öffnen Sie den Datensatz **CriticalPushPayloadBuilder**, und bearbeiten Sie das Skript mit dem Namen Ihres bevorzugten Warntons:

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
    initialize: function(currentGR, json, attributes) {
        this.currentGR = currentGR;
        this.json = json;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        this.attributes = attributes;
    },
    buildJSON: function() {
        if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical ==
 null || !(this.attributes.isCritical == "true"))
            return this.json;
        this.json["sncGoogleKeys"] = {
            "android": {
                "priority": "high"
            },
            "priority": "high"
        };
        this.json["aps"]["sound"] = {
            "critical": 1,
            "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
            "volume": 1
        };
        return this.json;
    },
    type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

Sie können Warntöne aus den folgenden Optionen auswählen:

- NotificationAlert-1.caf
- NotificationAlert-2.caf
- NotificationAlert-3.caf
- NotificationAlert-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anmeldung bei ITSM Mobile Agent

Greifen Sie auf ITSM Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät zu, um Incidents zu verwalten, die Rufbereitschaftszeitpläne anzuzeigen und zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Stellen Sie sicher, dass ITSM Mobile Agent aus dem ServiceNow Store in Ihrer Instanz installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Mobile Agent installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie auf Ihrem Mobilgerät die App ServiceNow Agent (aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store). Weitere Informationen zu dieser App finden Sie unter Mobile Agent .

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Gerät auf das Symbol der Mobile-App, und tippen Sie dann auf die Plus-Schaltfläche, um sich bei einer Instanz anzumelden.
2. Geben Sie im Feld „Instanz-Adresse“ die Instanz-Adresse auf eine von zwei Arten ein:

Option	Beschreibung
Manuelle Eingabe	Geben Sie die Instanz-Adresse in das Feld „Instanz-Adresse“ ein. **Hinweis:** Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht `service-now.com` einschließen.
QR-Code scannen	Tippen Sie auf das QR-Symbol (QR-Code scannen), und scannen Sie dann den QR-Code, den Sie von Ihrem Administrator erhalten haben.

3. Wahlweise: Geben Sie einen Spitznamen für diese Instanz ein.
   Wenn dem Gerät mehrere Instanzen hinzugefügt wurden, können Spitznamen Ihnen dabei helfen, eine Now Platform-Instanz schnell zu finden.
4. Tippen Sie auf **Speichern und anmelden**.
   Der Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent wird geöffnet. Über die Suchleiste oben auf dem Zielbildschirm können Sie u. a. nach Incidents suchen und Aufgaben ändern.

Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten

Mit dem Applet „Meine Arbeit“ des ITSM Mobile Agent können Sie verschiedene Funktionen vom Mobilgerät aus nutzen.

Als Agent können Sie:

- Einfach auf Incidents, Change-Aufgaben und Katalogaufgaben zugreifen.
- Schnellaktionen durchführen und aktuelle Updates bereitstellen
- Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen, Incident-Details aktualisieren, anderen Service Desk-Mitarbeitern Incidents zuweisen.
- Einfach auf Change-Anforderungen zugreifen und Genehmigungen anfordern.

Vom Hauptbildschirm der Agent Mobile App aus können Sie mit einem einzigen Klick direkt einen Incident erstellen.

Incident über die Zielseite der App erstellen

Erstellen Sie einen Incident direkt von der Zielseite der Agent Mobile App aus – Sie müssen nur einmal mit dem Finger tippen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Zielseite der Agent Mobile App auf die , um direkt vom Zielbildschirm aus einen Incident zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Betroffene Person	Tippen Sie auf den Pfeil, um einen Anrufer zu suchen und auszuwählen, dem dieser Incident zugewiesen werden soll.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Incident ein.
Dringlichkeit	Tragen Sie einen Wert für die Dringlichkeit des Incident ein. Verfügbare Optionen: ◦ 1 - Hoch ◦ 2 – Mittel ◦ 3 - Niedrig
Auswirkung	Messwert für den Effekt, den ein Incident auf Geschäftsprozesse hat. Verfügbare Optionen: ◦ 1 - Hoch ◦ 2 – Mittel ◦ 3 – Niedrig
Priorität	Identifizierungsebene, wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. **Hinweis:** ◦ Dieses Feld ist schreibgeschützt und wird automatisch basierend auf den in **Dringlichkeit** und **Auswirkung**definierten Werten ausgefüllt. ◦ Wenn Sie **Dringlichkeit** und **Auswirkung**aktualisieren, müssen Sie die Arbeitsnotizen hinzufügen. In diesem Fall wird der Wert in diesem Feld basierend auf den geänderten Werten für **Dringlichkeit** und **Auswirkung** aktualisiert. Weitere Informationen zum Konfigurieren der automatisch ausgefüllten Werte finden Sie unter Konfigurieren Sie Eingaben mit automatischer Ausfüllung auf Eingabeformular-Bildschirmen .
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Incident ein.
Service	Tippen Sie auf den Pfeil, um den Service zu suchen und auszuwählen, zu dem der Incident gehört.
Konfigurationselement	Tippen Sie auf den Pfeil, um das Konfigurationselement für den Incident auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Tippen Sie auf den Pfeil, um eine Zuweisungsgruppe zu suchen und auszuwählen, der dieser Incident zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Tippen Sie auf den Pfeil, um eine Person in der Zuweisungsgruppe zu suchen und auszuwählen.

Aufgabenzusammenfassung für Incident-Datensätze wird generiert

Generieren Sie einen Incident-Datensatz und eine Aufgabenzusammenfassung mithilfe von GenAI-Aufgabenzusammenfassungsfunktionen, um den Aufwand für das Entwerfen von Arbeitsnotizen zu reduzieren.

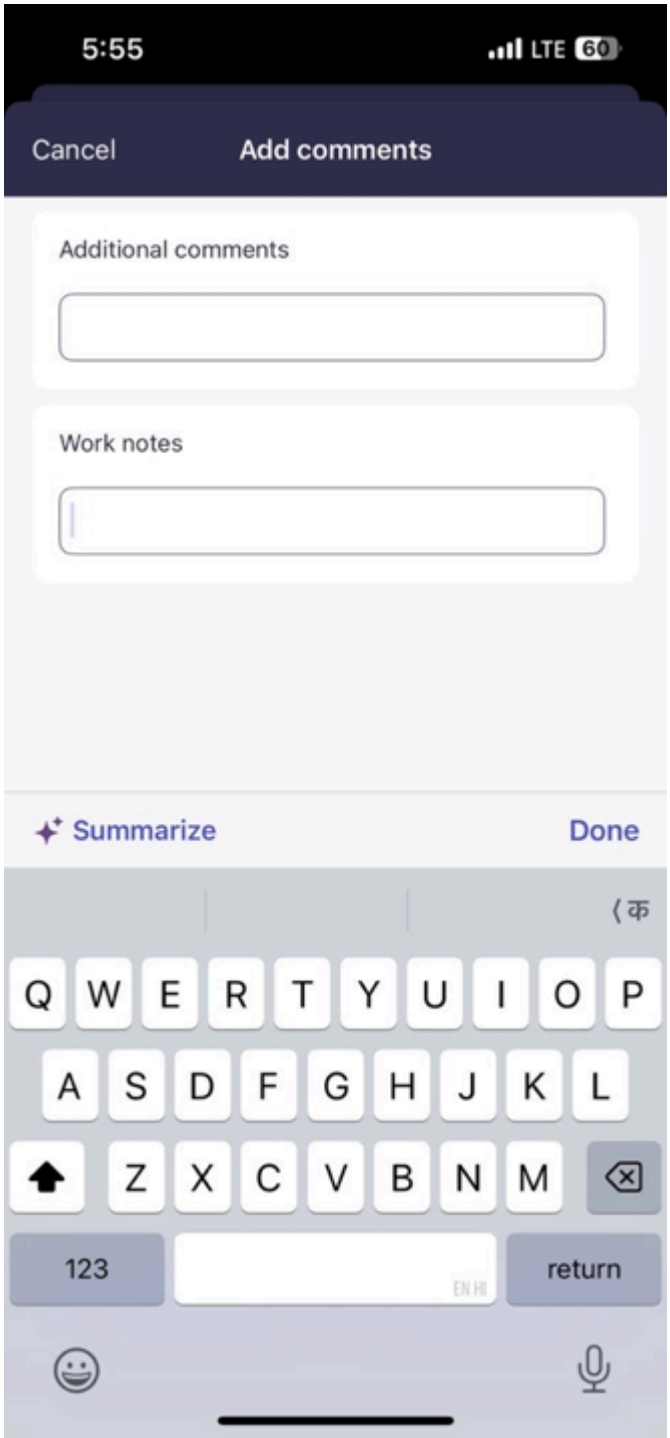
Sie können den Incident-Datensatz und die Aktivitätsinformationen zusammenfassen, wenn Sie einem Incident-Datensatz Arbeitsnotizen hinzufügen oder einen Incident neu zuweisen.

Wenn Sie einem Incident-Datensatz Arbeitsnotizen hinzufügen, können Sie die Option **Zusammenfassen** verwenden, die die GenAI-Aufgabenzusammenfassungsfunktionen verwendet, um einen Incident-Datensatz und Aktivitätsinformationen zusammenzufassen, z. B. die Details des Problems oder die ergriffenen Maßnahmen.

Die Zusammenfassungsfunktion ist für die folgenden Applets verfügbar:

- Mein Team
- Schwerwiegende Incidents
- Meine Arbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

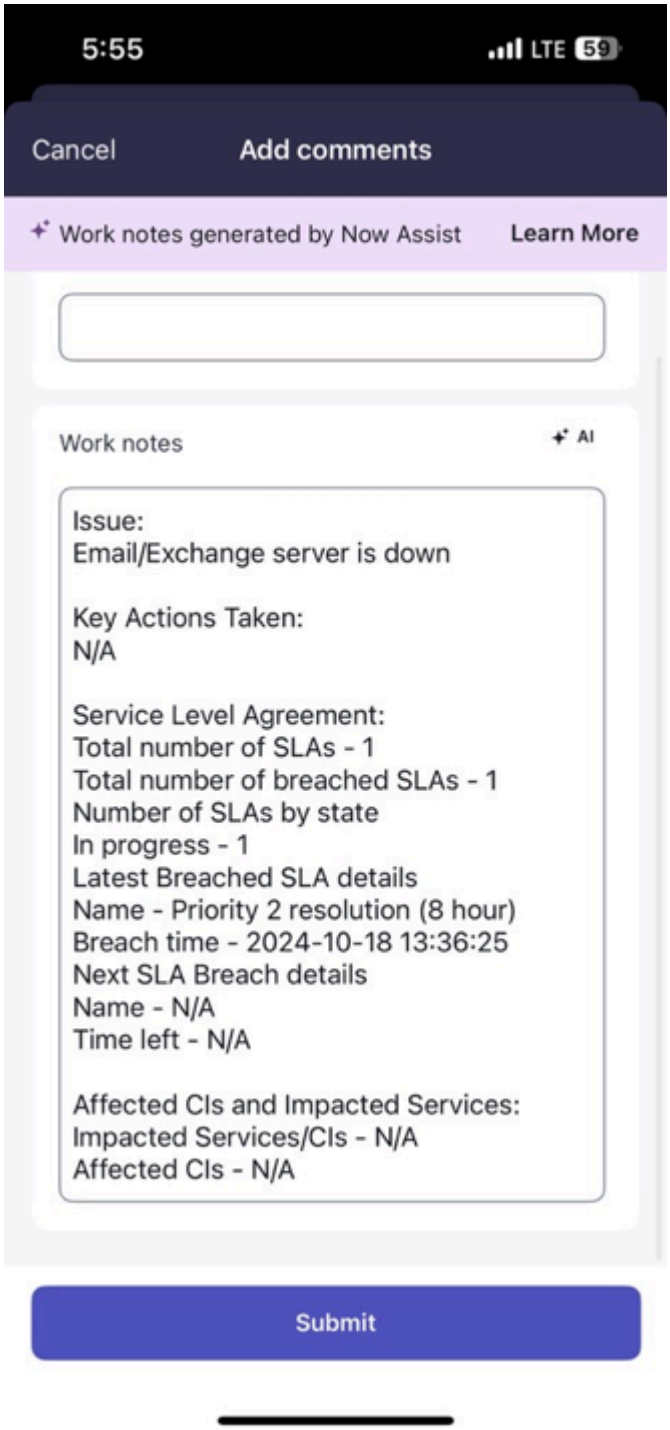


Nachdem die Informationszusammenfassung generiert wurde, können Sie die Informationen bearbeiten und als Arbeitsnotizen hinzufügen. Einige der Informationen, die enthalten sind, aber nicht beschränkt auf:

- Incident-Datensatzdetails, z. B. Problem oder Kurzbeschreibung
- Aktivitäten wie ausgeführte Aktionen oder vorhandene Arbeitsnotizen oder Kommentare
- Betroffene CIs und betroffene Services

Sie können die Informationszusammenfassung (Eingabeaufforderung) auch über die Administratorkonsole Now Assist für ITSM anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für ITSM-Kompetenzen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zu Now Assist für Mobilgeräte finden Sie unter Now Assist für Mobile .

Aktivierung der Kompetenz „Zusammenfassung von Incident-Datensätzen“.

Um die Zusammenfassungsfunktion in der Anwendung ITSM Mobile Agent zu aktivieren, müssen Sie die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ in der Administratorkonsole Now Assist für ITSM aktivieren oder anpassen. Weitere Informationen zum Aktivieren und Anpassen der Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ finden Sie unter Now Assist für ITSM-Kompetenzen anpassen.

Wenn Sie die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ bereits in der Anwendungskonsole Now Assist für ITSM konfiguriert und anschließend die Anwendung ITSM Mobile Agent installiert haben, müssen Sie wie folgt vorgehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Filtern Sie in der Tabelle „Eingabeformularaktionen“ die Aktionsdatensätze nach **Bezeichnung** mit `Zusammenfassen`und **Anwendung** mit `ITSM Mobile Agent`. Die Zusammenfassungsdatensätze wie `Incident-Zusammenfassungsaktion` und `Incident -Zusammenfassungsaktion (Erneut zuweisen)` werden angezeigt.
2. Wählen Sie die Datensätze aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf `true`.

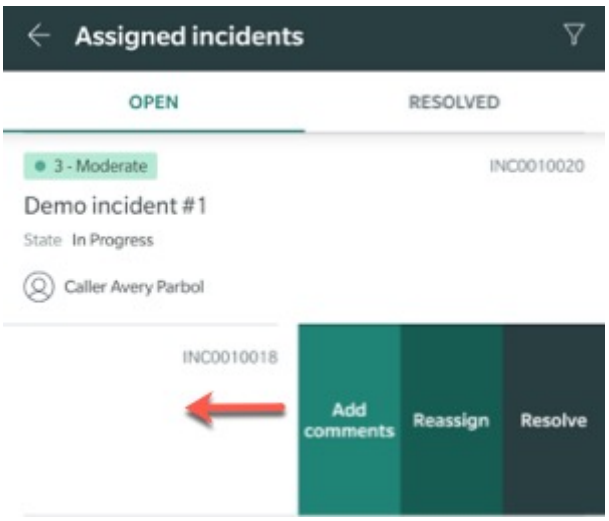
Meine Incidents

Arbeiten Sie mit dem Applet „Meine Incidents“ an den Ihnen zugewiesenen Incidents.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lösen Sie den Incident, weisen Sie ihn neu zu, oder fügen Sie Kommentaren zu einem Ihnen zugewiesenen Incident hinzu. Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, zeigen Sie die Details eines Incident an, oder bearbeiten Sie einen Incident, alles über einen einzigen Bildschirm auf Ihrem Mobilgerät.

Prozedur
1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf **Alle anzeigen** im Applet **Meine Incidents**.
   Der Bildschirm **Zugewiesene Incidents** wird mit einer Liste von Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Zugewiesene Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.



4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie in der Liste im Feld **Zugewiesen an** den Service Desk-Mitarbeiter aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf das ➢, um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das ➢.

5. Tippen Sie im Bildschirm **Zugewiesene Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Meine Incidents** nach Bedarf eine der Aktionen in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ◦ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ◦ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ◦ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ◦ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol +, um eine der folgenden Aktivitäten für den Incident auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incident an, z. B. untergeordnete Incidents, Incident-Aufgaben, Warnungen, Aufgaben-SLAs, betroffene Services, betroffene CIs und angehängte veröffentlichte Wissensartikel (übersetzte Versionen, falls verfügbar). Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Wenn Sie auf einen der Anrufe tippen, können Sie **Teilnehmer hinzufügen** oder dem **Anruf beitreten**. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf **Anruf beenden**, um den Anruf zu beenden.

Zusammenarbeit mit Incidents

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Datensätze in der App ITSM Mobile Agent.

Chat mit Anrufer aus einem Incident starten

Starten Sie einen Chat mit dem Anrufer aus einem Incident, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

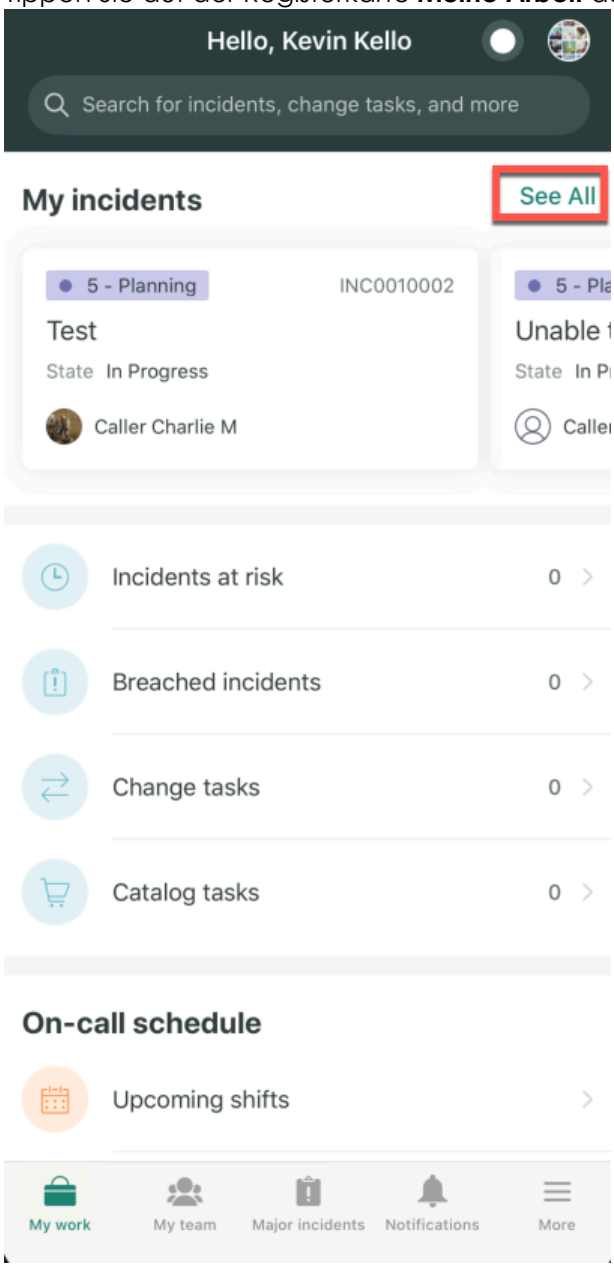
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

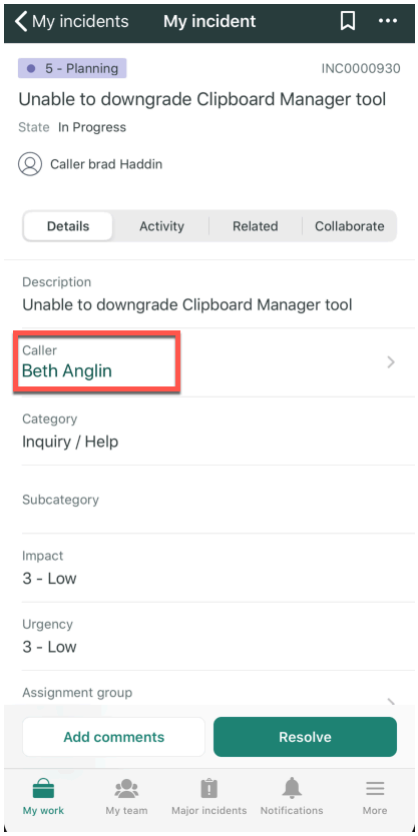
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Anrufer**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

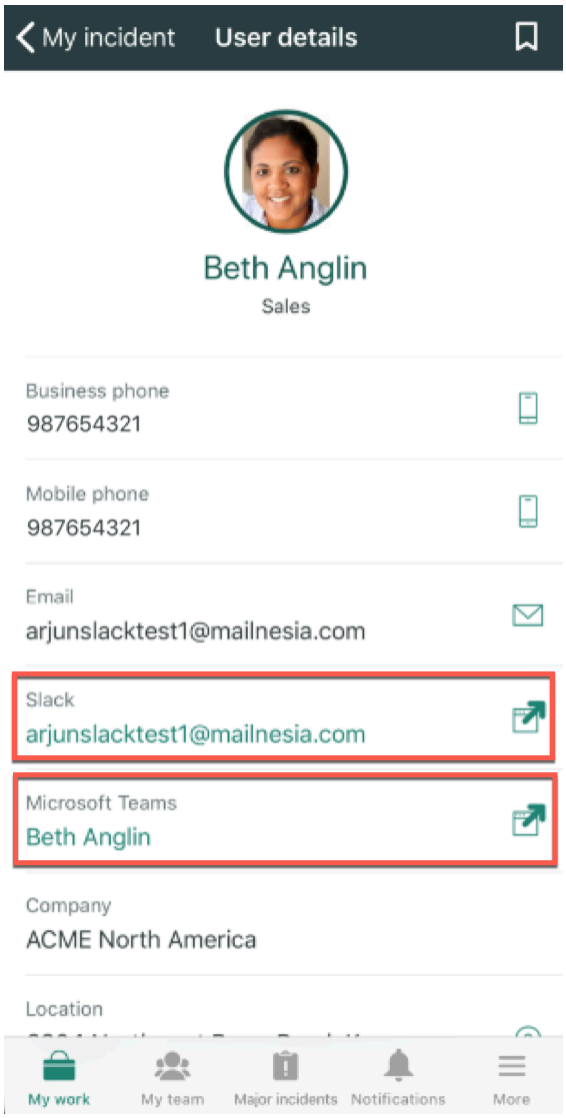


5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Anrufer

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf den Slack-Kontakt.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf den Microsoft Teams-Kontakt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Slack- und Microsoft Teams-Kontakte werden nur angezeigt, wenn der Anrufer über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Chat mit der Zuweisungsgruppe aus einem Incident starten

Starten Sie aus einem Incident einen Chat mit den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

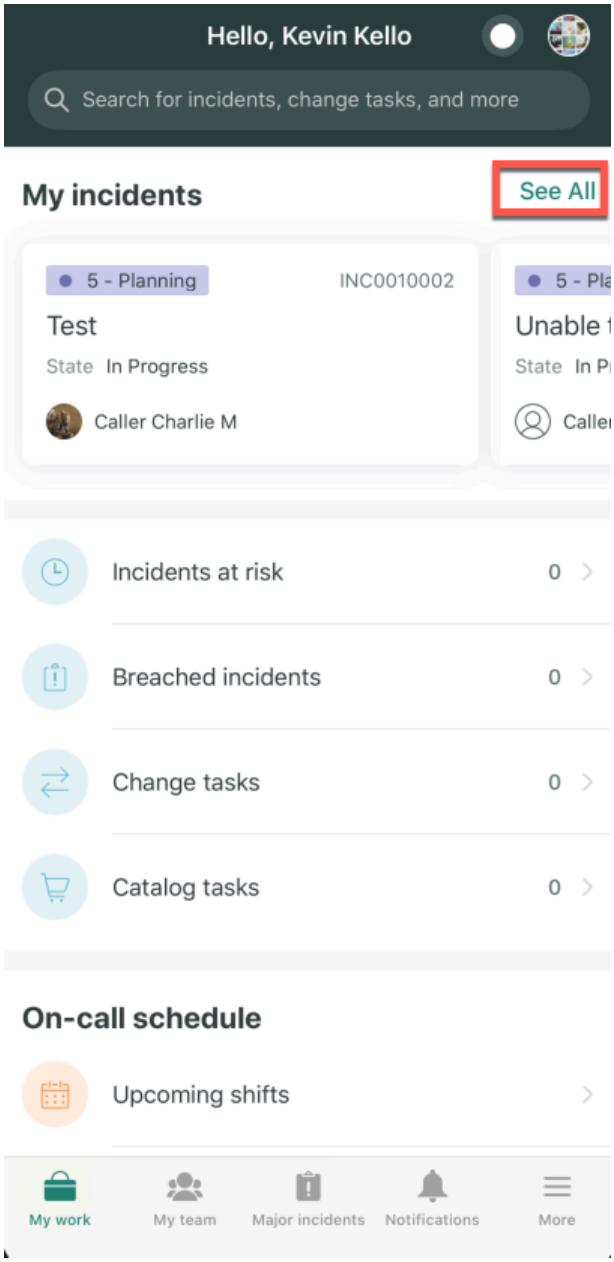
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

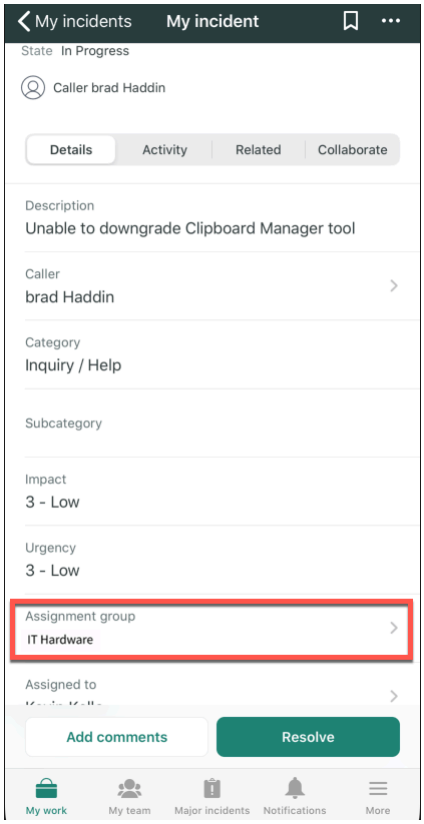
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zuweisungsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

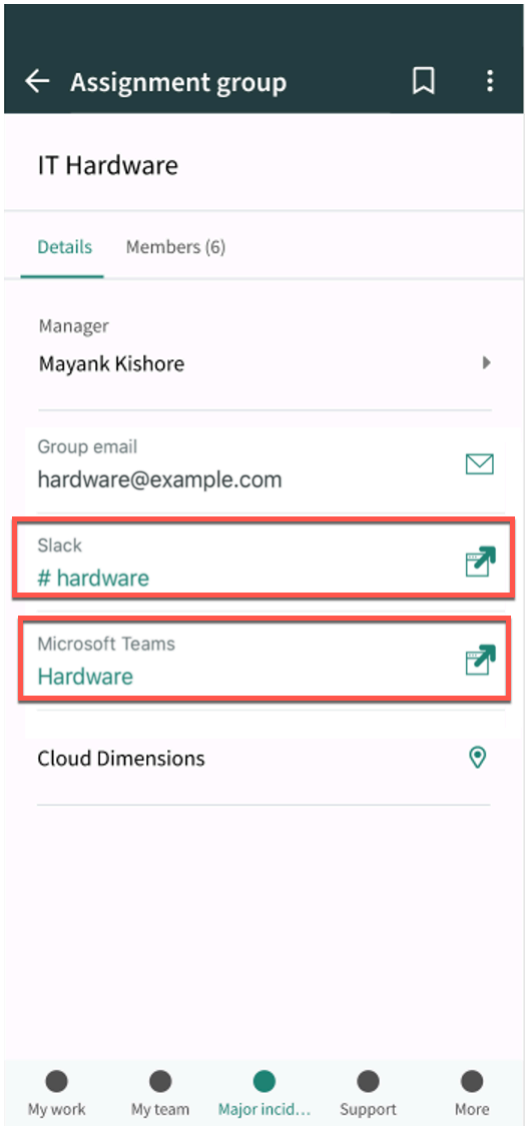


5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Zuweisungsgruppe

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf die Slack-Zuweisungsgruppe.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf die Microsoft Teams-Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Zuweisungsgruppenkontakte für Slack und Microsoft Teams werden nur angezeigt, wenn die Zuweisungsgruppe über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Mit Benutzern aus der Zuweisungsgruppe können Sie außerdem interagieren. Tippen Sie auf die Zuweisungsgruppe und dann auf einen Benutzer, und wählen Sie entweder Slack oder Microsoft Teams aus, um eine Konversation zu starten.

Telefonkonferenz mit Anrufer aus einem Incident starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz aus einem Incident, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

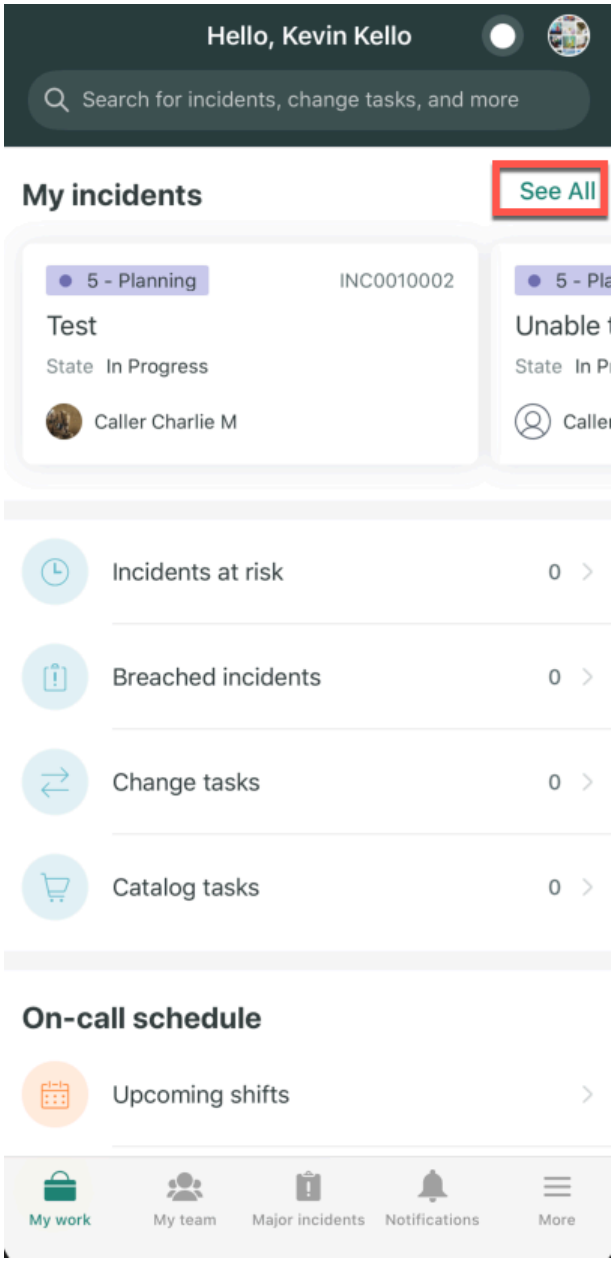
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

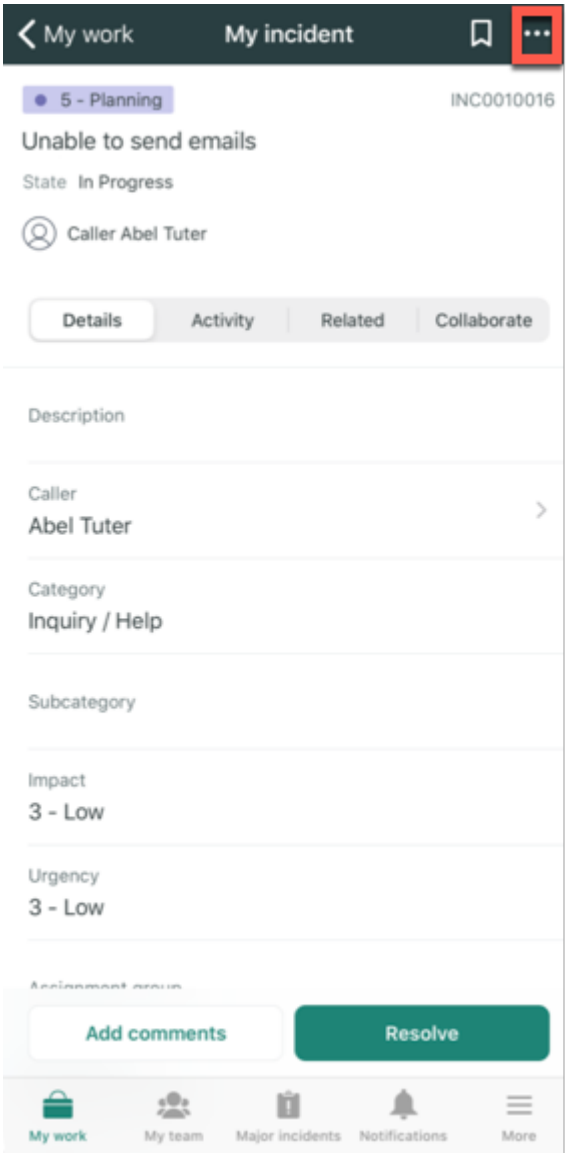
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



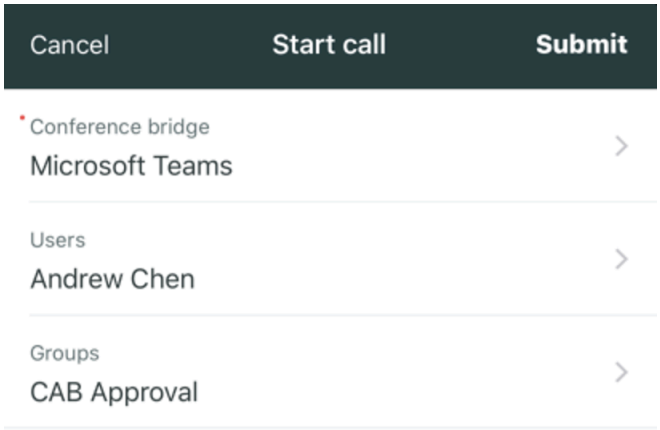
3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Tippen Sie auf •••.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Anruf beginnen**.
6. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Konferenzbrücke**: Tippen Sie auf **Konferenzbrücke**, und wählen Sie Microsoft Teams.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die Benutzer aus.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einem Incident hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einem Incident aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen

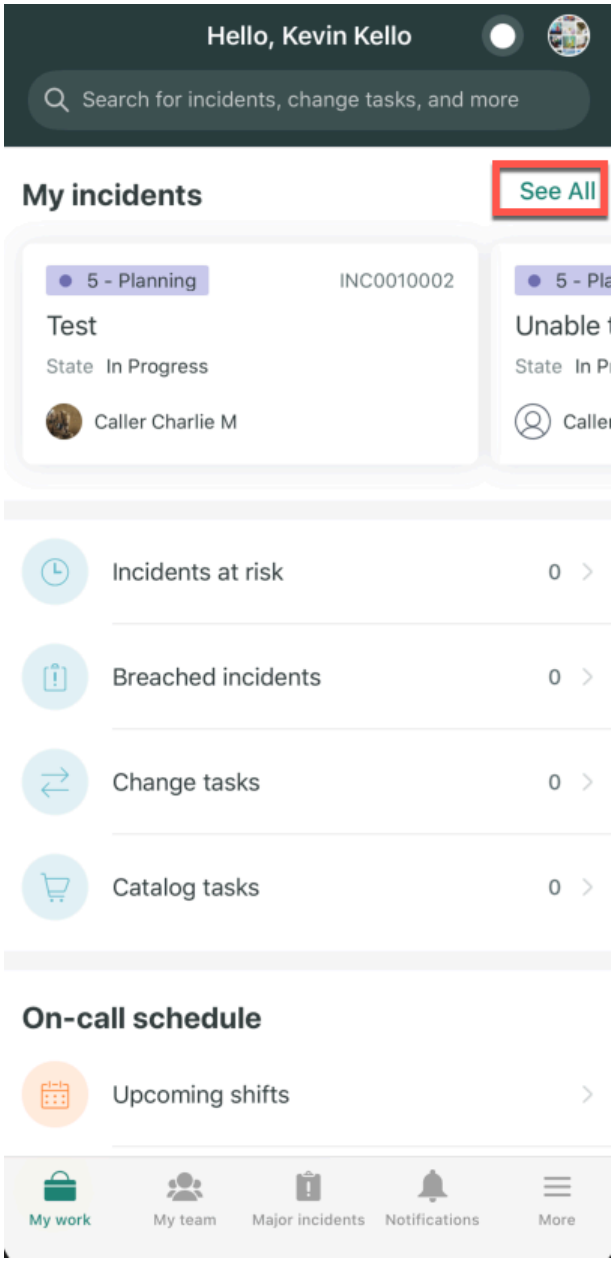
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

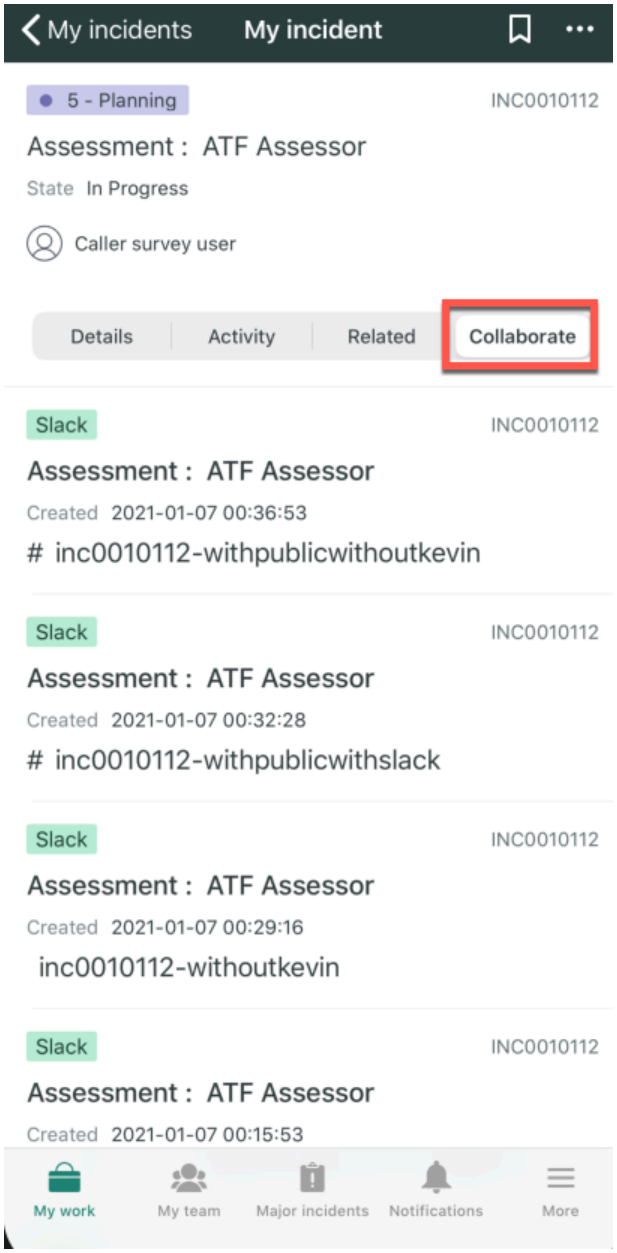
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

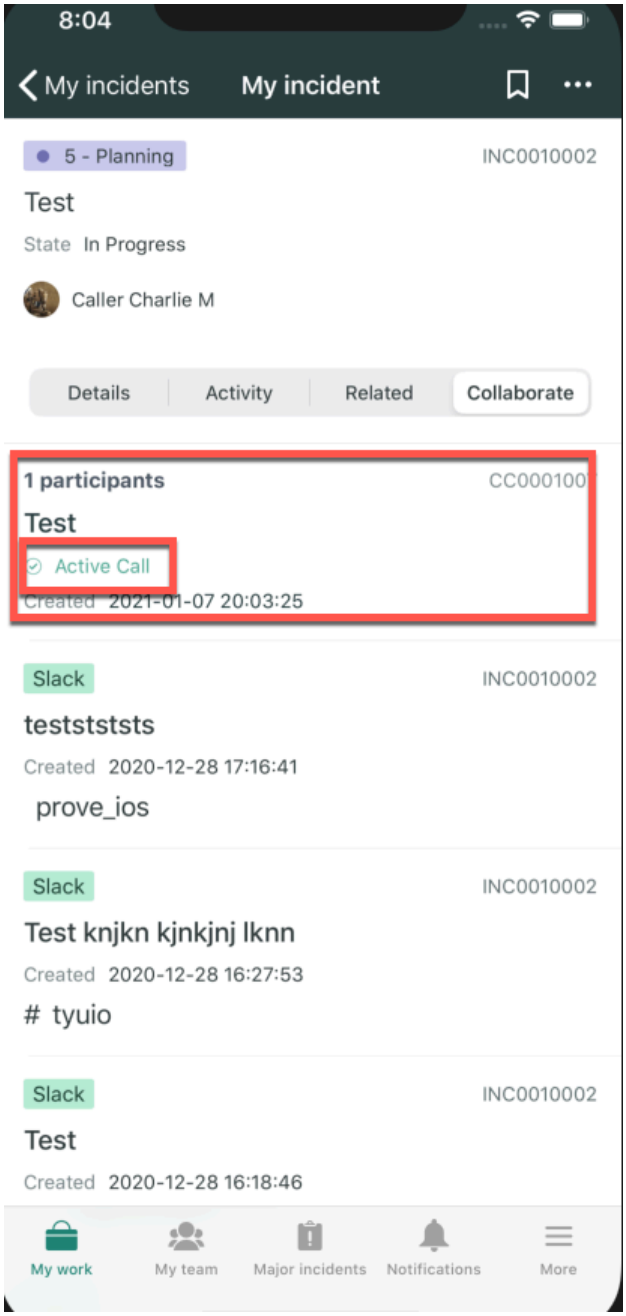
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



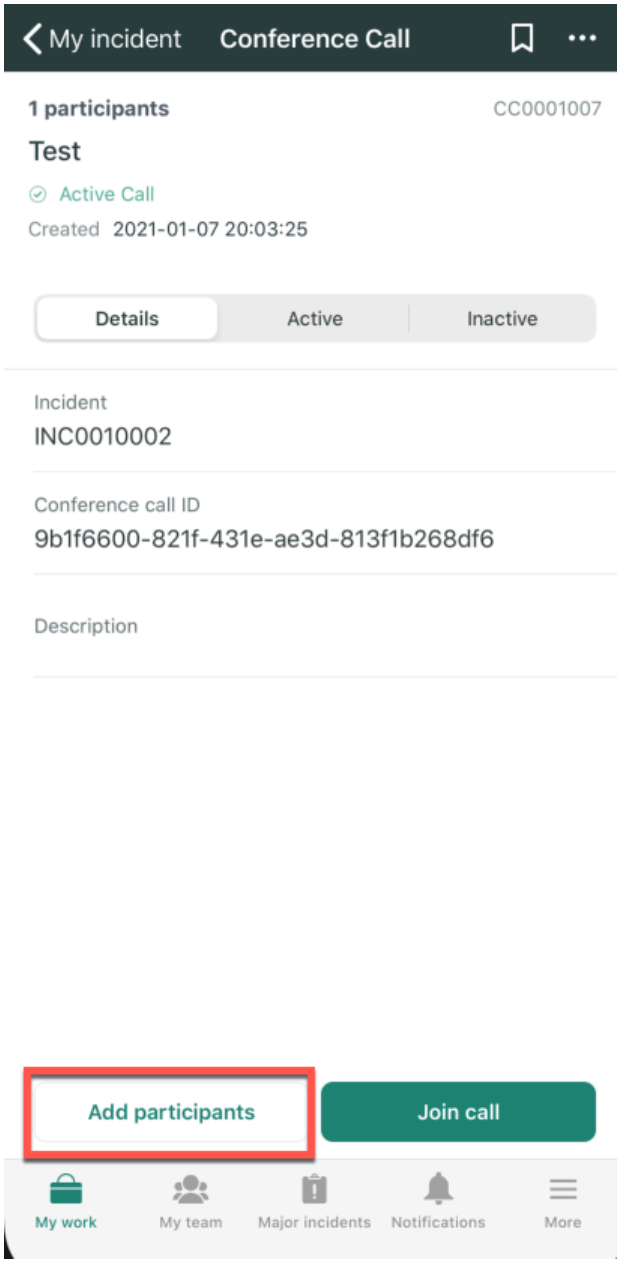
5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



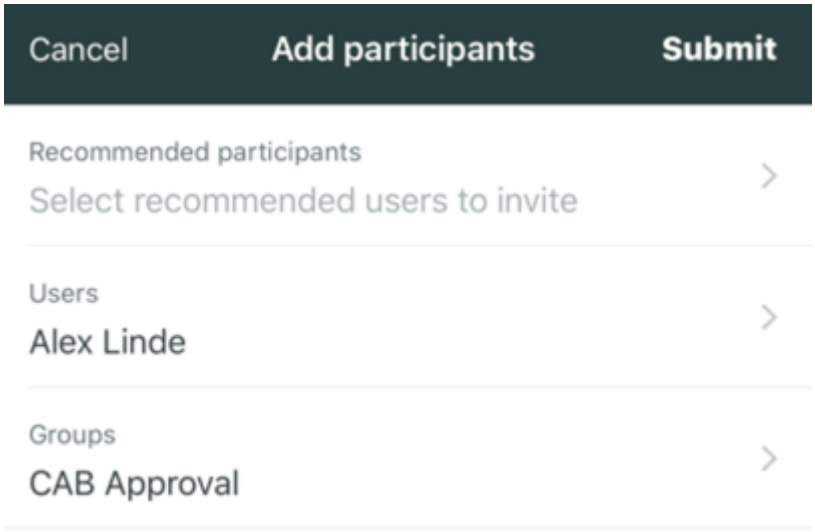
6. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Empfohlene Teilnehmer**: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Einer aktiven Telefonkonferenz von einem Incident aus beitreten

Von einem Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

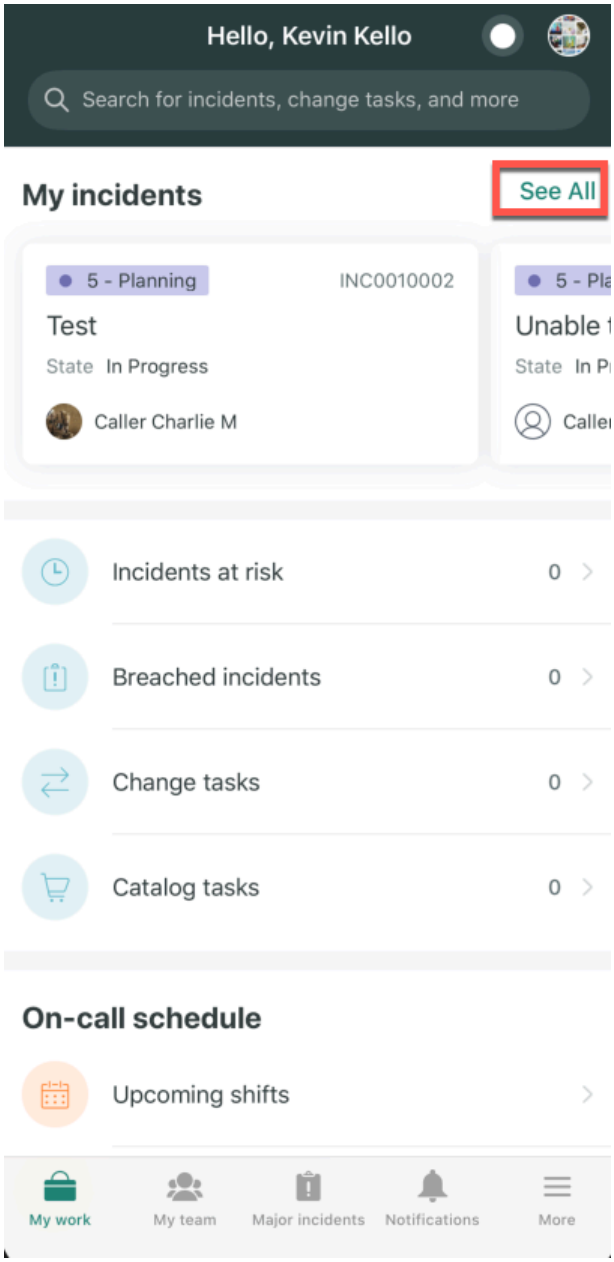
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

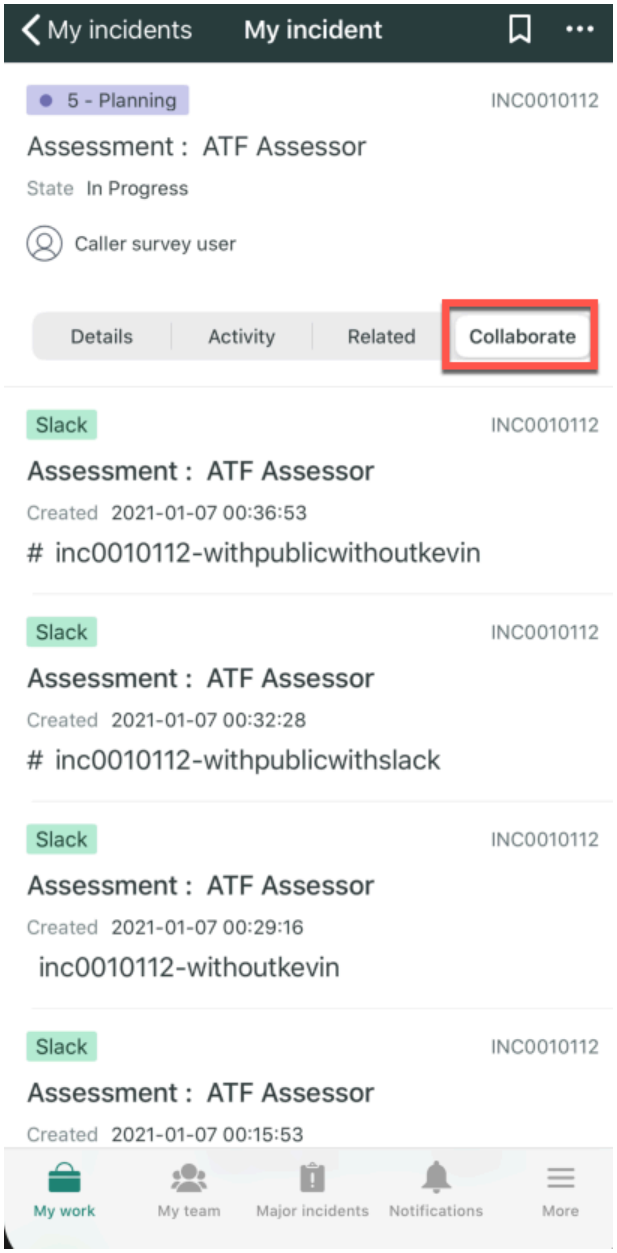
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

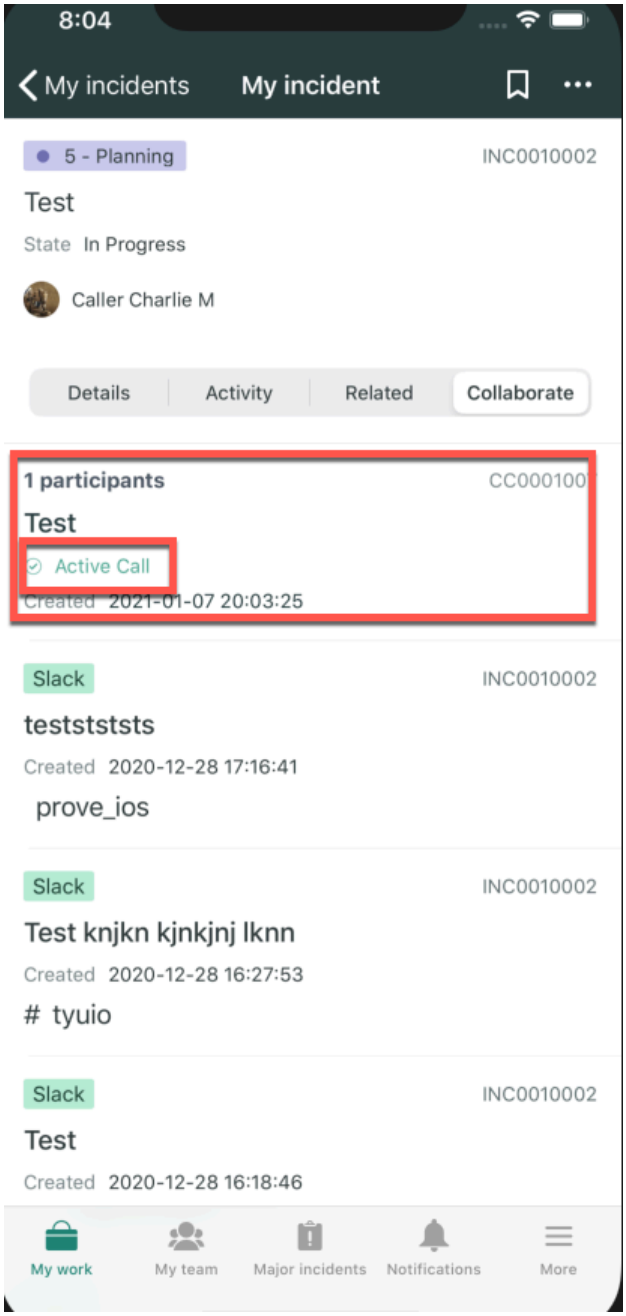
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

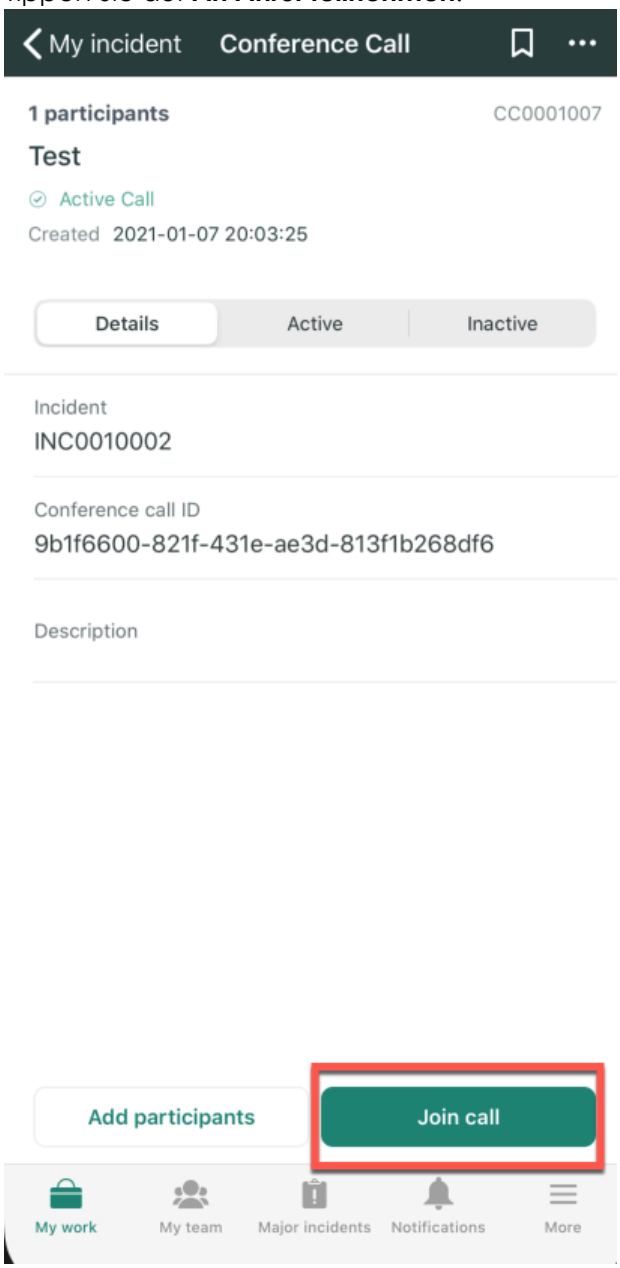
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Aktive Zusammenarbeit anzeigen

Als Incident-Manager können Sie die gesamte aktive Zusammenarbeit für Incidents anzeigen.

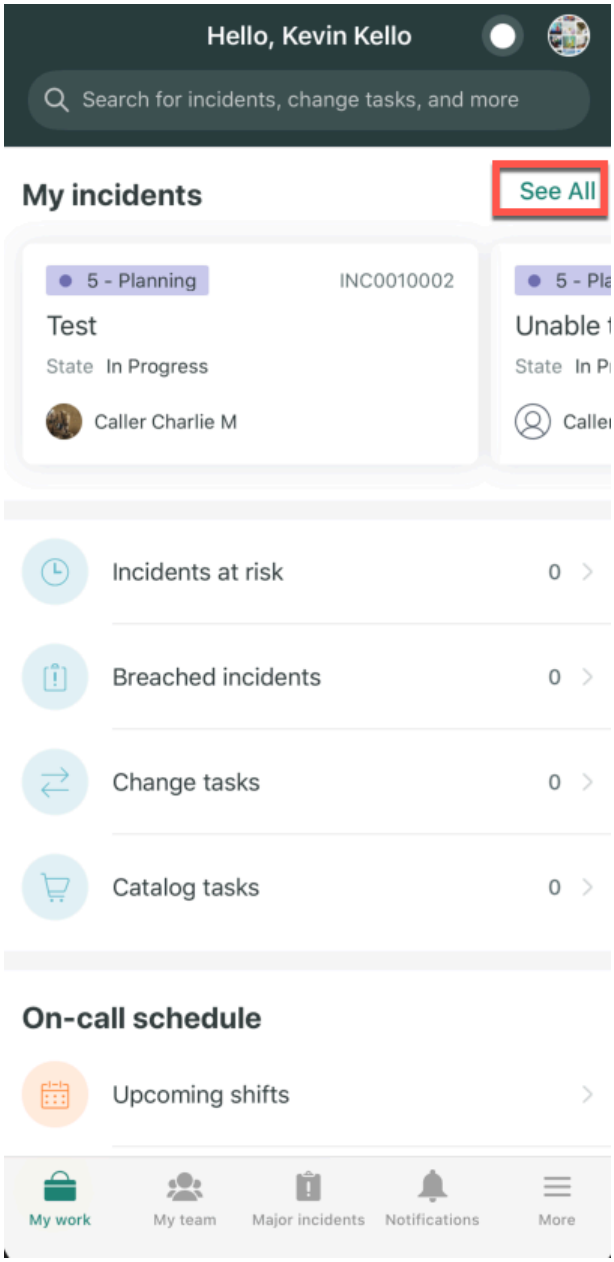
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

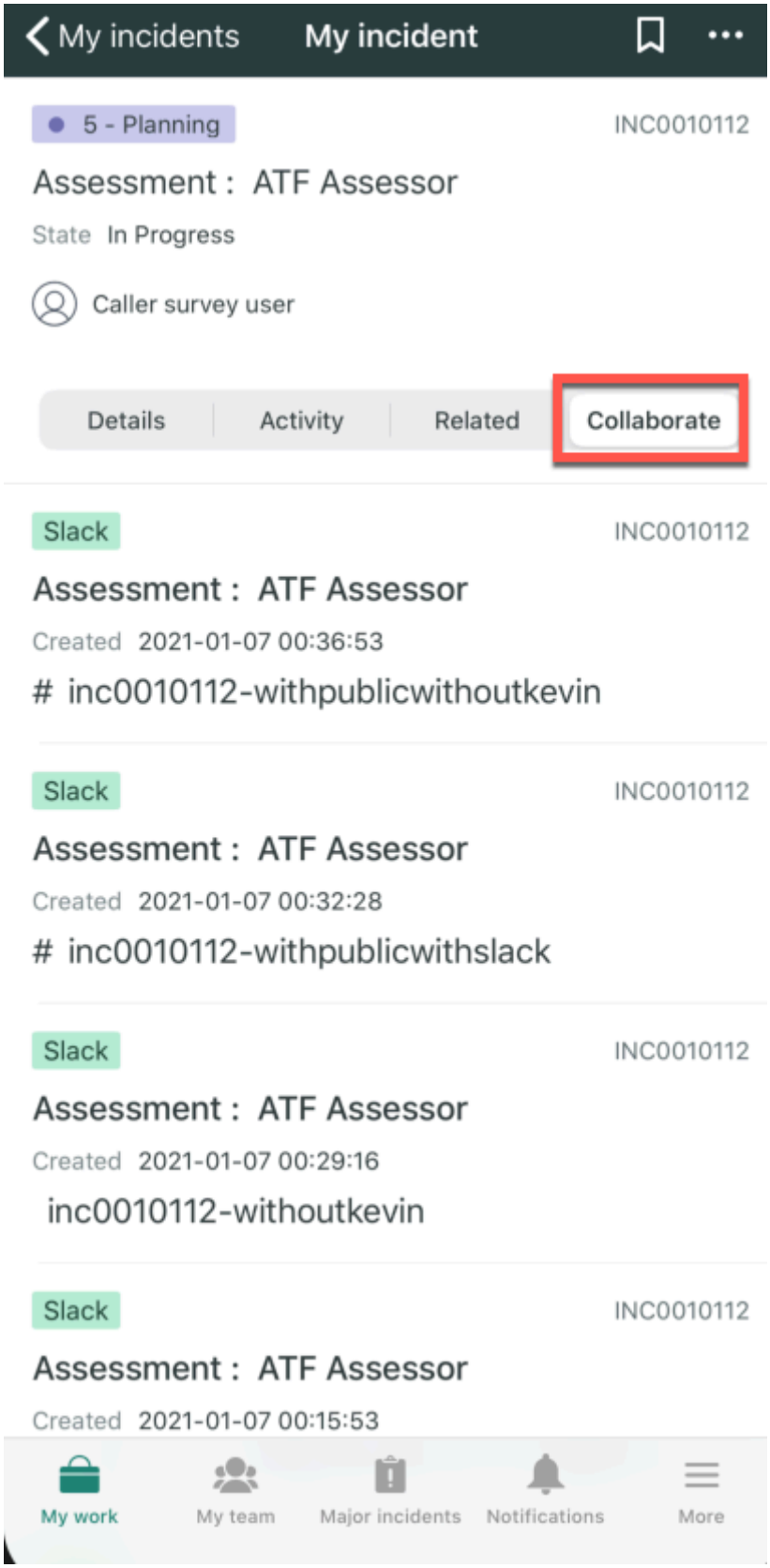
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf einen Incident.

4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Für jede Zusammenarbeit wird Folgendes angezeigt:

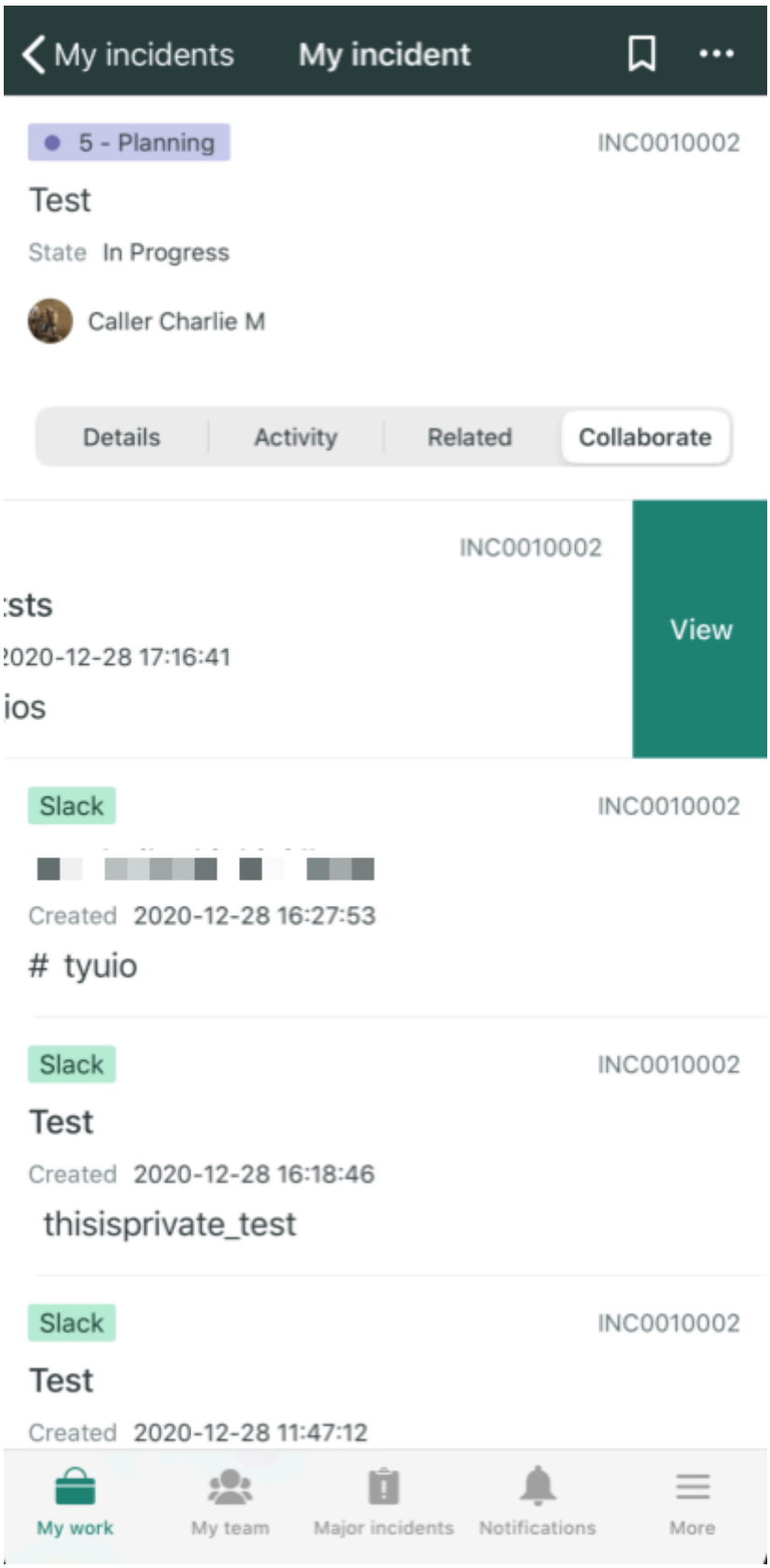
- Anwendung: Slack/Microsoft Teams
- Titel der Zusammenarbeit
- Datum- und Zeitstempel des erstellten Incident

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kanalname: Mit „#“ markierte Kanäle sind öffentliche Kanäle. Alle Benutzer können die Konversation anzeigen. Kanäle ohne „#“ sind private Kanäle, die für öffentliche Benutzer nicht zugänglich sind. Nur die Teilnehmer an der Zusammenarbeit können die Chatkonversation anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wischen Sie, und tippen Sie auf **Anzeigen**, um das Gespräch in der jeweiligen Anwendung anzuzeigen.



Aktive und inaktive Teilnehmer der Telefonkonferenz anzeigen

Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

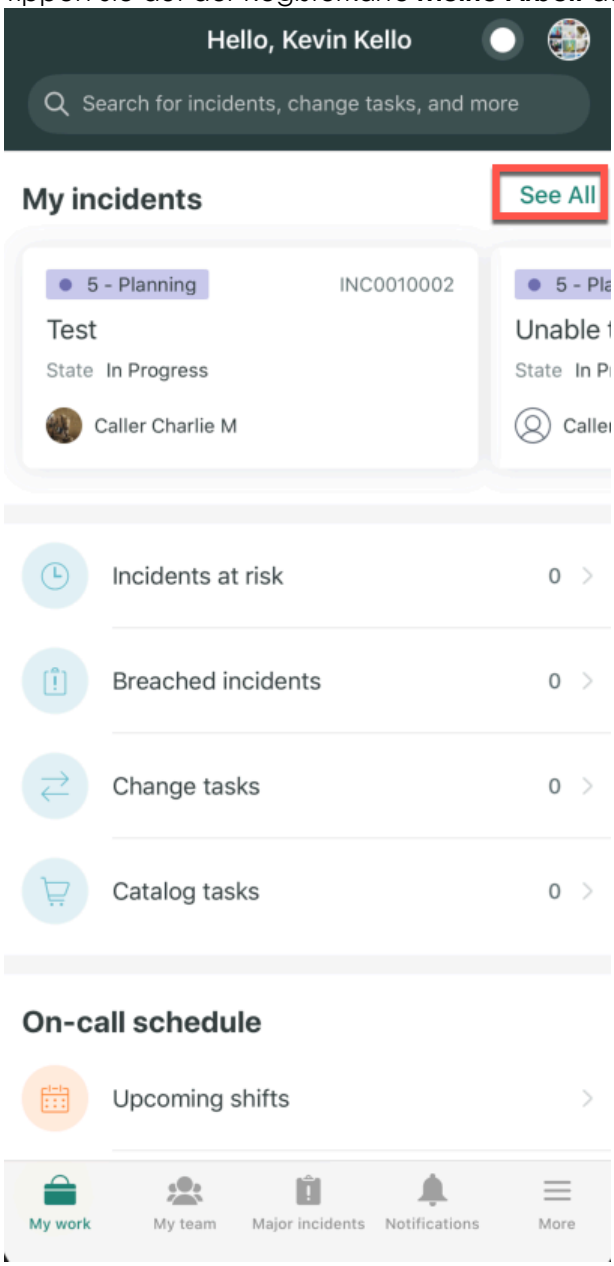
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

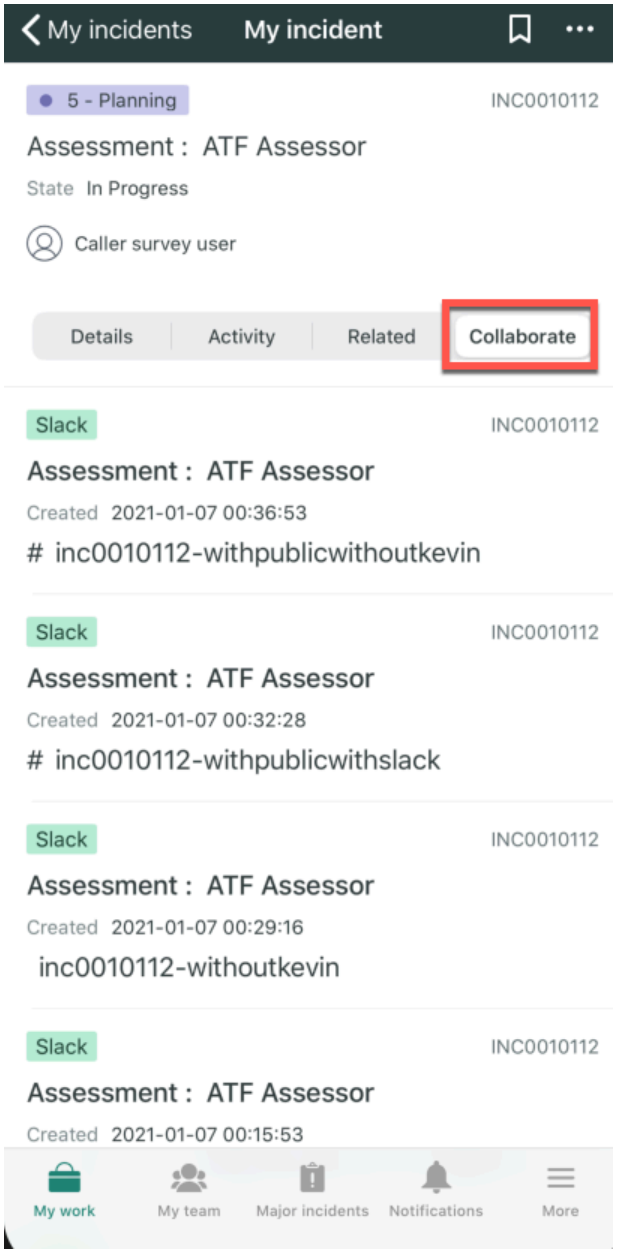
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

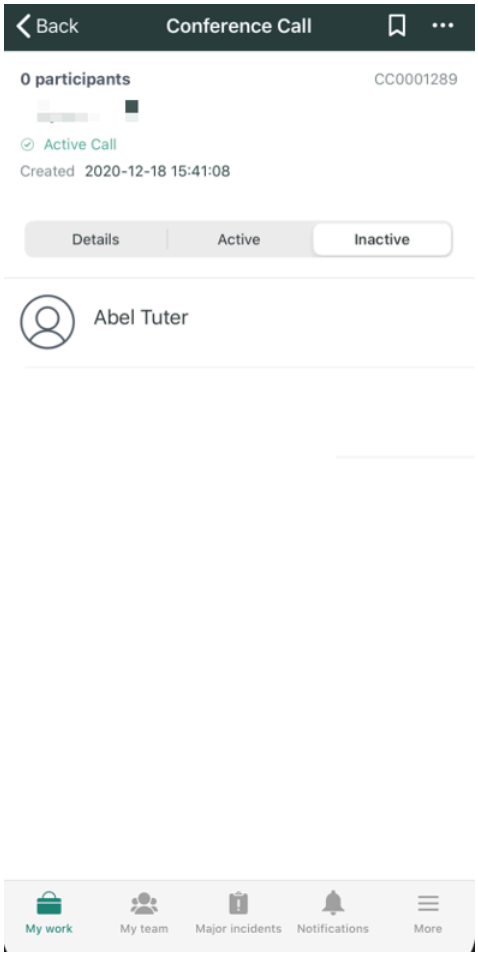
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Teilnehmerstatus

Optionen	Aktion
Aktiv	Tippen Sie auf **Aktiv**, um die aktiven Teilnehmer anzuzeigen.
Inaktiv	Tippen Sie auf **Inaktiv**, um die inaktiven Teilnehmer anzuzeigen.

Telefonkonferenz beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

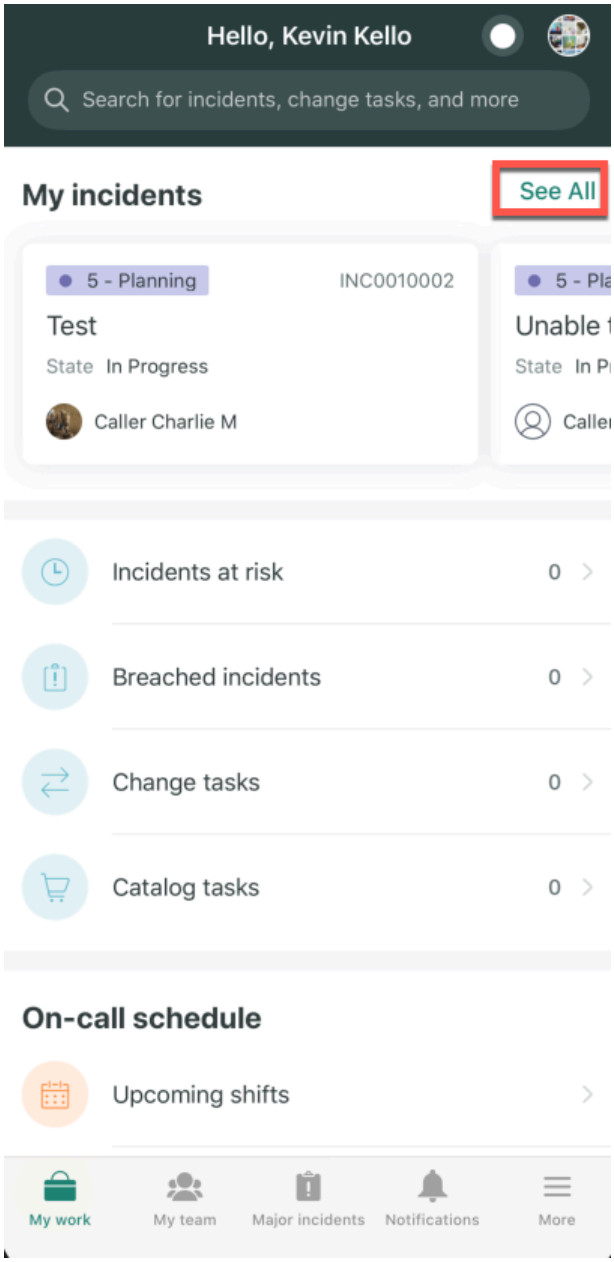
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

Automatische Übersetzung

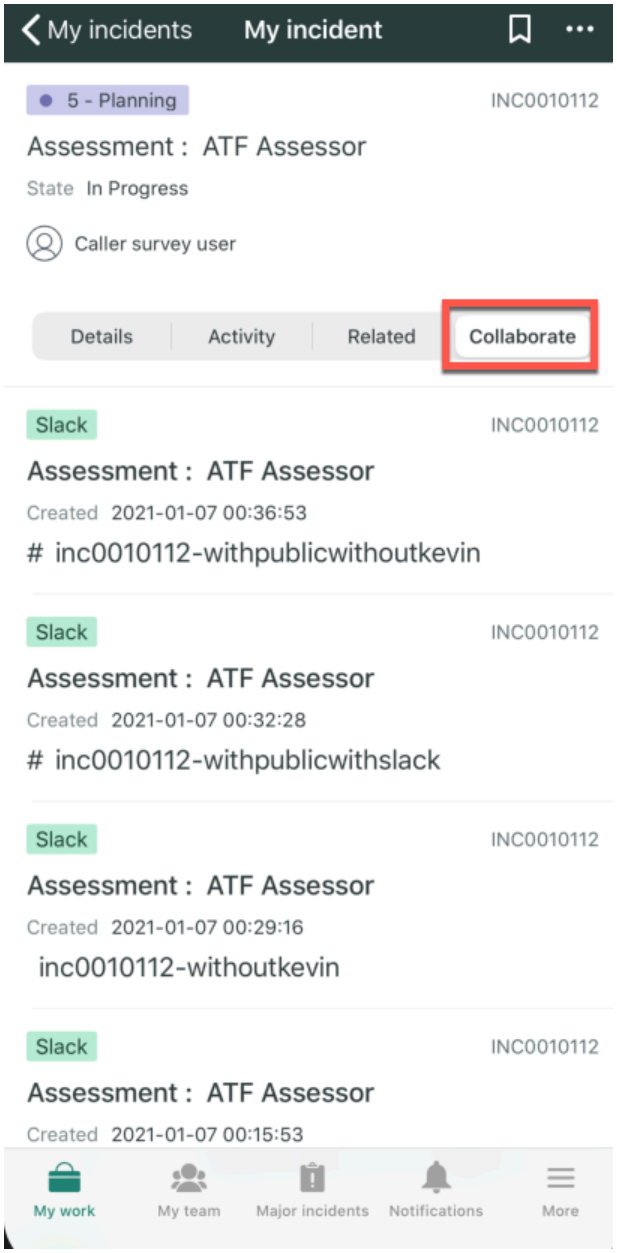
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

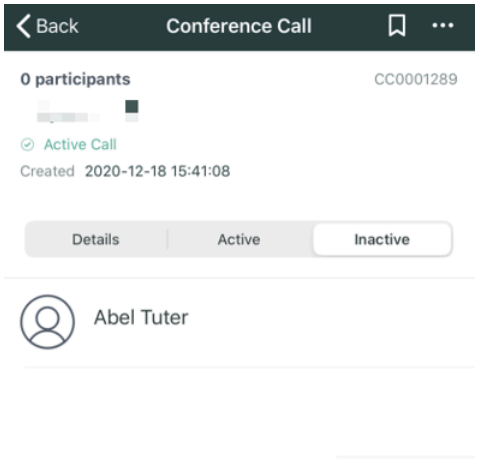
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

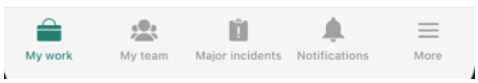
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





6. Tippen Sie auf ••• .
7. Tippen Sie auf **Anruf beenden**.

Zusammenarbeit mit Incident-Aufgaben

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Aufgabendatensätze in der App ITSM Mobile Agent.

Telefonkonferenz aus einer Incident-Aufgabe starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz aus einem Incident-Aufgabendatensatz, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

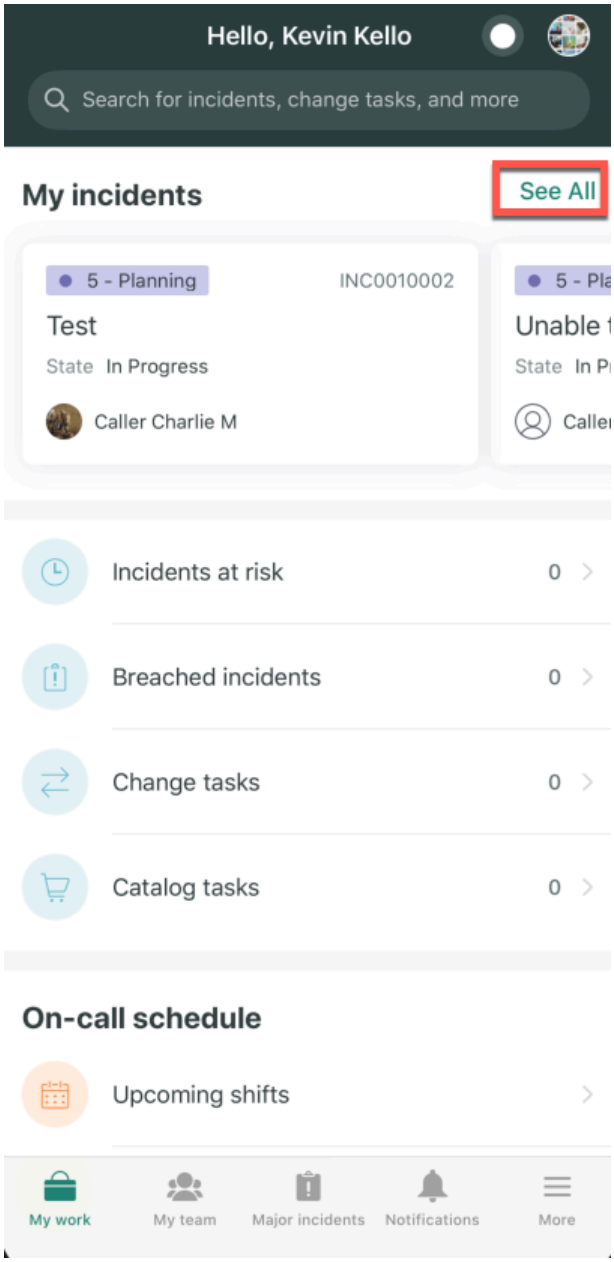
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

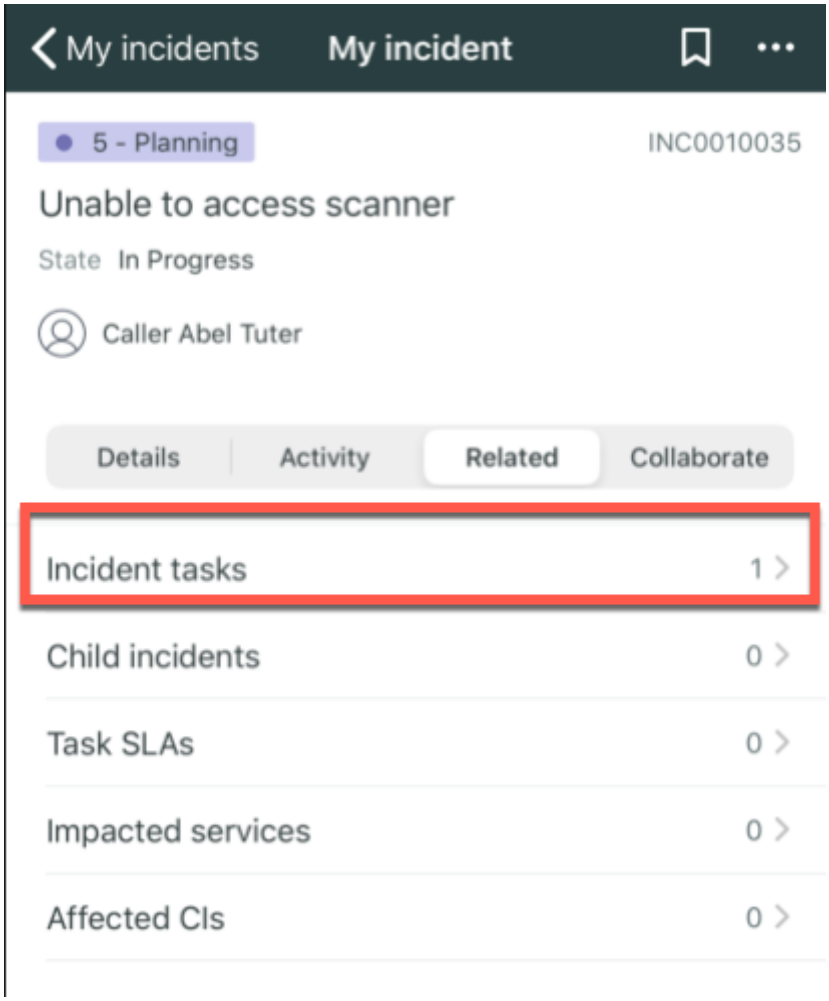
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

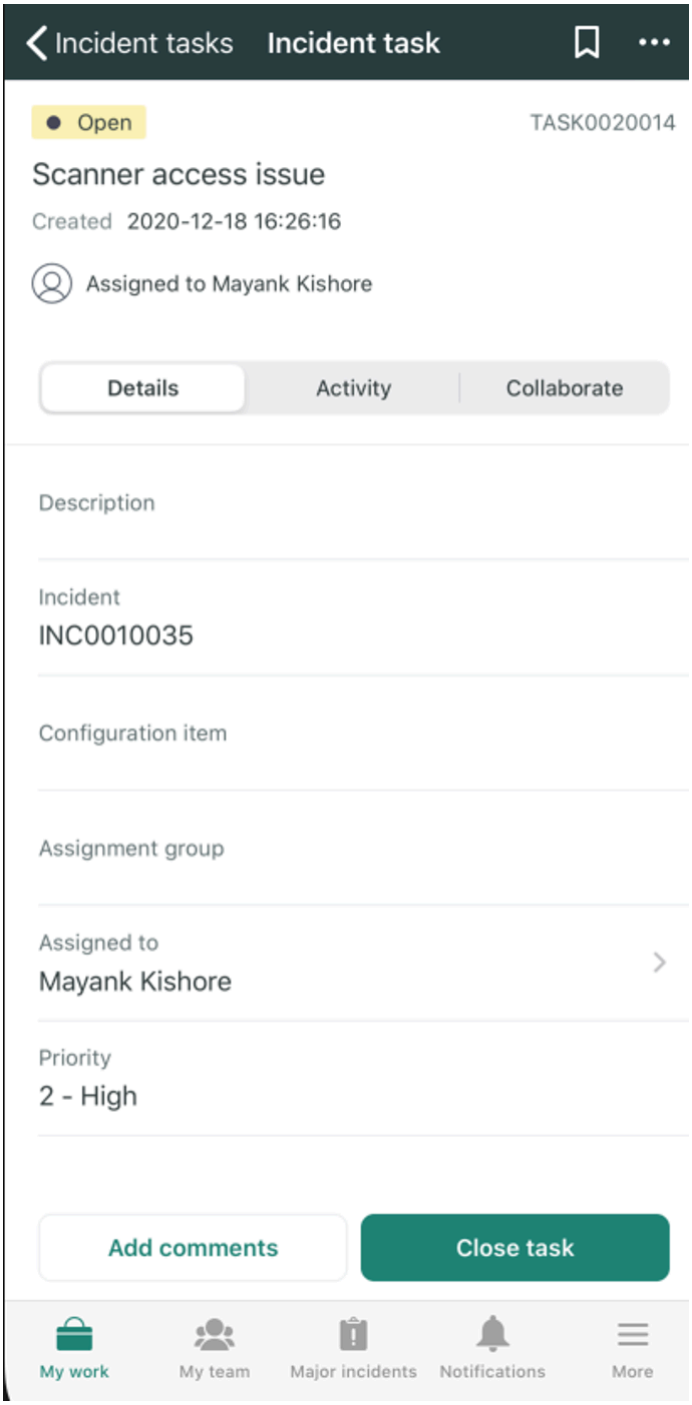
4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



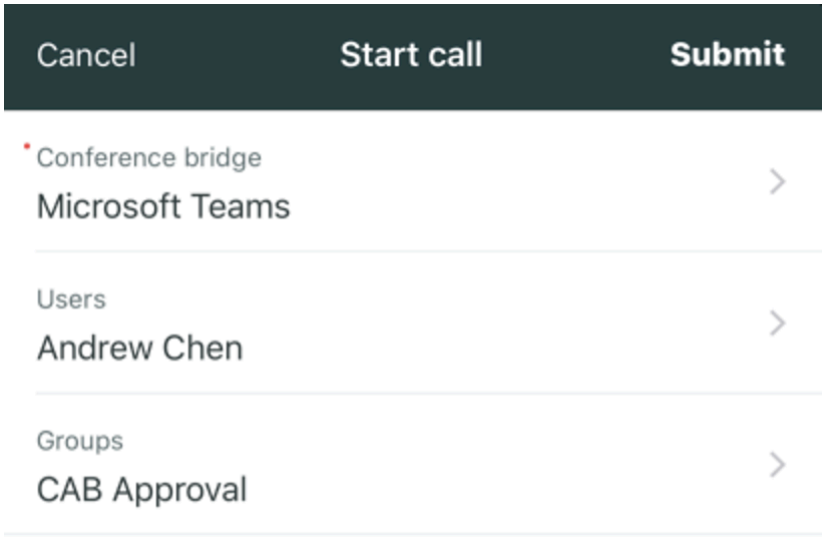
5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf •••.
7. Tippen Sie auf **Anruf beginnen**.
8. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Konferenzbrücke**: Tippen Sie auf **Konferenzbrücke**, und wählen Sie Microsoft Teams.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die Benutzer aus.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Tippen Sie auf **Absenden**.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einer Incident-Aufgabe hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einer Incident-Aufgabe aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung einer Aufgabe zu sprechen.

Vorbereitungen

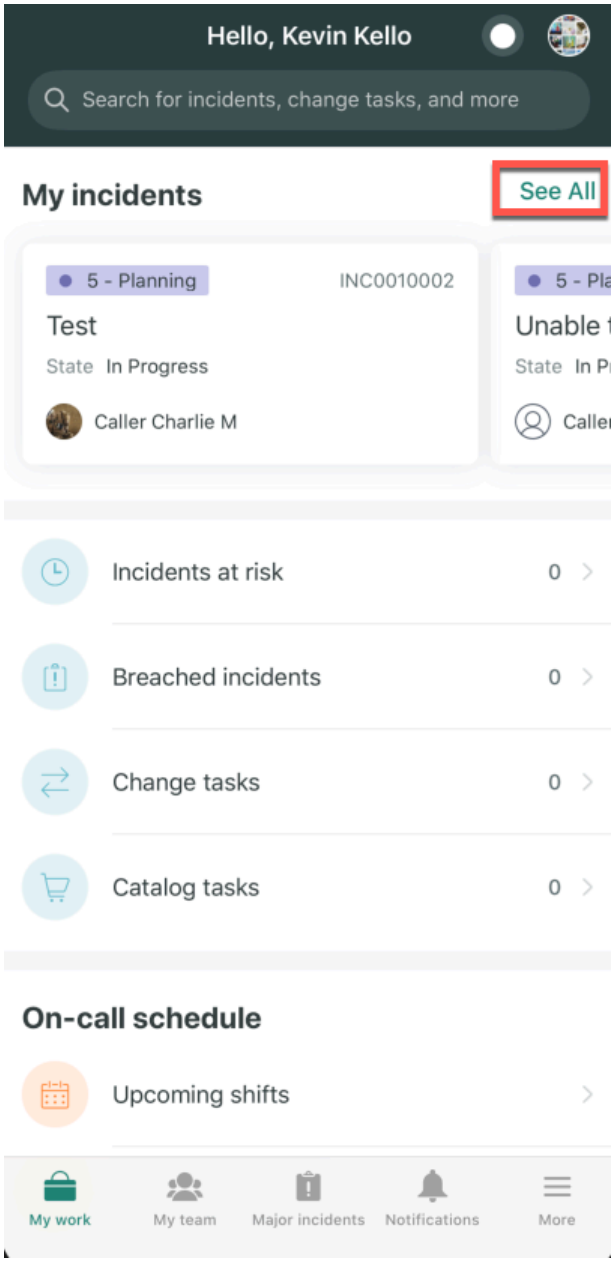
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

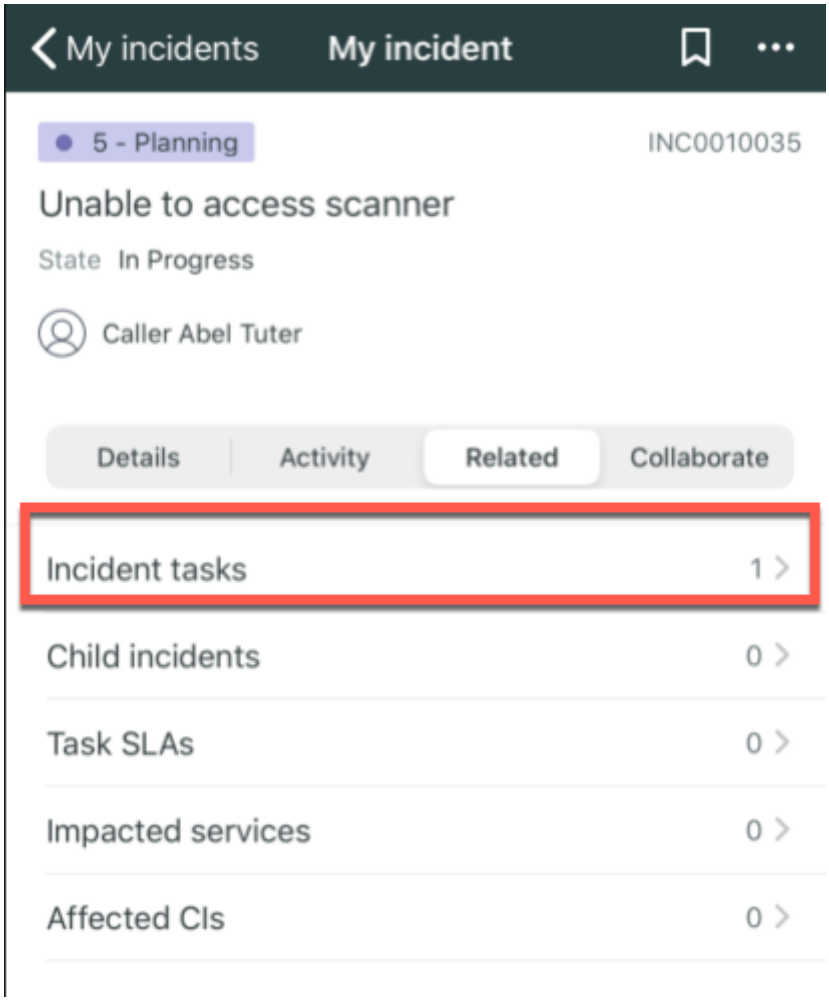
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



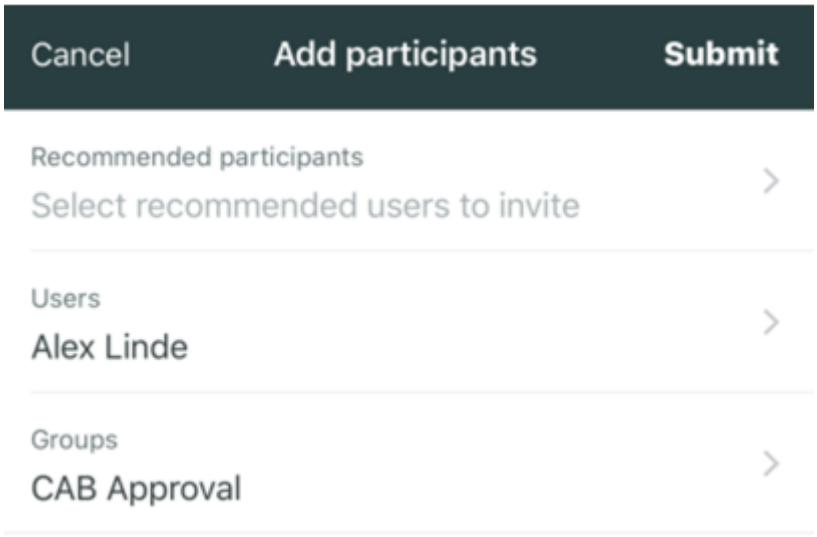
3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Zusammenarbeiten** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.
8. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Empfohlene Teilnehmer**: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Einer aktiven Telefonkonferenz von einer Incident-Aufgabe aus beitreten

Von einem Incident-Aufgabendatensatz aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

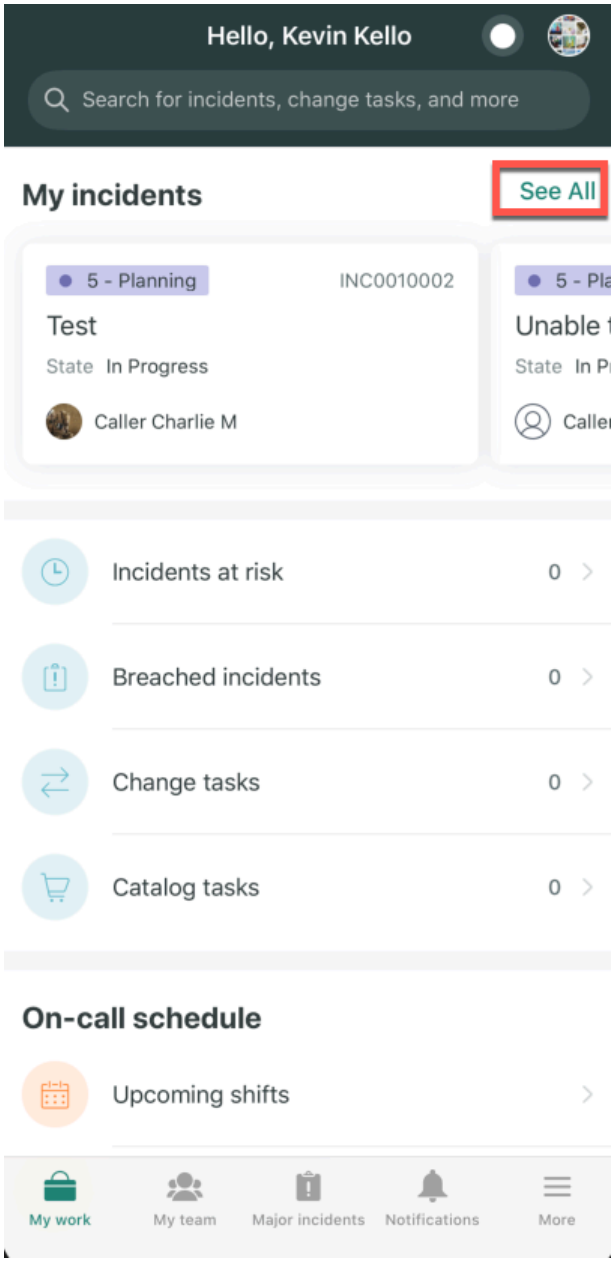
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

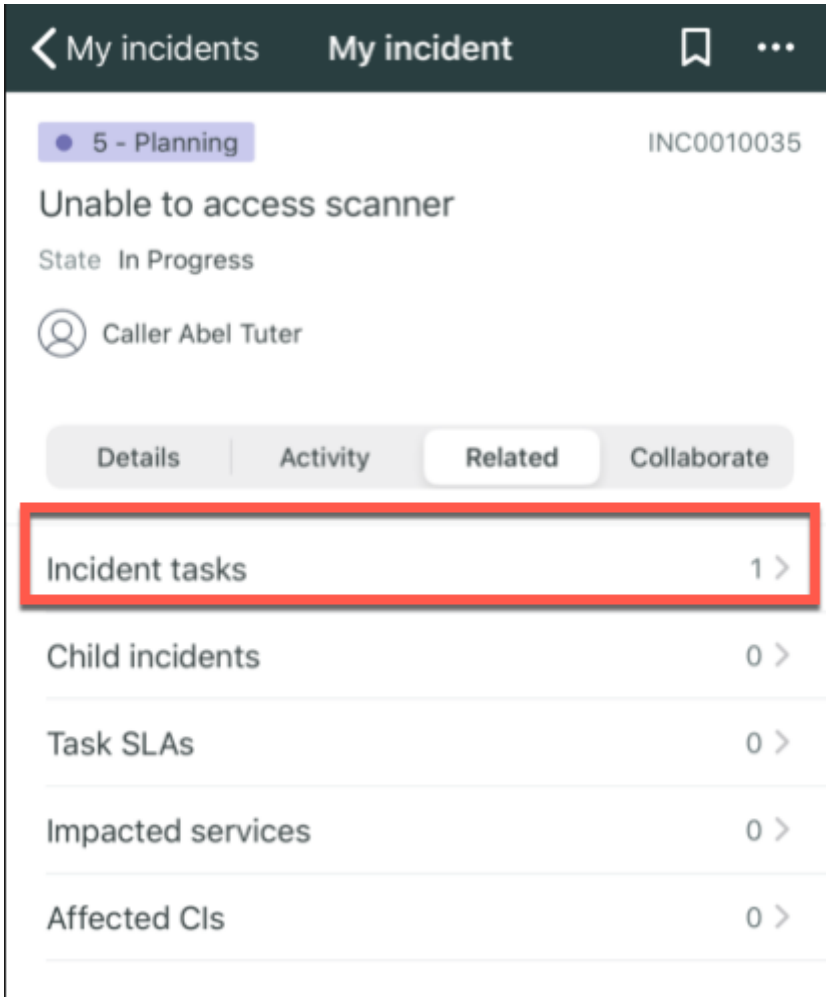
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



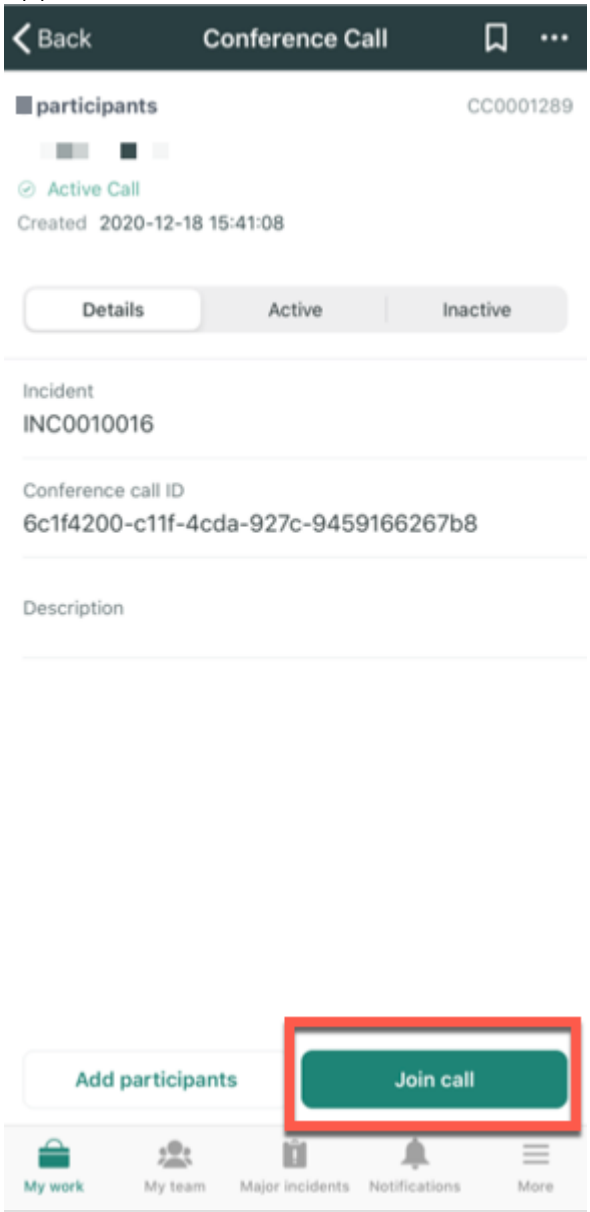
5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.

6. Tippen Sie auf **Zusammenarbeiten** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.

7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Aktive und inaktive Teilnehmer der Telefonkonferenz anzeigen

Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

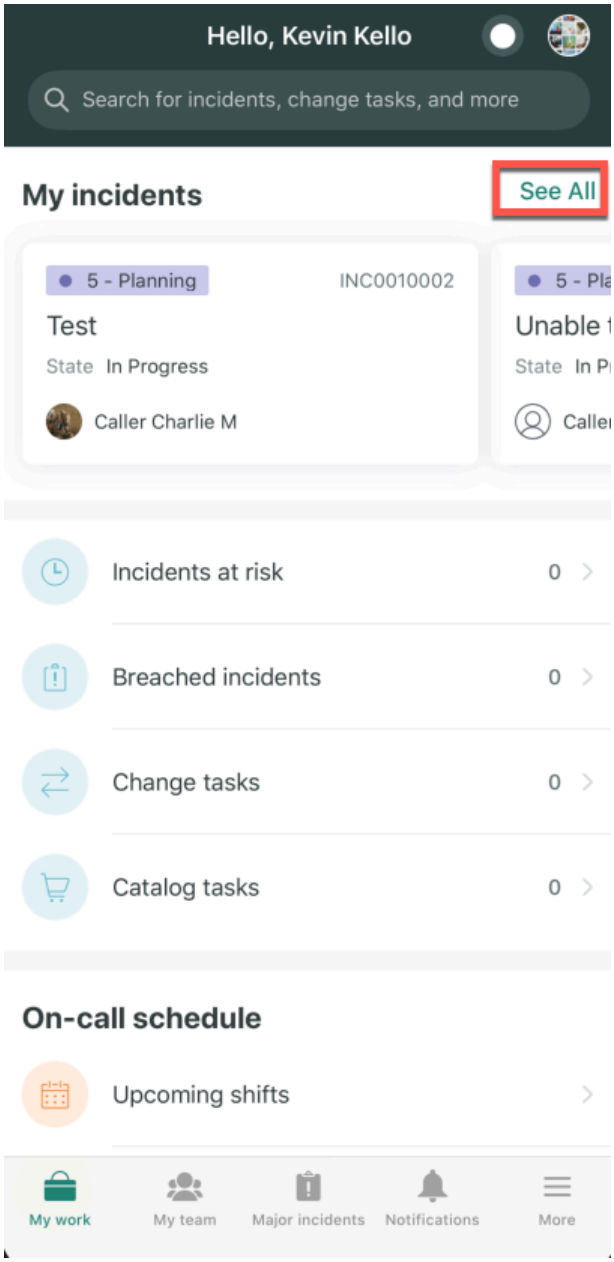
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

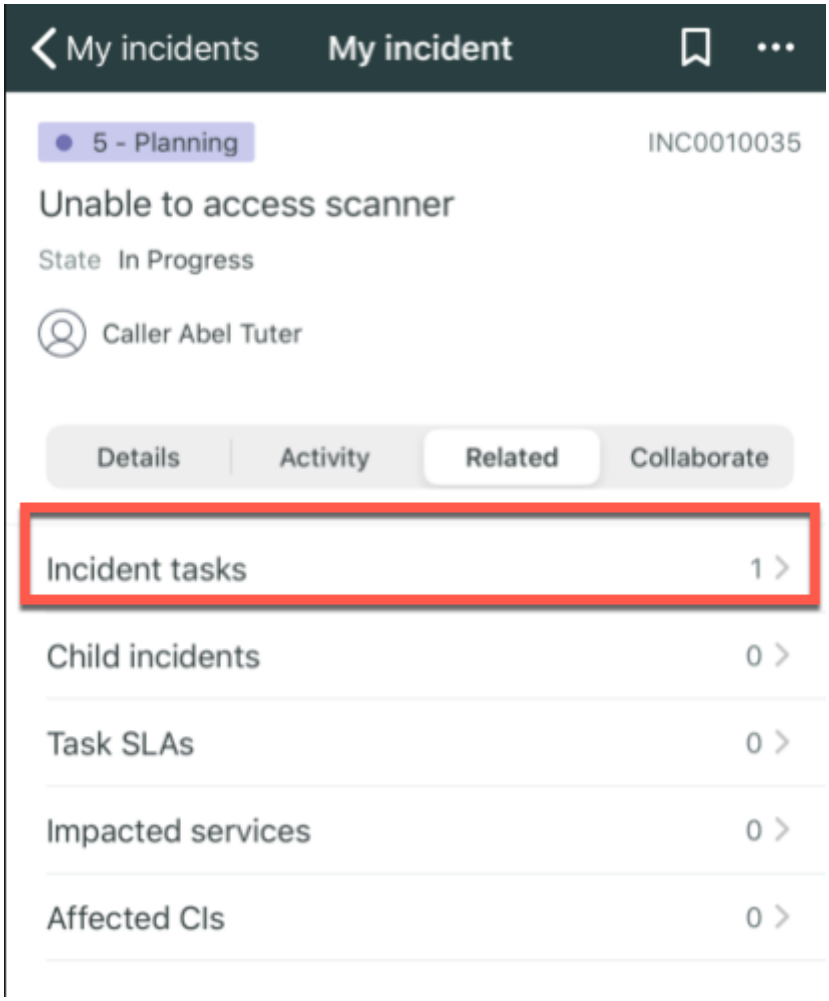
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



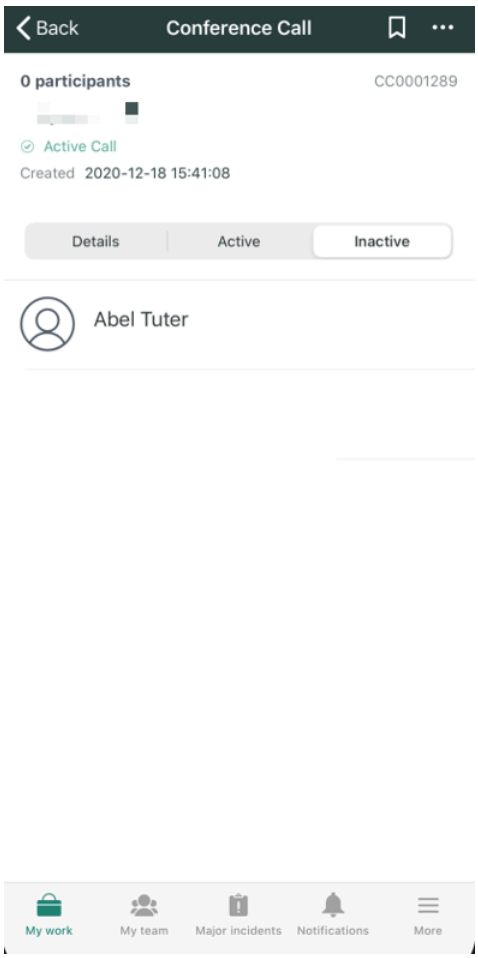
5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Zusammenarbeiten** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.
8. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Teilnehmerstatus anzeigen

Optionen	Aktion
Aktiv	Tippen Sie auf **Aktiv**, um die aktiven Teilnehmer anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
Inaktiv	Tippen Sie auf **Inaktiv**, um die inaktiven Teilnehmer anzuzeigen.



Telefonkonferenz beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

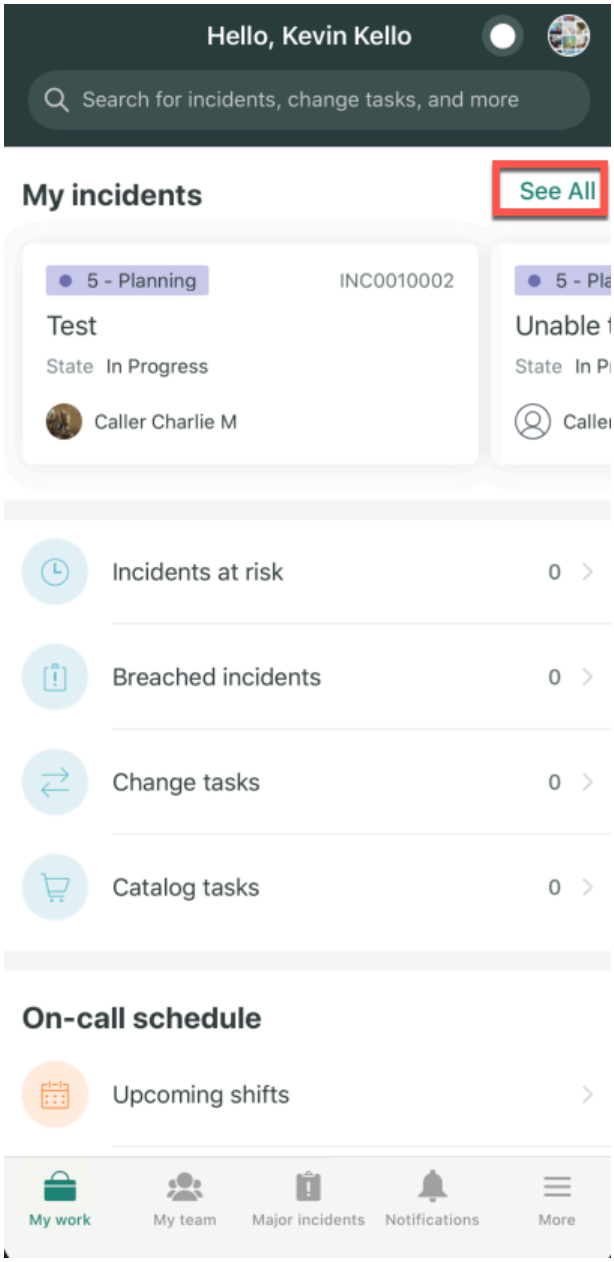
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

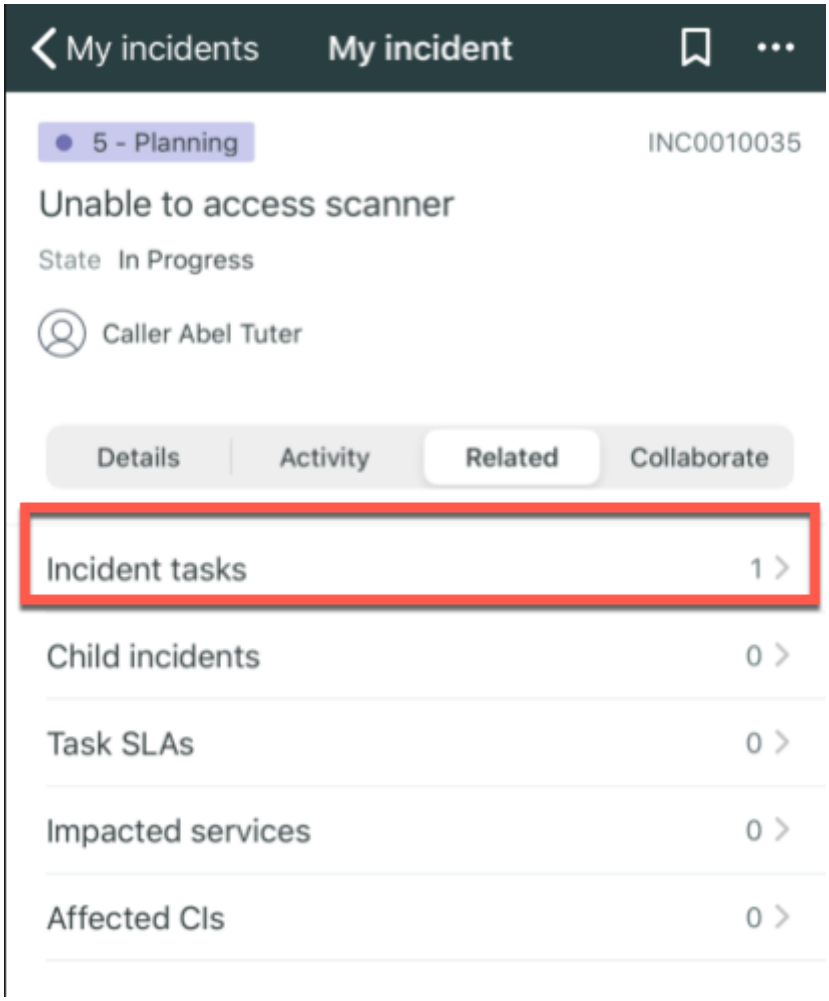
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

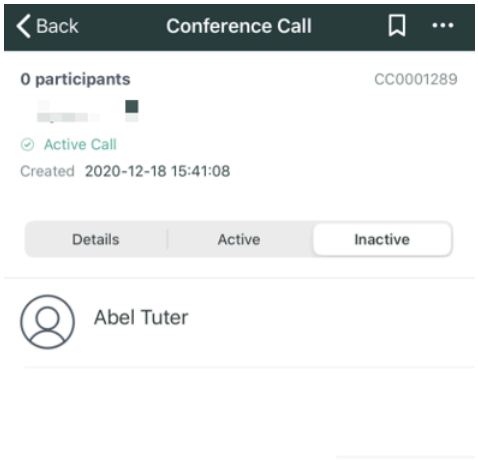


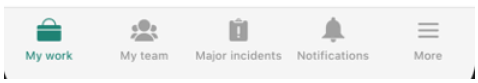
5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.

6. Tippen Sie auf **Zusammenarbeiten** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.

7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





8. Tippen Sie auf ••• .
9. Tippen Sie auf **Anruf beenden**.

Gefährdete Incidents

Zeigen Sie eine Liste gefährdeter Incidents an, und bearbeiten Sie sie von Ihrem Mobilgerät aus.

Zugehörige Informationen

Gefährdete Incidents bearbeiten

Gefährdete Incidents bearbeiten

Bearbeiten Sie einen gefährdeten Incident von Ihrem Mobilgerät aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ITIL

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lösen Sie den Incident, weisen Sie ihn neu zu, oder fügen Sie Kommentaren zu einem Ihnen zugewiesenen Incident hinzu.

Prozedur

1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf das Applet **Gefährdete Incidents**. Der Bildschirm **Gefährdete Incidents** mit einer Liste von Incidents wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

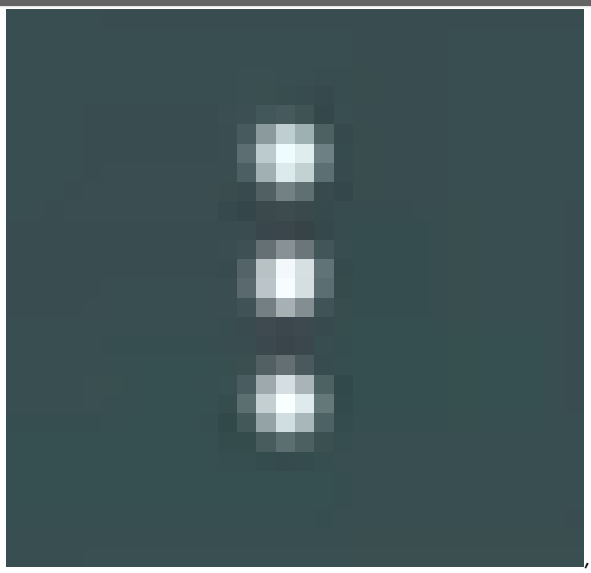
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Gefährdete Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste im Feld **zugewiesen an** aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf , um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Gefährdete Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Gefährdete Incidents**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ◦ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ◦ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	 , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ◦ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ◦ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol +, um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incident an, z. B. untergeordnete Incidents, Aufgaben-SLAs, betroffene Services und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu *Add participants* oder zu *Join call*. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf **Anruf beenden**, um den Anruf zu beenden.

Incidents mit Verstößen

Zeigen Sie eine Liste aller Incidents mit Verstößen in Ihrer Gruppe an, und ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen für diese Incidents. Incidents mit Verstößen sind Incidents, für die die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) das Fälligkeitsdatum überschritten hat.

Incidents mit Verstößen verarbeiten

Zeigen Sie Incidents mit Verstößen auf dem Mobilgerät an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

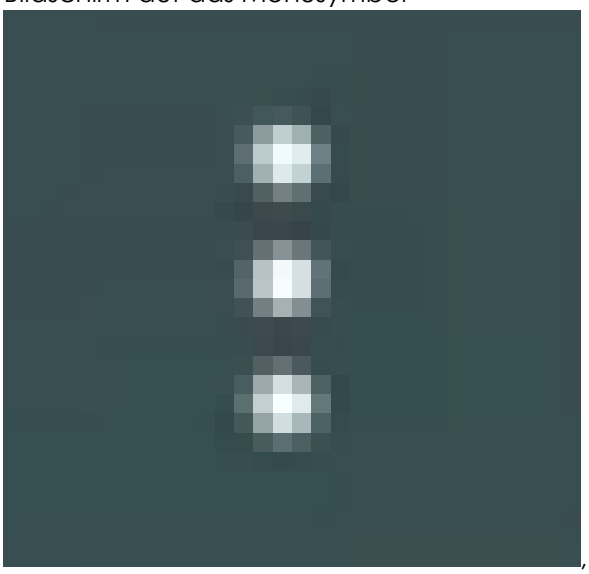
Prozedur

1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf das Applet **Incidents mit Verstößen**. Der Bildschirm **Incidents mit Verstößen** mit einer Liste von Incidents wird geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Incidents mit Verstößen** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, wie in der Tabelle beschrieben.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie in der Liste im Feld **Zugewiesen an** den Service Desk-Mitarbeiter aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf das , um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie im Bildschirm **Incidents mit Verstößen** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Detailinformationen anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Incidents mit Verstößen**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ◦ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ◦ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol  , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ◦ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ◦ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das + , um eine der folgenden Aktivitäten für den Incident auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	e. *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incident an, z. B. untergeordnete Incidents, Aufgaben-SLAs, betroffene Services und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu *Add participants* oder zu *Join call*. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf *End call*, um den Anruf zu beenden.

Change-Aufgaben

Zeigen Sie die Change-Aufgaben an, die Ihnen zugewiesen sind, und bearbeiten Sie sie. Durch einmaliges Tippen auf die ITSM Mobile Agent-App können Sie die Detailinformationen, die Aktivitäten und andere zugehörige Change-Aufgaben anzeigen.

Tippen Sie auf die Karte, um auf alle Ihnen zugewiesenen Change-Aufgaben zuzugreifen.

1. Sie können die Liste nach Ihren festgelegten Kriterien filtern.
2. Streichen Sie nach links, um der Aufgabe Kommentare hinzuzufügen oder die Aufgabe zu schließen.
3. Tippen Sie im Bildschirm **Change-Aufgaben** auf eine beliebige Aufgabe, um Details, Aktivitäten und zugehörige Change-Aufgaben anzuzeigen. Sie können in diesem Bildschirm Kommentare hinzufügen oder eine Aufgabe schließen.

Hinweis: Jede Change-Aufgabenkarte zeigt den Risikowert der Aufgabe an. Zum Beispiel sehr hoch oder mittel.

Katalogaufgaben anzeigen

Zeigen Sie eine Katalogaufgabe an, und fügen Sie ihr als Teil der Erfüllung des Katalogelements Kommentare hinzu.

Eine Katalogaufgabe ist eine Aufgabe, die dem Servicekatalogelement zugeordnet ist. Katalogaufgaben werden zum Beziehen von Artikeln und zum Erfüllen von Anforderungen verwendet.

Tippen Sie auf die Karte, um auf alle Ihnen zugewiesenen Katalogaufgaben zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sie können die Liste nach Ihren festgelegten Kriterien filtern.
2. Streichen Sie nach links, um Kommentare hinzuzufügen oder die Aufgabe zu schließen.
3. Tippen Sie im Bildschirm **Katalogaufgaben** auf eine beliebige Aufgabe, um die Details oder Aktivitäten der Katalogaufgabe anzuzeigen. Sie können über diesen Bildschirm nur Kommentare hinzufügen.

Mit Bereitschaftsplanung anstehende Schichten anzeigen

Verwenden Sie die Funktion „Meine Arbeit“ in der App ITSM Mobile Agent, um Ihre anstehenden Schichten einzusehen und eine Beurlaubung zu beantragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write

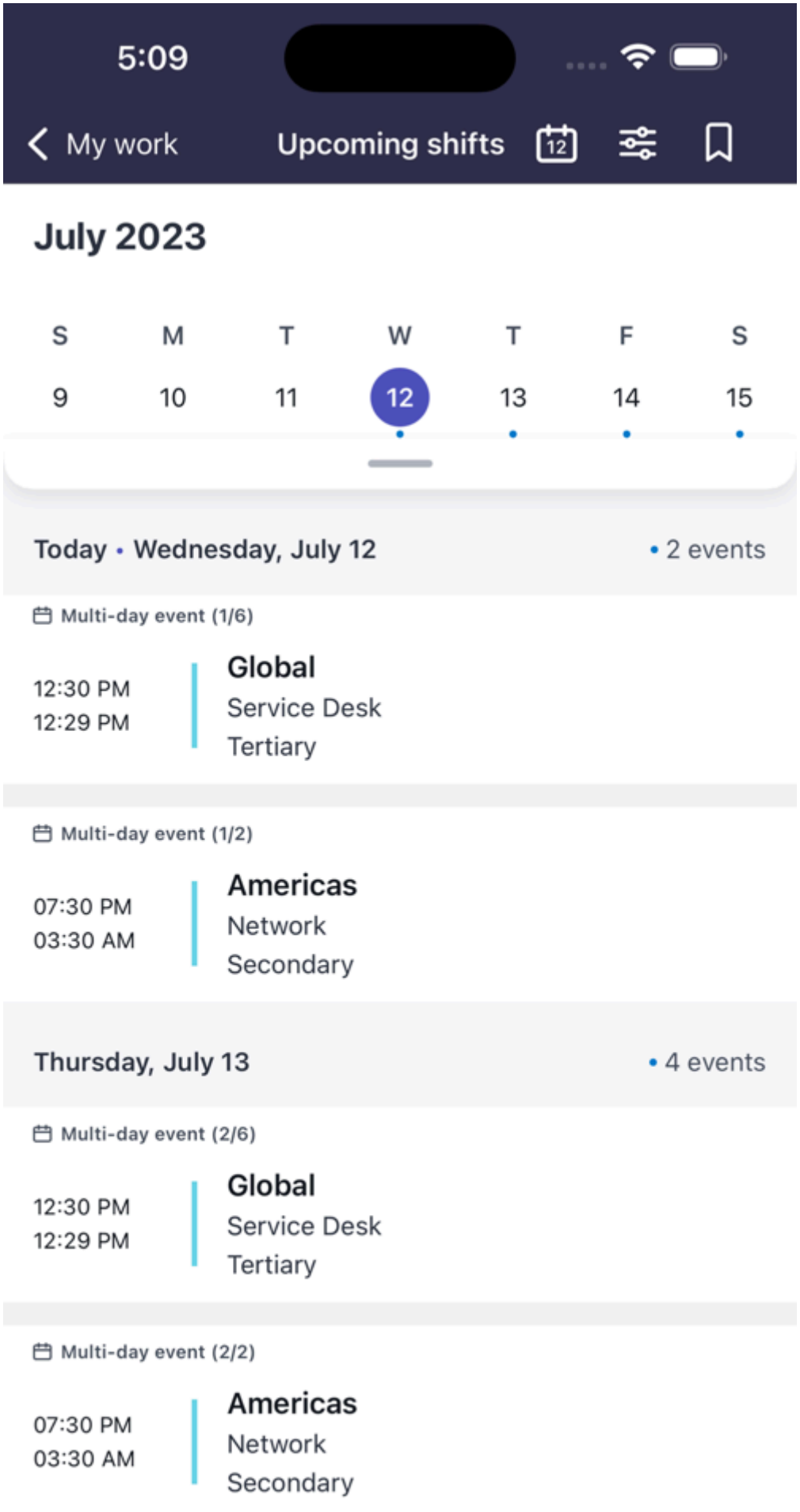
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Bereitschaftsplanung-Applet, um Ihre anstehenden Schichten einzusehen und eine Beurlaubung zu beantragen. Sie können auch die Mitglieder Ihrer verfügbaren Rufbereitschaftsgruppe anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan** auf **Anstehende Schichten**.

   Alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat werden angezeigt. Die Schichten sind nach der Art der Events gruppiert. Eintägige Events werden oben angezeigt, gefolgt von mehrtägigen Events und Events von kurzer Dauer, die nach der Zeit sortiert sind, zu der das Event erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf eine Schichtkarte, um die folgenden Schichtdetails anzuzeigen:
   - Name
   - Gruppe
   - Dienstplan
   - Startzeit
   - Endzeit
   - Dauer
   - Typ
4. Wischen Sie die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Urlaub beantragen**.
5. Geben Sie im Formular „Urlaub beantragen“ die folgenden Details ein, und tippen Sie auf **Absenden**, um die Beantragung der Beurlaubung abzuschließen:
   - Gruppe
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen

Urlaub beantragen mit Bereitschaftsplanung

Verwenden Sie die Registerkarte **Urlaubsanträge**, um eine Liste der Urlaubsanträge anzuzeigen. Diese Liste ist in ausstehende und abgeschlossene Anträge unterteilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan** auf **Urlaubsanträge**. Eine Liste der Urlaubsanträge wird angezeigt. Die Liste ist in ausstehende und abgeschlossene Anträge unterteilt.
3. Tippen Sie auf das Filtersymbol ( ), um bestimmte Urlaubsanträge anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Urlaub beantragen**.
5. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „Urlaub beantragen“ aus:
   - Gruppe
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Mitglieder der Rufbereitschaftsgruppe anzeigen

Zeigen Sie die Mitglieder Ihrer Gruppe an, die zur Rufbereitschaft verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan**auf **Rufbereitschaft**.
   Alle verfügbaren Gruppen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten

Greifen Sie einfach auf die von Ihnen verwalteten Gruppen zu, und erhalten Sie Einblicke in deren Arbeit.

Mit dem Applet „Mein Team“ können Sie als Gruppenmanager:

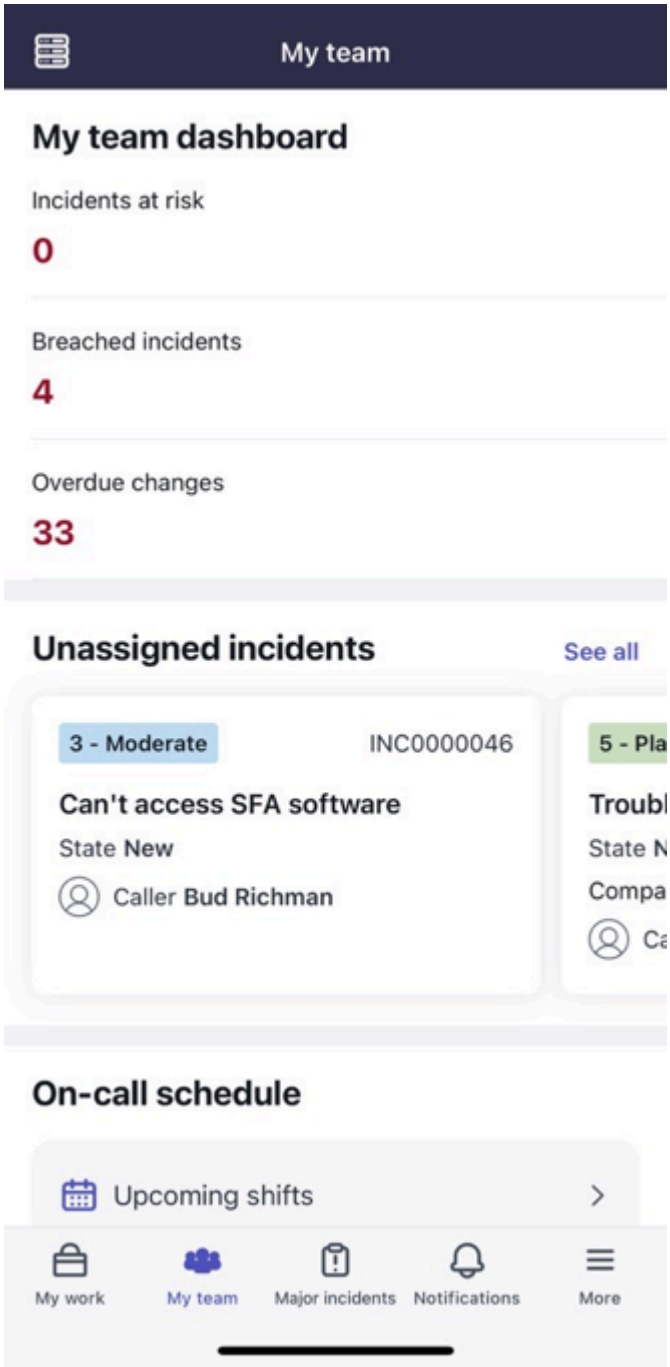
- Einfach auf nicht zugewiesene Incidents aus Ihrer Gruppe zugreifen und die Arbeit schnell selektieren
- Auf Anforderungen für freie Tage reagieren, die von Ihrem Team eingereicht wurden
- Alle Bereitschaftskonflikte oder -lücken in einem Zeitplan prüfen und die entsprechende Abdeckung planen
- Auf Dashboards zugreifen, um Einblicke wie MTTR, CSAT usw. für Ihre Gruppen zu gewinnen.

Dashboard „Mein Team“

Als Gruppenmanager erhalten Sie mit dem Dashboard „Mein Team“ Einblicke in Daten wie gefährdete Incidents, Incidents mit Verstößen und überfällige Changes.

Tippen Sie auf die Abschnitte, um die Incidents zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

- Die Änderungen an der Datenvisualisierung für das Dashboard „Mein Team“ sind im Basissystem sowohl für neue als auch für Upgrade-Kunden verfügbar. Sie können Mobile Analytics auch im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen, um Datenvisualisierungen zu konfigurieren oder neue zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Mobile Analytics-Vorschau .
- Für Upgrade-Kunden, die die Analytics-Abschnitte bereits angepasst haben, sind die Änderungen an Datenvisualisierungen standardmäßig nicht verfügbar. Sie können die neuen Analytics-Abschnittsdatensätze im Abschnitt Mobile Agent von Mobile App Builder aktivieren, um die visualisierten Änderungen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Überfällige Changes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überfällige Changes

Überfällige Changes Ihres Teams bearbeiten

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Tippen Sie im Dashboard „Mein Team“ im Applet auf **Überfällige Changes**.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Überfällige Changes** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie Arbeitsnotizen zum Change in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf das .
Change abbrechen	Mit dieser Aktion können Sie den Change abbrechen. Geben Sie in das Feld **Grund** einen Grund ein, und tippen Sie zum Übermitteln auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Überfällige Changes** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Detailinformationen anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Change-Anforderung** eine geeignete Aktion aus der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ◦ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ◦ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ◦ Mit dieser Aktion können Sie den Change abbrechen. Geben Sie einen Grund in das Feld **Grund** ein, und tippen Sie zum Übermitteln auf das .
Registerkarte „PLANUNG“	Auf diesem Bildschirm können Sie alle Planungsdetails anzeigen, z. B. den Implementierungsplan, die Risiko- und Auswirkungsanalyse und den Rückfallplan für den Change.
Anrufe	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu *Add participants* oder zu *Join call*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht zugewiesene Incidents

Verwenden Sie das Applet „Nicht zugewiesene Incidents“, um einen schwerwiegenden Incident zuzuweisen, neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder zu hochzustufen.

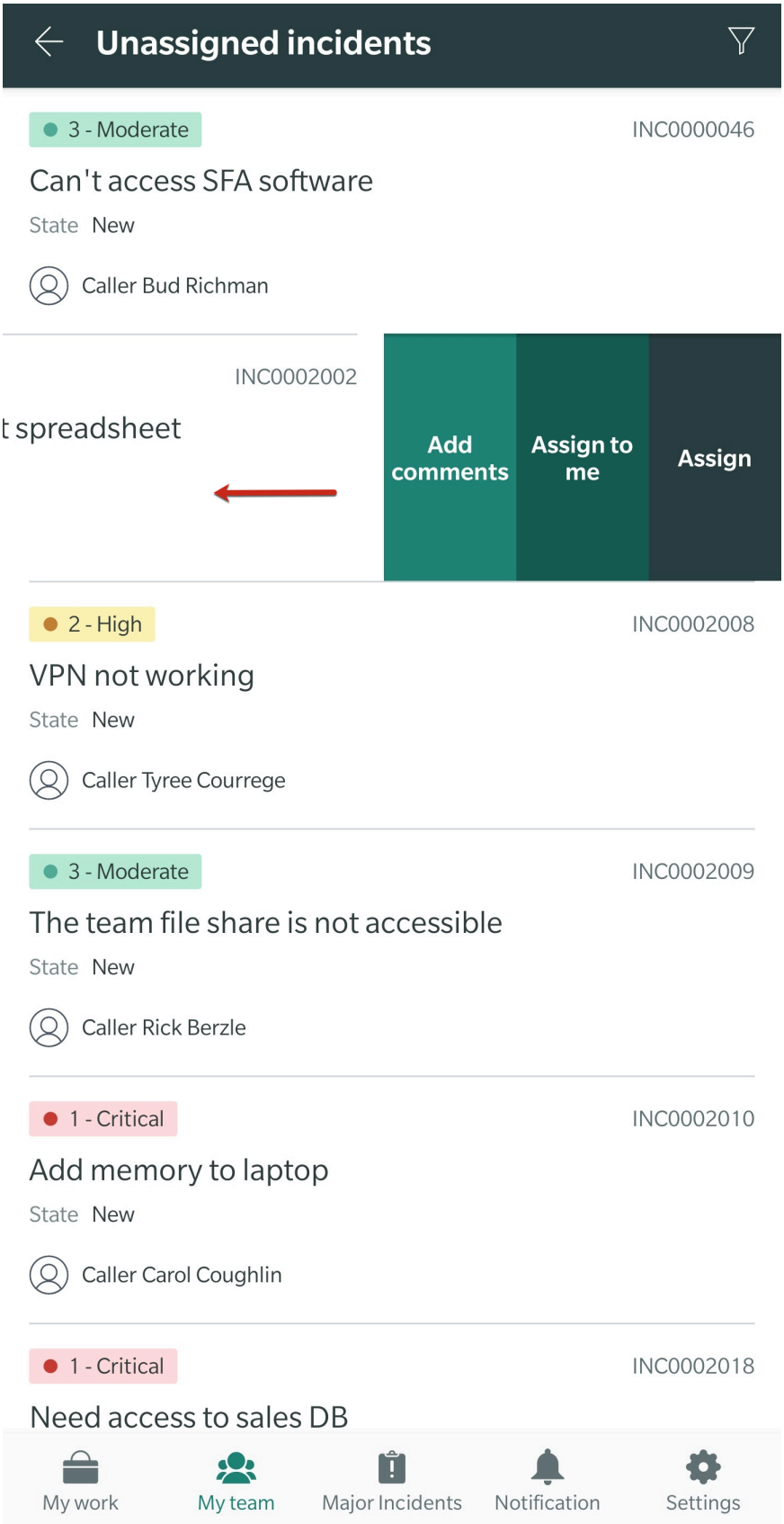
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Gruppenmanager

Prozedur

1. Tippen Sie im „Mein Team“-Zielbildschirm im Applet **Nicht zugewiesene Incidents** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** wird mit einer Liste von Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



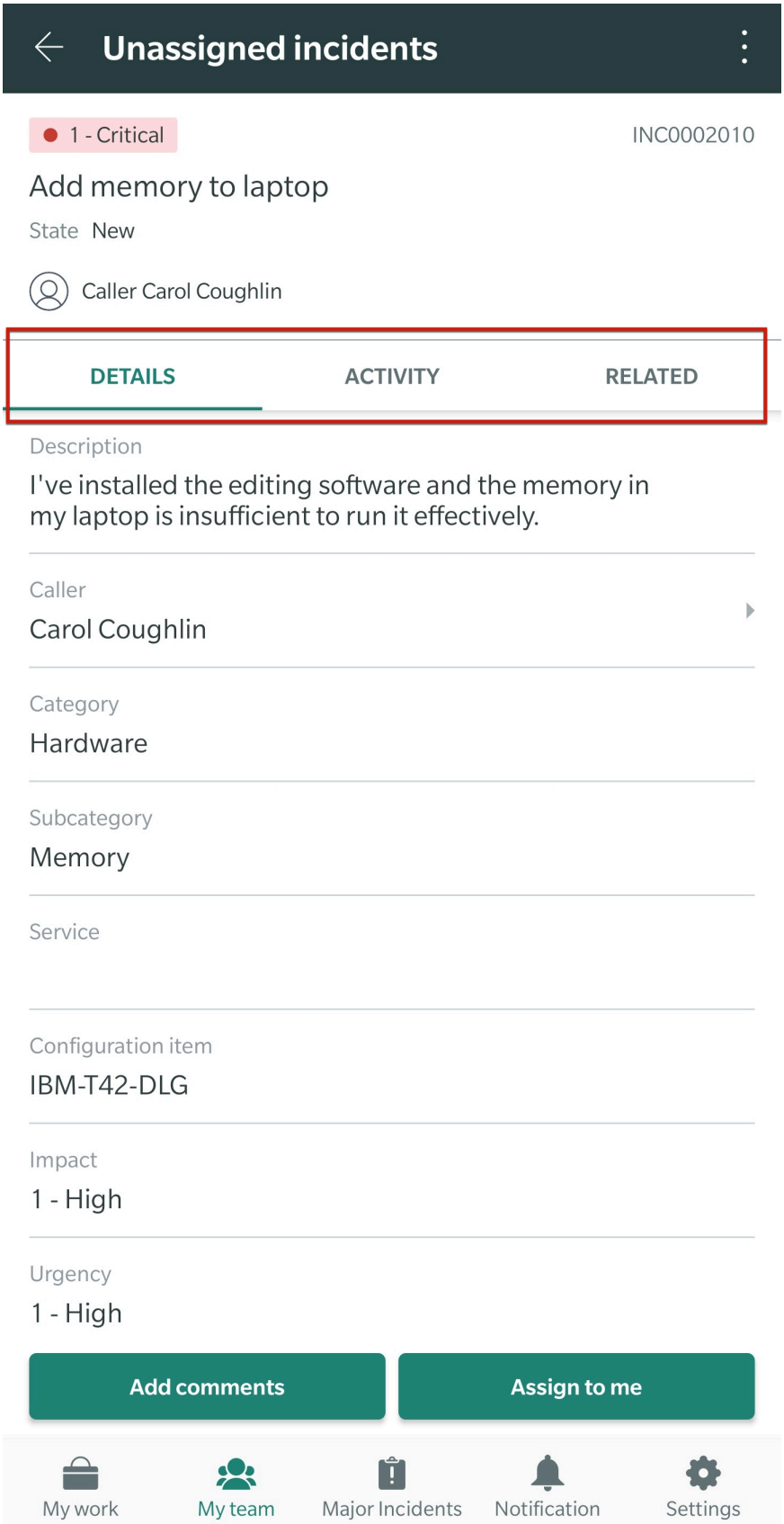
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .
Mir zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um sich selbst einen Incident zuzuweisen.
Zuweisen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste im Feld **zugewiesen an** aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf , um alles zu übermitteln.

5. Tippen Sie im Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, entsprechend eine der Aktionen in der Tabelle aus.

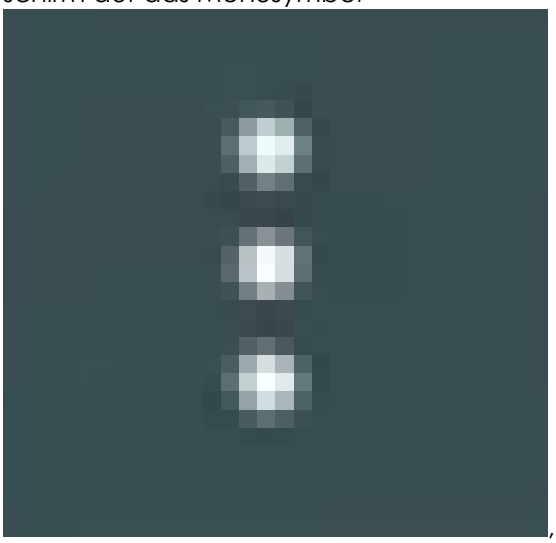
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Option	Beschreibung
Tab „Details“	Wählen Sie eine, um fortzufahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	◦ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ◦ Tippen Sie oben rechts im Bildschirm auf das Menüsymbol  , um den Incident als schwerwiegenden Incident neu zuzuweisen, zuzuweisen, zu bearbeiten oder vorzuschlagen. ◦ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ◦ Verwenden Sie die Schaltfläche **Mir zuweisen**, um den Incident sich selbst zuzuweisen. ◦ Wenn Sie sich den Incident zugewiesen haben, lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.
Registerkarte „Aktivität“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol +, um eine der folgenden Aktivitäten für den Incident auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	d. *Attach File*: Fügen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Zugehörige Registerkarte	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incident an, z. B. untergeordnete Incidents, Aufgaben-SLAs, betroffene Services und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Anrufe	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu *Add participants* oder zu *Join call*.

Anstehende Schichten mit Bereitschaftsplanung verwalten

Als Bereitschaftsplanung-Manager können Sie den Zeitplan Ihres Teams anzeigen und verschiedene Aktivitäten durchführen, z. B. Auszeitanträge genehmigen oder Vertretungen bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie auf **Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan** auf **Anstehende Schichten**.
   Alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat werden angezeigt. Die Schichten sind nach der Art der Events gruppiert. Eintägige Events werden oben angezeigt, gefolgt von mehrtägigen Events und Events von kurzer Dauer, die nach der Zeit sortiert sind, zu der das Event erstellt wurde.
3. Tippen Sie auf die Schichtkarte, um Schichtdetails anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf **Urlaub beantragen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Gruppe
   - Mitglied
   - Startdatum
   - Enddatum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vorgeschlagene Abdeckung
- Notizen

5. Tippen Sie auf **Absenden**.
6. Tippen Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Abdeckung
7. Tippen Sie auf **Absenden**.
8. Wischen Sie unter **Anstehende Schichten** die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Urlaub beantragen**, um das Formular „Urlaub beantragen“ zu öffnen.
9. Wischen Sie unter **Anstehende Schichten** die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, um zum Formular „Abdeckung bereitstellen“ zu wechseln.

Urlaubsanträge mit Bereitschaftsplanung verwalten

Verwenden Sie die Registerkarte **Urlaubsanträge**, um den erhaltenen Urlaubsantrag zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie auf **Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan** auf **Urlaubsanträge**.
   Eine Liste der Urlaubsanträge wird angezeigt. Die Liste ist in ausstehende und abgeschlossene Anträge unterteilt.
3. Tippen Sie für die Urlaubsanträge, die Sie erhalten haben, auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

   Hinweis: Fügen Sie einen Grund für die Ablehnung eines Urlaubsantrags hinzu.

4. Tippen Sie auf das Filtersymbol ( ), um bestimmte Urlaubsanträge anzuzeigen.
5. Tippen Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Urlaub beantragen**, um das Formular „Urlaub beantragen“ zu öffnen.
6. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

Lücken und Konflikte verwalten mit Bereitschaftsplanung

Lösen Sie alle Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie auf **Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftszeitplan** auf **Lücken und Konflikte**.
   Eine Liste aller Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf einen beliebigen Tag im Monat, um eine Ansicht aller Lücken und Konflikte für die Schichten an diesem Tag zu erhalten.
4. Tippen Sie auf eine Karte, um eine Ansicht der Lücken und Konflikte für diese Schicht zu erhalten.
5. Wischen Sie eine Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, um eine Vertretung bereitzustellen oder zu ersetzen, eine Vertretung zu löschen bzw. eine Schicht zu verwalten.
6. Tippen Sie im Formular „Lücken und Konflikte“ auf **Abdeckung bereitstellen**, um die Vertretung für eine Lücke in der Schicht zu verwalten.

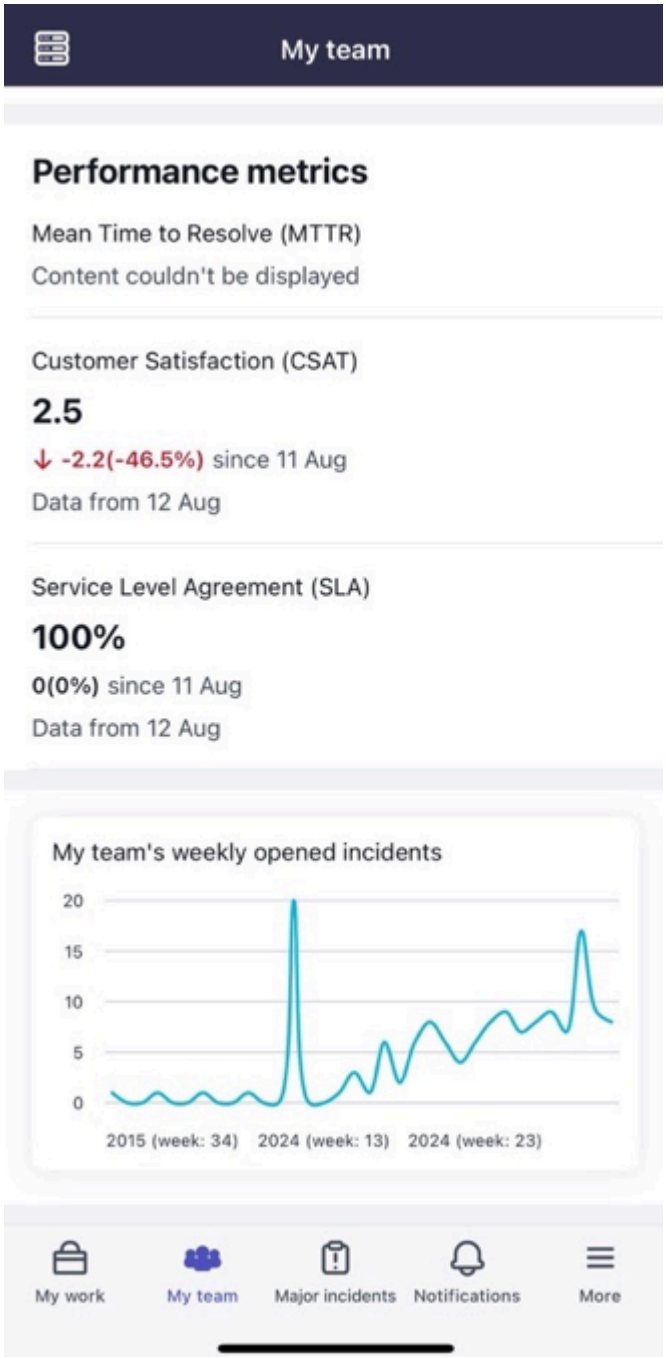
Leistungsmetriken

Greifen Sie mit der App ITSM Mobile Agent direkt von Ihrem Mobilgerät auf die Leistungsdaten Ihres Teams zu.

Als Gruppenmanager erhalten Sie mit dem Dashboard „Mein Team“ Einblicke in die Arbeit der von Ihnen verwalteten Gruppen, da Sie Zugriff auf Metriken wie MTTR (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung), CSAT, verletzte SLAs usw. haben.

Außerdem können Sie eine grafische Darstellung aller Incidents anzeigen, die innerhalb einer Woche ausgelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:

- Die Änderungen an der Datenvisualisierung für Leistungsmetriken sind im Basissystem sowohl für neue als auch für Upgrade-Kunden verfügbar. Sie können Mobile Analytics auch im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen, um Datenvisualisierungen zu konfigurieren oder neue zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Mobile Analytics-Vorschau .
- Für Upgrade-Kunden, die die Analytics-Abschnitte bereits angepasst haben, sind die Änderungen an Datenvisualisierungen standardmäßig nicht verfügbar. Sie können die neuen Analytics-Abschnittsdatensätze im Abschnitt Mobile Agent von Mobile App Builder aktivieren, um die visualisierten Änderungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegende Incidents mit entsprechenden Applets verwalten

Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie schnell aktive schwerwiegende Incidents oder vorgeschlagene schwerwiegende Incidents überprüfen und auf sie reagieren.

Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie auch die laufenden Telefonkonferenzen für aktuelle schwerwiegende Incidents anzeigen und darauf zugreifen, um Telefonkonferenzen zu starten, sich damit zu verbinden oder sie zu beenden.

Die Anwendung „Schwerwiegender Incident“ enthält die Applets und Ordner wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Applets für das Management schwerwiegender Incidents

Applet/Ordner	Beschreibung
Aktive schwerwiegende Incidents	Zeigen Sie aktive schwerwiegende Incidents an, filtern und bearbeiten Sie sie.
Kandidaten für schwerwiegenden Incident	Überprüfen Sie die Incidents, die als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden, und fügen Sie Kommentare hinzu.
Gelöste schwerwiegende Incidents	Zeigen Sie gelöste schwerwiegende Incidents an und fügen Sie Kommentare hinzu.
Dashboard „Schwerwiegender Incident“	Gewinnen Sie Einblicke in die schwerwiegenden Incidents, die von Ihrer Gruppe bearbeitet werden, wie z. B. die Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die durchschnittliche Zeit bis zur Identifizierung und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung.
Leistungsmetriken	Zeigen Sie ein nicht interaktives Diagramm der pro Woche geöffneten schwerwiegenden Incidents an.

Aktive schwerwiegende Incidents

Zeigen Sie eine Liste der zugehörigen Incidents, Details eines schwerwiegenden Incidents und Aktivitäten für einen Incident an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager für schwerwiegende Incidents

Prozedur

1. Tippen Sie im Agent-Startbildschirm im Applet **Aktive schwerwiegende Incidents** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** wird mit einer Liste schwerwiegender Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** mit der Liste der Incidents auf einem Incident nach links, um das Menü zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf **Kommentare hinzufügen**, um in diesem Feld zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident hinzuzufügen, und tippen Sie auf das ( ).
5. Tippen Sie auf **Lösen**, um den schwerwiegenden Incident zu lösen, indem Sie den **Lösungscode** und **Lösungshinweise** hinzufügen.
6. Tippen Sie im Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
7. Verwenden Sie das Menü für Schnellaktionen oben im Bildschirm.

   Für aktive schwerwiegende Incidents sind die folgenden Schnellaktionen verfügbar:

   - Einer Person zuweisen: Weisen Sie den schwerwiegenden Incident einer Person in einer geeigneten Zuweisungsgruppe zu.
   - Lösen: Fügen Sie einen Lösungscode und Lösungshinweise hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um den Incident zu lösen.
   - Kommentare hinzufügen: Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitshinweise für den schwerwiegenden Incident hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um diese Kommentare dem Datensatz hinzuzufügen.
8. Wählen Sie im Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol ( ), um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Registerkarte „AUFGABEN“	Zeigen Sie die Liste aller Aufgaben an, die dem Incident zugeordnet sind. Wischen Sie auf einer zugewiesenen Aufgabe nach links, um die **Aufgabe zu schließen** oder sie für einen späteren Zeitpunkt auf **Schlummern** zu setzen.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des schwerwiegenden Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, betroffene Services, Ausfälle und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Kandidaten für schwerwiegenden Incident

Zeigen Sie eine Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents an, und fügen Sie den als schwerwiegende Incidents vorgeschlagenen Incidents Kommentare hinzu.

Zugehörige Informationen

Kandidaten für schwerwiegende Incidents überprüfen und bearbeiten

Kandidaten für schwerwiegende Incidents überprüfen und bearbeiten

Zeigen Sie eine Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents an, und fügen Sie den als schwerwiegende Incidents vorgeschlagenen Incidents Kommentare hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager für schwerwiegende Incidents

Prozedur

1. Tippen Sie im Agent-Startbildschirm im Applet **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Schwerwiegende Incidents – Kandidaten** wird mit einer Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents geöffnet
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** nach links auf einen Incident, um die Schnellaktionen anzuzeigen.
   a. Fügen Sie in diesem Feld zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
   b. Tippen Sie auf **Ablehnen**, nennen Sie die Gründe für die Ablehnung in den Arbeitsnotizen, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um die Ablehnung zu verarbeiten.
   c. Tippen Sie auf **Heraufstufen**, geben Sie einen Grund an, aus dem der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wird, beschreiben Sie die Geschäftsauswirkung, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ).
4. Tippen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen.
5. Verwenden Sie das Symbol im oberen Mobile-Menü ( ) oben im Bildschirm für Schnellaktionen.

   Für aktive Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident sind die folgenden Schnellaktionen verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mir zuweisen: Tippen Sie auf diese Schnellaktion, um den Kandidaten für schwerwiegenden Incident sich selbst zuzuweisen. Mit den Schaltflächen **Ablehnen** und **Heraufstufen** können Sie die entsprechenden Aktionen ausführen.
- Einer Person zuweisen: Weisen Sie den schwerwiegenden Incident einer Person in einer geeigneten Zuweisungsgruppe zu.
- Lösen: Fügen Sie einen Lösungscode und Lösungshinweise hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um den Incident zu lösen.
- Kommentare hinzufügen: Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitshinweise für den schwerwiegenden Incident hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um diese Kommentare dem Datensatz hinzuzufügen.

6. Wählen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, nach Bedarf eine der Aktionen in der Tabelle aus.

Kandidaten für schwerwiegenden Incident

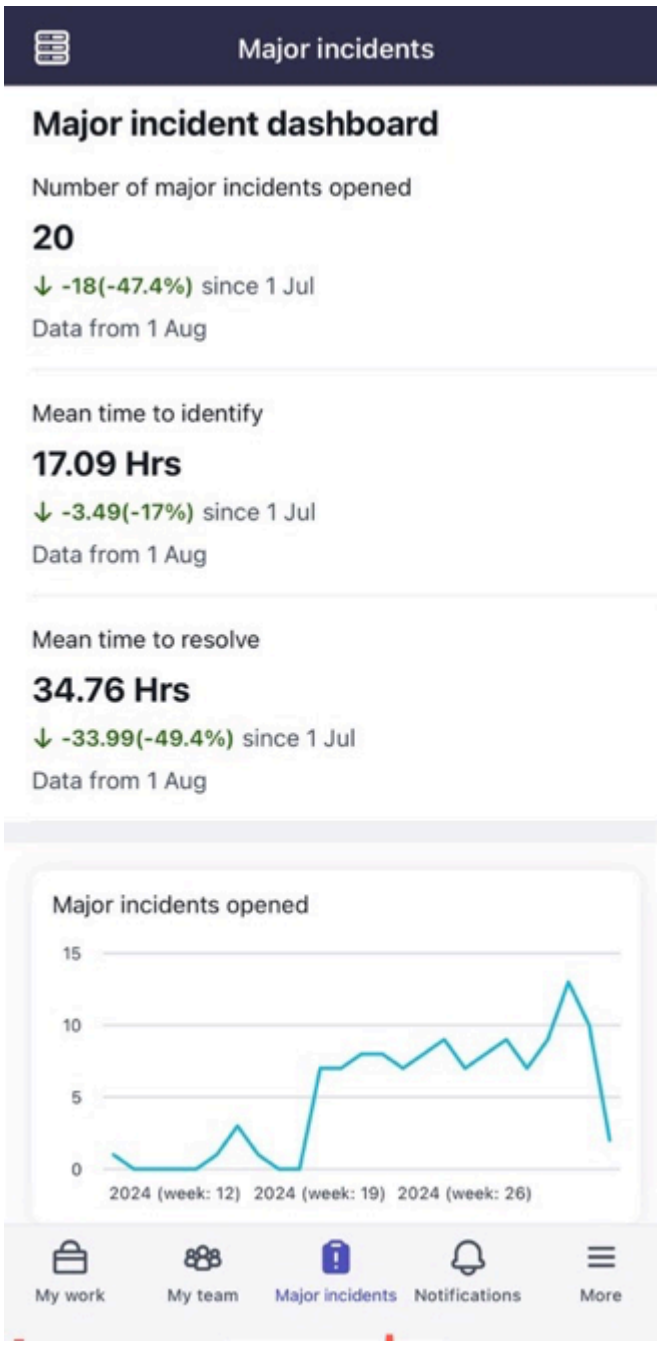
Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol ( ), um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIGE LISTE“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des schwerwiegenden Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, betroffene Services, Ausfälle und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Schwerwiegender Incident“

Prüfen Sie die Informationen zu schwerwiegenden Incidents mit einem Blick auf Ihr Mobilgerät.

Das Dashboard in der Anwendung „Schwerwiegende Incidents“ enthält Informationen zur Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die durchschnittliche Zeit bis zur Identifizierung eines Incident als schwerwiegender Incident und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung.



Tippen Sie auf einen der Bereiche, um eine detaillierte grafische Darstellung der zugehörigen Informationen zu öffnen. Sie können auch im Bildschirm nach links oder rechts blättern, um Informationen zu einem anderen Tag oder einer Woche anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Änderungen an der Datenvisualisierung für das Dashboard für schwerwiegende Incidents sind im Basissystem sowohl für neue als auch für Upgrade-Kunden verfügbar. Sie können Mobile Analytics auch im Platform Analytics-Arbeitsbereich anzeigen, um Datenvisualisierungen zu konfigurieren oder neue zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Mobile Analytics-Vorschau .
- Für Upgrade-Kunden, die die Analytics-Abschnitte bereits angepasst haben, sind die Änderungen an Datenvisualisierungen standardmäßig nicht verfügbar. Sie können die neuen Analytics-Abschnittsdatensätze im Abschnitt Mobile Agent von Mobile App Builder aktivieren, um die visualisierten Änderungen anzuzeigen.

Zusammenarbeit mit schwerwiegenden Incidents

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Datensätze schwerwiegender Incidents über die App ITSM Mobile Agent.

In Mobile Studio müssen Sie Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Deep-Link-Unterstützung finden Sie unter Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen.

Chat mit Anrufer aus einem Incident starten

Starten Sie einen Chat aus einem Datensatz für schwerwiegende Incidents, um die Lösung des Problems zu besprechen.

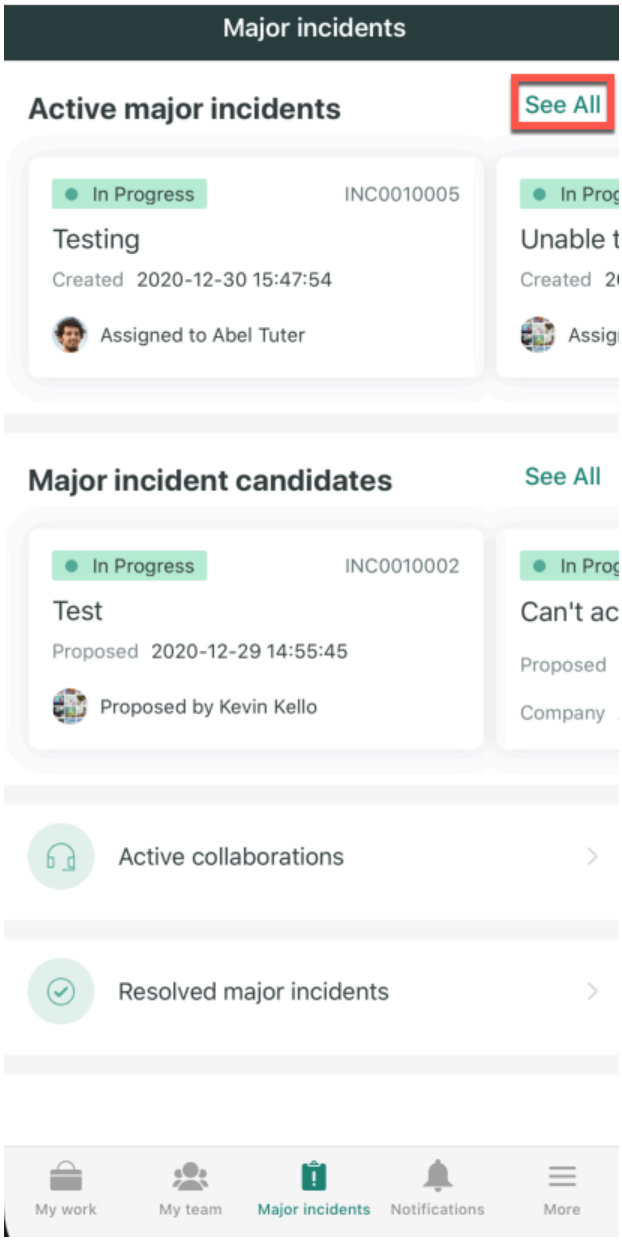
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

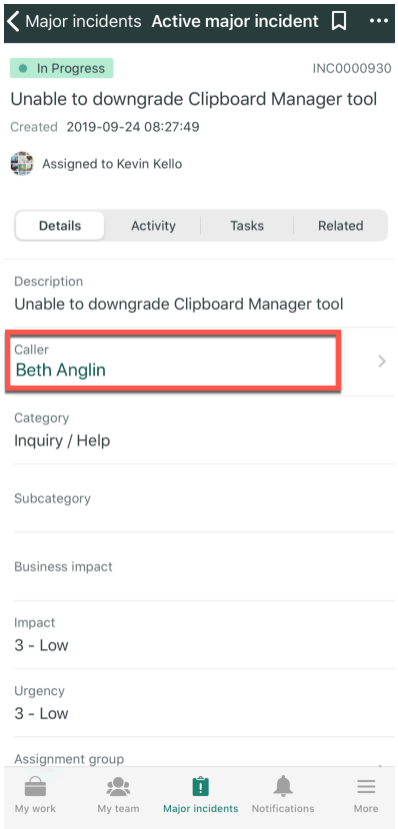
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents** und auf **Alle anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Datensatz des schwerwiegenden Incident, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Anrufer**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



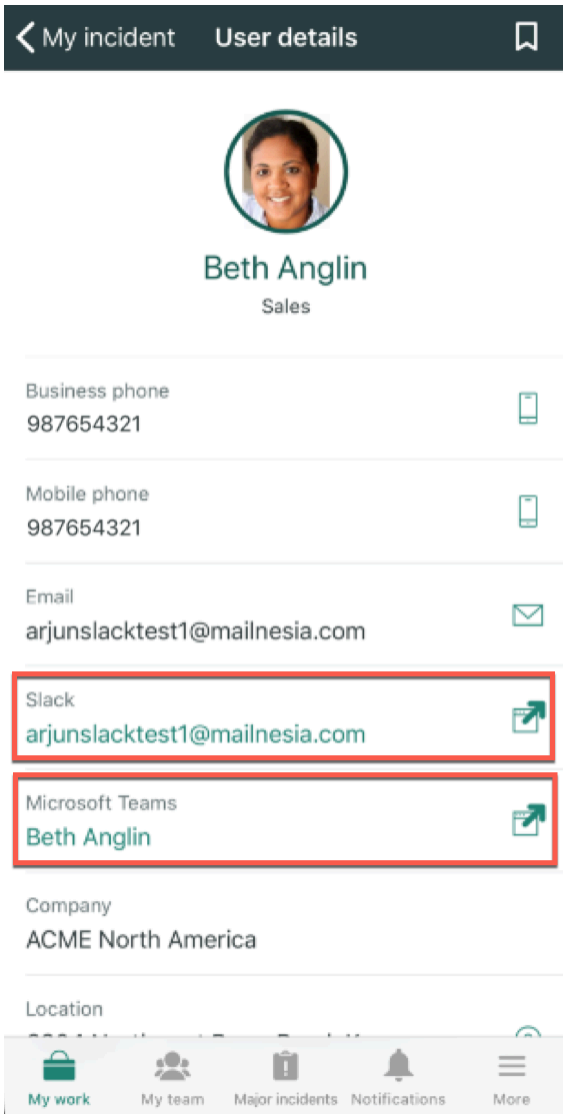
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Schwerwiegender Incident

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf den Slack-Kontakt.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf den Microsoft Teams-Kontakt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Slack- und Microsoft Teams-Kontakte werden nur angezeigt, wenn der Anrufer über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Chat mit der Zuweisungsgruppe aus einem Incident starten

Starten Sie einen Chat mit Mitgliedern der Zuweisungsgruppe aus einem Datensatz für schwerwiegende Incidents, um die Lösung des Problems zu besprechen.

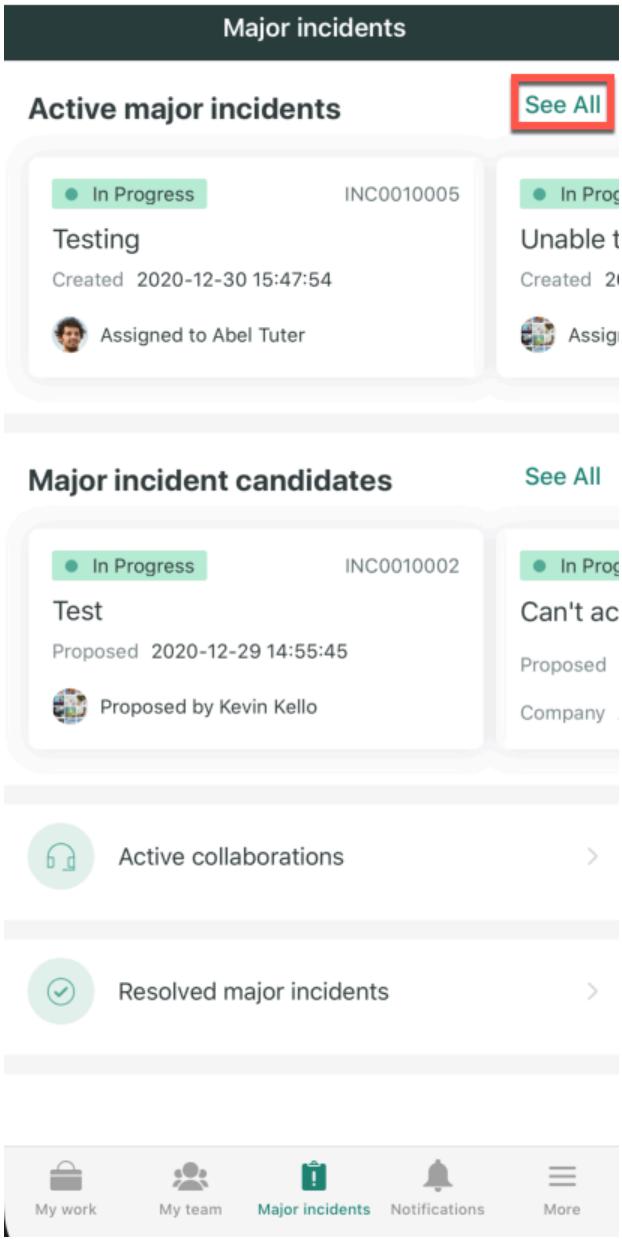
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

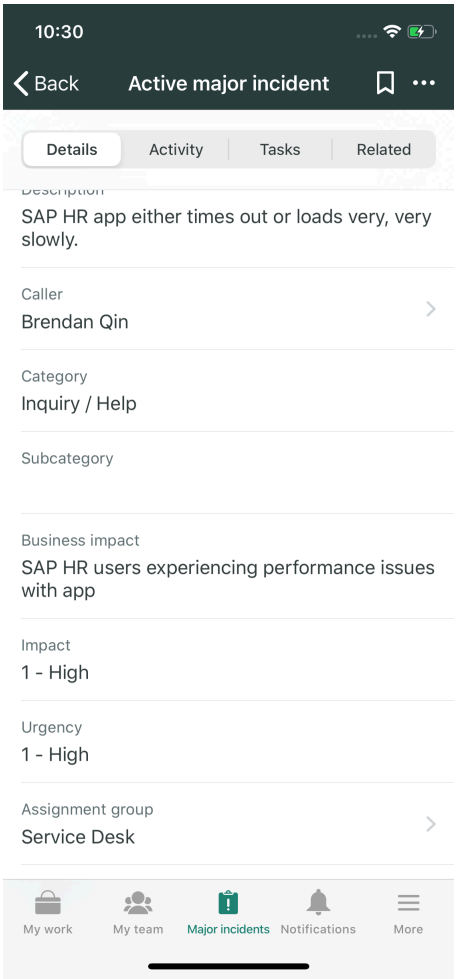
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents** und auf **Alle anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Datensatz des schwerwiegenden Incident, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Zuweisungsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

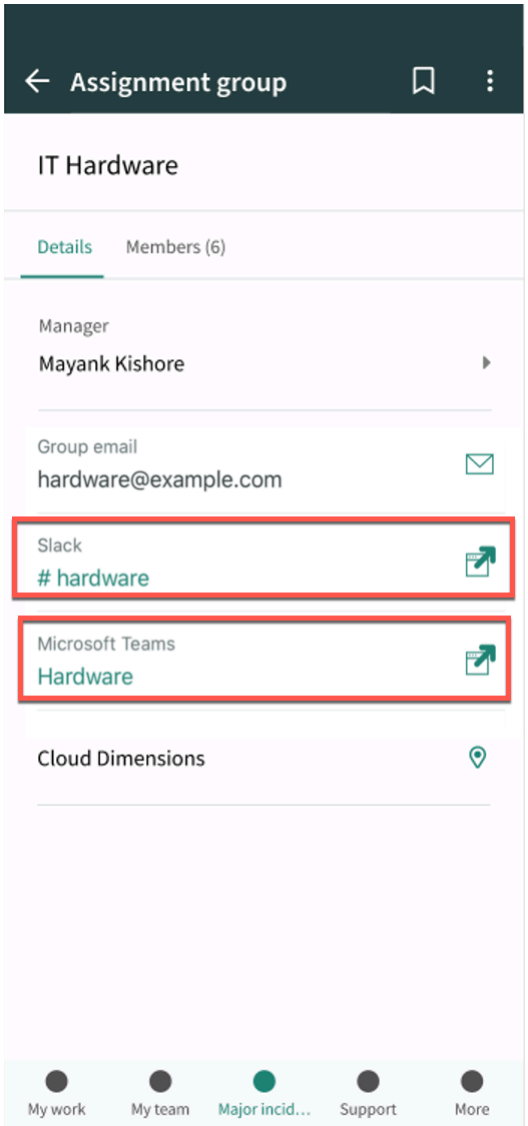


5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Zuweisungsgruppe

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf die Slack-Zuweisungsgruppe.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf die Microsoft Teams-Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Zuweisungsgruppenkontakte für Slack und Microsoft Teams werden nur angezeigt, wenn die Zuweisungsgruppe über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Mit Benutzern aus der Zuweisungsgruppe können Sie außerdem interagieren. Tippen Sie auf die Zuweisungsgruppe und dann auf einen Benutzer, und wählen Sie entweder Slack oder Microsoft Teams aus, um eine Konversation zu starten.

Aktive Zusammenarbeit anzeigen

Als Incident-Manager können Sie die gesamte aktive Zusammenarbeit für Incidents anzeigen.

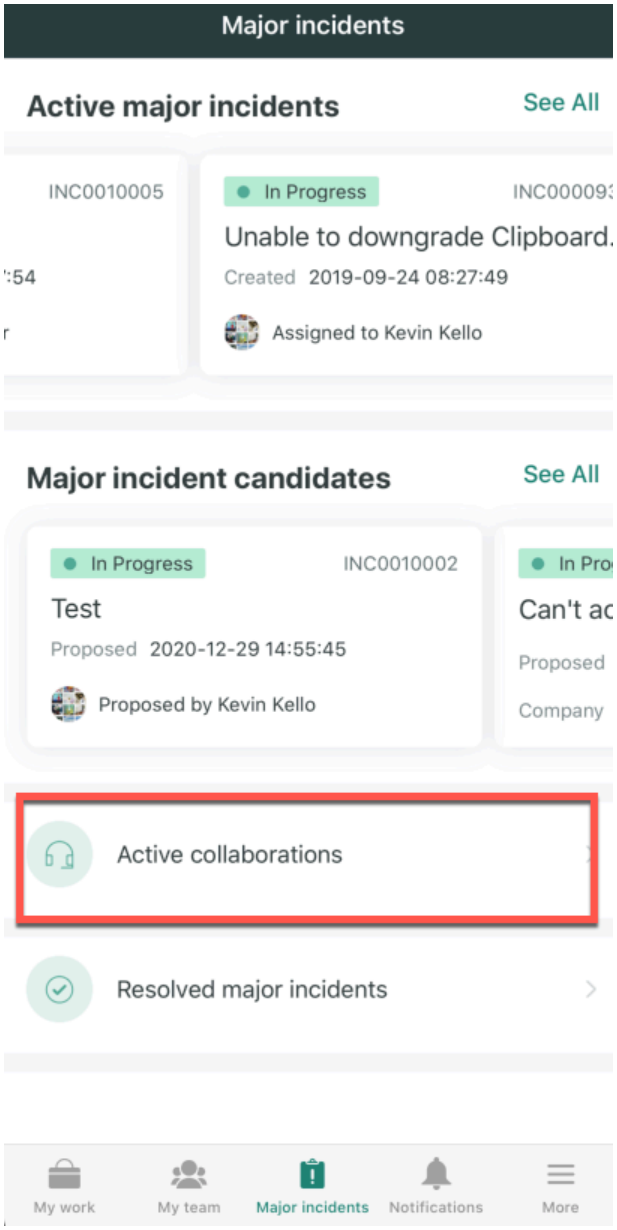
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**.
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

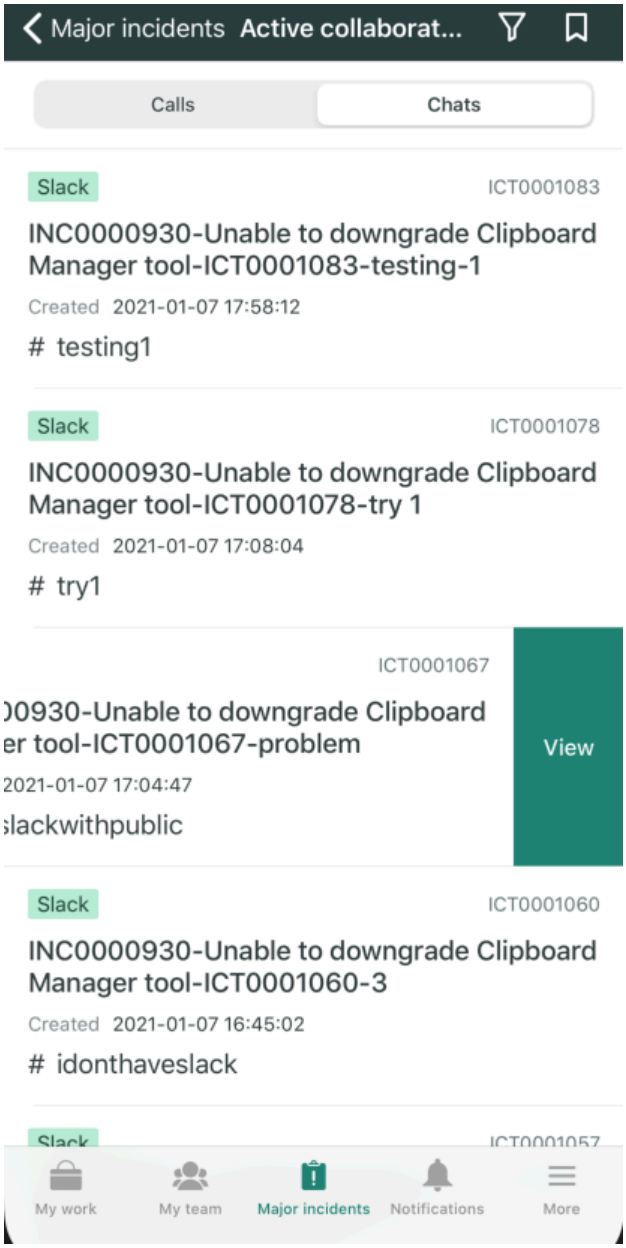


4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Aktive Zusammenarbeit anzeigen

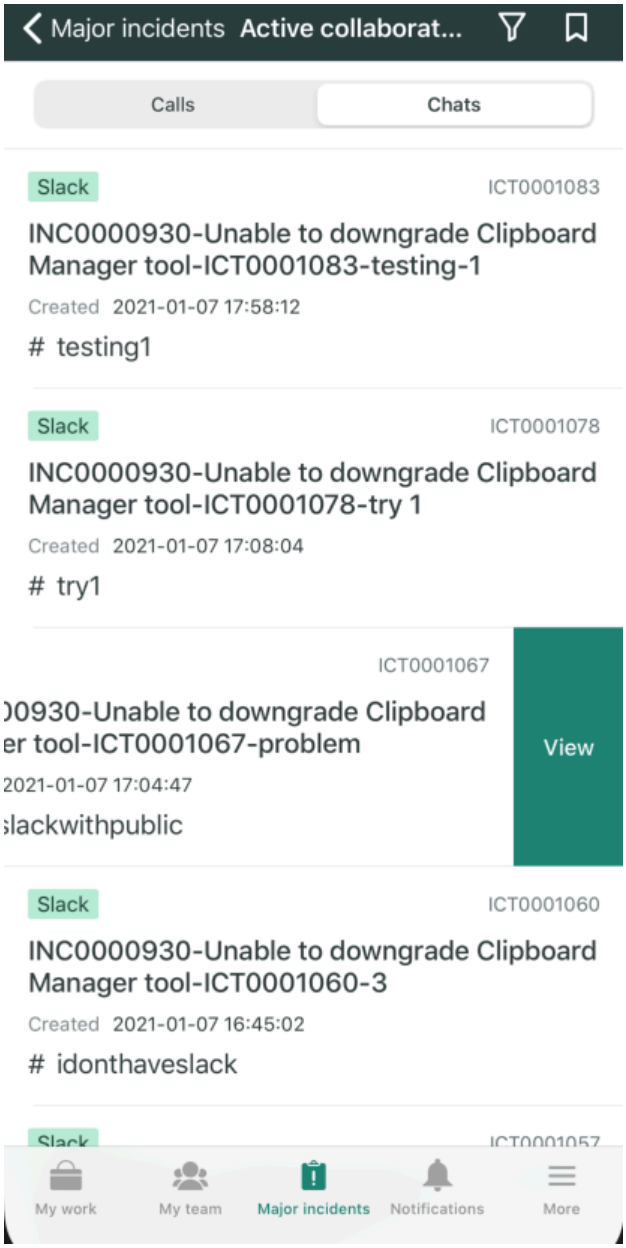
Optionen	Aktion
Anrufe	Zeigen Sie die aktive telefonische Zusammenarbeit an.
Chats	Tippen Sie auf **Chats**, um die aktive Zusammenarbeit per Chat anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wischen Sie, und tippen Sie auf **Anzeigen**, um das Gespräch in der jeweiligen Anwendung anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für jede Zusammenarbeit wird Folgendes angezeigt:

- Anwendung: Slack/Microsoft Teams
- Titel der Zusammenarbeit
- Datum- und Zeitstempel des erstellten Incident
- Kanalname: Mit „#“ markierte Kanäle sind öffentliche Kanäle. Alle Benutzer können die Konversation anzeigen. Kanäle ohne „#“ sind private Kanäle, die für öffentliche Benutzer nicht zugänglich sind. Nur die Teilnehmer an der Zusammenarbeit können die Chatkonversation anzeigen.

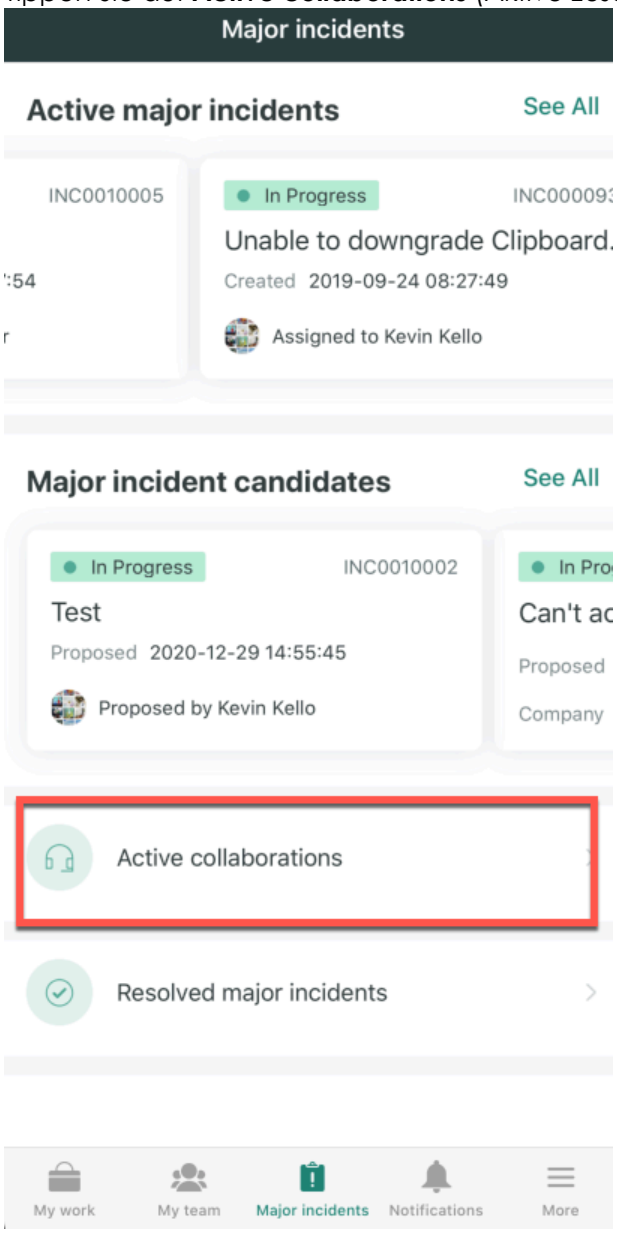
Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einem schwerwiegenden Incident hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz direkt vom Datensatz eines schwerwiegenden Incident aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung eines schwerwiegenden Incident zu sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

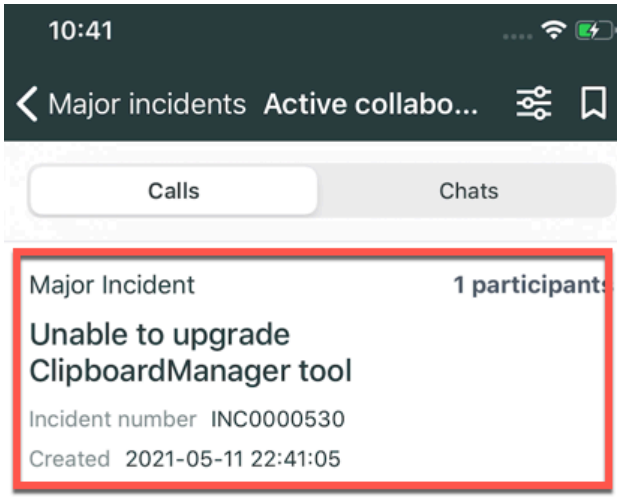
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

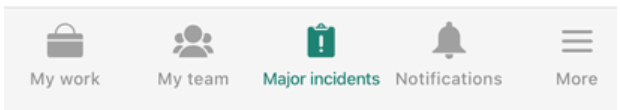
Prozedur
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).



4. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

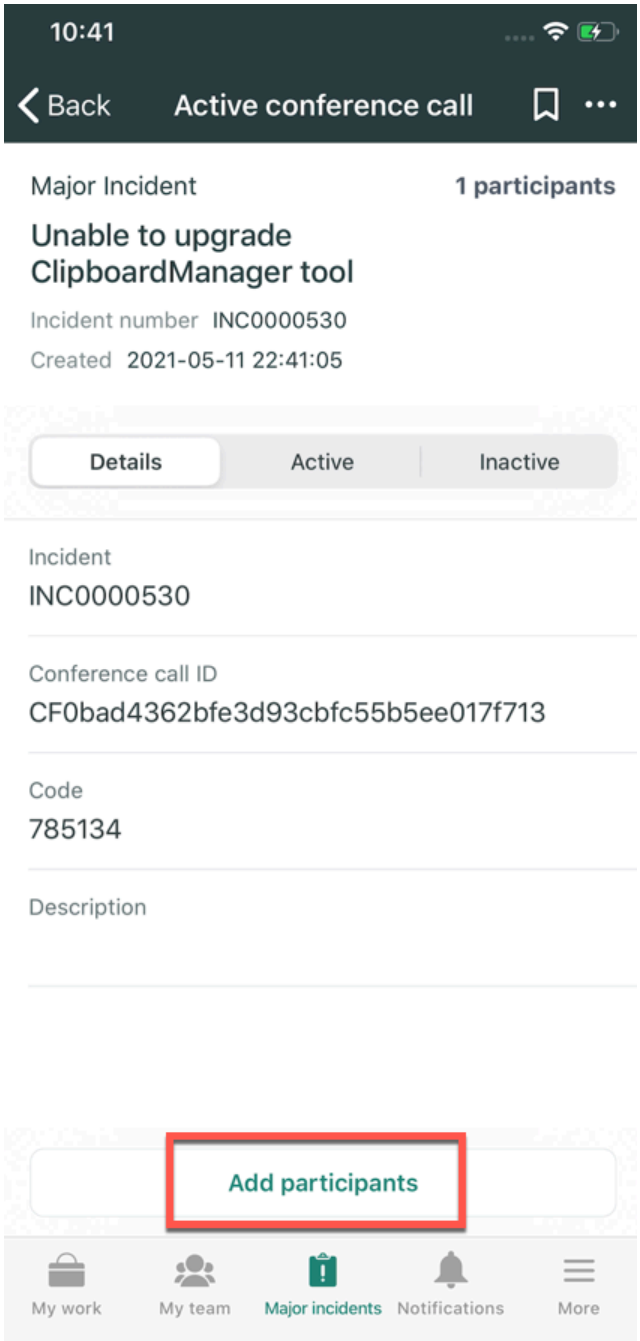
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





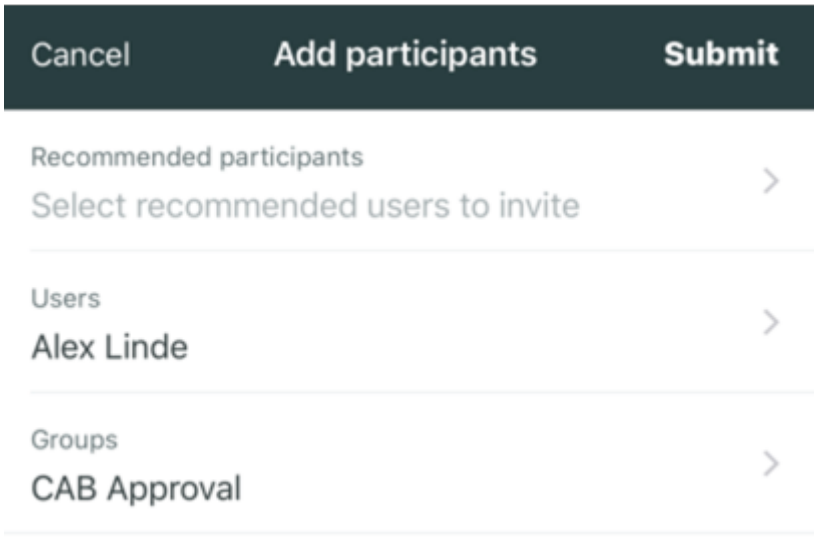
5. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Empfohlene Teilnehmer**: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Treten Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einem schwerwiegenden Incident aus bei

Von einem Datensatz eines schwerwiegenden Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um die Lösung des Problems zu besprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

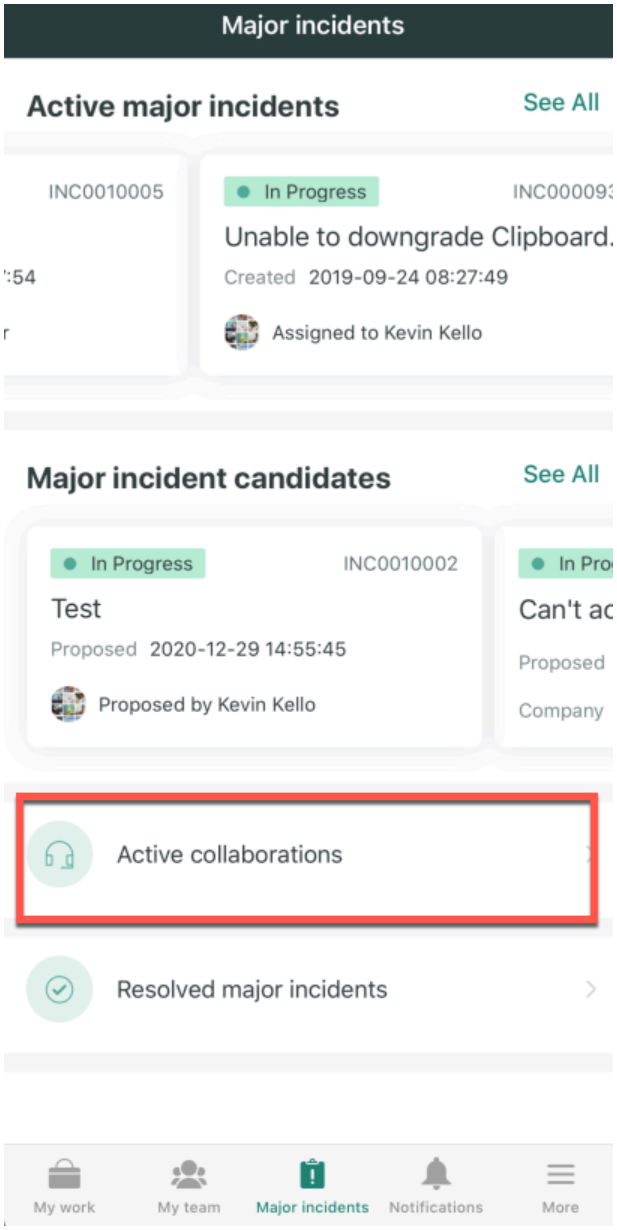
Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**

3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

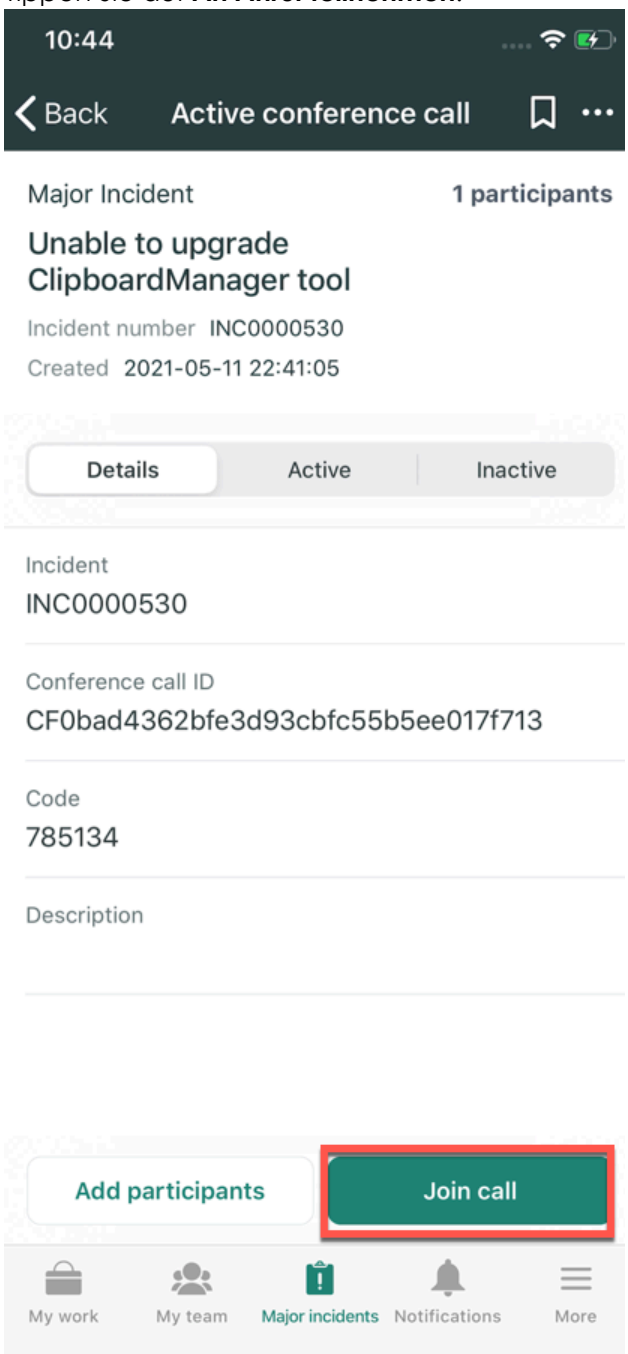
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Aktive Telefonkonferenz über schwerwiegenden Incident beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ kann die Telefonkonferenz beenden.

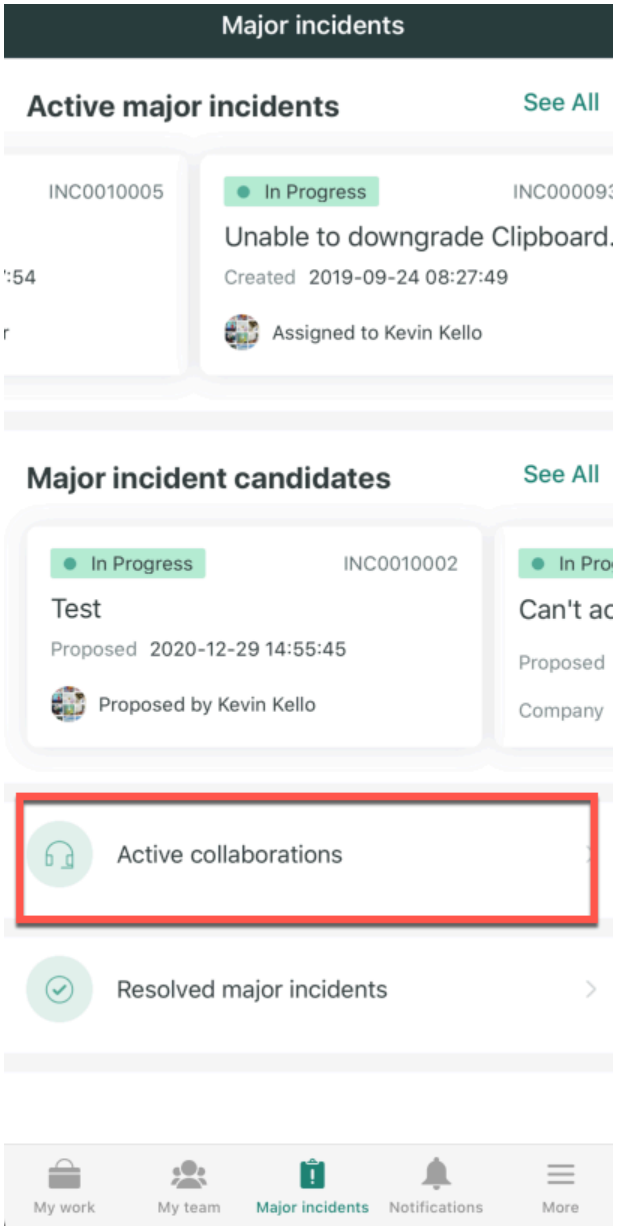
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

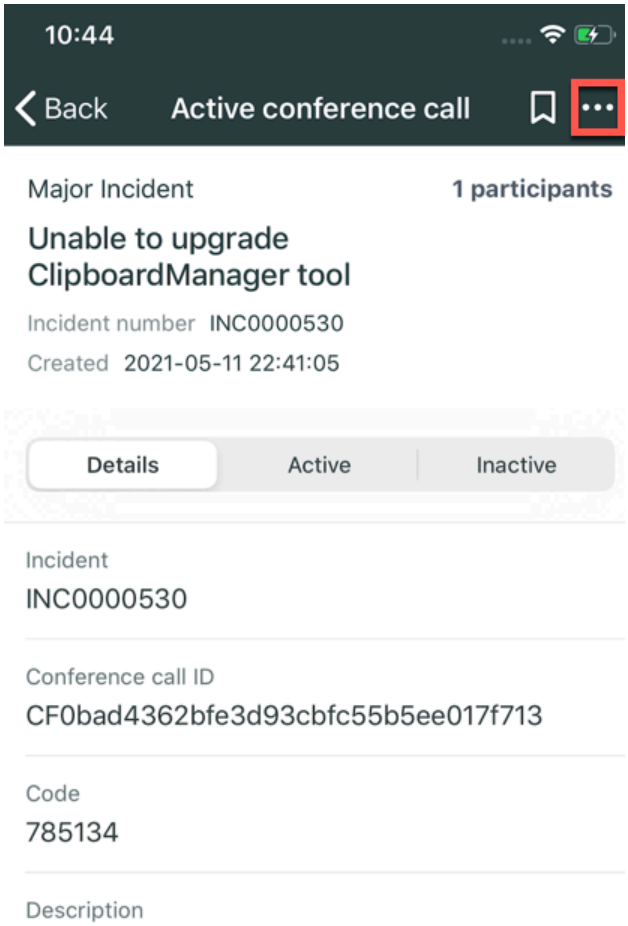
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Tippen Sie auf •••.

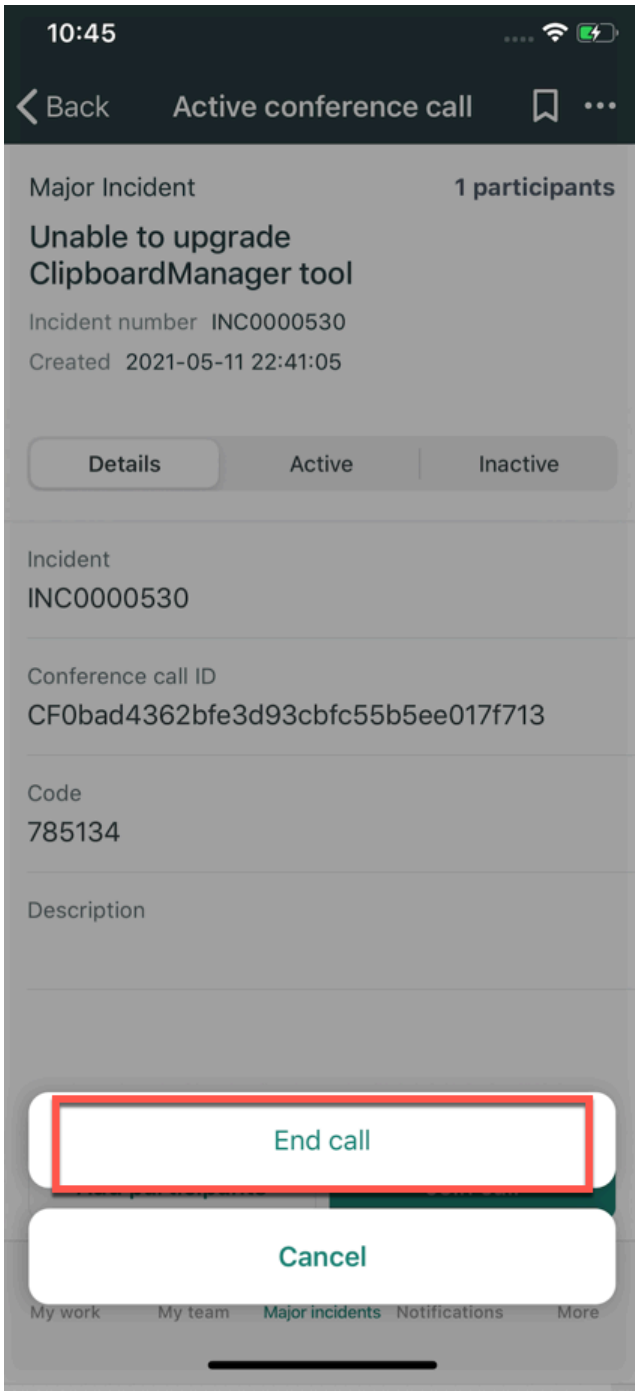
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Um den Anruf zu beenden, tippen Sie auf die Schaltfläche **Anruf beenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tippen Sie auf **Abbrechen**, um die Telefonkonferenz fortzusetzen.



Referenz

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zu den mit Mobile Agent installierten Komponenten.

Domänentrennung für ITSM Mobile Agent

Dies ist ein Überblick über Domain Separation und ITSM Mobile Agent. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe – Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Dazu gehören die Domänentrennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

ITSM Mobile Agent – Übersicht

Die mobile Plattform unterstützt die Domänentrennung für alle nativen Clients. Das Design der mobilen Anwenderoberfläche zeigt eindeutig die Domäne, der ein Datensatz zugeordnet ist.

Vor der Erweiterung der Funktion zur Domänentrennung auf Mobilgeräte muss die Funktion auf der webbasierten Schnittstelle der Plattform aktiviert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Einrichtung und Verwaltung der Domänentrennung .

So funktioniert Domänentrennung bei Mobilgeräten

Sie können die Felder „Unternehmen“ oder „Account“ verwenden, um entsprechende Datensätze nach Domäne anzuzeigen. Diese Felder sind in Tabellen verfügbar, wenn das Plugin Domain Separation aktiviert ist. Da jedes Unternehmen oder Konto mit einer einzelnen Domäne verknüpft ist, können Sie beim Erstellen eines Datensatzes diese Felder verwenden, um die Domäne anzugeben, in der Sie den Datensatz erstellen möchten.

Nachdem die Funktion über die webbasierte Plattformoberfläche eingerichtet wurde, ist ein zweiteiliger Prozess erforderlich, um die Funktion zur Domänentrennung auf Mobilgeräten zu erweitern. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Domänentrennung auf Mobilgeräten erhalten Sie von Kundenservice und Support.

Domänengetrennte Tabellen

- Incident [incident]
- Incident-Aufgabe [incident_Task]

Anwendungsfälle

- Ein ESS-Benutzer, der zur Domäne „Initech“ gehört, erstellt einen Incident. Nur diejenigen ITIL-Benutzer, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diesen Incident anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer übergeordneten Domäne angehört, kann auch Incidents aller seiner untergeordneten Domänen anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Incidents nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein ITIL-Benutzer kann untergeordnete Incidents nur den Domänen zuordnen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Einstellungen

Hier können Sie Informationen zu den Einstellungen Ihrer App „ITSM Mobile Agent“ anzeigen.

Sie können die Einstellungen der App „ITSM Mobile Agent“ anpassen. Folgende Informationen sind im Einstellungsbildschirm Ihrer App verfügbar.

Einstellung	Beschreibung
Instanz	Name der App-Version
Version	Version der App
Sicherheit	Wenn der Administrator Authentifizierungsanforderungen festgelegt hat, geben Sie die sicheren Anmeldeinformationen in das Feld ein.
Analysen	Analysen zur App-Nutzung aktivieren
Rechtsabteilung	Datenschutzrichtlinien, Open-Source-Lizenzinformationen und die Endanwender-Lizenzvereinbarung lesen
Abmelden	Von der Instanz abmelden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.